



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES  
REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA  
DURANTE LA PANDEMIA EN EL PERIODO 2019 – 2020**

Informe del proyecto de investigación a fin de carrera previo a la obtención del título de tecnóloga en la Tecnología Superior en Administración Financiera

**Autora:**

Espejo Lucero Graciela Estefany

**Directora:**

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

Loja, mayo 2021

**a) Certificación.**

**Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.**

**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado: “Análisis del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos de la ciudad de Loja durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020”, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, abril de 2022

f.   
Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.  
C.I. 1103891055

**b) Declaración Juramentada.**

Loja, mayo de 2022

**Nombres:** Graciela Estefany Espejo Lucero

**Cédula de identidad:** 1150288338

**Carrera:** Administración Financiera

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** octubre 2021 – marzo 2022

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“Análisis del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos de la ciudad de Loja durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020”,

En calidad de estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, graficas, fotografías y demás son de

nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia; me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



Graciela Estefany Espejo Lucero  
1150288338

**c) Dedicatoria.**

El presente proyecto de investigación se lo dedico en especial a Dios, por haberme dotado de sabiduría, inteligencia, resiliencia y pasión por el estudio, el poder culminar con éxito una de mis carreras, a mi mamita Lety que con esfuerzo, amor y disciplina supo guiar mi camino, apoyarme en mis locuras, darme aliento en mis derrotas y sobre todo ayudarme a alcanzar mis sueños, pues sin ella nada de esto fuera posible, a mi ñaño Santy, mi compañero de aventuras y desvelos, quien con sus mimos, paciencia y cariño supo consolarme y darme ánimos para no rendirme, les dedico a ellos todos mis esfuerzos y especialmente esté triunfo con todo mi corazón y finalmente, a mis pequeñas peluditas por su constancia y dedicación en las extensas horas de estudio.

A todos ustedes muchas gracias.

**Autora**

Graciela Estefany Espejo Lucero

**d) Agradecimiento.**

Extiendo mi agradecimiento en primer lugar a Dios por haberme permitido culminar con éxito una de mis carreras, a mi familia por el amor, paciencia y comprensión en todos estos años de estudio, por el aliento, la constancia y la fuerza que me inspiraron a luchar por el anhelo de ser un profesional de calidad y calidez. Gracias al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano por la apertura en la formación brindada para cumplir el sueño anhelado, a los catedráticos de la carrera de Administración Financiera por su esfuerzo, dedicación y esmero por impartir las principales temáticas para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación y de carácter especial extiendo mi agradecimiento y gratitud a la Ing. Marcia Genoveva López. Mgs, quien desempeño con alto grado de responsabilidad como directora de tesis, por la valiosa guía en el desarrollo de la misma.

e) **Acta de cesión de derechos.**

**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA**

**Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:**

**PRIMERA.** – La Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs., por sus propios derechos, en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; Graciela Estefany Espejo Lucero mayor de edad, por sus propios derechos en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; emiten la presente acta de cesión de derechos

**SEGUNDA.** - Declaratoria de autoría y política institucional.

**UNO.** – Graciela Estefany Espejo Lucero realizó la investigación titulada: “Análisis del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos de la ciudad de Loja durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020”, para optar por el título de Tecnóloga en Administración Financiera, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

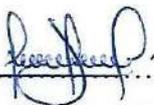
**DOS.** - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

**TERCERA.** - Los comparecientes Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Graciela Estefany Espejo Lucero como autora, por medio del presente instrumento, tiene a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado “Análisis del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos de la ciudad de Loja durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020”, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para

que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

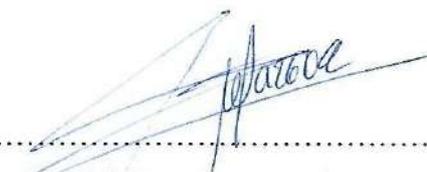
**CUARTA.** - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de abril del año 2022.



.....  
Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

**DIRECTORA**  
**C.I. 1103891055**



.....  
Graciela Estefany Espejo Lucero

**AUTORA**  
**C.I 1150288338**

## 1. Índice de Contenidos.

### 1.1. Índice de temas.

a) Certificación.....	II
b) Declaración Juramentada.....	III
c) Dedicatoria.....	V
d) Agradecimiento.....	VI
e) Acta de cesión de derechos.....	VII
1. Índice de Contenidos.....	IX
1.1. Índice de temas.....	IX
1.2. Índice de tablas.....	XII
1.3. Índice de figuras.....	XIII
2. Resumen.....	13
3. Abstract.....	14
5. Problematicación.....	15
6. Tema.....	17
7. Justificación.....	18
8. Objetivos.....	19
8.1. Objetivo Generales.....	19
8.2. Objetivos Específicos.....	19
9. Marco Teórico.....	20
8.1. Marco Institucional.....	20
8.1.1. <i>Reseña histórica</i> .....	20
8.2. Marco Conceptual.....	27
8.2.1. <i>Finanzas</i> .....	27
8.2.2. <i>Sistema Financiero</i> .....	27
8.2.3. <i>Productos y servicios financieros</i> .....	28
8.2.4. <i>Estadística de los productos y servicios ofertados por las entidades del sistema financiero (2018-2020)</i> .....	29
8.2.5. <i>Canales electrónicos</i> .....	30
8.2.5.1. Banca virtual o banca en línea.....	30
8.2.5.2. Banca telefónica.....	31
8.2.6. <i>Cajeros Automáticos o ATM's (Automatic Teller Machines)</i> .....	31
8.2.6.1. Proveedores.....	32
8.2.6.2. Tipos.....	33
8.2.6.3. Seguridad de los cajeros automáticos.....	34

9. Metodología.....	36
9.1. Métodos.....	36
9.1.1. <i>Método fenomenológico</i> .....	36
9.1.2. <i>Método hermenéutico</i> .....	36
9.1.3. <i>Método practico proyectual</i> .....	37
9.2. Técnica .....	37
9.2.1. <i>Técnica Bibliográfica</i> .....	37
10. Resultados .....	38
10.1. Histórico de crecimiento de los ATM´S en Ecuador .....	38
10.2. Histórico de crecimiento de ATM´S en la provincia de Loja .....	40
10.3. Transacciones más recurrentes.....	41
10.4. Rentabilidad bancaria.....	43
10.5. Redes interbancarias.....	44
10.5.1. <i>Ban Red</i> .....	44
10.5.2. <i>Servicios brindados por BanRed</i> .....	44
10.6. Importancia operacional de lo ATM´S .....	44
11. Propuesta de Acción.....	46
11.1. Fluctuación de transacciones en ATM del 2019 al 2020 .....	46
11.2. Crecimiento de cajeros automáticos del periodo 2019 a 2020.....	48
12. Conclusiones .....	51
13. Recomendaciones.....	52
14. Bibliografía .....	53
15. Anexos .....	57
Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de fin de carrera .....	57
Anexo 2: Certificado de entrega de resultados .....	58
Anexo 3: Cronograma.....	59
Anexo 4: Presupuesto.....	60
Anexo 5: Certificado de Abstract.....	61



**1.2. Índice de tablas**

Tabla 1 Data comparativa .....	29
Tabla 2 ATM'S por entidad bancaria.....	39
Tabla 3 Fluctuaciones en ATM'S .....	42
Tabla 4 Transacciones por cajero automático .....	46
Tabla 5 Índice de crecimiento de ATM'S.....	49

**1.3. Índice de figuras**

Figura 1: Logo ISTS .....	20
Figura 2: Modelo educativo ISTS .....	25
Figura 3: Canales Bancarios .....	29
Figura 4: Índice de crecimiento de ATM'S .....	49

## 2. Resumen

“Hoy en día, la bancarización implica mucho más que el acceso al crédito para los usuarios, involucra también las cadenas de pago, instrumentos de ahorro, asesorías financieras, operaciones de leasing, entre otras. A su vez es importante la comunicación entre las instituciones y los clientes o usuarios y medios que la permiten como las terminales de cajeros automáticos, los POS, internet y otros medios electrónicos ya que a través de ellos se logra el desarrollo de las actividades” (Gomez, 2015); basado en la premisa tipifica en líneas anteriores se realiza la siguiente investigación “Análisis del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos de la ciudad de Loja durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020”

La presente investigación tiene por enfoque principal analizar el crecimiento de las transacciones realizadas en cajeros automáticos por la colectividad lojana, mediante comparativa estadística durante el periodo 2019 – 2020 de estudio, utilizando métodos como el fenomenológico para la delimitación del problema, el método práctico proyectual con el cual se pudo realizar un análisis cuantitativo y cualitativo y el método hermenéutico y la técnica bibliográfica que sirvió para la elaboración del marco teórico a través de las diferentes fuentes bibliográficas.

Como resultado principal se evidencio que las principales transacciones que se realizan en los ATM'S son retiro de efectivo, consulta de saldos y el más recurrente el retiro en efectivo en el 2019 se tuvo un crecimiento de 23.5%, mientras que en el 2020 fueron transacciones que oscilaron en 205.896.009 transacciones que representa un crecimiento de usabilidad del 92.5%, más que el anterior debido a la pandemia por la que atraviesa el país.

Finalmente se destaca que la entidad con mayor cobertura de cajeros automáticos y mayor demanda dentro de la ciudad de Loja corresponde al Banco de Loja, ya que, en comparativa con el periodo 2019 al 2020 tuvo un aumento de 143 cajeros automáticos, debido a que, potencio la banca móvil y electrónica, implemento los servicios de asesoría virtual, la apertura de cuenta bancarias, el otorgamiento de créditos en línea y la instalación de cajeros multipropósito.

### 3. Abstract

“Nowadays, banking includes more access to credit for users, it also involves payment chains, savings instruments, financial advice, leasing operations, among others. At the same time, communication between institutions, customers, and users that allow it, such as ATMs, the sale stands, the internet, and other electronic means, are important, because the development of these activities are achieved with all the above ( Gomez, 2015); Based on the premise mentioned in previous lines, the following research is carried out **"Analysis of the growth of transactions carried out at ATMs in the city of Loja during the pandemic in the period 2019 – 2020"**

The main purpose of this research is to analyze the growth of transactions carried out at ATMs by the community of Loja, through comparative statistics during the 2019 - 2020 study period, using methods such as the phenomenological for the delimitation of the problem, the projectual practical method which it was possible to execute a quantitative and qualitative analysis, the hermeneutic method and the bibliographic technique that it was used for the elaboration of the theoretical framework through the different bibliographic sources.

As a main result, it was evidenced that the main transactions carried out in ATMs are cash withdrawal, balance inquiries and the most recurrent cash withdrawal in 2019 had a growth of 23.5%, as long as in 2020 transactions that oscillated in 205,896,009 transactions, which represents usefulness growth of 92.5%, more than the previous one due to the pandemic.

Finally, it is highlighted that the entity with the greatest coverage of ATMs and the greatest demand within the city of Loja corresponds to Loja Bank, since, compared to the period 2019 to 2020, it had an increase of 143 ATMs, and promoted mobile and electronic banking, implemented virtual advisory services, opening bank accounts, granting credit online and installing multipurpose ATMs.

## 5. Problematización

El impacto que las tecnologías digitales y móviles han tenido en la gama de los servicios financieros es innegable, no obstante, la innovación en el canal de cajeros automáticos y las características singulares del efectivo serán igualmente importantes en la búsqueda de mayor inclusión financiera. El cajero automático posee un rol fundamental para promover la inclusión financiera, ya que, estos promueven la cultura financiera y, al mismo tiempo, permiten la recirculación del efectivo de manera confiable, rápida, segura y económica en los mercados locales, permitiendo así, que comercios, agentes y personas sin servicios bancarios accedan a servicios financieros formales, reduciendo de ese modo la pobreza mundial. (Barron, 2019).

Los países que tienen un importante avance en bancarización son los países desarrollados como es Estados Unidos, Alemania y España, quienes tienen más del 85% de la población con acceso a la Banca, esto es algo que no ocurre en América Latina, debido a que la mayor parte de la población no tiene conocimiento de los servicios financieros.

Según (Asociación de Bancos privados del Ecuador, 2013) la demanda y la necesidad de más y mejores servicios financieros han provocado que estos equipos, se vuelvan una herramienta indispensable al momento de buscar acceso a un servicio financiero. Hoy es posible observar cajeros automáticos en autoservicios, farmacias supermercados y otros centros de comercio minoritarios, potenciando de manera directa la productividad de estos, generando cadenas de valor.

De acuerdo con lo que indica la (FUNDEF 2. , 2013), algunos objetivos de expandir la red de cajeros automáticos son permitir una mejor prestación de los servicios financieros e incrementar el número de transacciones de los usuarios existentes. En el lapso de los últimos 10 años, el número de cajeros automáticos creció en 48%, más de 1.700 unidades fueron instalados a nivel nacional, muchos de ellos fuera de las agencias bancarias. Por lo tanto, la (Asociación de Bancos privados del Ecuador, 2013) señala que el desarrollo bancario a través de los ATM 's, no solo ha permitido acrecentar la bancarización e inclusión financiera nacional, sino que ha facilitado que grupos poblacionales de menor ingreso accedan al uso de servicios financieros formales, con una alta oferta y a un menor costo.

Según la (Asociación de Bancos Privados del Ecuador 2. , 2019), durante el año 2019, Loja contaba con 92 cajeros automáticos, en donde se enfatiza la presencia de la entidad bancaria Banco de Loja, ya que cuenta con 51 cajeros automáticos a nivel local; no obstante, para el 2021 dicha cifra muestra un incremento de 95 cajeros, mismos que por la fatídica situación de salubridad del país asumieron la carga operativa que asumían las entidades bancarias, disminuyendo así la propagación de la COVID 19. La presente investigación, tendrá entonces, por objeto principal el estudio del crecimiento de transacciones realizadas en cajeros automáticos durante la pandemia en la ciudad de Loja en el periodo 2019-2020.

## **6. Tema**

**“ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO DE TRANSACCIONES REALIZADAS  
EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE LA  
PANDEMIA EN EL PERIODO 2019 – 2020”**

## **7. Justificación**

El presente proyecto investigativo se justifica en el nivel académico, ya que el mismo, tiene por objeto dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano previo a la obtención del título de tercer nivel de Tecnología en Administración Financiera, permitiendo así fortalecer los conocimientos adquiridos durante los años de formación, logrando así desarrollar, habilidades, destrezas y técnicas para desempeñar con calidad y calidez la nueva neo profesión adquirida.

La realización del presente proyecto investigativo se justifica en el impacto social que ha generado el uso de cajeros automáticos, ya que los mismos permiten aumentar la inclusión financiera, así como el desarrollo bancario y la disminución de la carga operativa del mismo. Es importante, destacar el gran aporte investigativo identificando las diversas transacciones que se pueden realizar por estos medios, sin la necesidad de dirigirse a una entidad bancaria física, otro punto considerable es que muchas personas están familiarizando ya con la tecnología, razón por la cual muchas de estas entidades mantienen alianzas con diversas entidades para pagos de servicios como: internet, telefonía, agua, luz, entre otros, por lo tanto los cajeros automáticos se encuentran en constante evolución.

El presente estudio investigativo tiene relevancia cultural, ya que hace referencia al uso de los cajeros automáticos, mismos que son parte de las herramientas tecnológicas que han surgido con la globalización en respuesta a las nuevas necesidades que muestran los individuos por su diario vivir, es entonces por dicha razón que muchos entes bancarios han buscado la disponibilidad de ofrecer servicios como: pago de servicios básicos, depósitos, retiros, giros bancarios, entre otros en dichos dispositivos electrónicos con la finalidad de incentivar la cultura bancaria de hacer uso de los mismos y buscar reducción en la carga operativa de los entes in situ. Es por ello que con la presente investigación se pretende brindar un análisis del contexto plantado fundamentado en datos estadísticos, que sirva de apoyo y complemento a futuras investigaciones relacionadas al tema planteado.

## **8. Objetivos**

### **8.1. Objetivo Generales.**

Analizar el crecimiento de las transacciones realizadas en cajeros automáticos por la colectividad lojana, mediante comparativa estadística durante el periodo 2019 - 2020 estudio, para determinar el año de mayor crecimiento.

### **8.2. Objetivos Específicos.**

- Utilizar las diferentes técnicas investigativas de recolección de información mediante la revisión bibliográfica de artículos científicos y libros para sustentar la investigación.
- Realizar un análisis comparativo mediante la obtención de información estadística de la ASOBANCA para determinar la fluctuación de transacciones en cajeros automáticos durante el periodo 2019 - 2020
- Identificar la entidad bancaria con mayor cobertura en cajeros automáticos en la ciudad de Loja, mediante data comparativa de la SUPERCIAS para determinar la demanda y posición en el mercado de identidad.

## 9. Marco Teórico

### 8.1. Marco Institucional.

**Figura 1:**

Logo ISTS



**Nota:** Logo oficial del Instituto Tecnológico Sudamericano de Loja

#### 8.1.1. *Reseña histórica*

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba, crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano, para la formación de TECNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, y con fecha 4 de junio de 1996, autoriza con resolución Nro. 2403, la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo pos-bachillerato de:

1. Contabilidad Bancaria
2. Administración de Empresas, y;
3. Análisis de Sistemas

Para el año lectivo 1996-1997, régimen costa y sierra, con dos secciones diurno y nocturno facultando otorgar el Título de Técnico Superior en las especialidades autorizadas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura, autoriza el funcionamiento del ciclo pos-bachillerato, en las especialidades de:

1. Secretariado Ejecutivo Trilingüe, y;
2. Administración Bancaria.

Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura, elevar a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR PARTICULAR SUDAMERICANO, con las especialidades de:

1. Administración Empresarial
2. Secretariado Ejecutivo Trilingüe
3. Finanzas y Banca, y;
4. Sistemas de Automatización

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja, hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial, Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “*Sistema Nacional de Educación Superior*” conforme lo determina en los artículos 23 y 24. Por lo tanto en el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, pasa a formar parte del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) con Registro Institucional Nro. **11-009 del 29 de noviembre de 2000.**

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que con Acuerdo Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) otorga licencia de funcionamiento en la carrera de:

1. Diseño Gráfico y Publicidad,

Para que conceda títulos de Técnico Superior con 122 créditos de estudios y a nivel Tecnológico con 185 créditos de estudios.

Finalmente, con Acuerdo Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de:

1. Gastronomía
2. Gestión Ambiental

3. Electrónica,
4. Administración Turística.

Otorgando los títulos de Tecnólogo en las carreras autorizadas, previo el cumplimiento de 185 créditos de estudio.

Posteriormente y a partir de la creación del Consejo de Educación Superior (CES) en el año 2008, el Tecnológico Sudamericano se somete a los mandatos de tal organismo y además de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT), del Consejo Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES); así como de sus organismos anexos.

Posterior al proceso de evaluación y acreditación dispuesto por el CEAACES; y, con **Resolución Nro. 405-CEAACES-SE-12-2106**, de fecha 18 de mayo del 2016 se otorga al Instituto Tecnológico Superior Sudamericano la categoría de **“Acreditado” con una calificación del 91% de eficiencia.**

Actualmente las autoridades del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano se encuentran laborando en el proyecto de rediseño curricular de sus carreras con el fin de que se ajusten a las necesidades del mercado laboral y aporten al cambio de la Matriz Productiva de la Zona 7 y del Ecuador.

#### **a. Misión, Visión Y Valores**

Desde sus inicios la MISIÓN y VISIÓN, han sido el norte de esta institución y que detallamos a continuación:

##### **MISIÓN:**

“Formar gente de talento con calidad humana, académica, basada en principios y valores, cultivando pensamiento crítico, reflexivo e investigativo, para que comprendan que la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje”

##### **VISIÓN:**

“Ser el mejor Instituto Tecnológico del país, con una proyección internacional para entregar a la sociedad, hombres íntegros, profesionales excelentes,

líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, con libertad de pensamiento y acción”

VALORES: Libertad, Responsabilidad, Disciplina, Constancia y estudio.

#### **b. Referentes Académicos**

Todas las metas y objetivos de trabajo que desarrolla el Instituto Tecnológico Sudamericano se van cristalizando gracias al trabajo de un equipo humano: autoridades, planta administrativa, catedráticos, padres de familia y estudiantes; que día a día contribuyen con su experiencia y fuerte motivación de proactividad para lograr las metas institucionales y personales en beneficio del desarrollo socio cultural y económico de la provincia y del país. Con todo este aporte mancomunado la familia sudamericana hace honor a su slogan “gente de talento hace gente de talento”.

Actualmente la Mgs. Ana Marcela Cordero Clavijo, es la Rectora titular; Ing. Patricio Villamarín Coronel. - Vicerrector Académico.

El sistema de estudio en esta Institución es por semestre, por lo tanto, en cada semestre existe un incremento de estudiantes, el incremento es de un 10% al 15% esto es desde el 2005.

Por lo general los estudiantes provienen especialmente del cantón Loja, pero también tenemos estudiantes de la provincia de Loja como: Cariamanga, Macará, Amaluza, Zumba, zapotillo, Catacocha y de otras provincias como: El Oro (Machala), Zamora, la cobertura académica es para personas que residen en la Zona 7 del país.

#### **c. Políticas Institucionales**

Las políticas institucionales del Tecnológico Sudamericano atienden a ejes básicos contenidos en el proceso de mejoramiento de la calidad de la educación superior en el Ecuador:

- Esmero en la atención al *estudiante*: antes, durante y después de su preparación tecnológica puesto que él es el protagonista del progreso individual y colectivo de la sociedad.

- Preparación continua y eficiente de los *docentes*; así como definición de políticas contractuales y salariales que le otorguen estabilidad y por ende le faciliten dedicación de tiempo de calidad para atender su rol de educador.
- Asertividad en la *gestión académica* mediante un adecuado estudio y análisis de la realidad económica, productiva y tecnología del sur del país para la propuesta de carreras que generen solución a los problemas.
- Atención prioritaria al *soporte académico* con relevancia a la infraestructura y a la tecnología que permitan que docentes y alumnos disfruten de los procesos enseñanza – aprendizaje.
- Fomento de la *investigación formativa* como medio para determinar problemas sociales y proyectos que propongan soluciones a los mismos.
- Trabajo efectivo en la *administración y gestión* de la institución enmarcado en lo contenido en las leyes y reglamentos que rigen en el país en lo concerniente a educación y a otros ámbitos legales que le competen.
- Desarrollo de *proyectos de vinculación con la colectividad y preservación del medio ambiente*; como compromiso de la búsqueda de mejores formas de vida para sectores vulnerables y ambientales.

#### **d. Objetivos Institucionales**

Los objetivos del Tecnológico Sudamericano tienen estrecha y lógica relación con las políticas institucionales, ellos enfatizan en las estrategias y mecanismos pertinentes:

- *Atender* los requerimientos, necesidades, actitudes y aptitudes del estudiante mediante la aplicación de procesos de enseñanza – aprendizaje en apego estricto a la pedagogía, didáctica y psicología que dé lugar a generar gente de talento.
- *Seleccionar, capacitar, actualizar y motivar* a los docentes para que su labor llegue hacia el estudiante; por medio de la fijación legal y justa de políticas contractuales.

- **Determinar** procesos asertivos en cuanto a la gestión académica en donde se descarte la improvisación, los intereses personales frente a la propuesta de nuevas carreras, así como de sus contenidos curriculares.
- **Adecuar y adquirir** periódicamente infraestructura física y equipos tecnológicos en versiones actualizadas de manera que el estudiante domine las TIC'S que le sean de utilidad en el sector productivo.
- **Priorizar** la investigación y estudio de mercados; por parte de docentes y estudiantes aplicando métodos y técnicas científicamente comprobados que permitan generar trabajo y productividad.
- **Planear, organizar, ejecutar y evaluar** la administración y gestión institucional en el marco legal que rige para el Ecuador y para la educación superior en particular, de manera que su gestión sea el pilar fundamental para lograr la misión y visión.
- **Diseñar** proyectos de vinculación con la colectividad y de preservación del medio ambiente partiendo del análisis de la realidad de sectores vulnerables y en riesgo de manera que el Tecnológico Sudamericano se inmiscuya con pertinencia social.

#### e. Estructura Del Modelo Educativo y Pedagógico Del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano

Figura 2:

Modelo educativo ISTS



Nota: Tecnológico Sudamericano Loja

#### f. PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO

El Instituto Tecnológico Superior Sudamericano cuenta con un plan de desarrollo y crecimiento institucional trazado desde el 2016 al 2020; el cual enfoca puntos centrales de atención:

- Optimización de la gestión administrativa
- Optimización de recursos económicos
- Excelencia y carrera docente
- Desarrollo de investigación a través de su modelo educativo que implica proyectos y productos integradores para que el alumno desarrolle: el saber ser, el saber y el saber hacer
- Ejecución de programas de vinculación con la colectividad
- Velar en todo momento por el bienestar estudiantil a través de: seguro estudiantil, programas de becas, programas de créditos educativos internos, impulso académico y curricular
- Utilizar la TIC`S como herramienta prioritaria para el avance tecnológico
- Automatizar sistemas para operativizar y agilizar procedimientos
- Adquirir equipo, mobiliario, insumos, herramientas, modernizar laboratorios a fin de que los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo
- Rendir cuentas a los organismos de control como CES, SENESCYT, CEAACES, SNIESE, SEGURO SOCIAL, SRI, Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, docentes, estudiantes, padres de familia y la sociedad en general
- Adquirir el terreno para la edificación de un edificio propio y moderno hasta finales del año dos mil quince.

La presente información es obtenida de los archivos originales que reposan en esta dependencia

Tlga. Carla Sabrina Benítez Torres,

**SECRETARIA DEL INSTITUTO SUDAMERICANO**

## **8.2. Marco Conceptual**

### **8.2.1. Finanzas**

El autor (Amat, 2008) en su libro “Contabilidad y finanzas para Dummies” tipifica que “las finanzas son una parte de la economía que se encarga de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación, y los demás cobros y pagos” (p.19). Se entiende entonces, que, las finanzas son la base principal para la comprensión y estudio de los diferentes recursos financieros que componen los diversos entes económicos como fin principal de potenciar e impulsar un mejor manejo de los recursos monetarios.

Según manifiesto del autor (Toro, 2014) “las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero” (p.1). Tanto organizaciones económicas como individuos sociales generan dinero a lo largo de su vida o periodo contable, rubros que juegan doble rol ya que los mismos podrán ser objeto de inversión como de gasto. En base a lo expresado en líneas anteriores es importante destacar que, las finanzas son el eje central de toda administración pues las mismas se encargan de procesos financieros en entes contables que tienen como escenario principal el manejo de efectivo.

### **8.2.2. Sistema Financiero**

El sistema bancario o financiero está representado por las entidades bancarias, cajas de ahorro y entidades de crédito que se encargan de canalizar el ahorro de los prestamistas garantizando el uso adecuado de los movimientos de dinero, así como de los sistemas de pago adecuados. De igual manera, el sistema bancario engloba todo lo concerniente a los activos financieros con los que se realizan operaciones de compra y venta en los mercados financieros, donde se realizan este tipo de actividades bursátiles (TripleA, 2020)

El objeto principal del Sistema Financiero Nacional (SFN) es transformar los ahorros de los individuos en la inversión de otros, ya que, el mismo permite canalizar de mejor manera los ahorros de las personas logrando de esta manera contribuir a un óptimo desarrollo macro y microeconómico del país, pues dicha funcionalidad la ejecuta en colaborativa con los entes financieros legalmente constituidos.

En ese mismo contexto el Sistema Financiero Nacional (SFN) permite dinamizar de mejor manera la economía, puesto que, con la captación de rubros monetarios excedentes de cuenta ahorristas o agentes superavitarios y la prestación de los mismos a agentes deficitarios, le permite mantener un manejo cuidadoso, controlado y eficiente de dichos recursos.

Por tanto, el sistema bancario está representado por entidades bancarias, las cuales se definen como “aquellas instituciones que su objetivo es captar los ahorros de las personas y empresas cuya finalidad es el desarrollo de las actividades económicas de un país mediante préstamos para la apertura de microempresas (Banco del Litoral, 2016)

Es preciso entonces destacar que las entidades que se encuentran dentro del SFN se encuentran estrictamente reguladas y vigiladas por los entes de control como la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que le permite mantener un control seguro y veraz de las transacciones realizadas de cada ente que la componen.

### **8.2.3. *Productos y servicios financieros***

Para (Guerrero, 2012) Un servicio financiero no es como tal un bien financiero, es decir un servicio financiero es el trámite para adquirir un bien financiero, el sector financiero tiene que ver con otros tipos de transacciones relacionadas con; el sector inmobiliario, financiamiento para consumo, bancario, seguros, 2) El sector financiero actúa de intermediario, 3) Los servicios financieros ayudan a que el dinero sea utilizado productivamente. (p.6)

Los diferentes productos y servicios que los entes bancarios ofertan les permiten a los mismos generar comisiones optimas, ya que, las mismas han sido identificadas como uno de los mayores ingresos que los bancos reciben

Dentro de los servicios bancarios podemos ubicar a: las Cajas de Seguridad, los Cajeros Automáticos, las transferencias electrónicas de fondos, los servicios de cobros y pagos, mandatos, compraventa y, en general, todas las operaciones de “mediación en los pagos” en las cuales los bancos realizan cobranzas o pagos por cuenta de sus clientes; también se incardina a esta categoría los Fideicomisos (Walker, 2005)

Según (La Super Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015) menciona que, actualmente son muchos los servicios que prestan las entidades bancarias ecuatorianas, enfocados principalmente a la seguridad, agilidad y comodidad de sus clientes, por tal razón la Junta Bancaria del Ecuador a través de la resolución No. JB-2014-3084 divide los servicios financieros en dos grupos importantes:

- Servicios Financieros sujetos a tarifas máximas, dentro de las cuales las instituciones del sistema financiero podrán efectuar cobros por prestación efectiva de los servicios financieros.

- Servicios Financieros básicos que por su naturaleza son gratuitas

Los canales a través de los cuales las entidades financieras entregan a su cuenta ahorristas sus diferentes productos y servicios son los siguientes:

- Oficinas Bancarias
- Internet
- Cajeros Automáticos
- Banca Telefónica

**Figura 3:**

Canales Bancarios



**Nota:** Canales bancarios de los entes financieros.

#### 8.2.4. Estadística de los productos y servicios ofertados por las entidades del sistema financiero (2018-2020)

**Tabla 1**

*Data comparativa*

Año Contable
--------------

Producto/Servicio Financiero	2018	2020
Tarjetas de Crédito	12.561	15.184
Tarjetas de Debito	5.802.603	8.632.315
Cajeros Automáticos	89	94
Corresponsales no bancarios	24.539	34.547
Retiros de Dinero	19.399.821	18.592.745

---

**Nota:** Data comparativa del aumento del uso de productos y servicios.

Según (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2021) se muestra en la tabla 1 previamente visualizada mayor incremento del uso de los diferentes productos y servicios que ofrecen las entidades financieras, puesto que, tras el confinamiento que azoto la economía de los países como la estabilidad de los mismos, muchas personas buscaron métodos alternativos de obtener su dinero de manera más fácil y accesible, así también, muchos cuenta ahorristas solicitaron la apertura de tarjetas de crédito, pues, dicho mecanismo permitió a muchos afrontar la crisis y la alta tasa de desempleo.

En alusión a lo antes expresado se puede entonces connotar que, dichos mecanismos ofertados por los diferentes entes financieros en respuesta a las nuevas necesidades de la colectividad han sido oportunamente aceptados ya que tras la era de globalización en la que estamos expuestos y en complemento con la COVID-19 han permitido potenciar la inclusión financiera, el manejo de la tecnología y también ha permitido aumentar las ganancias por comisionado de los entes en mención.

#### **8.2.5. Canales electrónicos.**

##### **8.2.5.1. Banca virtual o banca en línea.**

La Banca virtual o banca en línea tiene un papel representativo en el sistema financiero, puesto que permite a los individuos realizar diversas transacciones desde cualquier ubicación en la que se encuentre el mismo, siempre y cuando tenga conexión a internet.

Así mismo dicho servicio es imprescindible para agilizar la operativa in situ de los entes bancarias, así como también la del cliente puesto que permiten realizar operaciones importantes como:

- Transferencia de fondos monetarios a otras cuentas
- Consulta de saldos disponibles

- Pago de los servicios básicos e impuestos
- Pago de tarjeta de créditos
- Emisión de certificados bancarios

#### **8.2.5.2. Banca telefónica.**

La Banca telefónica es otro de los servicios que tienen las Entidades Financieras para mantener el contacto con sus clientes. Este servicio le permite al cliente realizar consultas y operaciones a través de un número telefónico para ser atendido por un funcionario del Banco, de esta manera ya no es necesario que el cliente asista físicamente a las oficinas de las Entidades Financieras. A través de este servicio, los clientes pueden realizar:

- Transferencias de fondos
- Consulta de saldos
- Pagos
- Inversiones
- Solicitud de productos y servicios

#### **8.2.6. Cajeros Automáticos o ATM's (*Automatic Teller Machines*)**

“El primer cajero automático fue producido por la empresa NCR e instalado en Londres el 27 de junio de 1967, por Barclays Bank. Esta invención se la atribuye a John Shepherd Barron, pero hay registros de que George Simijan tramitó la patente en New York desde la década de 1930”. (Ingeniatic, 2015)

Según (Klecius, 2017) “el cajero automático o ATM es un dispositivo para finanzas de servicio propio que hace que los usuarios de las instituciones de finanzas ingresen a los servicios de banca como son: la disposición de dinero, verificación de saldos y movimientos, traspasos, etc.; sin ser necesario que un individuo lo esté operando.” (p. 14)

Mientras que (Orus, 2007) indicó “Es un aparato que consiente efectuar la cobranza de tickets, así como de ciertas transacciones asociadas con los acreditados. Se pueden conseguir comprobantes que justifiquen la cobranza, notificación de cierre de turno y efectuar ciertos trabajos de mantenimiento en contabilidad” (p.58).

En base a lo tipificado en líneas anteriores, se entiende entonces que, el cajero automático es un dispositivo electrónico que permite a los usuarios realizar transacciones sobre sus cuentas bancarias de forma inmediata siendo entonces este un servicio que ofertan las diversas entidades bancarias para que se realicen operaciones en las que sobresale la extracción de billetes, consulta de saldos, pagos de servicios, entre otros.

Se puede entonces concluir que los diferentes entes bancarios han colocado una cadena de cajeros automáticos, mismos que se encuentran asignados de forma trascendental para garantizar un buen servicio a sus clientes y a su vez incentivar la inclusión financiera.

#### **8.2.6.1. Proveedores.**

En Ecuador, las principales empresas que se encargan de ofrecer estos servicios a las diferentes entidades bancarias son:

- DIEBOL ECUADOR S.A
- TECNOLOGIA APLICADA DEL ECUADOR S.A

Dichas empresas tecnológicas para coordinar las actividades y requerimientos de servicio técnico como; fallas de hardware, software, nuevas instalaciones, reubicaciones, mantenimiento preventivo, soporte técnico, etc.; trabajan ambas empresas, ya que, tienen un Centro de Monitoreo mismo que radica en la ciudad de Quito lo que les permite a las entidades financieras realizar sus requerimientos desde cualquier punto del país.

Los Centros de Monitoreo o también denominados Gestión de Servicio al cliente, cuentan con operadores los cuales tienen horarios rotativos para poder cumplir con los horarios. Los operadores mantienen permanente contacto con las Entidades Financieras coordinando citas e informando cualquier novedad encontrada bien sea en los equipos o en el lugar donde se encuentre instaladas. Una vez que los Operadores registran los requerimientos de los clientes en los sistemas correspondientes, proceden con la asignación del técnico responsable para la, dan seguimiento de las actividades que se realiza y cierran la atención emitiendo un informe electrónico al cliente con los detalles de la revisión.

En cuanto al personal técnico, ambas empresas antes mencionadas tienen presencia técnica en diferentes provincias del país, siendo DIEBOLD el que mayor cobertura tiene puesto que cuenta con más de 20 ingenieros de campo mientras que TECNASA cuenta con 14.

A nivel de reparaciones, la empresa DIEBOLD cuenta con un laboratorio en el que se realiza la revisión, reparación y restauración de las partes o equipos, optimizando de esta manera la disponibilidad de repuestos cuando se lo requiera. TECNASA por su parte no cuenta con un laboratorio certificado.

Finalmente es importante destacar que, en cuanto a herramientas y equipos de trabajo, ambas empresas cuentan con todos los implementos necesarios para desarrollar sus actividades en Hardware y Software, así como también cuentan con el stock de partes y repuestos para los diferentes ATM, ya que, las mencionadas empresas cuentan con una Bodega principal con amplia gama de repuestos, mismos que son distribuidos a las diferentes localidades donde tienen presencia técnica.

#### **8.2.6.2. Tipos.**

En el Ecuador existen actualmente dos principales marcas, NCR y DIEBOLD, que circulan en el país en cuanto a cajeros automáticos se trata, ya que, son los más acogidos por las entidades financieras, dichas marcas están constante evolución.

Los modelos de estos equipos son:

**Dispensadores de efectivo.** - destinados para realizar retiros de efectivo, pago de planillas de servicio básico y consulta de saldos; dicho modelo de cajero automático es el más utilizado por las Entidades Financieras, ya que posee gran versatilidad y uso, por lo que le permite llegar a más lugares permitiendo que personas que anteriormente no tenían acceso a la banca ahora lo puedan hacer, incrementado de esta manera el índice de Bancarización del país. Estos cajeros automáticos tienen dos tipos de modelos, cajeros de carga frontal y cajeros de carga trasera.

Se llaman cajeros de carga frontal debido a que la carga de efectivo o dinero se lo hacer por la parte frontal o delantera del cajero mientras que los ATM's de carga trasera se lo hacen por la parte posterior del equipo. Los

cajeros de carga frontal o lobby, son aquellos que pueden ser instalados en lugares donde no se requiera de site (cuarto de cajero) o de algún tipo de infraestructura, generalmente son colocados en los lobby de Hoteles o Edificios, Farmacias, Supermercados, etc. Los cajeros de carga trasera son los más utilizados, estos son colocados en varios sitios donde se cuente con un cuarto de cajero o Site.

**Cajeros multifunción.** - estos equipos tienen funcionalidades más completas y complejas, en ellos se pueden realizar retiros de efectivo, consulta de saldos, depósitos en billetes, depósitos en cheques, pago de planillas de servicio básico, compra de saldo para celulares. Son utilizados con mayor frecuencia en las Agencias Bancarias con el propósito principal de que el cliente no realice largas filas para ser atendido logrando así los entes financieros optimizar sus costos operacionales.

### **8.2.6.3. Seguridad de los cajeros automáticos.**

Se debe entender que, en vista de que los cajeros automáticos tienen directa relación con las entidades financieras y así también están llenos de dinero en efectivo para suplir las necesidades de retiro de las personas; son puntos de atracción para la delincuencia misma que han desarrollado métodos de robo o fraude para tratar de tener acceso al efectivo que contienen dichas máquinas.

Actualmente las instituciones financieras cada vez confían más y más en los cajeros automáticos para facilitar transacciones de sus clientes, fortalecer su lealtad y reducir costos. Las personas usan este tipo de equipos para tener un acceso más conveniente a sus fondos, así como una funcionalidad adicional, entonces según se desarrollen más transacciones de rutina, así como la implementación de funciones avanzadas, en los cajeros automáticos, la confiabilidad y la disponibilidad se vuelven de suprema importancia.

Según un comunicado emitido por (VISA INC, 2013) señala una serie de recomendaciones para prevenir el fraude y skimming en los cajeros:

- Realizar inspecciones físicas de rutina cada vez que se reponga el efectivo o durante los mantenimientos. Se recomienda hacer inspecciones al azar.

- Fijarse bien en cualquier aviso colocado en los cajeros automáticos que no esté autorizado por el la Entidad Financiera.
- Inspeccionar para detectar cualquier señal de alteración o cualquier accesorio o dispositivo pegado o instalado en los cajeros automáticos.
  - Paneles falsos o partes o accesorios flojos, para asegurar que no se haya instalado ninguna cámara estenopeica o dispositivo de grabación como:
    - a) Cables sueltos o flojos cerca del teclado de PIN o en la cubierta externa del cajero automático.
    - b) Inspeccionar la ranura del lector de tarjetas para detectar cualquier equipo o dispositivo no autorizado o cualquier señal de alteración, como residuos de pegamentos o adhesivos.
    - c) Fijarse en cualquier objeto, cubierta o caja que sobresalga del cajero y desde el cual puede ver directamente el teclado de PIN, y que se pudiera utilizar para instalar una cámara.
- Fortalecer la seguridad del sistema operativo y Software de los cajeros automáticos. (p. 13).

## 9. Metodología

Según (Velez, 2012) señala que la metodología “prescribe un conjunto de reglas, métodos y tácticas que el investigador debe considerar para construir y validar conocimientos científicos” (p.9). En consideración de lo antes expuesto se puede entonces decir que, para el desarrollo del presente trabajo investigativo se hará uso de los diferentes métodos y técnicas investigativas con el fin principal de sustentar la misma, así como también la agrupación de datos y la comprensión de los mismos.

### 9.1. Métodos

#### 9.1.1. Método fenomenológico

Según (Arboleda, 2020) este método consiste “examinar todos los contenidos de la conciencia, determinar si tales contenidos son reales, ideales, imaginarios, etc. Suspender la conciencia fenomenológica, de manera tal que resulta posible atenerse a lo dado en cuanto a tal y describirlo en su pureza” pag.46

El presente método investigativo se lo aplico para la comprensión y aprehensión optima de toda la información recabada para el sustento y desarrollo de la investigación, para determinar las variaciones de las transacciones realizadas en cajeros automáticos en la ciudad de Loja.

#### 9.1.2. Método hermenéutico

Según (Arráez, M., Calles, J., & Tovar, M.; 2006) señalan que “es el conocimiento y arte de la interpretación, sobre todo de textos, para determinar el significado exacto de las palabras mediante las cuales se ha expresado un pensamiento” (p. 174).

Dicho método investigativo se lo aplico para lograr una mejor interpretación de la información recolectada, puesto que este es primordial para el análisis cuantitativo y cualitativo del del crecimiento de las transacciones en los cajeros automáticos, así también permitió fundamentar el marco teórico en función a los objetivos propuestos en el proyecto investigativo.

### **9.1.3. Método práctico proyectual**

Consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo. El método proyectual para el diseñador no es algo absoluto y definitivo; es algo modificable si se encuentran los valores objetivos que mejoren el proceso. Y este hecho depende de la creatividad del proyectista que, al aplicar el método, puede descubrir algo para mejorarlo (Munari, 2011)

En concordancia a lo previamente expuesto el método práctico proyectual se lo aplico para describir los resultados obtenidos en base a las estadísticas consultadas en la presente investigación y de tal manera sustentar el crecimiento de las transacciones realizadas por estos medios.

## **9.2. Técnica**

### **9.2.1. Técnica Bibliográfica**

(Gomez, 2015) menciona que “se relacionan con los procedimientos que se usan para obtener datos e información a través de los libros, y en general artículos que se refieren a determinadas materias y temas” (p.5)

La técnica en mención se aplicó en la recolección de datos estadísticos, bibliográficos y fuentes bibliográficas primarias y secundarias que permitan sustentar y dar la validez correspondiente al marco teórico de la investigación sustentando los objetivos propuestos.

## **10. Resultados**

El presente apartado tiene por objeto principal realizar un análisis evaluativo de la data recabada, en las diversas fuentes bibliográficas, mismas que fueron tomadas como referencia para el desarrollo de la presente investigación; persiguiendo de esta manera dar cumplimiento al objeto principal en el que se enmarca la misma, el cual consiste en realizar un análisis del crecimiento de las transacciones realizadas durante la pandemia en el periodo 2019 – 2020.

### **10.1. Histórico de crecimiento de los ATM'S en Ecuador**

Se debe tener presente, con antelación, que el objeto principal que persiguen y cumplen los cajeros automáticos en el medio socio económico es ofertar servicios bancarios las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana y en diferentes lugares o puntos estratégicos de diversas localidades, ofreciendo así, a los individuos agilidad en sus operaciones bancarias permitiendo así, a las entidades monetarias reducir costos operativos y humanos.

Así también, dichos aparatos electrónicos, ofrecen a las corresponsales bancarias la facilidad de implementar estos aparatos electrónicos en diversos puntos estratégicos, que incluso son utilizados como parte de una estrategia de mercadotecnia; como es el caso puntual de: supermercados, farmacias, restaurantes, cines, fabricas, residencias, entre otros; lo que permite que el cliente se fidelice con la entidad bancaria y sus diferentes productos y servicios que ofrece

En el Ecuador, el Banco del Pacífico fue el primer Banco del país que instaló el primer cajero automático en el año de 1978, bajo el nombre de “BANCOMATICO” en donde el Banco realizó su presentación inicial con presencia de las autoridades y del alcalde José Hana. (Banco del Pacífico, 2015)

Actualmente, los clientes del sistema financiero tienen a su disposición más de 3.717 cajeros automáticos para hacer sus transacciones, pero el número actual de estos dispositivos no se compara con el que existía en el 2002, en ese año apenas había 890 cajeros. (Super Intendencia de Bancos, 2015)

Los cajeros automáticos están presentes a nivel nacional, aunque es en la provincia de Pichincha y Guayas donde existe mayor número de equipos instalados,

por lo que el margen de profundización de los servicios bancarios a través de estos equipos es aún amplio.

Para una mayor precisión y explicación de lo antes manifestado se precisa puntualizar, en la siguiente tabla el total de cajeros automáticos por entidad bancaria en el Ecuador, en comparativa del periodo 2019 -2020.

**Tabla 2**  
*ATM'S por entidad bancaria*

Entidad Financiera	Total, ATM'S		Aumento /Disminución
	2019	2020	
Banco Pichincha	1.194	1.221	27
Banco Guayaquil	918	1.005	87
Banco Internacional	404	391	-13
Banco Bolivariano	290	291	1
Banco Pacifico	867	842	-25
Banco Produbanco	311	341	30
Banco del Austro	180	213	33
Banco de Loja	67	210	143
Banco de Machala	61	65	4
Banco ProCredit	26	28	2
Banco General Rumiñahui	44	48	4
Banco DelBank	5	6	1
Banco Solidario	49	51	2
Banco Comercial de Manabí	10	10	0
Banco Desarrollo de los Pueblos	11	12	1
<b>TOTAL</b>	<b>4437</b>	<b>4734</b>	<b>297</b>

**Nota:** Total de cajeros automáticos por entidad bancaria.

Como se puede observar en la tabla antes expuesta se puede evidenciar que el Banco con mayor ATM'S en el Ecuador es el Banco Pichincha pues en comparativa con el periodo contable 2019, se tiene un aumento de 27 ejemplares, no obstante, se tiene que, la entidad bancaria Banco de Guayaquil representa un crecimiento significativo para el periodo 2020 de 87 cajeros automáticos, pues durante la pandemia muchas entidades bancarias, tal como se lo evidencias aumentaron sus ATM'S para suplir las necesidades de sus clientes, en respuesta a la crisis sanitaria y medidas de confinamientos enfrentadas.

Por lo tanto, “el desarrollo bancario a través de un mayor número de acceso no solo ha permitido acrecentar la bancarización e inclusión financiera nacional, sino

que ha facilitado que grupos de poblaciones de menor ingreso accedan al uso de servicios financieros con una alta oferta y a un menor costo.” (Asociación de Bancos privados del Ecuador 2. , 2013)

## **10.2. Histórico de crecimiento de ATM’S en la provincia de Loja**

La necesidad y demanda de más y mejores servicios financieros ha provocado que los instrumentos como los cajeros automáticos se vuelvan una herramienta indispensable al momento de buscar acceso a un servicio financiero.” (Asociación de Bancos privados del Ecuador, 2013)

Hasta el 2013, la Asociación de Bancos señala que, en el lapso de 7 años, el número de ATM’s creció en un 69% los cuales fueron ubicados fuera de las agencias bancarias. Esto significa que, el nivel de penetración de los cajeros por cada 10.000 km<sup>2</sup> en el Ecuador, al 2011 ascendió a 126 puntos.

En base a la información que proporciona la página web del Ilustre Municipio de Loja (Ordenamiento Territorial para el Desarrollo Económico de Loja), Loja un cantón productivo en cuanto a agricultura, genera gran número de nuevos profesionales que lamentablemente no encuentran fuentes de trabajo en este lugar; tiene escasa presencia de industria, lo cual la vuelve una ciudad consumista, a esto se suma la insuficiente articulación física con el resto del país debido a las malas condiciones de las vías, cabe recalcar que este aspecto de las obras viales ha mejorado pero sigue siendo uno de los mayores problemas que tiene en la actualidad.

No se puede dejar de reconocer que Loja se destaca por la gran calidad de la educación superior; su cultura y su música; además por los lugares turísticos que posee para visitar.

De acuerdo a lo establecido en la Revista Gestión, 2011 pág. 60. “La ciudad de Loja está ubicada en quinto lugar según depósitos en instituciones del sistema financiero con 192.680 miles de dólares, igual situación se encuentra en lo relacionado a créditos concedidos con 189.828 miles de dólares a los beneficiarios, y la cuarta menos morosa el sistema con un 2.94% de morosidad”.

Según (Escobar, 2009) “La Población Económicamente Activa según el censo de 2010, es de 82 mil personas. De los cuales más de la mitad (59%) son

hombres. El 94.5% de la PEA está ocupada. La principal rama de actividad de la PEA es el comercio al por mayor y menor (20.7%) y construcción (10.7%), la séptima mayor contribuyente al fisco según recaudación de impuesto a la renta con 8.637 miles de dólares para las arcas del estado, además es considerada la novena más dinámica según el número de tarjeta habientes con 16.657 miles de dólares consumidos a través de las tarjetas de crédito”

Según la información publicada en la página del Ilustre Municipio de Loja, la ciudad cuenta con una gran cantidad de Instituciones Financieras que están ayudando a fomentar la inversión dando ayuda a aquellas personas que no poseen recursos económicos suficientes para emprender en negocios y poder solventar sus necesidades económicas.

Existe la presencia de 15 Bancos, 12 de ellos son privados y 3 públicos de acuerdo a los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, 1 Sociedad Financiera regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, se cuenta con 15 Cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y 6 reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **10.3. Transacciones más recurrentes**

La crisis de 1999 no solo trajo la concentración de la banca, sino también un efecto directo en el comportamiento de los cuenta ahorristas frente a sus movimientos bancarios con estrecha relación a sus ahorros. El primer efecto a medida que la economía se recuperaba y con esto se conseguía una baja en la tasa de inflación, fue el aumento de los depósitos en el sistema financiero. Se entiende entonces que, a fines del 2002, las obligaciones con los clientes sumaban 4.331 millones de dólares. La suma de captaciones bancarias para la banca privada total hasta agosto de 2012 fue de 19.221 millones de dólares, cifra que implicó una tasa de crecimiento mensual del -0,73%, es decir, una reducción de 142 millones de dólares frente a julio. Y hasta septiembre pasado esa cifra se había recuperado, sobrepasando los 20.000 millones de dólares.

El segundo efecto provocado por la crisis de 1999, de índole estructural, ha tenido bastante incidencia directa con el público, ya que, a pesar que han transcurrido más de 13 años desde la crisis financiera, dichos individuos no confían en el sistema bancario. En septiembre de 1994 los depósitos a la vista tenían un peso

del 50,43% con respecto a las obligaciones del público. Al 2011 esa relación pasó al 70,19%. Desde 2003 hasta 2011 ese índice ha fluctuado entre un mínimo de 68,35%, en 2006 a un máximo del 72,37% en 2010.

Eso reflejaría el comportamiento del público al no ahorrar a plazo fijo, sino estrictamente a corto plazo por el temor a otro feriado y congelamiento como el decretado por Mahuad entre la noche del domingo 7 de marzo y el jueves 11 del mismo mes de 1999. (Decreto Ejecutivo No.685, 1999)

En consecuencia, de la línea antes planteada es importante entonces, precisar que una de las funcionalidades más utilizada por la población en los cajeros automáticos evidentemente es el retiro de efectivo, ya que según la (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2021) el 90.9% de los individuos utilizan los cajeros automáticos para hacer retiros de dinero, ya sea, por la comodidad, tiempo transaccional, ubicación de dichos dispositivos entre otros, para mayor entendimiento del usuario frente al uso de las diferentes transacciones se muestra la siguiente tabla en donde consta la frecuencia de uso de cada tipo de transacción.

**Tabla 3**  
*Fluctuaciones en ATM'S*

Transacción	Frecuencia		Aumento/ disminución
	2019	2020	
Retiro de efectivo	25.528.134	205.896.009	180.367.875
Consulta de saldos	12.335.524	15.322.524	298.7000
Deposito en efectivo	14.545.129	13.225.58	- 13.222.571
Deposito en cheques	0	0	0
Pago servicios básicos	1265	15689	14.424
Recargas celulares	1145	1000	145

**Nota:** Fluctuación de transacciones en cajeros automáticos

De acuerdo a lo detallado anteriormente, las Entidades financieras ponen a disposición de sus clientes más servicios bancarios a través de los cajeros automáticos, pero según la tabla previamente visualizada, se muestra una comparativa entre el periodo 2019 y 2020, en el cual se evidencia un aumento en el uso de la funcionalidad retiro de efectivo ya que, dicho comportamiento obedece a la medidas sanitarias implementadas por las autoridades para contrarrestar el aumento de contagios, no obstante también se visualiza el incremento del uso de la

funcionalidad consulta de saldos es importante mencionar que, dicho crecimiento se debe a la poca cultura tecnológica de los tarjetahabientes pues al no saber el funcionamiento de las diferentes banca móvil recurren al uso de esta función, mientras que muchos usuarios dejaron de hacer depósitos en efectivos por las transferencias bancarias, ya que, la población económicamente activa, usa dicha funcionalidad para disminuir el tiempo operacional; otro punto destacable de la comparativa previamente expuesta es el aumento del uso de la funcionalidad pago de servicios, ya que, varias entidades financieras ampliaron su cartera de servicio, en pro de ofrecer un mejor servicio a sus cuenta ahorristas y de esta manera contribuir a la crisis sanitaria.

Según lo tipificado en líneas anteriores se puede destacar la importancia de que los niveles de Bancarización asciendan ya que con esto se logra la disminución de la carga operativa in situ, que poseen las diferentes entidades bancarias, puesto que, el usuario final busca siempre comodidad y facilidad operaria transaccional.

#### **10.4. Rentabilidad bancaria**

Las utilidades de la banca privada crecieron de forma acelerada hasta el 2006 y después del 2007 representaron un cambio drástico, ya que, estas pasaron a representar, un crecimiento fluctuante, llegando de esta forma a obtener tasas de crecimiento porcentualmente negativas del 23.05%, tal cual, como ocurrió en periodo contable 2009 en comparativa con la data recabada para el año operacional ya culminado del 2008. Según lo manifestado con anterioridad se puede decir que, dicho comportamiento fluctuante se debe a: la crisis financiera del 2008 y las regulaciones promovidas desde el Gobierno Central con leyes y resoluciones de la Junta Bancaria.

Para dicha época el indicador de rentabilidad de la banca privada total fue de 15,3%, 23,97% y 18,91% en los años 2002, 2006 y 2011, respectivamente. Según declaraciones de los representantes de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) estos indicadores de rentabilidad están totalmente justificados debido a que están por debajo de los indicadores de rentabilidad promedio del mercado o de otras actividades económicas.

Los bancos Pichincha, Produbanco, Guayaquil y Pacífico tienen aún mayores indicadores de rentabilidad. Además, para 2011, la banca privada grande absorbió

cerca del 70% de las utilidades netas totales del sector cuando en 2006 absorbía el 62%. Solo el banco Pichincha y el Guayaquil se llevan cerca de la mitad de las utilidades del sector, lo que demuestra, una vez más, la concentración de mercado que existe en la banca privada.

## **10.5. Redes interbancarias**

### ***10.5.1. Ban Red***

El 10 de mayo de 1994, once bancos del Ecuador y una administradora de tarjetas de crédito decidieron fusionar las compañías Redbanc S.A. y Multired Cía. Ltda. , a fin de consolidar la gran Red de cajeros automáticos, que hoy en día es Banred, una compañía ecuatoriana que nació originalmente como una Red interbancaria de cajeros automáticos y que actualmente es la solución a las necesidades de transferencias electrónicas, procesamiento de información financiera para satisfacer las demandas del sector financiero y empresarial. (BanRed, 2022)

### ***10.5.2. Servicios brindados por BanRed***

La red interbancaria de Cajeros Automáticos integra más de 4.000 cajeros a nivel nacional, brindando el servicio de transferencia electrónica de fondos. Con lo cual cuenta con las siguientes instituciones financieras prestando dicho servicio. (BanRed, 2022)

Durante las 24 horas del día, los 365 días del año, los tarjeta-habientes pueden acceder a las siguientes transacciones disponibles en la red de cajeros automáticos:

- Retiro de cuenta corriente y ahorros
- Consulta de cuenta corriente y ahorros
- Avance de efectivo de tarjeta de crédito
- Consulta de saldo de tarjeta de crédito
- Transferencias

## **10.6. Importancia operacional de lo ATM'S**

En los bancos el servicio al cliente tiende a ser un proceso más personalizado que la misma atención al cliente; de igual manera dicho proceso puede cambiar en

base a las necesidades de los clientes (Quito, 2019); además, el servicio al cliente es la interacción directa del asesor bancario con el cliente, mientras que en la atención al cliente intervienen los colaboradores bancarios, los cajeros y el cliente.

Por otra parte, la tecnología ha influido mucho tanto en el servicio al cliente como en la calidad de servicio que se ofrece, la cual ayuda a facilitar los procesos en las entidades bancarias. Por otro lado, los cajeros automáticos proporcionan a la banca ahorros ya que no se necesita personal para atender a sus clientes en servicios básicos como retiros o depósitos de dinero; son un canal de comunicación entre el banco y sus clientes por el que se ofrece un servicio eficaz durante todo el año, ofreciendo a los clientes una guía oportuna a través de un celular desde cualquier parte del mundo y a toda hora (Moros, 2010)

Para las entidades financieras los cajeros automáticos son equipos de mucha importancia porque les permite llegar a más lugares y poner a la disposición de sus clientes, los servicios bancarios que ellos necesitan, según lo que mencionaron en las entrevistas varias entidades financieras. El promedio de transaccionalidad que tiene un cajero automático por mes es de 12.000 transacciones, esto es un índice rentable para el banco por el ingreso que tienen al cobrar los costos de transacción, adicionalmente que un cajero automático tiene un menor costo operativo (por transacción) de lo que es una ventanilla bancaria.

Otro aspecto importante, es que la red de cajeros automáticos incrementa la satisfacción de los clientes y fortalece la imagen del Banco frente a ellos. El tener un equipo disponible en diferentes localidades y hábiles las 24 horas del día, facilita la transaccionalidad y amenora las visitas a las ventanillas bancarias. Si bien es cierto que los cajeros automáticos son importantes para las Entidades Financieras, la responsabilidad que tienen estas frente a sus clientes es alta, ya que deben garantizar que las transacciones que se realizan son seguras y fiables.

## 11. Propuesta de Acción

En el presente apartado se pretende dar cumplimiento al objetivo específico que enmarca esta línea investigativa, mismo que consiste en, realizar un análisis comparativo de la data recabada del periodo 2019, conjuntamente con la 2020.

### 11.1. Fluctuación de transacciones en ATM del 2019 al 2020

Frente a la crisis sanitaria que atraviesa el país, en los periodos contables 2019 y 2020 se evidencio un crecimiento significativo de ATM'S, pues las mismas permitieron a muchos cuenta ahorristas obtener fondos monetarios de manera fácil, accesible y segura.

El uso de cajeros automáticos permite a los tarjetahabientes realizar transacciones a horas y en lugares más convenientes, mientras que a los bancos les facilita la reducción de costos. Asimismo, los beneficios crecen cuando se implementan entre bancos redes de cajeros compartidas; esta interconexión entre bancos permite al tarjetahabiente realizar transacciones en los cajeros de cualquier banco, añadiendo valor al servicio, sobre todo en el caso de bancos pequeños que no cuentan con una red extensa de cajeros.

Durante la crisis sanitaria que azotó al país y al mundo entero, muchos cuenta ahorristas se culturizaron en el uso de la tecnología como medio de pago y retiro de efectivo, promoviendo de esta forma la disminución de contagios y las aglomeraciones; siendo este último, el principal objetivo por el cual los tarjetahabientes promovieron la usabilidad de las siguientes transacciones.

**Tabla 4**  
*Transacciones por cajero automático*

Transacción	Frecuencia				Aumento/ disminución
	2019	Porcentaje promedio	2020	Porcentaje promedio	
Retiro de efectivo	25.528.134	48.7%	205.896.009	92.5%	180.367.875
Consulta de saldos	12.335.524	23.5%	15.322.524	6.9%	298.7000
Deposito en efectivo	14.545.129	27.8%	13.225.58	0.6%	- 13.222.571
Deposito en cheques	0	0.0%	0	0.0%	0
Pago servicios básicos	1265	0.0%	15689	0.0%	14.424
Recargas celulares	1145	0.0%	1000	0.0%	145
<b>TOTAL</b>	<b>52.411.197</b>	<b>100.0%</b>	<b>222.557.780</b>	<b>100.0%</b>	<b>170.146.873</b>

**Nota:** Comparativa del crecimiento de transacciones por cajero automático.

Entendiéndose entonces que, las principales transacciones realizadas con mayor frecuencia en los cajeros automáticos guardan estrecha relación con el retiro y depósito de efectivo, así como también con la consulta de saldo.

Según la (Super Intendencia de Bancos y Seguros, 2022) los meses más altos de retiros de efectivo en las entidades bancarias corresponden a marzo y abril a escala nacional; así también indica que son hasta \$103 dólares americanos el promedio mensual de retiros de un tarjetahabiente, a dicha escala, no obstante, está sujeto a variaciones pues, dichos valores, se ven afectados por varios elementos, ya que, si se desagrega por cantones, en Guayaquil, una persona saca desde un cajero automático \$ 104.00 dólares americanos al mes y en Samborondón \$ 111.00. Mientras que en Quito el promedio es de \$ 91.00 y en Cuenca, \$ 111. 00. Asimismo, hay cambios si se toma en consideración la entidad financiera. De acuerdo con la Super de Bancos, Banco Pichincha suma un monto promedio de retiros mensuales a octubre de \$ 113.00; Banco Guayaquil, de \$ 80; y Ban ProCredit de \$ 232.00. Esta última entidad es la que registra el monto más alto, seguido del Banco Bolivariano y Banco de Machala; dichos comportamientos se deben a que, en los meses de marzo y abril, se pagan las utilidades en las diferentes empresas, así también, muchos ecuatorianos prefieren el retiro de efectivo en cajeros automáticos, ya que es cómodo, practico y permite satisfacer al tarjetahabiente pequeñas necesidades como pagar un almuerzo, comprar un helado, realizar consumos en centros comerciales entre otros.

En concordancia con la premisa antes expuesta se puede entonces decir que para el año 2019 se tenía un total de 25.528.134 transacciones por concepto de retiro de efectivo lo que en términos porcentuales corresponde a 48.7% que en comparativa con el periodo 2020 muestra un incremento porcentual del 92.5%, ya que se tuvo un crecimiento de 205.896.099 transacciones por dicho concepto, obedeciendo crecimiento a la facilidad operativa que este tipo de transacciones representa al usuario, pues como ya se lo menciono en líneas anteriores es de fácil acceso y manejo para el tarjetahabiente.

Así también se tiene que otra de las funcionalidades ofertadas por los ATM'S más recurrentes es consulta de saldos, puesto que para el 2019 se tenía un total porcentual de 23.5% que representa 12.335.524 cuenta ahorristas que usaron dicha

funcionalidad, mientras que para el 2020 se tuvo un decrecimiento de 6.9% representando así, una disminución de 15.322.524 de usabilidad, dicho comportamiento se debe a que las comisiones cobradas por transacciones en cajeros han generado controversia entre los cuenta ahorristas pues muchos de estos, hacen uso de la funcionalidad consulta de saldo, para conocer el monto que tienen disponibles en sus cuentas bancarias, no obstante este recargo representa una pérdida para el tarjetahabiente, quien hace uso de este servicio por comodidad y accesibilidad, desembocando en que muchos de los usuarios insatisfecho hagan uso de la banca móvil, que ofrece el servicio y otros, sin recargo alguno.

Finalmente, siguiendo la línea investigativa de la presente, se tiene que dentro de las funcionalidades más recurrentes por el tarjetahabiente son los depósitos en efectivo ya que en base a la tabla previamente visualizada se conoce que, en el periodo 2019, 14.545.129 cuenta ahorristas hicieron uso de esta funcionalidad lo que en términos porcentuales representa un 27.8%, que en comparativa con el periodo 2020 se tuvo un crecimiento, ya que para este periodo se tuvo una baja significativa de 0.06% que representa una disminución total de 13.222.571, situación que tiene principal incidencia en la crisis sanitaria que azoto al mundo entero, ya que, en buscas de contrarrestar el aumento de contagios se aplicó soluciones viables, rápidas y seguras que permitan al cliente realizar sus transacciones bancarias en puntos cercanos a su residencia, por lo cual muchos tarjetahabientes dejaron de hacer uso de la forma tradicional para ejecutar depósitos por una funcionalidad más optima y rápida, no obstante muchos usuarios no cuentan con conocimiento básicos para aplicar la funcionalidad en mención, pues en la ciudad de Loja se evidencia la falta de una conducta bancaria optima.

## **11.2. Crecimiento de cajeros automáticos del periodo 2019 a 2020**

El sistema financiero tiene un rol primordial en el desarrollo económico de un país, canaliza el dinero captado de los depositantes hacia actividades demandantes de créditos, posibilitando la conversión de recursos inmovilizados en activos financieros que permiten financiar nuevas actividades productivas y generar importantes mecanismos que permiten proveer liquidez, asignar recursos, recolectar flujos de ahorro, diversificar portafolios de inversión, y difundir la información necesaria para la transformación de vencimientos y mitigar el riesgo (Fabozzi, 1996)

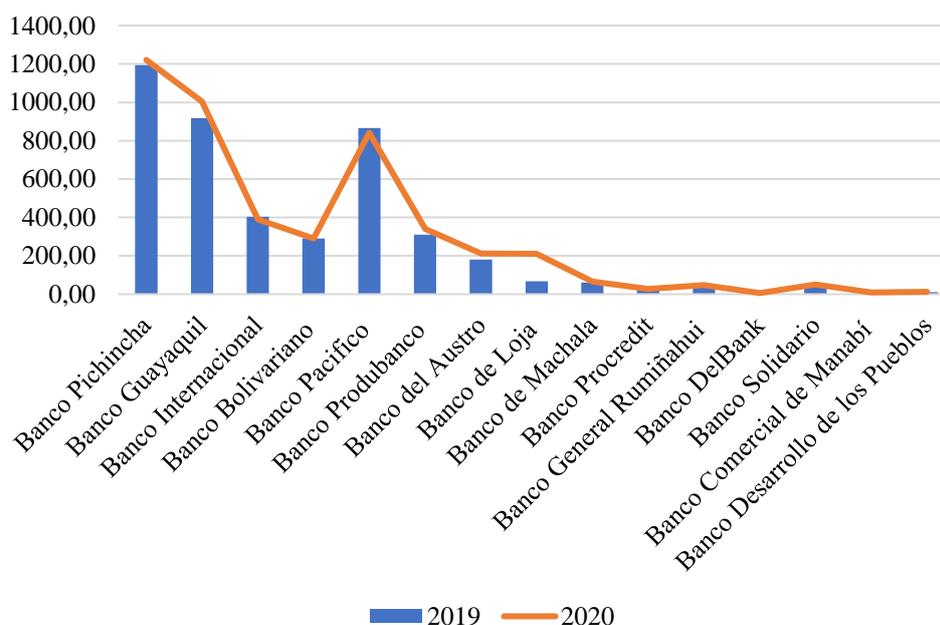
Las restricciones emitidas por los diversos organismos de control y las autoimpuestas a causa del brote de COVID 19, provocó que las diversas transacciones en cajeros automáticos tuvieran un crecimiento de gran magnitud, logrando de esta manera consolidar el uso de pagos electrónicos.

**Tabla 5**  
*Índice de crecimiento de ATM'S*

Entidad Bancaria	Periodo Contable			
	2019	Porcentaje Promedio	2020	Porcentaje Promedio
Banco Pichincha	1194	26.9%	1221	25.8%
Banco Guayaquil	918	20.7%	1005	21.2%
Banco Internacional	404	9.1%	391	8.3%
Banco Bolivariano	290	6.5%	291	6.1%
Banco Pacifico	867	19.5%	842	17.8%
Banco Produbanco	311	7.0%	341	7.2%
Banco del Austro	180	4.1%	213	4.5%
Banco de Loja	67	1.5%	210	4.4%
Banco de Machala	61	1.4%	65	1.4%
Banco ProCredit	26	0.6%	28	0.6%
Banco General Rumiñahui	44	1.0%	48	1.0%
Banco DelBank	5	0.1%	6	0.1%
Banco Solidario	49	1.1%	51	1.1%
Banco Comercial de Manabí	10	0.2%	10	0.2%
Banco Desarrollo de los Pueblos	11	0.2%	12	0.3%
<b>TOTAL, ATM'S</b>	<b>4437,00</b>	<b>100.0%</b>	<b>4734,00</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Índice de aumento o disminución de cajeros automáticos

**Figura 4:** Índice de crecimiento de ATM'S



**Nota:** Índice de aumento y disminución de cajeros automáticos

Dicha situación se ve evidenciada en el aumento de cajeros automáticos entre el periodo 2019 y 2020 del Banco Pichincha pues para dichos periodos se tenía 1194 cajeros automáticos que representa el 26.9% y 1221 que en términos porcentuales corresponde a 25.8% ATMS, correspondientemente, teniendo así un aumento de 27 cajeros en el mercado para el año 2020, dicho aumento responde al principal beneficio que ofrece la entidad bancaria en mención, ya que, permite el retiro de efectivo sin el uso de tarjeta, dicha transacción le permite al usuario realizar retiros de hasta \$300,00 dólares americanos por día, no obstante, se tiene también que el Banco Guayaquil implemento 87 cajeros automáticos en comparativa al periodo 2019 entendiéndose porcentualmente un incremento de 21.2% , dicho crecimiento obedece a que el ente en mención es considerado uno de los cuatro bancos más sólidos de la banca privada pues a pesar de la crisis de liquidez ocasionada por la paralización económica se ha mantenido solido con una participación de 11,51% del total de activos del sistema de bancos privados y de 11,69% con una participación de 11,51% del total de activos del sistema de bancos privados y de 11,69% sobre el total de pasivos del sistema de bancos privados; es importante así también destacar el posicionamiento que ha obtenido el Banco de Loja, entidad bancaria propia de la localidad, dicho posicionamiento se debe a que para el año 2020 aumento 143 cajeros automáticos lo que representa un crecimiento del 4.4%, obedeciendo así dicho comportamiento a sus afiliaciones con centros comerciales, así como también la facilidad que estos dispositivos representan para el usuario pues dicho ente potencio la banca móvil y electrónica, implemento los servicios de asesoría virtual, la apertura de cuenta bancarias, el otorgamiento de créditos en línea y la instalación de cajeros multipropósito; sin embargo hay entidades como el Banco Pacifico que para el periodo contable 2020 ha disminuido 25 lo que representa una baja porcentual del 17.8% ATMS, ya que, el banco habría caído en recesión, razón por la cual será vendido y con los fondos recolectados se financiará un fondo contra la desnutrición crónica infantil, escenario que no es particular para el Banco Internacional, quien mostro una reducción de 13 dispositivos, reflejando entonces un decrecimiento de 8.3% en mención.

## 12. Conclusiones

Luego de haber realizado un análisis comparativo mediante la información estadística obtenida de la ASOBANCA se deduce lo siguiente:

- La información recolectada en los diferentes artículos científicos, libros y la data obtenida de la Asobanca, Banco Central y Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, es relevante para este tipo de investigaciones, puesto que, con la aplicación de técnicas investigativas ha permitido fundamentar y dar veracidad a lo expuesto en la presente.
- Durante los periodos 2019 – 2020 las transacciones con mayores fluctuaciones fueron retiro de efectivo, consulta de saldos y deposito en efectivo, puesto que, para el periodo 2020 la transacción más recurrente realizada en cajeros automáticos fue retiro de efectivo en el 2019 en hubo un crecimiento del 23.5% mientras que el 2020 se realizaron 205.896.009 transacciones que representa un crecimiento de usabilidad del 92.5%, así también la funcionalidad consulta de saldos para el periodo 2020 demostró un decrecimiento del 6.9% en comparativa con el periodo, en lo que respecta a depósitos tienen un valor , porcentual del 0.6% de decrecimiento en comparativa al periodo 2019.
- Según la data recaba en la SUPERCIAS, se puede verificar y connotar que entidad bancaria con más ATM'S a nivel local es el Banco de Loja, ya que, en comparativa con el periodo 2019 al 2020 tuvo un aumento de 143 cajeros automáticos, debido a que, potencio la banca móvil y electrónica, implemento los servicios de asesoría virtual, la apertura de cuenta bancarias, el otorgamiento de créditos en línea y la instalación de cajeros multipropósito.

### 13. Recomendaciones

Para el correcto análisis e interpretación de la data emitida por la ASOBANCA en relación con el índice de crecimiento de los Cajeros Automáticos, se recomienda lo siguiente:

- Para la recolección bibliográfica de diversas fuentes bibliográficas se recomienda tomar información actualizada para mayor veracidad de lo investigado, así como también, para la recolección de la diferente data es recomendable apoyarse en la data obtenida de las fuentes como ASOBANCA y SUPERCIAS.
- Para el manejo de manera oportuna del recurso tiempo y efectivo se recomienda culturalizarse y seguir haciendo uso de los diferentes ATM'S que disponen los diversos entes financieros, ya que los mismos disponen de múltiples funcionalidades que permiten hacer la transaccionalidad del tarjetahabiente más rápido.
- Se recomienda seguir manejando los cajeros automáticos con especial énfasis en los ATM'S multifuncionales, con el fin de que las personas puedan realizar sus diferentes transacciones de manera oportuna y efectiva

## 14. Bibliografía

- Amat, O. (2008). *Contabilidad y Finanzas para Dummies*. España: Wiley Publising.
- Arboleda, Y. O. (2020). Informes Psicológicos. En *Aportes de la fenomenología y la psicología existencial a la psicopatología* (págs. 95-106).
- Arráez, M., Calles, J., & Tovar, M;. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Revista Universitaria de Investigación*, 171-181.
- Asociación de Bancos privados del Ecuador. (2013). *Boletín informativo de la Asociación de Bancos privados del Ecuador No. 34*. Obtenido de <http://www.asobancos.org.ec/internas.asp?opcion=publicaciones.htm>
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2021). *ASOBANCA*. Obtenido de Datalab: <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=eeknfu2VYoX9a7Qd#>
- Asociación de Bancos privados del Ecuador, 2. (25 de Octubre de 2013). *Boletín informativo de la Asociación de Bancos privados del Ecuador*. Obtenido de <http://www.asobancos.org.ec/internas.asp?opcion=opciones.htm>
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2. (5 de Noviembre de 2019). *Servicios financieros*. Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html#>
- Banco del Litoral. (2016). Obtenido de [http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/documentos/pdf/Malla\\_curricular\\_b](http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/documentos/pdf/Malla_curricular_b)
- Banco del Pacífico. (12 de Octubre de 2015). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <http://www.bancodelpacifico.com/nuestra-institucion.aspx>
- BanRed. (2022). *La Red Interbancaria mas grande del Ecuador*. Obtenido de <https://www.banred.fin.ec/La-Empresa/Historia#:~:text=BANRED%20S.A.%2C%20la%20Red%20Interbancaria,eI%20Ecuador%20en%20ese%20entonces.&text=Nace%20BANRED%20S.A.%20tras%20la,Ltda.>

Barron, J. S. (2019). *Cajero Automáticos . CashEssentials*.

Decreto Ejecutivo No.685. (11 de Marzo de 1999). Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/485/4/TFLACSO-03-2004ERSC.pdf>

Escobar. (2009). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Revista\\_Estadistica/Revista\\_de\\_Estadistica\\_y\\_Metodologias-Tomo-I.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Revista_Estadistica/Revista_de_Estadistica_y_Metodologias-Tomo-I.pdf)

Fabozzi, F. y. (1996). *Mercados e Instituciones Financieras*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.

FUNDEF. (s.f.). Obtenido de <http://fundef.org.mx/sites/default/files/devfundefitammx/paginas/archivos/Crear>

FUNDEF, 2. (25 de Noviembre de 2013). *Redes de cajeros automáticos bancarios y la estructura en comisiones*. Obtenido de Fundación de Estudios Financieros: <http://fundef.org.mx/sites/default/files/devfundefitammx/paginas/archivos/Crear>

Gomez, M. (20 de Julio de 2015). *Recopilación Documental y Bibliografica .* Obtenido de <http://instrumentosparalarecolecciondedatos.blogspot.com/2015/07/recopilacion-documental-y-bibliografica.html>

Guerrero, E. y. (2012). *Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera ( Aspectos conceptuales y Casos Prácticos)*. CIFF Centro.

Haro, F., & Cordova, N. y. (2016). *Modelos de Satisfacción .* Guayaquil : Gaceta Santana .

Ingeniatic. (2015). *Cajero Automatico .* Obtenido de <http://ingeniatic.euitt.upm.es/index.php/tecnologias/item/393-cajeroautom%C3%A1tico>

- Klecius. (2017). *Cajeros Automaticos*. Obtenido de <http://www.unla.mx/iusunla14/actualidad/CAJEROS%20AUTOMATICOS.htm>
- La Super Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2015). *Servicios Financieros*. Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=9914&vp\\_tip=2#4](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=9914&vp_tip=2#4)
- McAndrews, J. (2003). *Automated teller machine network pricing, a review of the literatura*. The Review of Network Economics.
- Moros. (31 de Agosto de 2010). *Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=119506>
- Munari, B. (11 de Mayo de 2011). *Cosas de Arquitectos*. Obtenido de <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>
- Orus. (2007). *Manual de usuario y configuración para cajero automático*. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=cajeros+automaticos+orus&qs=n&form=QBRE&s>
- Quito. (2019). *Eficiencia de la atención al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil : Tesis, Universidad Politécnica Salesiana.
- Super Intendencia de Bancos. (22 de Noviembre de 2015). *Super Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/transparencia/servicios\\_financieros/avances\\_efectivo\\_may\\_15.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/transparencia/servicios_financieros/avances_efectivo_may_15.pdf)
- Super Intendencia de Bancos y Seguros. (15 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/portalestadistico/portalestudios/>
- Toro, D. (2014). *Análisis Financiera: Enfoque y proyecciones*. Bogotá: Eco. Ediciones.

TripleA, V. (2020). *Mi triple A*. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/sistema-bancario/>

Velez, A. M. (18 de Noviembre de 2012). *Metodologia de la investigación*. Obtenido de Universidad de Antioquia: [file:///C:/Users/User/Downloads/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_Metodolo.](file:///C:/Users/User/Downloads/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_Metodolo.)

VISA INC. (2013). *Visa Inc.* Obtenido de <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/merchants/Webinar-PreventingATM-Skimming-Spanish-021914.pdf>

Walker, M. C. (2005). *Contratos Bancarios*. Santa Fe: Ediciones UNL.

## 15. Anexos

### Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de fin de carrera



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO  
*placemos gente de talento*

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

---

Loja, 30 de Marzo del 2022  
Of. N° 33 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). ESPEJO LUCERO GRACIELA ESTEFANY  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO DE TRANSACCIONES REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE LA PANDEMIA EN EL PERIODO 2019 – 2020**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. MARCIA GENOVEVA LOPEZ SANCHEZ.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**



---

Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:

**Anexo 2: Certificado de entrega de resultados**

Ing. Mgs Marcia Genoveva López Sánchez Mgs.  
**DIRECTORA DE TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Que la Srta. Graciela Estefany Espejo Lucero con número de cédula 1150288338 han desarrollado al 100% la propuesta de acción y entrega de los resultados del proyecto de titulación denominado **“ANÁLISIS DEL CRECIMIENTO DE TRANSACCIONES REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA CIUDAD DE LOJA DURANTE LA PANDEMIA EN EL PERIODO 2019 – 2020”**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente

f.   
\_\_\_\_\_  
Marcia Genoveva López Sánchez. Mgs.  
C.I. 1103891055



#### Anexo 4: Presupuesto

El total del presupuesto para el presente trabajo investigativo será financiado en un 100% por la autora:

**Tabla 5** Presupuesto

<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>INGRESOS</b>		
1	Aporte del investigador Estefany Graciela Espejo Lucero	\$984,00
<b>TOTAL, INGRESOS</b>		<b>\$984,00</b>
<b>EGRESOS</b>		
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
1	Internet	\$35,00
4	Anillados	\$25,00
2	Empastados	\$20,00
1	Proyecto de titulación	\$894,00
<b>TOTAL, EGRESOS</b>		<b>\$984,00</b>

*Nota:*

Elaboración

propia

## Anexo 5: Certificado de Abstract



CERTF. N°. 004-KC-ISTS-2022  
Loja, 30 de Abril de 2022

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

**CERTIFICA:**

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **ESPEJO LUCERO GRACIELA ESTEFANY** estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera de **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

**English is a piece of cake!**

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño.  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

**Checked by:**

Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
ENGLISH TEACHER

