

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA

“ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU INCIDENCIA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS HABITANTES DEL CANTÓN LAS LAJAS PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021”

INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE TECNOLOGO EN LA CARRERA DE
ADMINISTRACION FINANCIERA

AUTORES:

Arriaga Olaya Kevin Adrian
Torres Puchaicela Maritza del Carmen

DIRECTORA:

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez. Mgs.

Loja, noviembre de 2022

a) Certificación

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado: **“Estudio de los corresponsales no bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021”**, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, noviembre de 2022

f. _____

Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

C.I. 1103891055

b) Declaración Juramentada

Loja, noviembre de 2022

Nombres: Adrian Kevin Arriaga Olaya

Cédula de identidad: 0750017527

Carrera: Administración Financiera

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril 2022 – Septiembre 2022

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

“Estudio de los corresponsales no bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021”,

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

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores 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 presentado 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, gráficas, fotografías y demás son de

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

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

En consecuencia; nos hacemos responsables 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 nos comprometemos 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; asumimos 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.

.....

Adrian Kevin Arriaga Olaya

0750017527



Loja, noviembre de 2022

Nombres: Maritza del Carmen Torres Puchaicela

Cédula de identidad: 0706612678

Carrera: Administración Financiera

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril 2022 – Septiembre 2022

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

“Estudio de los corresponsales no bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021”

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

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores 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 presentado 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, gráficas, fotografías y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumimos 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; nos hacemos responsables 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 nos comprometemos 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; asumimos 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.

.....

Maritza del Carmen Torres Puchaicela

0706612678

c) Dedicatoria

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios, por darme buena salud y fortaleza en todo momento, a mis padres y hermanos por la ayuda necesaria que en situaciones difíciles me brindaron.

Mi hija y esposa por ser la fuente más pura de inspiración, por tener paciencia y comprenderme en este tiempo de estudio.

Con cariño

Adrian Kevin Arriaga Olaya

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios por ser mi guía, haberme iluminado, darme fuerzas para continuar y el poder disfrutar de personas tan llenas de bondad.

A mi hijo y esposo quienes han estado presentes brindándome constante motivación y un apoyo incondicional durante el transcurso de la carrera.

Con cariño

Maritza del Carmen Torres Puchaicela

d) Agradecimiento

A Dios quien con amor ha estado presente en todo momento, por brindarnos salud, vida y ser nuestro guía, para la continuación hacia un camino frutífero en nuestros proyectos de vida.

A la familia por ser el pilar fundamental, por la confianza depositada, además de sus sabios consejos, valores y principios, nos han forjado a ser unas personas de bien.

Al equipo de docentes de la carrera de Administración Financiera por impartir sus conocimientos con un amplio profesionalismo y calidez humana que los caracteriza, De manera especial a la Ing. Marcia López por la orientación y seguimiento de todo el desarrollo del proyecto investigativo.

Los autores

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; Adrian Kevin Arriaga Olaya, Maritza del Carmen Torres Puchaicela; mayores de edad, por sus propios derechos en calidad de autores del proyecto de investigación de fin de carrera; emiten la presente acta de cesión de derechos

SEGUNDA. - Declaratoria de autoría y política institucional.

UNO. – Adrian Kevin Arriaga Olaya, Maritza del Carmen Torres Puchaicela realizaron la investigación titulada: “Estudio de los corresponsales no bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021”; para optar por el título de Tecnólogos 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 La Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Adrian Kevin Arriaga Olaya, Maritza del Carmen Torres Puchaicela como autores, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado “Estudio de los corresponsales no bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021”. 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 noviembre del año 2022.

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

.....
Adrian Kevin Arriaga Olaya
AUTOR
C.I. 0750017527

.....
Maritza del Carmen Torres Puchaicela
AUTORA
C.I. 0706612678

1. Índice de Contenidos

a) Certificación.....	II
b) Declaración Juramentada.....	III
c) Dedicatoria.....	VII
d) Agradecimiento.....	VIII
e) Acta de cesión de derechos.....	IX
1. Índice de Contenidos	11
1.1 Índice de tablas	14
1.2 Índice de figuras	16
2. Resumen.....	18
3. Abstract.....	19
4. Problemática	20
5. Tema. -.....	22
6. Justificación	23
7. Objetivos.....	25
7.1 Objetivos General.....	25
7.2 Objetivos Específicos	25
8. Marco Teórico.....	26
8.1 Marco Referencial	26
8.1.1 Ubicación geográfica del Cantón Las Lajas	26
8.1.2 Reseña histórica	26
8.1.3 Cantonización de Las Lajas	27
8.1.4 División política.....	27
8.1.5 Población, superficie y autoridades vigentes.....	28
8.1.6 Actividad económica	28
8.2 Marco Conceptual	29
8.2.1 Inclusión financiera	29
8.2.2 Dimensiones de la Inclusión Financiera	29
8.2.3 Sistema Financiero Nacional	30
8.2.4 Entes Reguladores del Sistema Financiero.....	31
8.2.5 Productos y Servicios Ofertados por una Institución Financiera.....	31
8.2.6 Medios de Pago.....	32

9. Diseño Metodológico.....	34
9.1 Métodos	34
9.1.1 Método Fenomenológico	34
9.1.2 Método Hermenéutico	34
9.1.3 Método Práctico Proyectual.....	35
9.2 Técnicas.....	36
9.2.1 Técnica de la Observación.....	36
9.2.2 Técnica Encuesta	36
9.2.3 Técnica Entrevista	36
9.2.4 Técnica Bibliográfica.....	37
9.3 Determinación del tamaño de la muestra	38
9.3.1 Tamaño de la muestra de la población del cantón Las Lajas.	38
9.3.2 Tamaño de la muestra de CNBs del cantón Las Lajas.	39
10. Resultados.....	40
10.1 Análisis de resultados de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs....	40
10.2 Análisis de resultados de encuestas aplicadas a los CNBS	55
11. Propuesta de Acción	69
11.1 Corresponsales no bancarios a nivel nacional	69
11.2 Evolución de los Corresponsales no bancarios.	70
11.2.1 Servicios que los CNB pueden brindar.....	72
11.3 Corresponsales no bancarios con mayor presencia en el cantón.....	72
11.4 Servicios que prestan en la localidad.....	74
11.5 Servicios más demandados por los usuarios de los CNB.....	75
11.6 Beneficios que presentan los CNB para los usuarios en el cantón.....	79
11.7 Avance de la inclusión financiera a nivel país.	80
11.8 Contraste de encuestas, entrevistas y propuesta de acción.....	85
12. Conclusiones.....	87
13. Recomendaciones	88
14. Bibliografía	89
15. Anexos	94
Anexo 1: Certificación del proyecto de Investigación	94
Anexo 2: Entrega de Resultados.....	96
Anexo 3: Cronograma	97
Anexo 4: Presupuesto	98

Anexo 5. Modelo de encuesta aplicada a los usuarios de los CNB.....	99
Anexo 6. Modelo de encuesta para los agentes de los CNB en el cantón.....	102
Anexos 7. Formato de entrevista de los corresponsales del cantón Las Lajas.....	105
Anexo 8: Memoria Fotográfica	106
Anexo 9: Certificado de Abstract	113

1.1 Índice de tablas

Tabla 1 Productos y Servicios Financieros	32
Tabla 2 Corresponsales no bancarios existentes en nuestro país.	33
Tabla 3 Nivel académico.....	40
Tabla 4 CNB utilizado con mayor frecuencia.....	41
Tabla 5 CNBs existentes en el cantón cubren o no las necesidades de los usuarios.	43
Tabla 6 Servicios más demandados por los usuarios	44
Tabla 7 Calidad del servicio brindado por el corresponsal no bancario	46
Tabla 8 Valor pagado por las transacciones realizadas en un CNB.....	47
Tabla 9 Montos máximos adecuados o no para los servicios de depósitos y retiros en un CNB.....	49
Tabla 10 Confianza de los usuarios en las transacciones generadas a través de los CNBs.....	50
Tabla 11 Factores que determinan el uso de los corresponsales no bancarios.....	51
Tabla 12 Muestra de inconvenientes en los servicios prestados por los CNBs	53
Tabla 13 CNB al que pertenece.....	55
Tabla 14 Año en que su negocio se convirtió en corresponsal no bancario.....	56
Tabla 15 Promedio mensual de transacciones.....	58
Tabla 16 Comisión generada por cada transacción.....	59
Tabla 17 Nivel de ventas al incrementar en su negocio el servicio de CNB	60
Tabla 18 Capacitación para el uso y manejo de los CNBs por parte de la institución afiliada.....	61
Tabla 19 Servicio financiero de mayor frecuencia en el cantón Las Lajas.....	62
Tabla 20 Tipo de inconvenientes presentados como corresponsal no bancario.....	64
Tabla 21 Soporte brindado a los CNBs, al momento de presentar algún inconveniente	66
Tabla 22 Contribución de los corresponsales no bancarios a la inclusión financiera	67
Tabla 23 Entidades que cuentan con CNB a nivel nacional	69
Tabla 24 Servicio financiero prestado con mayor frecuencia.....	74
Tabla 25 Estadísticas de retiro de dinero mediante los CNB en el cantón Las Lajas durante el 2021	78
Tabla 26 Resumen de los beneficios en los CNB del cantón Las Lajas	80

Tabla 27 Porcentaje de adultos con productos financieros	83
Tabla 28 Cronograma.....	97
Tabla 29 Tabla de presupuesto.....	98

1.2 Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica del cantón Las Lajas	26
Figura 2 Nivel académico	40
Figura 3 CNB utilizado con mayor frecuencia	42
Figura 4 CNBs existentes en el cantón cubren o no las necesidades de los usuarios	43
Figura 5 Servicios más demandados por los usuarios.....	44
Figura 6 Calidad del servicio brindado por el corresponsal no bancario.....	46
Figura 7 Valor pagado por las transacciones realizadas en un CNB	48
Figura 8 Montos máximos adecuados o no para los servicios de depósitos y retiros en un CNB.....	49
Figura 9 Confianza de los usuarios en las transacciones generadas a través de los CNBs.....	50
Figura 10 Factores que determinan el uso de los corresponsales no bancarios	52
Figura 11 Muestra de inconvenientes en los servicios prestados por los CNBs.....	53
Figura 12 CNB al que pertenece	55
Figura 13 Año en que su negocio se convirtió en corresponsal no bancario	57
Figura 14 Promedio mensual de transacciones	58
Figura 15 Comisión generada por cada transacción	59
Figura 16 Nivel de ventas al incrementar en su negocio el servicio de CNB.....	60
Figura 17 Capacitación para el uso y manejo de los CNBs por parte de la institución afiliada.....	61
Figura 18 Servicios financieros de mayor frecuencia en cantón Las Lajas	63
Figura 19 Tipo de inconvenientes presentados como corresponsal no bancario	65
Figura 20 Soporte brindado a los CNBs, al momento de presentar algún inconveniente	66
Figura 21 Contribución de los corresponsales no bancarios a la inclusión financiera	67
Figura 22 Entidades que cuentan con CNB a nivel nacional.....	70
Figura 23 Evolución de los corresponsales no bancarios a nivel nacional	71
Figura 24 CNB con mayor presencia en el cantón Las Lajas	73
Figura 25 Servicio financiero prestado con mayor frecuencia	74

Figura 26 Servicios más demandados por los usuarios en el cantón Las Lajas.....	76
Figura 27 Población mayor a 15 años que posee una cuenta en una IFI en Ecuador	81
Figura 28 Como actúa la inclusión financiera	82
Figura 29 Apertura de cuentas básicas en la provincia de El Oro durante el 2021 ..	83
Figura 30 Porcentaje de adultos con productos financieros.....	84

2. Resumen

La inclusión financiera, es contar con el acceso a productos financieros que provean satisfacción de las necesidades en las personas, estos productos son transacciones de: pagos, ahorros, créditos y seguros de cuentas, Ecuador es uno de los principales países de América Latina que promueve la inclusión financiera mediante los corresponsales no bancarios (CNB), los cuales se encuentran en diferentes puntos a nivel nacional implementados como medida de apoyo. Este estudio se centra en el cantón Las Lajas, el cual cuenta con una población de 79,3 % que reside en áreas rurales, posee una sola institución financiera formal denominada Coop. Once de Junio, lo que ha causado en los usuarios dificultad para acudir a la misma por factores de tiempo y distancia, por tal razón la presente investigación se dirige al estudio de los Corresponsales No Bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas Provincia de El Oro, periodo 2021.

El objetivo principal de este trabajo es desarrollar el estudio de los Corresponsales No Bancarios, mediante la utilización de herramientas cuantitativas como la encuesta, para determinar su inclusión financiera en cuanto al acceso y uso de los servicios en el cantón; el método fenomenológico consistió en analizar, la información recopilada, al mismo tiempo, conocer y evaluar el posible crecimiento o declive de la inserción financiera en la localidad, el método hermenéutico, permitió el desarrolló el marco teórico a través de diversas fuentes bibliográficas, y finalmente por medio del método práctico proyectual se analizó la información obtenida de manera cuantitativa y cualitativa.

Como resultado principal durante el 2021, se obtuvo que los servicios más demandados por los usuarios del cantón Las Lajas, a través de uso de los CNB, fueron: los depósitos de efectivo 30.31%, seguido del pago de servicios básicos con un 24.16% y los retiros de efectivo con el 23.23%.

En conclusión, los beneficios que brindan los CNB en el cantón son variados entre ellos: contar con horarios extendidos, confiabilidad en las transacciones, ahorro de tiempo y costos. Haciendo énfasis en la apertura de cuentas, durante el 2021 se crearon 160 cuentas básicas, por ende, se asevera que las mismas han contribuido de manera positiva al desarrollo de la inclusión financiera.

3. Abstract

Financial inclusion is to have access to financial products that provide satisfaction of people's needs, these products are transactions of: payments, savings, credits and account insurance. Ecuador is one of the main countries in Latin America that promotes financial inclusion through non-bank correspondents (CNB), which are located in different points nationwide implemented as a support measure. This study focuses on the canton of Las Lajas, which has a population of 79.3% residing in rural areas, it has only one formal financial institution called “Coop. Once de Junio”, which has caused users difficulty in accessing to it due to time and distance factors. Therefore, this research is aimed at the study of non-bank correspondents and their impact on financial inclusion in the inhabitants of Las Lajas town, El Oro Province, period 2021.

The main objective of this work is to develop the study of the Non-Banking Correspondents, through the use of quantitative tools such as the survey, to determine their financial inclusion in terms of access and use of services in the canton; the phenomenological method consisted in analyzing the information gathered, at the same time, to know and evaluate the possible growth or decline of the financial insertion in the locality, the hermeneutic method allowed the development of the theoretical framework through various bibliographic sources, and finally, through the practical project method, the information obtained was analyzed in a quantitative and a qualitative manner.

As the main result during 2021, the most demanded services by users in the canton of Las Lajas, through the use of CNBs, were: cash deposits 30.31%, followed by the payment of basic services with 24.16% and cash withdrawals with 23.23%.

In conclusion, the benefits provided by the CNBs in the canton are varied, among them: extended opening hours, reliability in transactions, time and cost savings, and emphasizing the opening of accounts, during 2021, 160 basic accounts were created. Therefore, it is asserted that they have contributed positively to the development of financial inclusion.

4. Problemática

A nivel Mundial “La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades tal como transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros prestados de manera responsable y sostenible” (BM, 2018). Por consiguiente, en América Latina, el Banco Mundial ha declarado que sólo un promedio del 55% de los adultos latinoamericanos tiene una cuenta en una entidad financiera, lo que significa 207 millones de personas inmersas en el sistema financiero a enero de 2020 (Mastercard, 2020). Por otro lado, en la actualidad, la tecnología coopera de manera significativa al progreso de la inclusión financiera, apoyado especialmente por los gobiernos y las entidades financieras existentes de cada país (Acosta et al; 2018). Desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, asimismo alrededor de 30 estados, han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto. (BM, 2018). Entre los mecanismos adoptados para que la población tenga acceso al sistema financiero, están la implementación de los corresponsales no bancarios acogidos principalmente por los países de América Latina como: Brasil, Perú, Colombia y Ecuador. A pesar de ello, y de las iniciativas realizadas, los niveles de inclusión financiera en el mundo siguen siendo bajos en los países en desarrollo, en especial para las mujeres.

A nivel nacional, según el índice Global Findex, cinco de cada diez ecuatorianos todavía no están dentro del sistema financiero formal; “es decir que aquello que a unos nos resulta tan normal como tener una cuenta de ahorros y usarla desde el celular, para otros ecuatorianos es toda una novedad” (Tapia, 2022). A ello suma, la política pública de los últimos años, mismo que, en esta materia ha sido insuficiente: tan solo alrededor del 50% de la población está incluida y ello determina que a escala internacional el país se encuentre en posiciones intermedias de inclusión financiera (Arregui et al., 2020). Por otra parte, es preciso resaltar que en la actualidad “las instituciones bancarias que imperan el sistema financiero ecuatoriano son: el Banco Pichincha, Banco del Pacifico y Banco de Guayaquil” (Cedeño, 2021). Quienes cuentan con diferentes canales de pago, entre ellos los corresponsales no bancarios (CNB) implementados en el país desde el 2008, como medida de apoyo a la inclusión

financiera. Siendo así Ecuador en la actualidad el cuarto país de América latina con la tasa más alta de CNB por cada 100.000 habitantes. A febrero 2021, el número fue de 34.846, con una variación mensual de 0,9% y un aumento anual de 23,0%, es decir 6.506 corresponsales no bancarios adicionales frente a los 28.340 corresponsales que existieron en febrero del año anterior, los cuales mediante sus micro agencias brindan servicios en la mayoría de los cantones del país, con el objetivo de brindar diferentes servicios como depósitos, retiros, giros nacionales e internacionales, pago de servicios básicos entre otros (Asobanca, 2022).

Dentro del cantón Las Lajas de la provincia de El Oro, se encuentra la única institución financiera formal que es la Cooperativa Once de Junio; Al mismo tiempo, el 79,3 % de la población reside en el área rural, donde diversos factores como el tiempo, distancia, etc, impiden el acceso a las instituciones financieras; aspecto que ha incidido en la utilización de los CNB de la localidad, mismos que según las estadísticas emitida por la SB para el año 2020, existen un total de 10 CNB (Superintendencia de Bancos, 2020), entre los cuales están Mi Vecino (Banco Pichincha) y el Banco del Barrio (Banco Guayaquil), que brindan productos y servicios básicos a la población Lajense. Los consumidores también se benefician cuando gastan menos tiempo y dinero al ir a una sucursal o esperar en la fila. No obstante, la fricción y los costos transaccionales se reducen para todas las partes y los segmentos de la población excluidos anteriormente tienen nuevas oportunidades para acceder a servicios financieros de mejor calidad (Rodriguez, 2019). En virtud de los antecedentes se delimita al tema como: **“Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su incidencia a la inclusión financiera en los habitantes del cantón Las Lajas Provincia de El Oro, periodo 2021”**, con la finalidad de brindar una contribución al problema determinado.

5. Tema. -

ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU
INCIDENCIA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS HABITANTES DEL
CANTÓN LAS LAJAS PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021”

6. Justificación

El tema de investigación responde a la línea: Desarrollo económico y balance local, nacional e internacional, y a la Sublínea: Instituciones Financieras.

Los países, hoy asignan prioridad a la inclusión financiera en sus estrategias nacionales de desarrollo económico. Donde excede ampliamente la consolidación financiera y se extiende a un variado espectro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por las Naciones Unidas, en 2015 como un llamamiento universal para poner fin a la pobreza (PNUD, 2022). Si bien la inclusión financiera no es condición suficiente para el desarrollo económico, tiene el potencial de ser un catalizador o multiplicador que ayude a alcanzar un mayor (y mejor) estado de desarrollo (Rosado et al., 2020). Es por ello que el ODS 10, enfoca la meta 10.2, al 2030, en potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición (OIT, 2022). Por otra parte, a septiembre de 2020 en el país tan solo 8,5 millones de adultos se encuentran incluidos en el sistema financiero nacional. De esta cifra, 4,4 millones son hombres y 4,1 millones son mujeres (Banco Central del Ecuador, 2021). Sin embargo, el 49% de los ecuatorianos no se encuentran vinculados al sistema financiero formal. Donde están inmersas, las mujeres, la población de bajos ingresos, la población rural y las minorías raciales (población indígena o afroecuatoriana) (BCE, 2021) .

“El sistema financiero representa uno de los pilares esenciales en la economía del país” (Ordoñez et al., 2020, p. 1). la cual contribuye al progreso de la inclusión financiera para el desarrollo de la población, y permite que las personas mejoren sus prácticas financieras, así como aprendan a administrar adecuadamente sus finanzas (Arregui et al., 2020). Esto se fundamenta en el ODS 8 del apartado 8.10 el cual se encarga de fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos (CEPAL & ONU, 2022). Indicando que los CNB son los principales mecanismos nacies en Latinoamérica con potencial para acercar a la población de menos recursos y de áreas rurales a los servicios financieros, abaratando los costos de

despliegue que significan las agencias bancarias tradicionales. El crecimiento de este mecanismo ha sido exponencial. Hoy los corresponsales son casi el 80 % de los puntos de atención de la banca privada, dando origen a un camino más ágil hacia la inclusión de más personas. (Tapia, 2022)

En el ámbito académico el presente proyecto permitirá fortalecer y poner en práctica los conocimientos impartidos en las aulas de esta prestigiosa institución, a su vez está encaminado a cumplir con el requisito principal para obtener el título de Tecnólogos en la carrera de Administración Financiera en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

La investigación se justifica tecnológicamente puesto que a través del estudio de los CNB y su incidencia en la inclusión financiera de sus habitantes del cantón Las Lajas que principalmente residen en el área rural, se pretende aportar en la identificación de aspectos positivos o negativos que repercutan en la inserción e inclusión financiera, a través de sus diferentes dimensiones como acceso, uso y calidad de los productos financieros que ofrecen los canales de pago, como son los corresponsales no bancarios.

En el ámbito personal la investigación es de fundamental importancia, dado que se pretende, aprender cosas nuevas, a su vez permitirnos fortalecer mentalmente para afrontar retos diarios en el ámbito laboral, asimismo, contribuir con una fuente de información que permita ser tomado como base en futuros estudios para los estudiantes del ISTS.

7. Objetivos

7.1 Objetivos General

Desarrollar el estudio de los Corresponsales No Bancarios, mediante la utilización de herramientas cuantitativas como la encuesta, para determinar su inclusión financiera en cuanto al acceso y uso de los servicios, en el cantón Las Lajas, provincia de El Oro.

7.2 Objetivos Específicos

Efectuar la recopilación bibliográfica, mediante fuentes primarias y secundarias de medios digitales, para fundamentar el marco teórico de la investigación.

Recabar información a través del uso de encuestas y aplicación de entrevistas, para conocer los servicios brindados por los propietarios de negocios que cuentan con corresponsales no bancarios.

Recopilar y analizar los resultados obtenidos, mediante la tabulación de datos en la herramienta Excel, para identificar los servicios financieros más demandados por los usuarios en los corresponsales no bancarios en el cantón Las Lajas.

Establecer los beneficios que prestan los CNB a los usuarios del cantón Las Lajas y su participación en la Inclusión Financiera en cuanto al acceso, uso y calidad de los servicios.

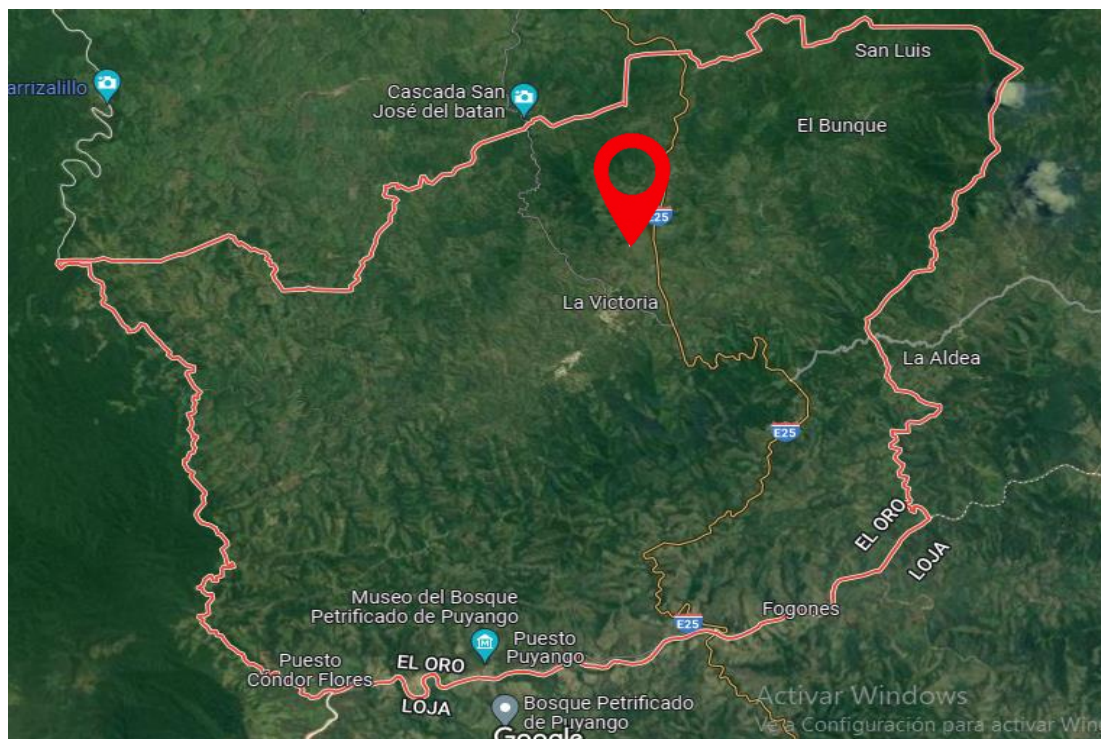
8. Marco Teórico

8.1 Marco Referencial

8.1.1 Ubicación geográfica del Cantón Las Lajas

Figura 1

Ubicación geográfica del cantón Las Lajas



Nota. Tomado de Google Maps.

El Cantón Las Lajas se encuentra ubicado en la frontera Sur Occidental de la Provincia de El Oro, limitando al Norte con el Cantón Arenillas, al Sur con la Provincia de Loja, al Este con el Cantón Marcabelí y al Oeste con El Perú.

8.1.2 Reseña histórica

La colonización de este sector Lajenses fue realizada por moradores de origen lojano, quienes afectados por el aislamiento que padecían, busca una ruta que permita la movilización de las cosechas y provisiones de pueblos como Zapotillo, Mercadillo, Catacocha, Alamor y los sitios Aledaños, con dirección al puerto de Guayaquil y encontraron esta ruta precisamente por los territorios hasta entonces vírgenes del

actual Cantón Las Lajas, estos pioneros de la colonización fueron estableciéndose en estos sectores, dando lugar a pequeños conglomerados humanos. Una vez producida la devolución de estos sectores en el año de 1944, la fe, el amor patriótico de los colonos hace florecer y fructificar la tierra, la llegada de nuevos moradores fortifica su empeño, aparecen nuevos lugares y crecen los ya existentes, y es así como en el año 1950, comienzan a llegar al sitio hasta entonces conocido como “El Botadero”, ciudadanos provenientes de la Provincia de Loja, y en honor al triunfo obtenido con la desocupación de los Peruanos, a instancias del profesor Carlos Tapia, le empieza a llamar a este lugar “La Reivindicación”, su nombre que casi inmediatamente fue cambiado por el de “La Victoria”, el mismo que persiste hasta la actualidad, la cabecera cantonal de Las Lajas, los habitantes de este vasto sector, no solo se preocuparon de su desarrollo económica y social, si no también intelectual, estando en primer lugar su interés por la educación, y dentro de este campo, la presencia del profesor Carlos Tapia merece especial homenaje, prueba de ello es que el parque de la cabecera cantonal La Victoria lleva su nombre. La riqueza de este sector la constituye la producción de maíz, palma, madera, al igual que la producción ganadera, pero el transporte de los habitantes hasta los sectores poblados como Arenillas causa muchas dificultades; los cuales encarecen los costos de producción. (Anonimo, 2009)

8.1.3 Cantonización de Las Lajas

Las Lajas sobre los pliegues surorientales de la cordillera de Tahuín, la población de La Victoria fue parroquializada en 1890 como parte del cantón Santa Rosa; posteriormente, en octubre de 1956 pasó a integrar el cantón Arenillas, al que perteneció hasta el 17 de abril de 1990 en que el Plenario de las Comisiones Legislativas Permanentes, expidió el decreto de su cantonización, que fue sancionado por el presidente Rodrigo Borja el 9 de mayo del mismo año. (Gad Las Lajas, 2022)

8.1.4 División política

Las Lajas tiene seis parroquias:

Parroquias urbanas

- La Victoria

- Platanillos
- Valle Hermoso

Parroquias rurales

- La Libertad
- San Isidro
- El Paraíso

8.1.5 Población, superficie y autoridades vigentes

Las Lajas es un cantón de la provincia de El Oro, su cabecera cantonal es la ciudad de La Victoria, cuenta con una población de 4.949 habitantes, según datos del INEC, con proyección al (2021). Tiene una superficie de 297 km², con una extensión aproximada de 308.86 km² que representa el 5,32% de la superficie total de la Provincia.

Las autoridades vigentes para el período 2019 – 2023 en el cantón son:

- Sr. Enrique Anival González Espinoza. - Alcalde
- Sra. Carmita Prado Sánchez - Vice alcaldesa
- Ing. Verónica Paulette Ordoñez Castillo - Concejal
- Sr. Ángel Wilmer Encalada Castillo - Concejal
- Abg. Gonzalo Pérez Selvero - Concejal
- Sra. Olga Alexandra Torres Troya - Concejal

8.1.6 Actividad económica

“El cantón se extiende en una importante zona agrícola y sus principales productos son café, frutas tropicales y cultivos de ciclo corto; posee además extensos bosques de maderas duras” (Avilés, s.f).

8.2 Marco Conceptual

8.2.1 Inclusión financiera

La inclusión financiera en Ecuador se entiende como: Acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de individuos y empresas capaces de elegir de manera informada. Los productos y servicios financieros deben ofrecerse de forma transparente, responsable y sostenible, y deben responder a las necesidades de la población (BCE, 2021, pág. 17). Por otro lado, la inclusión financiera puede considerarse como un aspecto del desarrollo financiero y, por lo tanto, está potencialmente asociada con muchos de los beneficios que se derivan de este proceso (BDAL, 2021). Además, “la inclusión financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza y la desigualdad. La falta de acceso a los servicios financieros, refleja inequidad social, y refuerza las condiciones de vulnerabilidad de las personas de menores ingresos” (BCE, 2021, p. 13).

8.2.2 Dimensiones de la Inclusión Financiera

8.2.2.1 El Acceso. “Los productos y servicios financieros se lo asocian hacia grupos vulnerables, de personas o empresas que no han podido acceder a los sistemas financieros” (Rivera & Guerra, 2019, p. 25).

8.2.2.2 Uso. Se relaciona con la aplicación y utilización efectiva de la inclusión financiera, superando la disponibilidad. Eso quiere decir que es el mecanismo que hace posible el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con el fin de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población.

8.2.2.3 Calidad. La calidad se vincula con una adecuada atención en productos y servicios para poblaciones dispersas geográficamente, con bajos costos y ofreciendo servicios útiles a sus necesidades.

8.2.2.4 Regulación. La regulación tiene que ver con la disponibilidad de servicios financieros regulados, dentro del marco de la ley.

8.2.2.5 Protección al Usuario Financiero. Se puede decir que es la manera de: articular a la ciudadanía al sistema financiero formal con el fin de que conozca de forma transparente y efectiva su funcionamiento, los productos y servicios financieros formales, y sobre todo con incluir a todas aquellas personas que hoy no tienen acceso a los servicios financieros. (Rivera & Guerra, 2019, p. 26)

8.2.2.6 Bienestar. La inclusión en general se la entiende como el integrar a todas las personas en la sociedad con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y obtener los beneficios que esto genera, buscando que los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, puedan tener igualdad en cuanto a posibilidades y oportunidades.

8.2.2.7 Educación Financiera. Se define como el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan comprender, administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero (Arregui et al., 2020).

Según la Superintendencia de Bancos (2022), señala que: “La educación financiera, es una estrategia fundamental para desarrollar sistemas financieros inclusivos; ésta se constituye como elemento poderoso para generar competencias, habilidades y aptitudes que permiten a los ciudadanos, tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar económico”.

8.2.3 Sistema Financiero Nacional

Según el art. 308 de la Constitución de la República del Ecuador:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 189)

8.2.4 Entes Reguladores del Sistema Financiero

9.2.4.1 Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB). Es una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, para preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia; y así proteger los ahorros del público, pensionistas, afiliados y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan productos y servicios financieros, así como, prestaciones de calidad. (SB, 2022)

8.2.4.2 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios. (SEPS, 2022)

8.2.5 Productos y Servicios Ofertados por una Institución Financiera

8.2.5.1 Servicios Financieros. Son las actividades inherentes al giro del negocio, ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero” (Subdirección de Administración de Servicios, 2022).

8.2.5.2 Productos Financieros. Los productos financieros están destinados a satisfacer las necesidades económicas que pueda presentar una empresa o persona natural. Son, sin duda, una forma de captar fondos para financiar o mantener su actividad y cubrir necesidades de inversión en el momento oportuno, convirtiéndolos en una de las ofertas de las instituciones bancarias. (Banco Internacional, 2021)

A continuación, se establece el siguiente listado de productos y servicios prestados por las entidades financieras controladas:

Tabla 1*Productos y Servicios Financieros*

PRODUCTOS	SERVICIOS
Apertura de cuenta ahorro	Recaudación de luz, agua, internet
Apertura de cuenta corriente	Recaudación de pensiones alimenticias
Apertura de cuenta amiga	Recaudación de empresas privadas
Inversiones	Pago de bono de desarrollo humano
Pólizas	Pago a terceros
Depósitos a plazo	Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito
Créditos	Emisión de cheques nacionales
Microcréditos	Emisión de cheques del exterior
Otros (Ahorro a crecer)	Pago de Créditos
Certificados de aportación	Sobregiros
Fondos Fiduciarios	Retiros, Depósitos

Nota: Productos y servicios financieros de las distintas entidades del País (Arriaga & Torres, 2022)

8.2.6 Medios de Pago

Los medios de pagos son activos que utilizan los agentes económicos para cumplir con obligaciones derivadas de una transacción. Existen medios de pago físicos como el dinero en efectivo y los cheques; y medios de pago electrónicos como las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza. (Rubio et al., 2020, p. 7)

Modernizar el sistema de pagos contribuye a mejorar la competitividad de la economía y la generación de empleo productivo.

8.2.6.1 Corresponsales no Bancarios. Los CNB son canales mediante los cuales las entidades financieras pueden prestar sus servicios a través de terceros, como tiendas, bazares, farmacias, entre otros, que están conectados a la entidad mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados por el organismo de control (ASOBANCA, 2021). Por otra parte, para determinar la importancia se debe tener en cuenta que “los CNB son un modelo de negocio para la denominada Inclusión Financiera y por lo tanto son adquiridos como estrategia en muchos países para extender los servicios financieros a lugares de difícil acceso” (Novillo, 2018, p.3). Es importante porque permite mejorar el bienestar de las personas cuando acceden y utilizan los productos y servicios del sistema financiero formal, y tiene resultados más positivos cuando grupos históricamente excluidos por su condición de pobreza,

informalidad, alejamiento geográfico, género, ingresos o discapacidad logran insertarse en él. (Arregui et al., 2020)

Tabla 2

Corresponsales no bancarios existentes en nuestro país.

Entidad Financiera	Nombre	CNB
Banco de Guayaquil	Banco del Barrio	14.961
Banco del Pacífico	Tu Banco, Banco aquí	7.841
Banco del Pichincha	Mi Vecino	8.153
Banco Bolivariano	PuntoBB	1.090
TOTAL GENERAL		32.045

Nota: Información de CNBs a nivel nacional con corte junio 2022. Adaptado de (Tapia, 2022)

9.2.6.2 Tarjeta de Débito. Es una tarjeta bancaria que sirve para manejar el dinero disponible en la cuenta a la que está vinculada, a través de retiros desde cajeros automáticos y pagos en establecimientos. Usar las tarjetas de débito es el equivalente a pagar con efectivo, porque están asociadas a una cuenta de ahorros o corriente. Si bien, según el tipo de tarjeta de débito que te otorgue tu banco, esta tiene un cupo máximo para retiros o compras diarias, nunca podrás pagar un valor superior al saldo disponible que tengas en la cuenta.

8.2.6.3 Tarjeta de Crédito. Las tarjetas de crédito funcionan de manera diferente. Estas te ayudan a financiar compras a través de un préstamo que el banco emisor de la tarjeta te concede. Por lo tanto, puedes usar dinero del que no dispones en ese momento con el compromiso de devolverlo después. Su cupo máximo será el que autorice la entidad financiera de acuerdo a la capacidad crediticia del cliente. (BANCO PICHINCHA, 2022)

8.2.6.4 POS. Los puntos de ventas son dispositivos que en un establecimiento comercial permiten gestionar tareas relacionadas con la venta y permiten el cobro por tarjetas de crédito o débito, la creación e impresión del ticket de venta, gestionar el inventario o generar informes que ayudan en la gestión del negocio, entre otras. (Rubrio et al., 2020, pág. 21)

9. Diseño Metodológico

9.1 Métodos

9.1.1 Método Fenomenológico

Según Martínez y Alvares (2021), basados en la fenomenología de Giorgi, mencionan:

El propósito del método de Giorgi es descubrir y articular los significados que el participante experimentó a través del fenómeno que se investiga. Al buscar las esencias y utilizar lo invariante e invariable del fenómeno particular de estudio, el investigador puede descubrir la experiencia concreta de los participantes y reflexionar sobre las diferentes posibilidades de significados de sus experiencias, es decir, intenta alcanzar lo esencial. De modo que, en este método, se patrocinan procedimientos y técnicas específicas para la recopilación de información, tratamiento e interpretación de las mismas. Fuster (2019).

Este método se lo utilizó para la agrupación de información relevante proporcionada por fuentes confiables como datos del: BCE, ASOBANCA, BM, ONU, INEC, entre otras; la cual permitió analizar, establecer y comprender el tema, problemática, objetivos y marco teórico del presente proyecto, al mismo tiempo, conocer y evaluar el posible crecimiento o declive de la inclusión financiera en el cantón Las Lajas durante el periodo de estudio.

9.1.2 Método Hermenéutico

“El método hermenéutico corresponde a una técnica de interpretación de textos, para interpretar los textos escritos en distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto” (Rodríguez, 2019).

Este método se consideró en la elaboración del marco teórico a través de diversas fuentes bibliográficas como; libros revistas científicas, tesis de grado, y otros, que permitieron conocer la información e interpretación del estudio de una manera

clara y precisa para fundamentar la investigación, asimismo, se aplicó las normas APA del ISTS.)

9.1.3 Método Práctico Proyectual

La metodología proyectual está figurada por distintas etapas, desde, la investigación del problema, análisis y síntesis de necesidad, análisis y definición del problema, a su vez el desarrollo del diseño, análisis y selección de alternativas, comprobación de alternativa elegida, y como etapa final la elaboración en serie y producción (Riveros, 2020). “Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo” (Munari, 2016, p. 16).

Mediante este método ha permitido investigar el problema, observar la necesidad de establecer mecanismos para el desarrollo del objeto de estudio. Asimismo, integrar estrategias como la entrevista y análisis (cualitativo y cuantitativo) de acuerdo a los resultados obtenidos, siguiendo el orden continuo y metódico del proceso investigativo.

9.2 Técnicas

9.2.1 Técnica de la Observación

“Es la habilidad para conocer y obtener datos del objetivo de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares” (Monroy & Nava, 2018, p. 107).

Con técnica de observación se pudo evidenciar los CNB existentes en el perímetro cantonal, además de establecer una relación concreta con el objeto de estudio, los mismos que se simplificaron mediante la organización de datos recogidos para su adecuado desarrollo.

9.2.2 Técnica Encuesta

“La encuesta es un estudio hecho sobre la base de cuestionarios. Un cuestionario es un instrumento para la recolección de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objetos de investigación” (Barrón & D'Aquino, 2020, p. 96).

Esta técnica se utilizó para la recopilación de información real y relevante, mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas objetivas, las cuales ayudaron en el cumplimiento de los objetivos de investigación trazados y puesta en marcha de la propuesta de acción.

9.2.3 Técnica Entrevista

“El investigador se reúne con el informante, el cual debe contar con información y experiencia sobre el tema de estudio que permita conocer aspectos de primera mano del problema” (Monroy & Nava, 2018, p. 108).

Esta técnica sirvió como instrumento específico para establecer un diálogo con los propietarios de negocios que cuentan con corresponsales no bancarios (CNB). De modo que facilitaron cumplir con el propósito de obtener respuestas verbales a las

interrogantes planteadas, por ende, recabar información adicional para la complementación del presente estudio.

9.2.4 Técnica Bibliográfica

La investigación documental o bibliográfica es una técnica de investigación a través de la cual se explora lo que se ha escrito y publicado antes acerca un determinado tema (Zorrilla, 2021).

El conocimiento adquirido sobre las técnicas de estudio se apoyó en las diferentes fuentes bibliográficas como son las páginas web, información de libros, tesis y artículos científicos que sustentan el marco teórico de la investigación.

9.3 Determinación del tamaño de la muestra

9.3.1 Tamaño de la muestra de la población del cantón Las Lajas.

Para determinar el tamaño de la muestra de la población del cantón Las Lajas se utilizó los datos proporcionados por el INEC, mismos que fueron publicados por el Sistema Nacional de Información (SNI), la cual asciende a 4.949 habitantes con proyección al (2021) que corresponde a la población económicamente activa, (PEA) con estos datos se establece el tamaño de la muestra a encuestar. (INEC & Sistema Nacional de Información, 2021)

Fórmula:

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

Datos

n= tamaño de la muestra

N= Población Económicamente Activa - Las Lajas (PEA) 4949

Z= nivel de confianza - 1,96

P= probabilidad de éxito - 50%

Q= Probabilidad de fracaso - 50%

E= Margen de error - 0.05%

Desarrollo:

$$n = \frac{4949 * (1,96^2) * 0,50 * 0,50}{[(4.949 - 1) * (0,05)^2] + (1,96^2) * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{4949 * (3,8416) * 0,50 * 0,50}{[(4.948 * 0,0025] + (3,8416 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{4753,0196}{12,37 + 0,9604}$$

$$n = \frac{4753,0196}{13,3304}$$

$$n = 357$$

9.3.2 Tamaño de la muestra de CNBs del cantón Las Lajas.

Para definir el tamaño de la muestra de los CNBs existentes dentro del cantón Las Lajas se utilizó los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos, donde para el año 2020, existía un promedio de 10 corresponsales no bancarios. Sin embargo, de acuerdo a la técnica de observación se evidenció que existe uno adicional, la cual sumarían 11 corresponsales no bancarios. Posteriormente con estos datos se determinó el tamaño de la muestra.

10. Resultados

Luego de la aplicación de las encuestas a usuarios de los CNBs y aquellos negocios que son corresponsales no bancarios, se procedió a tabular y se obtuvo los siguientes resultados:

10.1 Análisis de resultados de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs.

1. Nivel académico

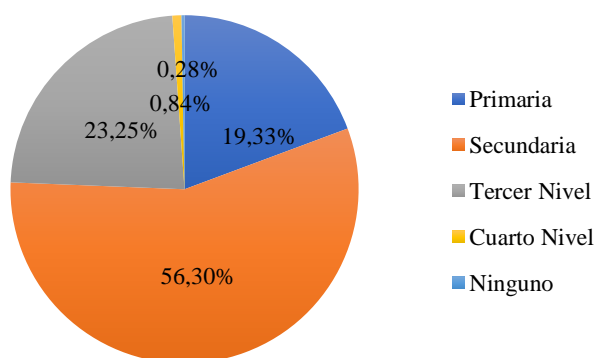
Tabla 3

Nivel académico

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	69	19,33%
Secundaria	201	56,30%
Tercer Nivel	83	23,25%
Cuarto Nivel	3	0,84%
Ninguno	1	0,28%
TOTALES	357	100,00%

Figura 2

Nivel académico



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 56,30% del total de los encuestados tiene un nivel secundario de estudios, el 23,85% poseen una educación universitaria, seguido de un 19,33%, que presentan una formación básica y con menor representatividad 0,84% son personas que ha adquirido un posgrado y finalmente el 0.28% aseguran no tener ningún tipo de estudio.

Análisis Cualitativo

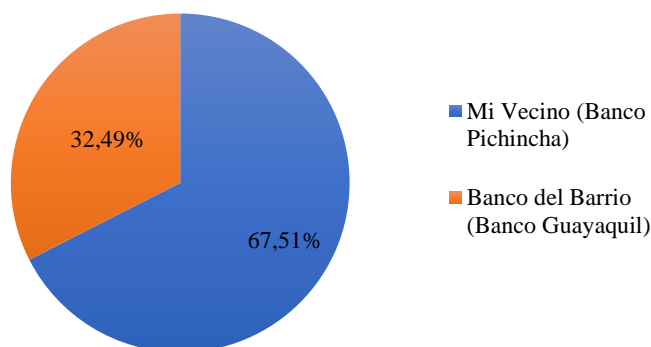
Como se puede observar en la gráfica, de acuerdo a la totalidad de los encuestados más de la mitad presentan un nivel de estudio secundario, ya que son quienes, dado a la facilidad que actualmente existe han retomado sus estudios tanto presencial como virtual. En segundo lugar, se encuentran aquellos de educación superior, siendo el personal administrativo de la municipalidad de Las Lajas y demás empresas públicas como Petroecuador, Ministerio de Educación, y Salud, quienes cuentan con este nivel de estudio indispensable para ejercer sus funciones; por otra parte, están los que solo poseen la primaria y corresponde a adultos mayores y más ciudadanos quienes en su momento les fue difícil acceder a una formación básica. A Continuación, con un bajo porcentaje están los que presentan masterados, aquellos profesionales que se han visto en la necesidad de obtener el título debido a la exigencia de los cargos de alto nivel que representan en sus trabajos, y por último están los que no tienen ninguna formación académica, por el motivo que ha temprana edad se dedicaron al trabajo para ayudar en el sustento de su familia. Cabe recalcar que el factor económico también influye en todos los niveles de estudio obtenidos.

2. ¿Qué corresponsal no bancario utiliza con mayor frecuencia?

Tabla 4

CNB utilizado con mayor frecuencia

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mi Vecino (Banco Pichincha)	241	67,51%
Banco del Barrio (Banco Guayaquil)	116	32,49%
TOTALES	357	100,00%

Figura 3*CNB utilizado con mayor frecuencia*

Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

En cuanto al CNB utilizado con mayor frecuencia está el CNB Mi Vecino con un porcentaje del 67,51%, equivalente a 241 personas, mientras que un 32,49%, corresponden a 116 usuarios del Banco del Barrio.

Análisis Cualitativo

Según los resultados obtenidos, el CNB Mi Vecino del Banco del Pichincha, cuenta con el mayor porcentaje de aceptación, considerando que es el primer canal de pago implementado en el cantón Las Lajas hace 11 años y que tiene los respaldos de una de los bancos más grandes del país y por ende el de mayor cobertura a nivel nacional; Sin embargo, cabe mencionar que a pesar de que el Banco Guayaquil fue uno de los pioneros en la implementación de la corresponsalía bancaria en el territorio ecuatoriano; un grupo menor de los encuestados hacen uso del Banco del Barrio debido al poco conocimiento de los servicios que brinda la institución. Por último, los dos CNB como: “Tu Banco Banco aquí” que pertenece a Banco del Pacífico y Tu Punto BB del Banco Bolivariano, no prestan los servicios en la localidad debido a su poca cobertura y poco reconocimiento por parte de la población.

3. ¿Considera que el número de CNB existentes en el cantón Las Lajas, cubre las necesidades de todos los usuarios? Por qué

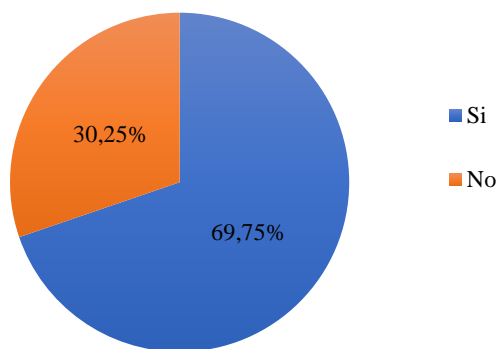
Tabla 5

CNBs existentes en el cantón cubren o no las necesidades de los usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	249	69,75%
No	108	30,25%
TOTALES	357	100,00%

Figura 4

CNBs existentes en el cantón cubren o no las necesidades de los usuarios



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

Con una frecuencia de 249 personas, equivalente a un 69,75%, indican que los CNB existentes si cubren sus necesidades, por otra parte, el 30,25% manifiestan lo contrario.

Análisis Cualitativo

La mayor parte de los habitantes mencionan que los CNB, si satisfacen sus exigencias debido a la disponibilidad de varios de los servicios solicitados, como, por ejemplo: él retirar y depositar dinero con facilidad, asimismo, indican que son de gran ayuda encontrarse dentro del cantón porque muchas de las veces no pueden asistir a la agencia bancaria. Por el contrario, un menor porcentaje manifiesta que los CNB existentes no cubren con las necesidades de los usuarios, puesto que la población para

evitar gastos y pérdidas de tiempo desean que existan más corresponsales bancarios cerca de sus localidades.

4. De los siguientes servicios que ofrece los CNB ¿Cuál usa frecuentemente?

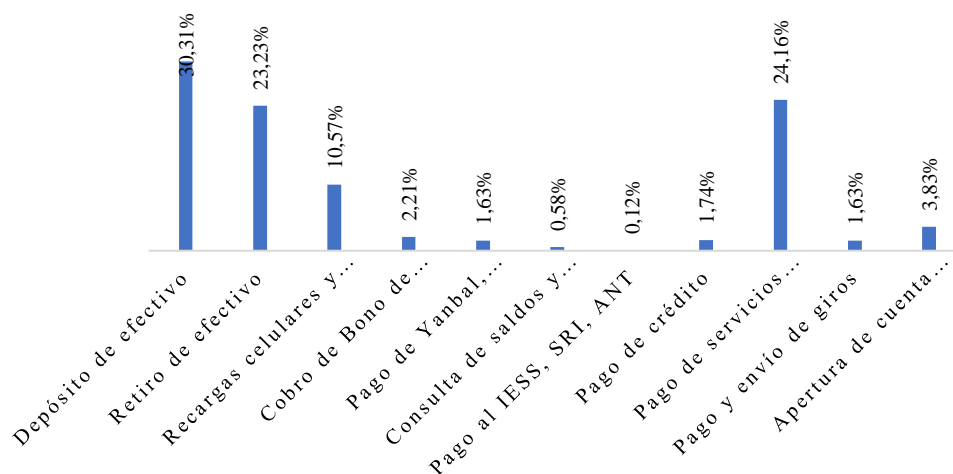
Tabla 6

Servicios más demandados por los usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Depósito de efectivo	261	30,31%
Retiro de efectivo	200	23,23%
Recargas celulares y TV pagada	91	10,57%
Cobro de Bono de Desarrollo H...	19	2,21%
Pago de Yanbal, Avon, Esika, Cyzone	14	1,63%
Consulta de saldos y movimientos	5	0,58%
Pago al IESS, SRI, ANT	1	0,12%
Pago de crédito	15	1,74%
Pago de servicios básicos: Luz...	208	24,16%
Pago y envío de giros	14	1,63%
Apertura de cuenta básica	33	3,83%
TOTALES	861	100,00%

Figura 5

Servicios más demandados por los usuarios



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De acuerdo a los servicios que ofrecen los CNB el depósito de efectivo tiene una concentración del 30,31%, seguido del 24,16%, que efectúa el pago de servicios básicos mientras, que el 23,23% corresponde al retiro de efectivo, a su vez las

recargas de celulares y TV pagada con una frecuencia de 200 usuarios representado por el 10,57%, de otro lado las aperturas de cuentas básicas con un porcentaje del 3,83%, asimismo, el cobro del bono de desarrollo humano con el 2,21%, además el 1,74% realiza el pago de créditos, también con una participación del 1,63% están los pago de yanbal, avon, esika, cyzone y pagos, y envíos de giros, en cuanto al 0,58%, pertenece a la consulta de saldos y movimientos, y para finalizar el 0,12% se refiere al pago del IESS, SRI y ANT.

Análisis Cualitativo

Los depósitos de efectivo destinados al ahorro, pago de crédito o a terceras personas son los que representan una mayor demanda, siendo transacciones efectuadas a usuarios que pertenecen a la misma institución que corresponde el CNB. donde manifiestan hacer uso de aquellos servicios, debido a los costos transaccionales más bajos, con respecto a la cooperativa “Once de Junio” que se encuentra en el Cantón, con valores por transferencias interbancarias (\$1,92), de las cuales resulta poco conveniente si se realizan en bajas cantidades.

En segundo lugar, se hace mención al pago de los servicios básicos, mismo que ha resultado beneficioso para los usuarios en cuestión de comodidad, rapidez y facilidad de pago al no tener que acercarse a las oficinas de estas entidades. Consecuentemente, se encuentra el retiro de efectivo, donde manifiestan que los CNBs les brindan la confiabilidad y seguridad en las transacciones realizadas. Además, con una frecuencia minoritaria pero no menos importante, está el pago de servicios secundarios como: recargas de celulares y TV pagada, ya que con respecto a las recargas de paquetes móviles la demanda es alta en vista que, existe la necesidad de comunicación dentro y fuera del hogar.

En lo posterior, se puede verificar que cierta cantidad de personas encuestadas, han realizado la apertura de una cuenta básica, para efectuar diversas transacciones sin tener que trasladarse directamente a la entidad bancaria, teniendo en cuenta que la pandemia causada por el COVID19 aún no termina. Con un mínimo resultado está el pago de bono de desarrollo humano, tomando en consideración que en un principio los CNBs fueron autorizados para realizar este pago, y que en la actualidad

temporalmente no están prestando este servicio, por lo que usuarios hacen uso de la CAC que se encuentra en el cantón. Por último, con menor porcentaje está el pago a catálogos, envió y recibos de giros y demás pagos a instituciones públicas.

5. ¿Para usted la calidad de los servicios brindados por el corresponsal no bancario fue? Porqué

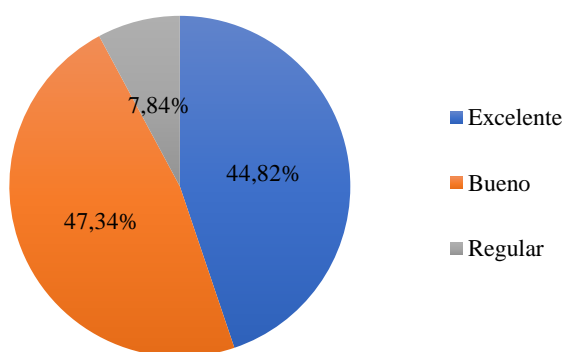
Tabla 7

Calidad del servicio brindado por el corresponsal no bancario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	160	44,82%
Bueno	169	47,34%
Regular	28	7,84%
TOTALES	357	100,00%

Figura 6

Calidad del servicio brindado por el corresponsal no bancario



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

En cuanto a la calidad de los servicios brindados por los CNBs del cantón, 169 personas que representan el 47,34% indicaron que es bueno, mientras tanto 160 habitantes con el porcentaje del 44,82% manifestaron que la calidad es excelente, por último, el 7,84% atribuyen que la calidad es regular.

Análisis Cualitativo

Cerca de la mitad del total de personas encuestadas, consideran que la calidad del servicio es buena, debido a la atención brindada por parte de los CNB, además de la agilidad y cercanía que presentan; de esta manera se evidencia el buen trabajo que están realizando los corresponsales. La variable de excelencia en el servicio no está tan alejado a la primera respuesta, debido al compromiso y entera satisfacción del usuario al poder contar con la mayoría de los servicios que presta una institución financiera formal, Mientras tanto una mínima parte manifiesta que es regular, puesto que son pequeñas situaciones desfavorables que presentaron como: la falta de atención, la no entrega de comprobante, intermitencias en el sistema y el no poder realizar lo requerido debido al limitado cupo transaccional que tienen algunos negocios.

6. ¿Cuál fue el valor que pagó por las transacciones realizadas en un CNB?

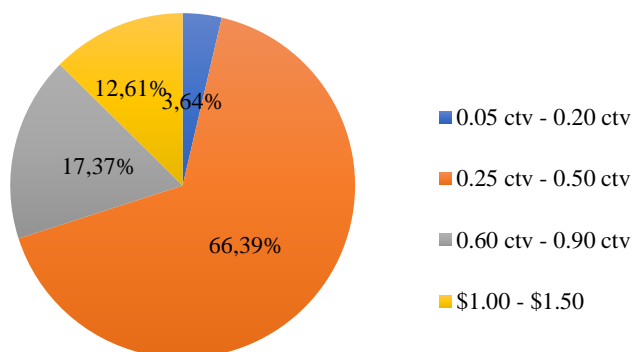
Tabla 8

Valor pagado por las transacciones realizadas en un CNB

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.05 ctv - 0.20 ctv	13	3,64%
0.25 ctv - 0.50 ctv	237	66,39%
0.60 ctv - 0.90 ctv	62	17,37%
\$1.00 - \$1.50	45	12,61%
TOTALES	357	100,00%

Figura 7

Valor pagado por las transacciones realizadas en un CNB



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

En la figura N° 7 se muestra que el 66,39% corresponde a 237 usuarios que cancelan entre 0.25 ctvs. a 0.50 ctvs., seguidamente de un 17,37% son aquellos que pagan de 0.60 ctvs. a 0.90 ctvs. Así mismo con un 12,61% representa un coste por el servicio de \$1.00 a \$1.50, finalmente el rango 0.05 ctvs. a 0.20 ctvs. tiene un 3.64%.

Análisis Cualitativo

El rubro que los usuarios pagan por comisión, varía entre 0.25 ctvs. a 0.50 ctvs., por la utilización de servicios como: depósitos hasta \$300 dólares, consulta de saldos, servicios básicos y el pago de impuestos a entidades públicas. Continuamente están los que pagan un rubro de más de 0.60ctvs y más de un dólar que pueden llegar hasta 1,50, donde los usuarios mencionan que pagan por servicios como: el retiro de efectivo, depósitos de \$301 dólares en adelante, pago y envío de giros, entre otros. Posteriormente, por el servicio de recargas telefónicas están los que entregan una comisión adicional de un mínimo valor que llega hasta los \$0.20 ctvs. Es importante destacar que existen más servicios como el de apertura de cuentas básicas que en la actualidad tiene un costo de \$8.00 dólares en lo que respecta a la corresponsalía bancaria Mi vecino. Para concluir, en cuanto al valor de ser el adecuado o no, hay quienes no están de acuerdo con el cobro adicional por varias razones como: cobros

exagerados, muchas de las veces llevan lo justo, el banco les comisiona, y el doble descuento que existe al momento de retirar efectivo porque en la tarjeta ya les cobran. Mientras que, otra parte de los encuestados presentan criterios diferentes aduciendo reconocer que es lo justo, está acorde a sus posibilidades y les evita gastar más, además del riesgo que corren al salir a otro cantón por el incremento de la delincuencia

7. ¿Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros fueron adecuados?

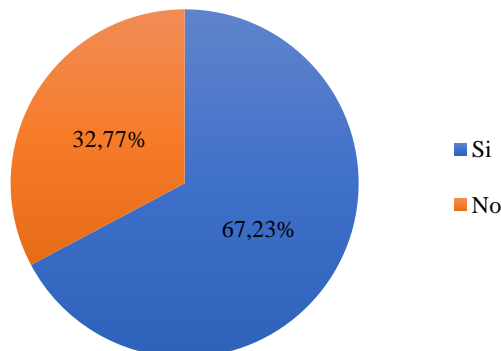
Tabla 9

Montos máximos adecuados o no para los servicios de depósitos y retiros en un CNB.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	240	67,23%
No	117	32,77%
TOTALES	357	100,00%

Figura 8

Montos máximos adecuados o no para los servicios de depósitos y retiros en un CNB.



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 67.23% estima que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados. Sin embargo, el 32.77% de la población encuestada considera lo contrario.

Análisis Cualitativo

Gran parte de los usuarios señalan que efectúan depósitos o retiros en pequeñas cantidades; por cuanto, los montos máximos de \$500 están conforme a sus necesidades. Por otro lado, con un porcentaje menor los propietarios de locales comerciales y algunos de los encuestados, manifiestan que los cupos con los que cuentan los CNB en cuestión de pagos y retiros son muy bajos lo que no les permite realizar sus operaciones transaccionales diarias, es por ello que requieren un cupo más alto en las transacciones, debido volumen de dinero que manejan por su actividad comercial.

8. ¿Las transacciones financieras que realizó en los corresponsales no bancarios le generaron confianza? Porque

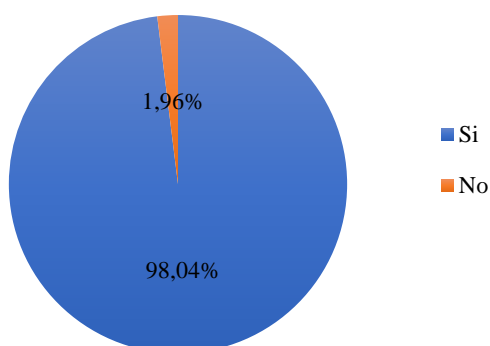
Tabla 10

Confianza de los usuarios en las transacciones generadas a través de los CNBs

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	350	98,04%
No	7	1,96%
TOTALES	357	100,00%

Figura 9

Confianza de los usuarios en las transacciones generadas a través de los CNBs



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 98,04% respondió que las transacciones financieras realizadas en los corresponsales no bancarios si generaron confianza, mientras el 1.96% equivalente a 7 usuarios consideran que no sintieron la seguridad necesaria para realizar sus transacciones por estos medios de pago.

Análisis Cualitativo

La gran mayoría de los encuestados dieron una respuesta positiva en cuanto a la confianza de los CNBs al realizar diferentes transacciones, argumentando que los propietarios de los negocios, donde acuden a requerir el servicio, demuestran legalidad, responsabilidad, compromiso, seriedad y transparencia al cobrar los valores que corresponden, además de entregar un comprobante que certifica la realización de la operación transaccional. No obstante, una mínima parte no confía en los corresponsales no bancarios, ya que son personas que mencionan haber sido estafadas, pero fuera del cantón.

9. ¿Por qué hace uso de los corresponsales no bancarios?

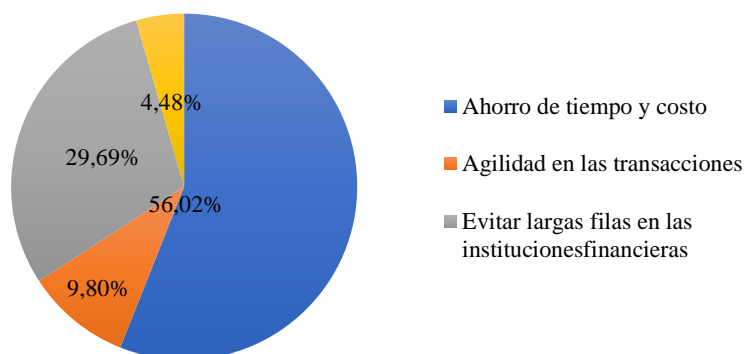
Tabla 11

Factores que determinan el uso de los corresponsales no bancarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ahorro de tiempo y costo	200	56,02%
Agilidad en las transacciones	35	9,80%
Evitar largas filas en las instituciones financieras	106	29,69%
Horario extendido	16	4,48%
TOTALES	357	100,00%

Figura 10

Factores que determinan el uso de los corresponsales no bancarios



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

Con una frecuencia de 200 usuarios representado por el 56,02%, opta por ahorrar tiempo y costo, seguidamente el 29,69% deciden evitar las largas filas en las instituciones financieras, Mientras tanto el 9,80% recurre por la agilidad de las transacciones. Por consiguiente, el 4,48% corresponde al horario extendido.

Análisis Cualitativo

Respecto a los resultados, más de la mitad de los usuarios eligen acudir a los corresponsales no bancarios en razón del tiempo limitado que poseen por el horario de sus trabajos, los costos que se generan y demás situaciones que les impide movilizarse fuera de la ciudad. Sin embargo, otra parte de la población no hace uso de la única cooperativa de ahorro y crédito “Once de Junio” que existe en el cantón porque prefieren evitar las largas filas. No obstante, con una minoría hay quienes acuden a los CNB por la agilidad de las transacciones y los horarios extendidos ya que están establecidos en negocios como tiendas, cybers, agro veterinarias y librerías que facilita a la población realizar sus transacciones a cualquier hora.

10. ¿Ha tenido inconvenientes con los servicios prestados por un corresponsal no bancario? Si la respuesta es afirmativa, ¿Indique el tipo de inconveniente que presentó?

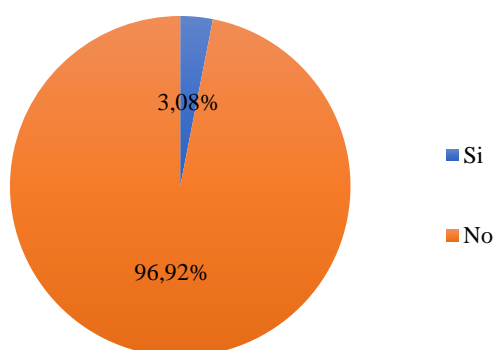
Tabla 12

Muestra de inconvenientes en los servicios prestados por los CNBs

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	3,08%
No	346	96,92%
TOTALES	357	100,00%

Figura 11

Muestra de inconvenientes en los servicios prestados por los CNBs



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los usuarios de los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De los encuestados el 96.92% no ha tenido inconvenientes con los servicios de los CNB, mientras un 3.08% afirma lo contrario.

Análisis Cualitativo

Con respecto a la siguiente gráfica un mayor porcentaje de personas, indican que, no han tenido ningún inconveniente con los corresponsales no bancarios debido a su eficiencia en los servicios prestados y satisfacción del cliente. A su vez, y no tan representativo están los que, por algunas razones, manifiestan su malestar como: no

haber podido completar su transacción a tiempo por motivo de la falta de dinero en los CNBs e intermitencias en el sistema.

10.2 Análisis de resultados de encuestas aplicadas a los CNBS

1. ¿Cuál es el CNB al que pertenece usted?

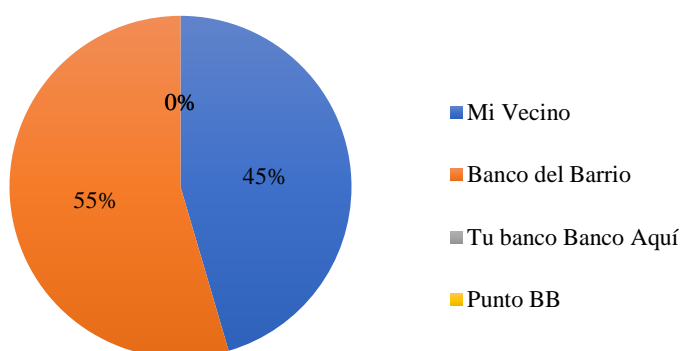
Tabla 13

CNB al que pertenece

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mi Vecino	5	45%
Banco del Barrio	6	55%
Tu banco Banco Aquí	-	0%
Punto BB	-	0%
TOTAL	11	100%

Figura 12

CNB al que pertenece



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De los 11 CNB que se encuentran instalados en el Cantón Las Lajas, el 55% pertenecen al Banco del Barrio, seguido por el corresponsal Mi vecino (45%), y por último Tu Banco Banco aquí y Punto BB con un 0%.

Análisis Cualitativo

De acuerdo a los datos obtenidos más de la mitad de propietarios de negocios cuentan con el CNB “Banco del Barrio” que pertenece al Banco de Guayaquil, de las cuales son establecimientos que llevaban funcionando poco tiempo, de manera que vieron a esta corresponsalía no bancaria como una oportunidad para mejorar e incrementar sus ventas, debido a que no se requiere de demasiados trámites para su implementación. Continuamente, con un porcentaje no tan alejado de la primera respuesta se encuentra el corresponsal Mi Vecino del Banco de Pichincha de mayor cobertura a nivel nacional, además son negocios que, para su operación, han tenido que cumplir con una serie de requerimientos de mayor obligatoriedad con el banco emisor como: un año operando en el mismo local, valor mínimo \$3.000 para capital de trabajo, giro de negocio aprobado, cuenta de ahorros (exclusiva para la corresponsalía), entre otros. Cabe destacar que la mayoría de estos CNBs se encuentran en la zona céntrica del cantón, por lo que el usuario puede seleccionar el CNB que le permita realizar sus transacciones con total normalidad, por si alguno cierra o no puede atender a lo requerido.

2. ¿Desde qué año su negocio se convirtió en un corresponsal no bancario?

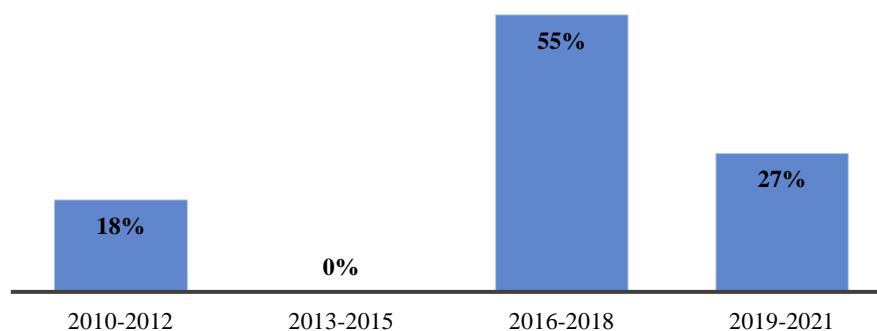
Tabla 14

Año en que su negocio se convirtió en corresponsal no bancario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2010-2012	2	18%
2013-2015	0	0%
2016-2018	6	55%
2019-2021	3	27%
TOTAL	11	100%

Figura 13

Año en que su negocio se convirtió en corresponsal no bancario



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De acuerdo a la tabla N° 14 el 55% implementó en sus negocios un corresponsal no bancario entre el 2016-2018, seguido del 27% en el 2019 - 2021, continuamente, con un mismo porcentaje del 18% pertenece a los rangos 2010 - 2012.

Análisis Cualitativo

Como se evidencia en base a los datos obtenidos, el mayor número de corresponsales se dio entre el 2016 al 2018, donde se sumaron un total de 6 CNBs en el cantón, para incrementar sus ingresos, a su vez brindar más opciones de servicios a la ciudadanía. Mientras en los años 2019 al 2021, se incorporaron 3, en vista de que el giro de negocio con el que contaban no les era tan favorable debido a la pandemia de COVID 19, encontrando otra manera de generar ingresos que les permita sustentar sus necesidades económicas, por último están los que iniciaron hace 8 y 11 años con (corte al 2021), siendo los primeros en implementar la corresponsalía dentro del cantón, por motivo de constatar que la ciudadanía presentaba ciertas necesidades que podrían ser solventadas por medio este servicio. Adicionalmente se puede mencionar que han logrado permanecer trabajando con una misma entidad financiera durante años, lo que demuestra estabilidad y fidelidad entre el banco y sus agentes de CNB.

3. ¿Cuántas transacciones se efectuaron en un promedio mensual desde su corresponsal no bancario?

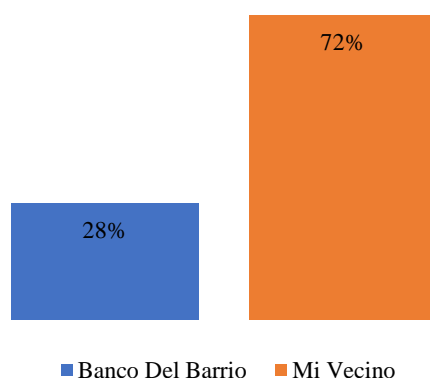
Tabla 15

Promedio mensual de transacciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Banco Del Barrio	2250	28%
Mi Vecino	5860	72%
TOTAL	8110	100,00%

Figura 14

Promedio mensual de transacciones



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

En promedio mensual se realizan un total de 8.110 transacciones, de las cuales el 72%, se efectúan mediante la corresponsalía Mi Vecino, y el 28% restante corresponde al CNB Banco del Barrio.

Análisis Cualitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos, el corresponsal Mi Vecino, refleja un mayor número de transacciones, mismas que son realizadas mayormente en negocios establecidos como tiendas debido a la cercanía que presentan para los ciudadanos, asimismo otra parte lo realizan desde establecimientos únicos como: Cybers, Agro veterinarias y librerías situadas en el centro de la ciudad. Mientras, una menor cantidad

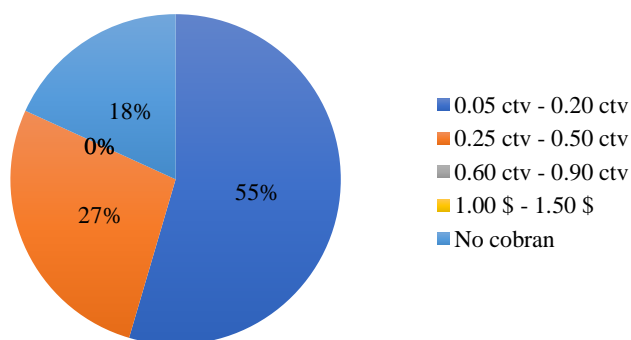
de transacciones se ejecutan desde el banco del Barrio donde los dueños de los CNB que mantienen una doble corresponsalía mencionan que la baja demanda de transacciones se debe a que los usuarios en su mayoría pertenecen o prefieren el Banco Pichincha por su mayor cobertura a nivel de país.

4. Al ofrecer el servicio de corresponsal no bancario ¿Cuál es la comisión generada por cada transacción?

Tabla 16
Comisión generada por cada transacción

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.05 ctv - 0.20 ctv	6	55%
0.25 ctv - 0.50 ctv	3	27%
0.60 ctv - 0.90 ctv		0%
1.00 \$ - 1.50 \$		0%
No cobran	2	18%
TOTAL	11	100%

Figura 15
Comisión generada por cada transacción



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

Según la tabla, de acuerdo a las respuestas brindadas por los propietarios de los CNB, la comisión que generan por cada transacción por el servicio que ofrecen es de, 0.05 ctvs a 0.20 ctvs, correspondiente al 55%. Mientras el 27% comisionan entre 0.25 ctv - 0.50 ctv. Seguido del 18 % quienes indicaron que no cobran un valor adicional por cada transacción.

Análisis Cualitativo

Inicialmente, a pesar de que los CNB no están autorizados para cobros adicionales, mediante la encuesta aplicada, los usuarios indicaron que si se cobran valores agregados dependiendo del servicio requerido. Donde más de la mitad de los negocios, por su parte mencionan que solo reciben las comisiones que el banco mismo les otorga por cada transacción que generan, los cuales van desde los 0.05 ctvs a 0.20 ctvs. Por otra parte, una minoría indica que si cobra valores agregados a los usuarios, que van desde los 0.25 ctvs - 0.50 ctvs, resultantes de operaciones como: depósitos, pagos de servicios básicos entre otros, donde justifican que el cobro se debe a las bajas comisiones recibidas por este servicio, la cual no cubren sus gastos operacionales. Finalmente están los que indican al usuario no cobrar por el servicio brindado ninguna tarifa adicional a la ya establecida por la entidad bancaria a la que se encuentran afiliados.

5. ¿Han incrementado sus ventas al contar con el servicio de corresponsal no bancario? Por qué

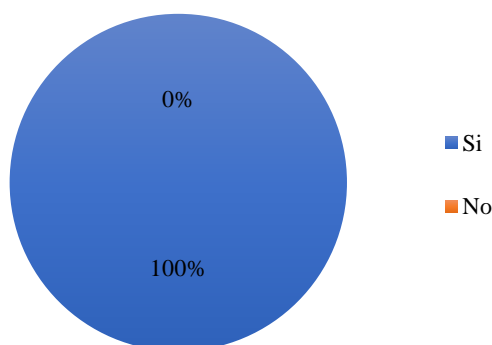
Tabla 17

Nivel de ventas al incrementar en su negocio el servicio de CNB

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	100%
No	0	0%
TOTALES	11	100%

Figura 16

Nivel de ventas al incrementar en su negocio el servicio de CNB



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De los 11 CNB encuestados, el 100% indicaron que sus ventas han aumentado desde que funcionan como corresponsales no bancarios.

Análisis Cualitativo

El total de CNBs, han dado una respuesta positiva, por cuanto mencionan que les ha permitido incrementar el volumen de ventas y ganancias, gracias a la fidelidad de sus usuarios tanto del límite urbano como la zona rural la cual, al acercarse a realizar sus transacciones como: el retirar dinero; efectúan diversas compras de productos o servicios que ofertan los negocios.

6. ¿Usted ha recibido capacitación para el manejo adecuado del corresponsal no bancario por parte de la institución financiera que está afiliada?

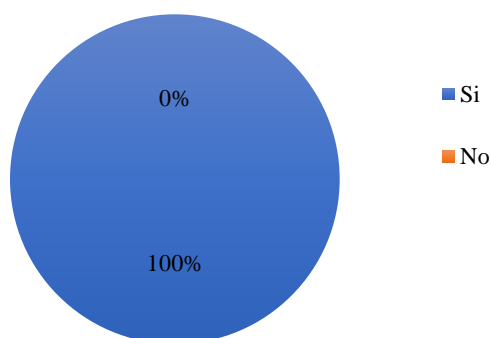
Tabla 18

Capacitación para el uso y manejo de los CNBs por parte de la institución afiliada

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	100%
No	0	0%
TOTALES	11	100%

Figura 17

Capacitación para el uso y manejo de los CNBs por parte de la institución afiliada



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 100% de las encuestas aplicadas a los CNBs indican que, si han recibido capacitación por parte de la institución financiera a la que se encuentran afiliados.

Análisis Cualitativo

La totalidad de los propietarios de los CNB manifestaron la constante capacitación impartida por el Banco Pichincha y Banco Guayaquil en temas relacionados al uso de POS (dispositivo que, utiliza el establecimiento para generar las transacciones), servicio al cliente, manejo del sistema, como reconocer el dinero falso, maneras de invertir el dinero, entre otros. Siendo de gran ayuda para mejorar los conocimientos de los agentes de las corresponsalías, y brindar la asistencia necesaria a los usuarios.

7. ¿Cuál fue el servicio financiero que prestó con mayor frecuencia?

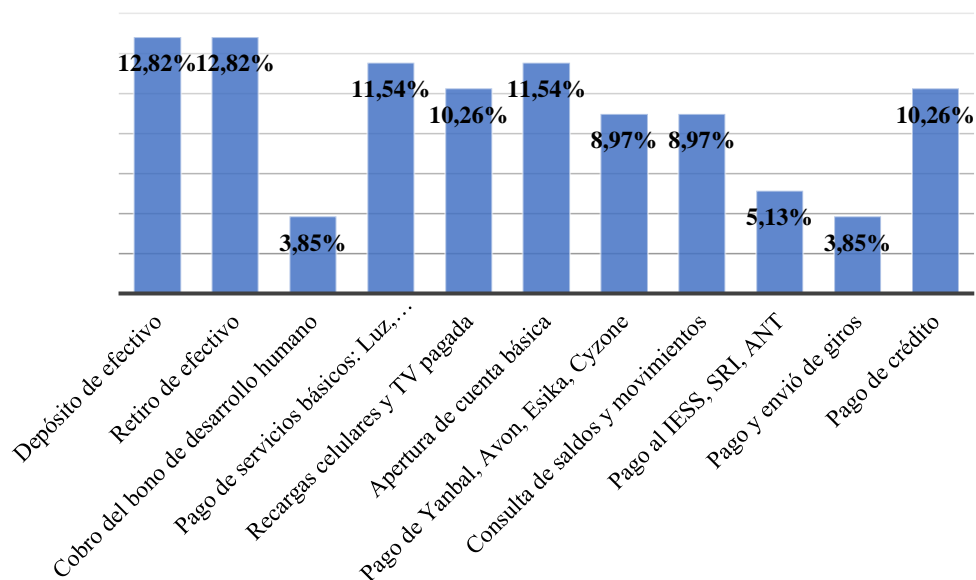
Tabla 19

Servicio financiero de mayor frecuencia en el cantón Las Lajas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Depósito de efectivo	10	12,82%
Retiro de efectivo	10	12,82%
Cobro del bono de desarrollo humano	3	3,85%
Pago de servicios básicos: Luz, Agua, Teléfono e Internet	9	11,54%
Recargas celulares y TV pagada	8	10,26%
Apertura de cuenta básica	9	11,54%
Pago de Yanbal, Avon, Esika, Cyzone	7	8,97%
Consulta de saldos y movimientos	7	8,97%
Pago al IESS, SRI, ANT	4	5,13%
Pago y envió de giros	3	3,85%
Pago de crédito	8	10,26%
TOTALES	78	100,00%

Figura 18

Servicios financieros de mayor frecuencia en cantón Las Lajas



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

Dado que, la interrogante de los servicios que ofrecen los corresponsales no bancarios fue de selección múltiple permitiéndole al encuestado la libre decisión de seleccionar una o varias opciones, en su totalidad se obtuvieron 78 respuestas las cuales representan el 100%, distribuyéndose de la siguiente manera: el 12.82% corresponde a depósitos y retiros de efectivo, mientras que, un 11.54% pertenece al pago de servicios básicos y aperturas de cuentas básicas, asimismo el 10.26% representa las cancelaciones de crédito, recargas de celulares y tv pagada, por otra parte, un 8.97% implica al pago de catálogos como Yanbal, Avon, Ésika y las consultas de saldos y movimientos, con respecto al servicio del IESS, SRI, ANT equivale un 5.13%. Finalmente, un 3.85% determina el cobro de bono del desarrollo humano y recepción de giros.

Análisis Cualitativo

El mayor porcentaje en cuanto a los servicios que ofrecen los CNB, equivale a los depósitos y retiros de efectivo, quedando como evidencia que son los servicios transaccionales más utilizados por los usuarios del cantón, debido a que estas entidades

financieras tanto Banco Pichincha y Banco Guayaquil son las más grandes del país y con mayores usuarios. Seguido tenemos al pago de servicios básicos y aperturas de cuenta, siendo este uno de los servicios más significativos de los CNBs para su aporte a la inclusión financiera, esto significa dar la bienvenida a un nuevo cliente que quizás no estuvo antes en el sistema financiero. De igual forma con un porcentaje significativo tenemos, pago de crédito, considerando que obtener este servicio por parte de la institución emisora ayuda al usuario aumentar su poder adquisitivo y la pronta paga a tener un buen historial crediticio, en el mismo porcentaje están las recargas de celulares y tv pagada, importantes en la actualidad por la diversas ventajas y servicios que ofrecen las operadoras de estos productos. Por otra parte, el servicio de pago de catálogos es un referente para el género femenino, ofreciendo artículos de revistas en la ciudad, la cual les ayuda a tener un ingreso extra, de igual forma con la misma relación de resultados están los movimientos y consultas de saldo que realizan clientes que mantienen en buen orden sus finanzas personales. También se obtuvo resultados de los servicios de instituciones públicas como: IESS, SRI, ANT, porque en el cantón existen emprendimientos, empresas y matriculación vehicular. Finalmente, el cobro del Bono de desarrollo humano y pago de giros tienen estos resultados debido a que ciertos corresponsales manifestaron que en ocasiones no estaban autorizados.

8. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido su negocio como afiliado del corresponsal no bancario?

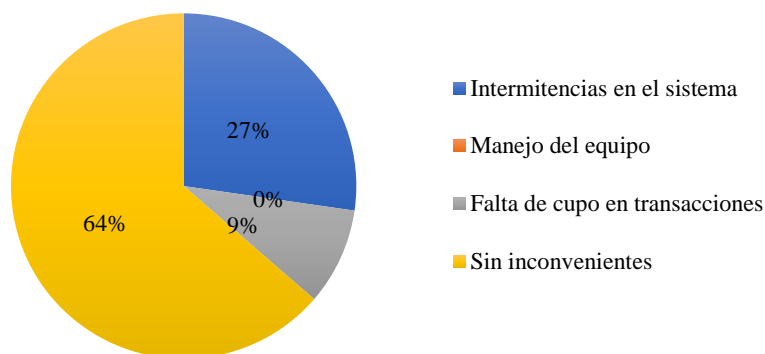
Tabla 20

Tipo de inconvenientes presentados como corresponsal no bancario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Intermitencias en el sistema	3	27%
Manejo del equipo		0%
Falta de cupo en transacciones	1	9%
Sin inconvenientes	7	64%
TOTALES	11	100%

Figura 19

Tipo de inconvenientes presentados como corresponsal no bancario



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 64% de los CNB manifestaron que no han tenido ningún inconveniente con el banco al que están afiliados, mientras que un 27% ha tenido intermitencias en el sistema, por otra parte, el 9% indica que el inconveniente es la falta de cupo en las transacciones.

Análisis Cualitativo

Más de la mitad de los encuestados indicaron, no haber tenido ninguna situación desfavorable con la institución financiera a la cual pertenece su CNB debido a la constante comunicación y pronta respuesta a lo solicitado, a su vez 3 propietarios dieron a conocer que en algunas ocasiones presentaron intermitencias en el sistema, en razón de que el dispositivo funciona con un chip por cuanto, no recepta la señal correspondiente para llevar a cabo sus transacciones con normalidad. Finalmente, un mínimo porcentaje considera que la falta de cupo transaccional con el que cuentan como corresponsales alguna de las veces no les permite satisfacer las necesidades de sus clientes.

9. ¿La institución financiera a la que pertenece su corresponsal brinda la ayuda adecuada al momento de tener alguna dificultad con el servicio o equipo de manera eficaz? Por qué

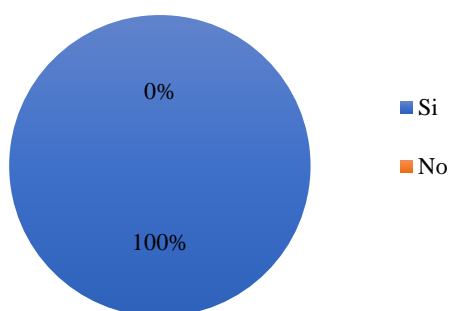
Tabla 21

Soporte brindado a los CNBs, al momento de presentar algún inconveniente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	100%
No	-	0%
TOTALES	11	100%

Figura 20

Soporte brindado a los CNBs, al momento de presentar algún inconveniente



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

El 100% de los agentes corresponsales indicaron que, por parte de la institución a la cual están afiliados, si reciben la asistencia técnica necesaria para brindar un mejor servicio a la ciudadanía Lajense.

Análisis Cualitativo

El total de los CNBs encuestados afirmaron recibir soporte técnico vía WhatsApp y otros medios digitales las 24 horas del día. Asimismo, cuentan con la visita de personal capacitado para resolver sus dudas e inquietudes menores de los diferentes servicios que prestan. En lo que respecta al daño de equipo mencionan que les podría tardar un poco más llegando incluso hasta los tres meses, por lo que para su pronta solución deben acercarse directamente a la institución emisora.

10. ¿Considera usted que los Corresponsales no Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera? Por qué

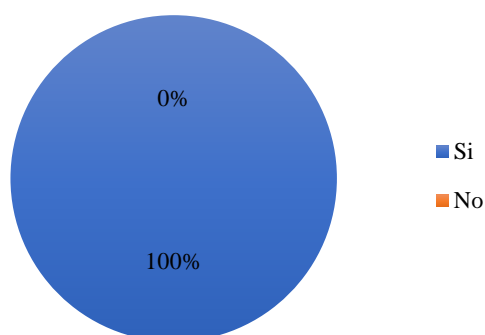
Tabla 22

Contribución de los corresponsales no bancarios a la inclusión financiera

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	100%
No	-	0%
TOTALES	11	100%

Figura 21

Contribución de los corresponsales no bancarios a la inclusión financiera



Nota: Información obtenida de encuestas aplicadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Análisis Cuantitativo

De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los propietarios de los negocios indicaron que los corresponsales no bancarios, sí contribuyen a la inclusión financiera.

Análisis Cualitativo

La totalidad de los encuestados manifiestan que los CNBs establecidos en sus negocios, si ayudan para el desarrollo de la inclusión financiera, por cuanto brinda una mayor cobertura en las zonas de difícil acceso para las instituciones bancarias, así como también permite que más personas puedan involucrarse en el sistema financiero. No obstante, se constató un gran aporte en el transcurso del confinamiento a

consecuencia del COVID19, donde gran parte de la población optó por los corresponsales más cercanos a su domicilio para realizar sus transacciones y evitar salir a otras ciudades, con el fin de precautelar su salud y la de sus familias. Así como también se está dando paso de esta manera a una de las metas de la ENIF (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera) para el año 2024, donde no existan parroquias en el país sin corresponsales no bancarios.

11. Propuesta de Acción

La presente propuesta de acción está encaminada a efectuar el estudio de los corresponsales no bancarios en los habitantes del cantón Las Lajas provincia de El Oro, periodo 2021, para identificar los servicios más demandados por los usuarios, a su vez establecer los beneficios y participación que tienen los CNB en la Inclusión Financiera en cuanto al acceso, uso y calidad de los servicios prestados.

11.1 Corresponsales no bancarios a nivel nacional

Durante el transcurso de los años los corresponsales no bancarios han ido ganando terreno, de modo que, para las instituciones bancarias el establecer una oficina física en diversas localidades especialmente en la zona rural, implicaría altos costos que no podrían ser cubiertos con la demanda existente. A Ecuador el sistema de los CNB llegó en 2008, con la iniciativa del Banco Guayaquil, que implementó el servicio que hasta hoy se conoce como Banco del Barrio, mismo que comenzó con 437 establecimientos.

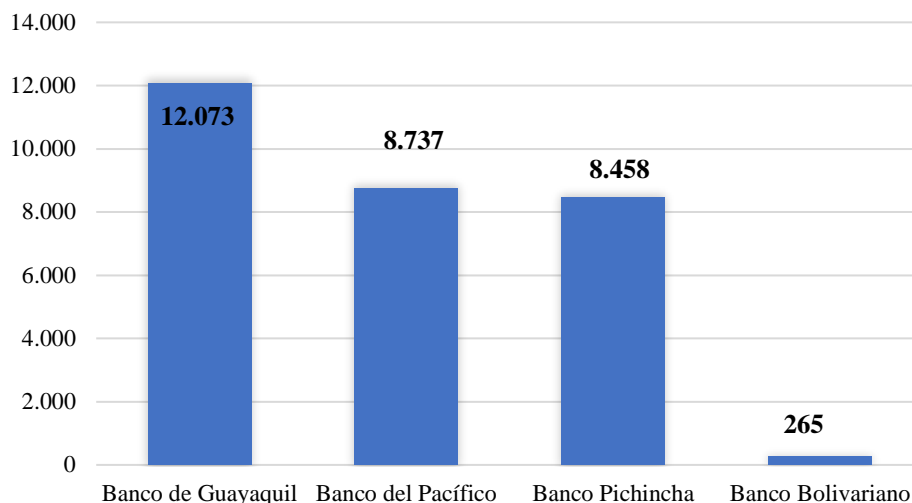
Cuatro bancos son los que actualmente ofrecen este servicio: Banco del Pacífico, Banco Guayaquil, Banco Pichincha y Banco Bolivariano (Asobanca, 2022). Para tener una mejor comprensión se detallada, los corresponsales no bancarios con mayor presencia a nivel nacional:

Tabla 23

Entidades que cuentan con CNB a nivel nacional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Banco de Guayaquil	12.073	40,88%
Banco del Pacífico	8.737	29,58%
Banco Pichincha	8.458	28,64%
Banco Bolivariano	265	0,90%
Banco Delbank	0	0,00%
TOTAL	29.533	100,00%

Nota: Información estadística de los CNB existentes a nivel de país, con corte a octubre de 2021. Adaptado de (Asobanca, 2022)

Figura 22*Entidades que cuentan con CNB a nivel nacional*

De acuerdo a los datos proporcionados por Asobanca a octubre de 2021, se puede evidenciar que el Banco Guayaquil denominado Banco del Barrio lidera el número de corresponsales no bancarios en el país con un porcentaje del 41%. El Banco del Pacífico quien se encuentra en segundo lugar con un 29,58%, durante el 2021 experimento una reducción del 51% en el número de corresponsales frente a los que tenía en el primer semestre del mismo año. Así como también la reducción se debe a un proceso de depuración de CNB que realizan desde julio de 2021; en el que además cambió el sistema de funcionamiento de sus CNB a una nueva aplicación móvil para los dueños de los negocios de barrio, según la institución, el nuevo modelo de negocio permite que las transacciones sean más ágiles (Tapia, 2022). Por otra parte, con un porcentaje del 28,64% está el Banco Pichincha, que, a pesar de ser una institución de gran influencia, aún no logra superar a los porcentajes de los bancos antes mencionados. Por último, el Banco Bolivariano posee el 0.90% por su baja inversión en servicios de corresponsalía.

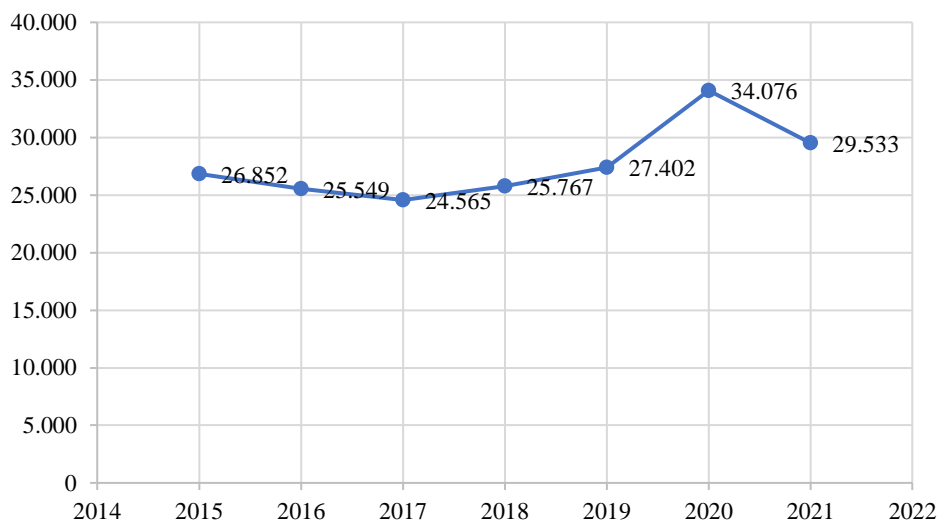
11.2 Evolución de los Corresponsales no bancarios.

El crecimiento de este mecanismo ha sido exponencial. Hoy los corresponsales son casi el 80 % de los puntos de atención de la banca privada, incluso algunos bancos ofrecen la opción de abrir cuentas de ahorro desde estos corresponsales, ubicados en tiendas, bazares, farmacias, ferreterías y otros pequeños comercios, dando origen a un

camino más ágil hacia la inclusión de más personas al sector financiero. En 2015, el país tenía 26. 852 CNB y para diciembre de 2021 se registraron 30 626. Actualmente, el número de CNB es casi 9 veces mayor al número de puntos de atención de la Economía Popular y Solidaria, que cuenta con 3634 puntos (Tapia, 2022).

Figura 23

Evolución de los corresponsales no bancarios a nivel nacional



Nota: Información estadística de los CNB existentes a nivel de país, con corte a octubre de 2021. Adaptado de (Asobanca, 2022)

Según el Banco Central del Ecuador (2020), en su informe denominado Evolución de los medios de pago del Ecuador en el contexto de pandemia COVID - 19, indica que: “En la pandemia se han incrementado 4,509 corresponsales no bancarios entre marzo y agosto de 2020 llegando a un total de 32,864” (p.23).

Posteriormente de acuerdo a la Superintendencia de Bancos, en el país hasta noviembre del 2020, se contaba con un número de 33.740 corresponsales no Bancarios de las diferentes instituciones financieras (Superintendencia de Bancos, 2022). Por último en base a los datos de Asobanca culmina a diciembre con 34.076. Evidenciando sin duda alguna, durante el año en mención un mayor aporte de corresponsales en todo el territorio nacional.

11.2.1 Servicios que los CNB pueden brindar

Conforme a la Superintendencia de Bancos (2021); En su Resolución No. SB-2016-940, de 6 de octubre de 2016; y reformada por última vez con Resolución Nro. SB-2021-2263 de 28 de diciembre de 2021, describe de acuerdo a las Normas de Control para la Apertura y Cierre de Oficinas y Canales de las Entidades bajo el Control de la SB, en su artículo 15. “Las entidades financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:”

a) Recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas; Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos

b) Apertura de cuenta básica;

c) Realizar consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;

d) Efectuar retiros con tarjeta de débito y/o tarjetas prepago;

e) Realizar recargas de tarjetas prepago;

f) Efectuar desembolsos y recibir pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;

g) Recaudar el pago de servicios básicos;

h) Pago del bono de desarrollo humano o de los subsidios otorgados por el gobierno (costo no imputable al beneficiario);

i) Realizar avances en efectivo de tarjeta de crédito;

j) Realizar recaudaciones a nombre de terceros; y,

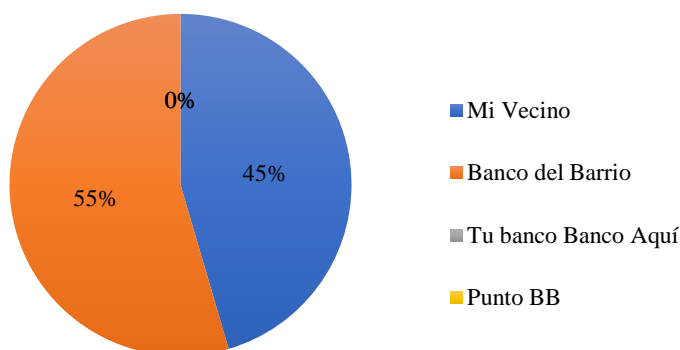
k) Realizar envíos y pagos de giros y remesas, locales y del exterior;

11.3 Corresponsales no bancarios con mayor presencia en el cantón

Según la Superintendencia de Bancos en el cantón Las Lajas para el año 2020 existen un total promedio de 10 CNBs, sin embargo, al momento de realizar la investigación se observó una corresponsalía adicional perteneciente al banco del Guayaquil (Banco del Barrio), con ello el número asciende a 11 medios de pago, quienes forman parte de los 29,573 que se encuentran establecidos a nivel nacional con corte a octubre de 2021.

Figura 24

CNB con mayor presencia en el cantón Las Lajas



Nota: Referencia de encuesta aplicada a los negocios que mantienen una corresponsalía bancaria en el cantón (Arriaga & Torres, 2022)

Mostrando un 55%, el corresponsal no bancario denominado Mi Vecino, perteneciente al Banco Pichincha es la entidad que predomina en el cantón Las Lajas, donde los dueños de los locales han optado por implantar esta corresponsalía debido a la alta cobertura que presenta en el territorio ecuatoriano, asimismo es la más utilizada por los usuarios. Consecutivamente está el Banco del Barrio perteneciente al Banco Guayaquil, con un porcentaje del 45%, donde además de prestar un servicio a la ciudadanía, como agentes corresponsales les ha permitido mejorar sus ingresos, así como también convertir sus negocios en lugares atractivos para la compra de lo ofertado por ejemplo: la venta de víveres, productos de bazar en general, insumos médicos, agrícolas, entre otros; Por último, se observó que los bancos Bolivariano y del Pacífico no existen en la localidad. Cabe mencionar que el Sr. Javier Ortiz, propietario del negocio denominado Cyber Terexiomi, fue uno de los primeros en implementar una corresponsalía del Banco Pichincha en el cantón, posteriormente agregó el Banco del Barrio y que, en la actualidad, desde el mes de mayo del 2022, también cuenta con la corresponsalía del Banco del Pacífico, para ofrecer una mejor ampliación de los servicios frente a las necesidades transaccionales presentadas por los usuarios.

Acto seguido, según datos obtenidos de la encuesta aplicada a los agentes corresponsales de los negocios, se pudo verificar que los CNBs se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Parroquia Urbana Platanillos (2), Cabecera

cantonal La Victoria (9), constatándose una total ausencia de CNBs en la zona rural. Cabe mencionar que en las parroquias Rurales; San Isidro y El Paraíso, algunos propietarios de los establecimientos señalaron haber instaurado hace algunos años el CNB, pero debido a factores como la baja demanda y la falta de dinero tras la pandemia causada por el COVID 19, ya no brindan el servicio de corresponsalía.

11.4 Servicios que prestan en la localidad

Tabla 24

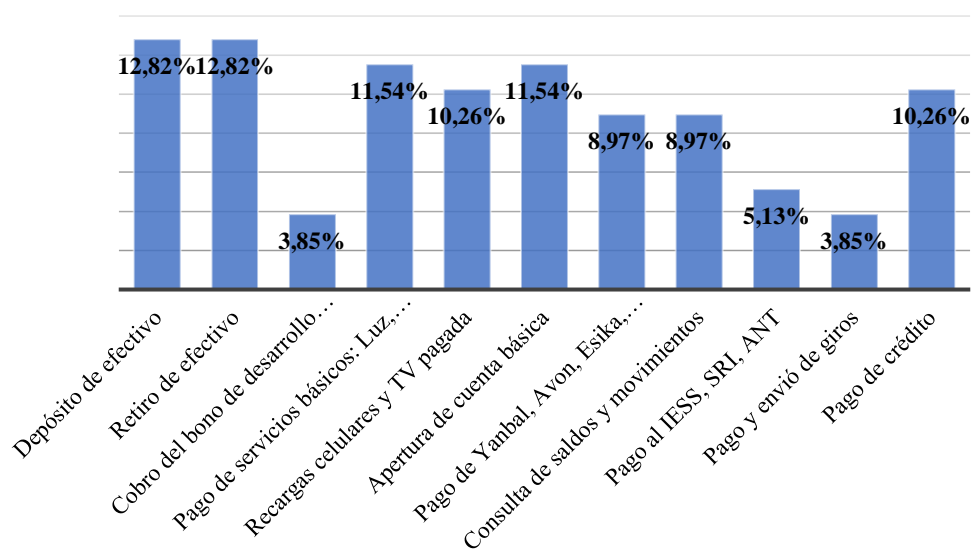
Servicio financiero prestado con mayor frecuencia

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Depósito de efectivo	10	12,82%
Retiro de efectivo	10	12,82%
Cobro del bono de desarrollo humano	3	3,85%
Pago de servicios básicos: Luz, Agua, Teléfono e Internet	9	11,54%
Recargas celulares y TV pagada	8	10,26%
Apertura de cuenta básica	9	11,54%
Pago de Yanbal, Avon, Esika, Cyzone	7	8,97%
Consulta de saldos y movimientos	7	8,97%
Pago al IESS, SRI, ANT	4	5,13%
Pago y envío de giros	3	3,85%
Pago de crédito	8	10,26%
TOTALES	78	100,00%

Nota: Información obtenida de encuesta aplicada a los CNBs del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Figura 25

Servicio financiero prestado con mayor frecuencia



Durante el 2021, de acuerdo a la información proporcionada mediante el estudio realizado a los propietarios de las corresponsalías en el cantón y desde su perspectiva, se ha constatado que los servicios de mayor frecuencia están representados por un 12,82%, que se atribuye a los depósitos de efectivo, utilizados por los usuarios para ahorro en cuentas, y el 10,26% según la tabla, son depósitos que han sido destinados al pago de créditos.; por otro lado, los retiros de efectivo representan un porcentaje similar del 12,82%, del cual son transacciones realizadas por medio del corresponsal al que pertenecen sus cuentas, ya sea del Banco de Pichincha o Banco Guayaquil.

Posteriormente el 11,54%, corresponde al pago de servicios básicos como: luz, teléfono e internet. Asimismo, un 11,54% pertenece a la apertura de cuentas básicas realizadas en nueve de once CNBs, de las cuales un aproximado de 150 cuentas se abrieron por medio de la corresponsalía Mi Vecino y un promedio de 10 cuentas en el CNB Banco del Barrio.

En la zona rural la falta de internet, por circunstancias tanto: de pocos proveedores o el difícil acceso, obliga a que las personas puedan obtener internet a través de sus dispositivos móviles, tanto para estudio, trabajo, entretenimiento, etc.; atribuyéndole el 10,26% al servicio de recargas y TV pagada.

Adicionalmente, los CNB del cantón no están autorizados para otorgar ningún tipo de crédito, además en lo que respecta a la corresponsalía Mi vecino, indicaron que también se presta el servicio de pago de tarjetas de crédito de VISA y Mastercard otorgadas por la misma entidad.

11.5 Servicios más demandados por los usuarios de los CNB.

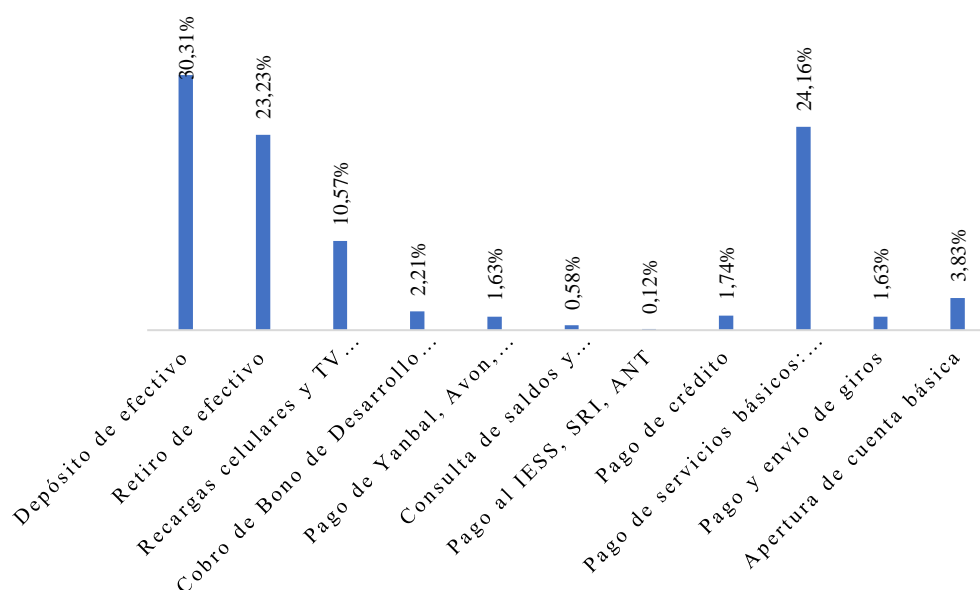
De acuerdo a Sánchez et al. (2019), en su estudio “El aporte de los corresponsales no bancarios CNB a la inclusión financiera”, menciona que el servicio más solicitado es la recaudación de servicios básicos, seguido de la recaudación de servicios privados como TV Cable, Yanbal, entre otros; los pagos del bono de desarrollo humano, depósitos en efectivo y retiros en efectivo (p. 13).

Por otro lado, según Sánchez (2022), en su tema denominado “Estudio de los Corresponsales No Bancarios y su efecto en la inclusión financiera en la ciudad de Loja”, manifiesta que los usuarios utilizan estos canales con mayor frecuencia para llevar a cabo depósitos, retiros, dado que les genera agilidad, ahorro de tiempo y reducción en costos de transporte, de la misma manera estos medios son una alternativa para cancelar los servicios básicos tales como: agua, luz, internet, TV cable, Netflix, entre otros. (p. 41)

Con los antecedentes antes mencionados a continuación se presentan los servicios más demandados por la ciudadanía Lajense.

Figura 26

Servicios más demandados por los usuarios en el cantón Las Lajas



Nota: Referencia de encuesta aplicada a los usuarios de los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres, 2022)

Entre los servicios que ofrecen los CNB en el Cantón, durante el periodo 2021, los depósitos de efectivo fueron los más utilizados por la población, determinando una aceptación del 30,31%. Es preciso resaltar que la información recopilada se fundamenta, en base a los datos financieros publicados por la (Superintendencia de Bancos, 2022). Misma que por este servicio para el año en mención, refleja un número de transacciones de 20.148, que han sido realizados desde los corresponsales no bancarios en la localidad de Las Lajas.

De modo que los CNB, para el servicio de depósitos de dinero ha representado una opción positiva para los usuarios, dado que les brinda agilidad en sus transacciones, como también a la disminución de costos de transporte para los que residen en zonas alejadas del cantón, como también para los que se dedican a múltiples actividades como: agricultores, ganaderos, emprendedores, trabajadores de entidades públicas, madres de familia, estudiantes entre otros. Para este servicio hay quienes pagaron un valor de 0.50ctvs por depósitos de hasta \$300,00 dólares y de \$301,00 en adelante un costo transaccional de \$1.00 dólar, de las cuales la mayor parte de la población mencionó estar de acuerdo con el cobro ya que han indicado que los CNB, por el servicio que brindan deberían comisionar.

Continuando con el orden, según las estadísticas del INEC con proyección al 2021, el cantón cuenta con una población de 4.949 habitantes, donde el pago de servicios básicos de acuerdo a la investigación de campo, también forma parte de las transacciones más solicitadas mediante los CNB, en vista de que son pagos que se realizan mes a mes, la cual cumple una función importante, que es la de satisfacer una necesidad primordial para cientos de hogares con la finalidad de tener una mejor calidad de vida.

Seguidamente, según los datos financieros publicados por la Superintendencia de Bancos (2022) para el 2021, los retiros de efectivo a través de los CNB, en el cantón, ascienden a 9.206 número de transacciones, evidenciando una suma anual por retiros de \$1.217.742, asimismo estableciendo una suma de monto promedio anual de retiro de \$132, donde demuestra un mayor número de transacciones de retiro de efectivo en el mes de diciembre, por la fuerte demanda debido a las festividades de navidad y fin de año, conforme muestra la siguiente tabla:

Tabla 25*Estadísticas de retiro de dinero mediante los CNB en el cantón Las Lajas durante el 2021*

MES	Suma de N°. de retiros	Suma de monto de retiros	Suma de monto promedio de retiro
Enero	662	80.885	122
Febrero	591	73.877	125
Marzo	755	100.109	133
Abril	754	103.572	137
Mayo	700	101.565	145
Junio	720	98.299	137
Julio	791	103.906	131
Agosto	846	107.168	127
Septiembre	825	109.752	133
Octubre	651	92.509	142
Noviembre	778	98.346	126
Diciembre	1133	147.756	130
TOTAL GENERAL	9.206	1.217.42	132

Nota: Información con corte, enero a diciembre de 2021. Adaptado de (Superintendencia de Bancos, 2022)

De esta manera conforme al estudio realizado en el cantón, los retiros de efectivo en el cantón se ubican en un tercer lugar con el 23,23%, de los servicios más requeridos por la ciudadanía, del mismo modo, son personas han mantenido una cuenta activa y conservan una tarjeta de débito que pertenecen únicamente al banco Pichincha o banco Guayaquil, por motivo de que los CNB no brindan la facilidad de poder efectuar sus transacciones con tarjetas de otro banco, Por otra parte, los retiros de efectivo se deben también, al aplicativo denominado “efectivo móvil”, que conservan los puntos del corresponsal Banco del Barrio la cual funciona mediante el envío de dinero a un número celular de alguien más, o a su vez a su propio número, a la cual le llegará un código de seguridad para el retiro correspondiente. Así como también ingresando a su cuenta desde la banca electrónica en la opción efectivo móvil, permite el retiro dinero sin necesidad de una tarjeta de débito, Cabe mencionar que el CNB Mi Vecino de igual forma cuenta con esta herramienta, pero en el cantón la entidad no ofrece este método de retiro por lo que el cubrir algún gasto de urgencia sería imposible, sin llevar su tarjeta.

En el año 2021, una las situaciones desfavorables que los usuarios presentaron en el servicio de retiro de dinero, es el doble cobro, porque a más de que el banco ya les debita un valor que es de 0,35 ctvs., los usuarios señalan que han tenido que pagar un importe adicional por este servicio en los CNB que va desde \$1,00 a más, dependiendo del monto. Por otra parte, solo se puede retirar hasta \$500,00 por día.

Ahora bien, las recargas y TV pagada, pago de catálogos (Yanbal, Avon, Esika), envío de giros; consulta de saldos, servicios públicos y cobro de desarrollo humano se encuentran situados entre los servicios de menor demanda, este último BHD tiene una baja demanda, debido a que los beneficiarios se acercan directamente a la cooperativa Once de Junio, existente en el cantón. Por otra parte, hay que tomar en cuenta que en la actualidad tanto el Banco Central y el MIES han realizado una alianza significativa en la cual, mediante este convenio se incentivará a usuarios de bonos y pensiones a recibir su transferencia monetaria a través de depósitos en cuentas bancarias, de preferencia básica o de ahorros, y promover el “pago seguro”. Estableciendo como un punto a favor para los corresponsales ya que, a través de este convenio, tendrán una mayor demanda de personas en apertura de cuenta en especial a personas que están denominadas en extrema pobreza y que la mayor parte no están vinculadas a sistema financiero (Banco Central del Ecuador, 2022).

11.6 Beneficios que presentan los CNB para los usuarios en el cantón

De acuerdo a Sánchez et al. (2019) en su estudio “El aporte de los corresponsales no Bancarios CNB a la inclusión financiera indica que, la falta de uso puede convertirse en un problema de inclusión financiera, cuando teniendo acceso, los usuarios usan poco o no usan los instrumentos y/o servicios financieros. La cual puede obedecer al desempleo o insuficiencia de ingresos y dinero disponible para el ahorro; miedo a endeudarse; falta de confianza en las instituciones financieras; falta de educación financiera o, por malas experiencias en el pasado-autoexclusión. (p. 15)

Es necesario mencionar que los corresponsales no bancarios en la localidad, integran beneficios que se despliegan como las ventajas a su favor, o las que poseen los usuarios financieros en cuanto al acceso uso y calidad de los servicios brindados,

mismos conllevan al desarrollo de la inclusión financiera, a su vez permite ascender hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU en su agenda 2030. Es así que para un mayor discernimiento de acuerdo a la investigación de campo realizada a la población y agentes corresponsales se describen datos relevantes en la siguiente tabla:

Tabla 26

Resumen de los beneficios en los CNB del cantón Las Lajas

BENEFICIOS PARA PROPÓSITOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS CNB EN EL CANTON LAS LAJAS
Numero de CNB acorde a la población
CNB establecidos en lugares estratégicos del cantón
Se puede efectuar diversas transacciones como (depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, etc.)
Permiten la apertura de cuentas básicas
Agilidad en las transacciones
Ahorran tiempo y costos de transporte
Evitan las largas filas en las entidades financieras
Tienen Horarios Extendidos
Ofrecen un servicio de calidad
Dueños de los CNB brindan confiabilidad

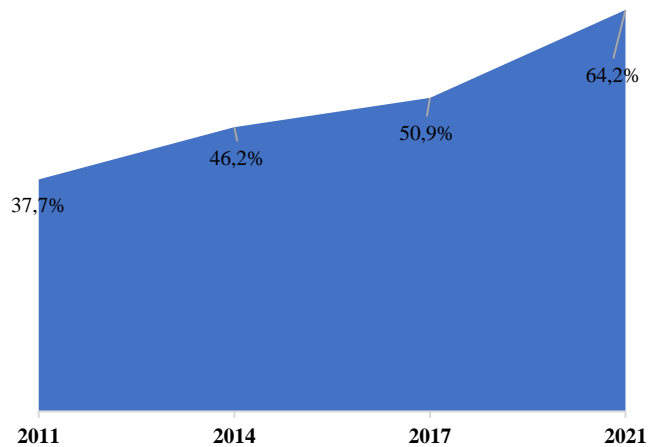
Nota: Referencia de encuestas y entrevistas realizadas a los CNB del cantón Las Lajas (Arriaga & Torres)

11.7 Avance de la inclusión financiera a nivel país.

Desde el año 2020 diversas instituciones financieras privadas del país forman parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, esta iniciativa es liderada por el Banco Central del Ecuador (BCE) y el BM (RFD-Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, 2021). Entre ellas incluye objetivos y metas planteadas hasta el 2023, relacionadas con la oferta de productos y servicios financieros. (ASOBANCA, 2022)

Figura 27

Población mayor a 15 años que posee una cuenta en una IFI en Ecuador



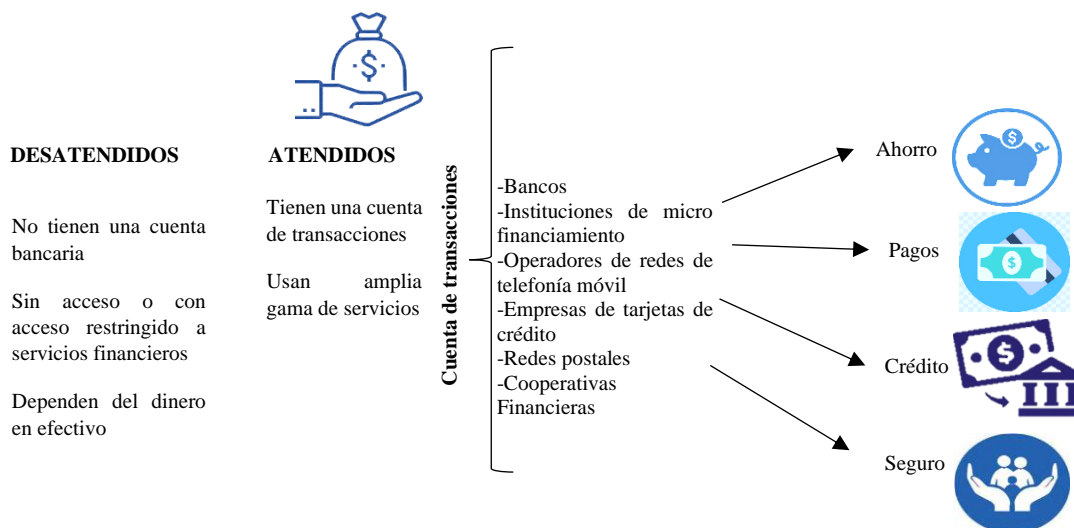
Nota: Tomado de estrategia nacional de inclusión financiera 2020-2024 (BCE, 2021)

Entre el 2017 y 2021, el porcentaje de la población en el país que tiene una cuenta en una institución financiera formal creció 13 puntos. Este aumento se apalanca en los esfuerzos de la banca en entregar productos y servicios en todas las zonas del país, demostrando su apoyo a la inclusión financiera.

Según, Taipe & Toca (2021), menciona que es importante analizar la inclusión financiera porque consiste en integrar a todas las personas sobre todo a las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad con el fin que estas puedan participar en los beneficios que ofrece el sistema financiero al hacer uso de sus productos y servicios financieros, la cual conlleva a una eminente economía nacional, evolución y desarrollo económico de la sociedad impulsando la creación de emprendimientos que ayuden a la generación de empleos. (p. 168)

Figura 28

Como actúa la inclusión financiera



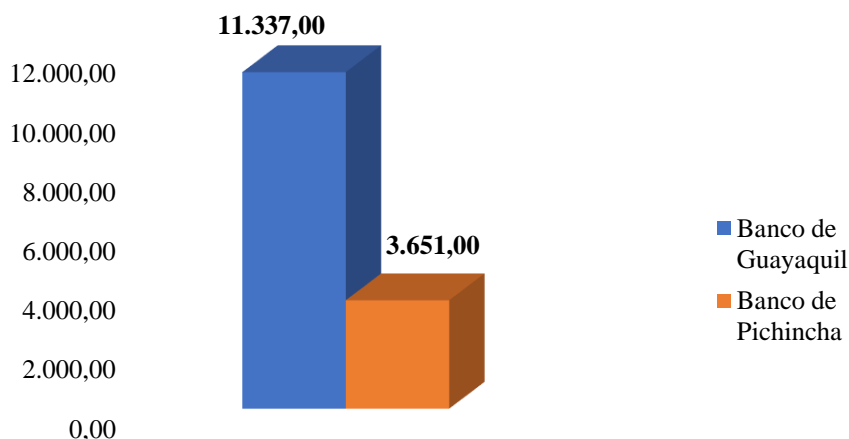
Nota: Proceso de existencia de la inclusión financiera (Arriaga & Torres, 2022)

Según el Grupo Banco Mundial tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, porque permite a las personas guardar dinero, y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros (Banco Mundial, 2022).

Es así que las entidades bancarias a la cual pertenece cada agente corresponsal, deben de priorizar a que más personas consideren adecuado el acceso y uso al sistema financiero, dando alternativas que realmente ayuden a su vinculación. Por otra parte la apertura de una cuenta básica, hoy en día en Ecuador según la resolución SB-2020-0526, sólo podrá ser solicitada por personas naturales y su único requisito será el documento de identidad del solicitante, con el objetivo de promover un sistema financiero inclusivo (Superintendencia de Bancos, 2020).

Figura 29

Apertura de cuentas básicas en la provincia de El Oro durante el 2021



Nota: Información de apertura de cuentas básicas, en El Oro, periodo 2021. Adaptado de (Asobanca, 2022)

Con respecto a las cuentas básicas adquiridas por los usuarios en la provincia de El Oro durante el 2021, Banco Guayaquil tiene la mayor cantidad de cuentas aperturadas con 11.337,00 debido a su fácil acceso y alta demanda, por otra parte, con una gran diferencia, 3.651,00 cuentas fueron dadas por Banco Pichincha, sumando un total de 14.988,00, cuentas en lo que se refiere a las dos corresponsalías. Estas estadísticas a su vez se contrastan con las 160 aperturas de cuentas en el cantón Las Lajas, siendo este un medio positivo para la inserción a la inclusión financiera, dando relevancia a que más personas tengan un producto financiero y puedan pertenecer al sistema financiero formal.

Tabla 27

Porcentaje de adultos con productos financieros

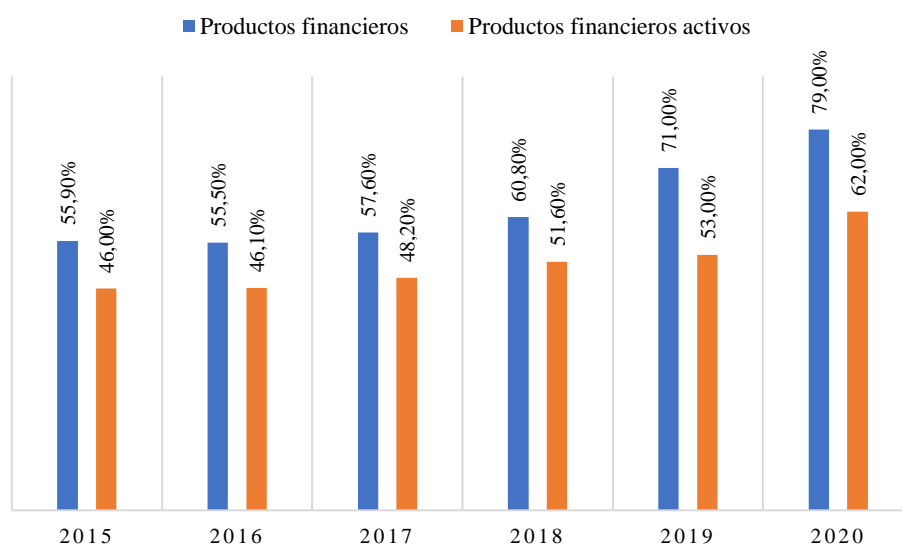
ACCESO Y USO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Población adulta	10.558.771	10.777.428	10.996.204	11.214.623	11.432.413	11.432.413
Productos f.	55,90%	55,50%	57,60%	60,80%	71,00%	79,00%
Productos f. A	46,00%	46,10%	48,20%	51,60%	53,00%	62,00%
N° de clientes con prod. f.	5.987.316	5.977.791	6.328.964	6.815.366	8.072.529	8.987.582
N° de clientes con prod. f. activos	4.857.132	4.966.423	5.296.277	5.788.661	6.060.726	7.049.821

Nota: Información estadística de inclusión financiera en el Ecuador. Adaptado del (BCE, 2021)

De acuerdo a datos del Banco Central, se evidencian los avances en la inclusión financiera en el país, durante el transcurso de los años 2015 al 2020, donde la población adulta se refiere a aquellas personas mayores o iguales a 15 años hasta los 69 años de edad. Por otra parte, los productos financieros representan los diversos productos y o servicios adquiridos por la población adulta como: depósitos de ahorro, depósitos a plazo en cuenta corriente, cuenta básica, dinero electrónico, tarjeta de débito, tarjeta de crédito y créditos. Finalmente, los productos financieros activos corresponden a su uso frecuente es decir cuentas que se encuentran activas. (BCE, 2021)

Figura 30

Porcentaje de adultos con productos financieros



Nota: Información estadística de inclusión financiera en el Ecuador. Adaptado del (BCE, 2021)

Para el año 2015, se puede observar que el 55,9% accedió a los diferentes productos financieros de las cuales un 46% se mantuvo activo, seguidamente para el 2016, muestra un leve declive del 55,5% y aumento en cuentas activas del 46,1%, Mientras que para el 2017 subió en 2,1 puntos porcentuales de usuarios que utilizaron un producto financiero y el 48,2% de su uso frecuente. Posteriormente en el 2019, ascendió significativamente con el 71% de acceso y uso del 53%, Finalmente para el año 2020, las estadísticas siguen mejorando representado el 79% y 62%. En conclusión, la inserción financiera en el Ecuador ha ido mejorando año a año lo que ha permitido su desarrollo paulatino.

11.8 Contraste de encuestas, entrevistas y propuesta de acción

Se puede resaltar, según el análisis de datos de encuestas y entrevistas, referente a los corresponsales no bancarios a nivel de país según información estadística para el 2021, existieron un total de 30,626 CNBs, donde frente al año anterior reflejó 3.450 corresponsales menos, equivalente al 10,12%; una de las principales causas obedece a la disminución de CNBs Tu Banco Banco Aquí del Banco Pacífico quien, en años anteriores se mantenía en las primeras posiciones y debido a pasar un proceso de reestructuración y nuevo modelo de aplicativo móvil, el Banco del Barrio es quien lideró. Además, el confinamiento y las medidas de restricción causado por la llegada de la pandemia Covid- 19 obligó a que muchos de los negocios tuvieran que pasar por serias situaciones económicas e incluso provocó el cierre de los mismos. En el cantón Las Lajas existen un total de 11 CNBs, donde se evidencio según los instrumentos de encuesta y guía de entrevista aplicada a los agentes corresponsales la presencia de cinco corresponsales del Banco del Barrio y los restantes seis pertenecen a la corresponsalía Mi Vecino quien lidera en la localidad; frente a la emergencia sanitaria no tuvieron mayor inconveniente en seguir brindando los servicios, debido a los bajos índices de contagio y medidas de restricción flexibles.

Por otro lado, dentro de los servicios que pueden brindar los corresponsales, se evidencio que los más solicitados por la ciudadanía en el cantón fueron: los depósitos de efectivo con el 30,31%, seguido del pago de servicios básicos con un 24,16%, y el retiro de efectivo con el 23,23%, resultados semejantes a los más demandados en comparación con las respuestas de las encuestas aplicadas a los CNBs. En cuestión de transacciones el corresponsal de mayor frecuencia fue el CNB Mi Vecino en el cual, en un aproximado mensual se efectuaron 5.860 flujos económicos con una totalidad anual de 70.320, mientras tanto mediante el Banco del Barrio tan solo 2.250 movimientos transaccionales mensuales y un anual de 27.000 dando un total general de 97.320 transacciones; en vista de que la Superintendencia de Bancos no da cifras detalladas de los diferentes servicios que se han realizado en los CNBs, lo que sí se puede constatar según la antes mencionada institución es que 9.206 transacciones fueron por retiros de efectivo y 20.148 se le atribuye a los depósitos de efectivo; entendiéndose al restante como varias. Esto refleja un 98,04% de la confianza depositada por los clientes en los corresponsales gracias a que demuestran legalidad,

compromiso, seriedad y transparencia en los servicios que prestan; además de ser un cantón pequeño donde todos se conocen.

Por consiguiente, en un 55% el afiliado CNB cobra una tarifa al usuario financiero que va desde los 0,05ctvs a 0.20ctvs dependiendo del servicio estos valores se incrementarían, representando parte de sus ingresos, así como también la mayoría de negocios como: tiendas, cybers, etc., de forma verbal señalan que la rentabilidad ha crecido por el volumen de ventas que generan, ya que los usuarios al acudir por algún servicio hacen compra de lo ofertado en sus locales. El ahorro de tiempo y costo en un 56,02% fue uno de los factores que determinaron el uso de los CNBs en el cantón. Finalmente, en cuanto a los servicios de mayor inclusión financiera, dentro del cantón Lajense, se puede enfatizar un gran aporte en el servicio de apertura de cuentas básicas con un promedio de 160, las mismas que han permitido a la población el tener acceso a más productos financieros, promoviendo hacia el crecimiento económico, el empleo y trabajo decente en la localidad.

12. Conclusiones

Una vez culminado el proyecto se han llegado a las siguientes conclusiones.

- La información obtenida de las diferentes fuentes de investigación como son: libros, webgrafía, e internet y páginas oficiales como Asobanca y Banco Central del Ecuador fueron de gran importancia para fundamentar el marco teórico que sustenta la investigación.
- De las encuestas aplicadas, a los propietarios, los servicios brindados por los CNB son: depósitos de efectivo y retiros de efectivo 12.82%; pago de servicios básicos y apertura de cuentas básicas en un 11.54%; pago de créditos y recargas de celulares y TV pagada 10.26%; el pago de revistas y consulta de saldos y movimientos 8.97%; pago a instituciones públicas 5.13 %, cobro del bono de desarrollo humano y pago y envió de giros 3.85%, corroborando toda esta información con las entrevistas aplicadas, donde también mencionaron que en algunos casos se podía realizar el pago de tarjetas de crédito.
- Se determina que los servicios más demandados en los CNB, por los habitantes del cantón las Lajas son: los depósitos de efectivo 30.31%, seguido del pago de servicios básicos con un 24.16% y los retiros de efectivo con el 23.23%.
- En conclusión, los beneficios que brindan los CNB en el cantón son variados como: contar con horarios extendidos, confiabilidad en las transacciones, en especial el ahorro de tiempo y costo. Por otra parte, el número de Corresponsales no bancarios en la localidad, satisface la demanda de la población, garantizando su acceso y uso de productos financieros con la calidad del servicio brindado por los agentes corresponsales; en definitiva, haciendo énfasis en la apertura de cuentas, durante el 2021 se crearon 160 cuentas básicas, las mismas que han permitido que más personas estén inmersas en el sistema financiero formal, por ende, se asevera que han contribuido de manera positiva al desarrollo de la inclusión financiera.

13. Recomendaciones

- A la comunidad investigadora hacer uso de este trabajo, puesto que este provee información actualizada, utilizando diferentes fuentes de investigación como son libros, webgrafía, e internet y páginas oficiales como Asobanca, Banco Central del Ecuador y Superintendencia de bancos; y encuestas realizadas en el cantón a los habitantes y los negocios que tienen corresponsalías, que son de gran ayuda para fundamentar la investigación y/o alimentar el conocimiento sobre la temática.
- Se recomienda que los propietarios de los CNB sigan manteniendo los servicios ofertados, ya que son de gran ayuda en la localidad, por la facilidad y acceso que tiene los habitantes para realizar sus transacciones habituales sin la necesidad de acercarse a una entidad financiera
- Seguir con la utilización de los CNBs ya que los mismos han facilitado acceder a transacciones como: depósitos, retiros en efectivo y pagos de servicios básicos, etc., de una forma más rápida y en horarios flexibles.
- Se recomienda que se siga apoyando a la inclusión financiera por medio de los CNBs, ya que posibilita a la población poder acceder a productos y servicios financieros formales de acuerdo a sus necesidades permitiendo una inserción financiera positiva.

14. Bibliografía

- Acosta, M., Coronel, V., & Bermúdez, C. (2018). Modelo de Negocio de Inclusión Financiera a través de Corresponsales No Bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n3/2218-3620-rus-10-03-263.pdf>
- Anonimo. (12 de 10 de 2009). *Bloggeer*. Obtenido de <http://katty-cantonlaslajas.blogspot.com/>
- Arregui, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusion Financiera y Desarrollo. Situacion actual, retos y desafios de la banca*. Ecuador: Universidad Espiritu Santo.
- ASOBANCA. (29 de Septiembre de 2021). *Asosación de Banco del Ecuador*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/2021-09-29-BP-Corresponsales-No-Bancarios-CNB.pdf>.
- Asobanca. (2022). Obtenido de <https://asobanca.org.ec/sin-categorizar/la-banca-cerca-de-casa-el-desafio-de-los-corresponsales-no-bancarios-es-mirar-hacia-lo-digital/>
- ASOBANCA. (2022). Obtenido de <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/hablemos-sobre-la-inclusion-financiera-en-el-ecuador-como-estanas-cifras/>
- Asobanca. (2022). *Servicios financieros-Corresponsales no Bancarios*. Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/home.html#>
- Avilés, E. (s.f). *Enciclopedia del Ecuador*. Obtenido de <http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/las-lajas/>
- Banco Central del Ecuador. (diciembre de 2020). Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *En cuatro años aumentó el acceso al Sistema Financiero en 3,7 millones de personas*. Quito: Banco Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1411-en-cuatro-anos-aumento-el-acceso-al-sistema-financiero-en-3-7-millones-de-personas>
- Banco Central del Ecuador. (10 de Febrero de 2022). *bce.fin.ec*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1468-banco-central-y-mies-firman-convenio-para-promover-la-inclusion-y-la-educacion-financiera-de-usuarios-de-bonos-y-pensiones>

- Banco Internacional. (5 de Febrero de 2021). *Tipos de productos financieros*. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/tipos-de-productos-financieros/>
- Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). *bancomundial.org*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#1>
- BANCO PICHINCHA. (25 de Enero de 2022). Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/diferencias-entre-tarjeta-credito-y-debito>
- BCE. (08 de 02 de 2021). Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/indiceINCFIN.htm>
- BCE. (2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf>
- BCE. (2021). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Recuperado el 14 de 05 de 2020, de <http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf>
- BDAL. (26 de 08 de 2021). *CAF*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/08/inclusion-financiera-que-hemos-aprendido-hasta-ahora/>
- BM. (20 de 04 de 2018). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#1>
- Cedeño, J. (2021). *LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DEL CANTÓN JAMA, PERIODO 2015-2020*". Manabi: Universidad Estatal del Sur de Manabi. Recuperado el 27 de 04 de 2022, de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3175>
- CEPAL, & ONU. (2022). *Agenda 2030 en America Latina y El Caribe*. Obtenido de Plataforma regional de conocimiento: <https://agenda2030lac.org/es/metas/810>
- Constitución de la República del Ecuador. (25 de Enero de 2021). Obtenido de <https://www.tce.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Metodo fenomenologico hermeneutico. Propósitos y Representaciones. 7(1). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gad Las Lajas. (2022). Obtenido de <http://www.laslajas.gob.ec/parroquias.php>
- INEC & Sistema Nacional de Información. (29 de 07 de 2021). *Sistema Nacional de Información*. Obtenido de

<https://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos>

- Martínez, B., & Alvarez, A. (21 de 03 de 2021). Aplicación de la fenomenología de Amedeo Giorgi como sustento metodológico. *ACC CIETNA*, 8(1), 7. doi:<https://doi.org/10.35383/cietna.v8i1.570>
- Mastercard. (2020). *The acceleration of financial inclusion during the COVID-19 pandemic: Bringing hidden opportunities to light*. AMI. Obtenido de https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/10/Mastercard_Financial_Inclusion_during_COVID_whitpaper_EXTERNAL_20201012.pdf
- Munari, B. (2016). *¿Como naccen los objetos? Apuntes para una metodologia proyectua*. Roma: Gustavo Gili, SL, Barcelona 1983, 2016. Obtenido de https://editorialgg.com/media/catalog/product/9/7/9788425228650_inside.pdf
- Novillo, E. (19 de Febrero de 2018). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10274>
- OIT. (2022). *Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/theme-by-sdg-targets/WCMS_621380/lang--es/index.htm
- Ordoñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (19 de 05 de 2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. Cuenca: Fundacion Koinonia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- PNUD. (2022). *Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- RFD-Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. (2021). *RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO*. Recuperado el 17 de Mayo de 2022, de <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>
- Rivera, J., & Guerra, P. (2019). *¿ Que es la Inclusion Financiera? Un Analisis desde la teoría y la practica*. Quito: Creative Commons. Obtenido de <https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Araque-W.-CON-003-Que-es-la-inclusion.pdf>
- Riveros, L. (03 de 09 de 2020). *Método Gui Bonsiepe*. Obtenido de Medium.com: <https://medium.com/@laurap.riverosp/m%C3%A9todo-gui-bonsiepe-432154970ca9>
- Rodríguez, D. (12 de 04 de 2019). *Método Hermenéutico: origen, características, pasos y ejemplo*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>.

- Rodriguez, E. (19 de 03 de 2019). *COBIS*. Obtenido de Financial Agilite Partners: <https://blog.cobiscorp.com/soluciones-innovadoras-inclusion-financiera-paises-emergentes-2019>
- Rosado, J., Villareal, F., & Stezano, F. (2020). *Fortalecimiento de la inclusión y capacidades financieras en el ámbito rural: "pautas para un plan de acción", Documentos de Proyectos*. Obtenido de : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45115/4/S2000323_es.pdf
- Rubio, J., Jimenez, J., Acosta, D., & pago, G. d. (Octubre de 2020). *20 AÑOS DE DOLARIZACIÓN DE LA ECONOMÍA ECUATORIANA: EVOLUCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Sanchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (16 de 12 de 2019). *El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a inclusión financiera*. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- Sánchez, D. (02 de 06 de 2022). *Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24815>
- SB. (3 de Mayo de 2022). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/educacion-financiera-prioridad-de-la-superintendencia-de-bancos/>
- SEPS. (2022). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>
- Subdirección de Administración de Servicios. (2022). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826
- Superintendencia de Bancos. (2020). *Estadísticas de Corresponsales No Bancarios-Enero a Diciembre 2020*.
- Superintendencia de Bancos. (20 de Mayo de 2020). *superbancos.gob.ec*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/cool_timeline/reformas-a-la-codificacion-de-las-normas-de-la-sb/
- Superintendencia de Bancos. (12 de 28 de 2021). Obtenido de Resoluciones SB Año 2021: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/resoluciones-sb-ano-2021/>
- Superintendencia de Bancos. (Enero de 2022). Datos de Servicios Financieros. Obtenido de Datos de Servicios Financieros: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826

Taipe, F., & Toca, M. (19 de 03 de 2021). *ESPE*. Obtenido de Análisis del nivel de inclusión financiera y su incidencia en el desempeño financiero de los contribuyentes RISE de la parroquia de Alóag, del cantón Mejía en el año 2019-2020:

<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/24422/1/T-ESPEL-CAI-0721.pdf>

Tapia, E. (11 de marzo de 2022). *Asobanca*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/analisis-economico/dos-jugadores-clave-para-la-inclusion-financiera/>

Tapia, E. (12 de 08 de 2022). Crece el uso de los servicios bancarios a través de negocios de barrio. *Primicias*.

Zorrilla, A. (08 de 01 de 2021). *Identidad y Desarrollo* . Obtenido de <https://identidadydesarrollo.com/tecnica-de-investigacion-documental-o-bibliografica/>

15. Anexos

Anexo 1: Certificación del proyecto de Investigación


INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
formación para la vida

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 9 de Julio del 2022
Of. N° 140 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). **ARRIAGA OLAYA ADRIAN KEVIN**
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 **ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU INCIDENCIA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS HABITANTES DEL CANTÓN LAS LAJAS PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021**, 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) **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


INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
VICERRECTORADO
SUDAMERICANO

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

Escaneado con CamScanner

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 9 de Julio del 2022
Of. N° 141 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). TORRES PUCHAICELA MARITZA DEL CARMEN
**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 **ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU INCIDENCIA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS HABITANTES DEL CANTÓN LAS LAJAS PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021**, 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) **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



Anexo 2: Entrega de Resultados



Ing. Marcia López, Mgs.
DIRECTORA DEL PROCESO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Que los estudiantes, Adrian Kevin Arriaga Olaya con número de cédula 07050017527 y Maritza del Carmen Torres Puchaicela con número de cédula 0706612678, han desarrollado al 100% la propuesta de acción y entregó los resultados de su proyecto de titulación denominado: **“ESTUDIO DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS Y SU INCIDENCIA A LA INCLUSION FINANCIERA EN LOS HABITANTES DEL CANTON LAS LAJAS PROVINCIA DE EL ORO, PERIODO 2021”**

En todo en cuanto certificar en honor a la verdad

Atentamente;

Ing. Marcia López, Mgs.
C.I. 1103891055
**DIRECTORA- PROCESO DE
INVESTIGACIÓN**

Anexo 4: Presupuesto

Tabla 29

Tabla de presupuesto.

Presupuesto	
Ingresos	
APORTE GENERAL	2000,00
Ingresos	
Torres Puchaicela Maritza del Carmen	1000,00
Arriaga Olaya Kevin Adrian	1000,00
Total ingresos	2000,00
Egresos	
Internet	25,00
Transporte	35,00
Empastados	40,00
Impresión de Encuestas	20,00
Proyecto de titulación	1880,00
Total egresos	2000,00

Nota: La tabla representa el presupuesto de los gastos proyectados en la elaboración del presente estudio (Arriaga & Torres, 2022)

Anexo 5. Modelo de encuesta aplicada a los usuarios de los CNB



Estimados (as) Sr. /Sra. /Srta., reciban un cordial saludo del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano: Esta encuesta está dirigida para los usuarios de los CNB para la cual, le solicitamos de manera muy comedida nos colaboren dando contestación a la siguiente encuesta que tiene como objetivo: "Determinar la incidencia de los servicios de los Corresponsales no Bancarios en la inclusión financiera de los usuarios del cantón Las Lajas", para la obtención del título de tercer en la tecnología en Administración Financiera .Se le solicita y se le agradece su colaboración y nos permitimos indicarle que la presente encuesta es totalmente confidencial.

DATOS PERSONALES

Sector:

Edad:

Género:

1). Nivel académico

Primaria

Secundaria

Tercer Nivel

Cuarto Nivel

2). ¿Qué corresponsal no bancario utiliza con mayor frecuencia?

Mi Vecino

Tu Banco Banco Aquí

Banco del Barrio

PuntoBB

3). ¿Considera que el número de CNB existentes en el cantón Las Lajas, cubre las necesidades de todos los usuarios? Por qué

Si

No

4). De los siguientes servicios que ofrece los CNB ¿Cuál usa frecuentemente?

Depósito de efectivo

Retiro de efectivo

Recargas celulares y TV pagada

Pago y envío de giros

Cobro de Bono de Desarrollo Humano

Pago de Yanbal, Avon, Esika, Cyzone

Consulta de saldos y movimientos

Pago al IESS, SRI, ANT

Pago de crédito

Pago de servicios básicos: Luz, Agua, Teléfono e Internet

Apertura de cuenta básica

5). ¿Para usted la calidad de los servicios brindados por el corresponsal no bancario fue? Por qué

Excelente

Bueno

Regular

6). ¿Cuál fue el valor que pago por las transacciones realizadas en un CNB? ¿Y considera que su costo fue el adecuado? SI-NO. Por qué

0.05 ctv - 0.20 ctv

0.25 ctv - 0.50 ctv

0.60 ctv - 0.90 ctv

\$1.00 - \$1.50

7). ¿Considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros fueron adecuados?

Si

No

8). ¿Las transacciones financieras que realizó en los corresponsales no bancarios le generaron confianza? Por qué

Si

No

9). ¿Por qué hace uso de los corresponsales no bancarios?

Ahorro de tiempo y costo

Agilidad en las transacciones

Evitar largas filas en las instituciones financieras

Horario extendido

10). ¿Ha tenido inconvenientes con los servicios prestados por un corresponsal no bancario?

Si

No

Si la respuesta es afirmativa, ¿Indique el tipo de inconveniente que presentó?

Anexo 6. Modelo de encuesta para los agentes de los CNB en el cantón.



Estimados (as) Sr. /Sra. /Srta., propietarios de los CNB del cantón Las Lajas, reciban un cordial saludo del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano: a su vez, le solicitamos de una manera muy comedida que nos colaboren dando contestación a la siguiente encuesta que tiene como objetivo: **"Determinar la incidencia de los servicios de los Corresponsales no Bancarios en la inclusión financiera de los usuarios del cantón Las Lajas"**, para la obtención del título en Tecnología en Administración Financiera. Se le solicita y se le agradece su colaboración y nos permitimos indicarle que la presente encuesta es totalmente confidencial.

Datos generales:

Edad:

Género: Masculino () Femenino () **Sector:**

Nivel académico:

Ninguno () Primaria () Secundaria () Tercer nivel () Cuarto nivel ()

Tipo de negocio

Tienda () Farmacia () Librería () Cyber () Bazar () Otros ()

1). ¿Cuál es el CNB al que pertenece usted?

- Mi Vecino ()
- Tu Banco Banco Aquí ()
- Banco del Barrio ()
- PuntoBB ()

2). ¿Desde qué año su negocio se convirtió en un corresponsal no bancario?

3). ¿Cuántos usuarios en un promedio mensual hicieron uso del corresponsal no bancario?

4). Al ofrecer el servicio de corresponsal no bancario ¿Cuál es la comisión generada por cada transacción?

0.05 ctv – 0.20 ctv ()	0.60 ctv – 0.90 ctv ()
0.25tv – 0.50 ctv ()	1.00 \$ - 1.50 \$ ()

5). ¿Han incrementado sus ventas al contar con el servicio de corresponsal no bancario? Por qué

Si () No ()

6). ¿Usted ha recibido capacitación para el manejo adecuado del corresponsal no bancario por parte de la institución financiera que está afiliada?

Si () No ()

7). ¿Cuál fue el servicio financiero que presto con mayor frecuencia?

Depósito de efectivo	()
Retiro de efectivo	()
Pago del bono de desarrollo humano	()
Pago de servicios básicos: luz, agua, teléfono e internet	()
Recargas celulares y tv pagada	()
Apertura de cuenta básica	()
Pago de Yanbal, Avon, esika, Cyzone	()
Consulta de saldos y movimientos	()
Pago al IESS, SRI, ANT	()

- Pago y envió de giros ()
Pago de tarjeta de crédito ()
Pago de crédito ()

8). ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido su negocio como afiliado de corresponsal no bancario?

- Intermitencias en el sistema () Falta de cupo en transacciones ()
Manejo del equipo () Sin inconvenientes ()

9). ¿La institución financiera a la que pertenece su corresponsal brinda la ayuda adecuada al momento de tener alguna dificultad con el servicio o equipo de manera eficaz? Por qué

Si () No ()

10). ¿Considera usted que los Corresponsales no Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera? Por qué

Si () No ()

Anexos 7. Formato de entrevista de los corresponsales del cantón Las Lajas



Sr. (a)

Propietario del negocio

En la cual se encuentra afiliado al CNB “Mi Vecino”, () Banco del Barrio ()

ENTREVISTA

1. ¿Por qué decidió usted implementar un corresponsal no bancario en su negocio?
2. Para generar transacciones. ¿Cuál es el monto establecido por la entidad financiera, que debe de tener en la cuenta?
3. ¿Qué tiempo lleva prestando el servicio con el CNB al que pertenece y como ha sido su experiencia?
4. ¿Considera usted que es una buena idea el contar con cnb's en sectores donde las entidades financieras son escasas? Y por qué.
5. ¿Ha presentado algún inconveniente con la entidad a la que corresponde su CNB?
6. ¿Ha presentado inconvenientes con sus clientes en los servicios prestados como CNB?
7. ¿En promedio cuál es el género que acude con mayor frecuencia para hacer uso del cnb, y cuál cree que sería el motivo?
8. ¿Aproximadamente cuántas cuentas básicas se han aperturado durante el 2021?

Anexo 8: Memoria Fotográfica







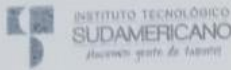










Anexo 9: Certificado de Abstract

CERTF. N° 003-KC-ISTS-2022
 Loja, 21 de Octubre 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.


C E R T I F I C A:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **ARRIAGA OLAYA ADRIAN KEVIN** y la señorita **TORRES PUCHAICELA MARITZA DEL CARMEN** estudiantes en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 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!

Checked by:



Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño
 ENGLISH TEACHER

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

Matriz: Miguel Riofrio 156-26 entre Sucre y Bolívar