



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

**El aporte de los corresponsales no bancarios y su
incidencia en la inclusión financiera de la población de la
ciudad de Santo Domingo**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

Autor: Lara Guerrero, Ingrid Lisette

Director: Jaramillo Samaniego, Claudia Estela

SANTO DOMINGO

2023



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2023

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 10 marzo de 2023

Mgtr.

Viviana del Cisne Espinoza Loayza

Directora de la carrera de Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: El aporte de los corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera de la población de la ciudad de Santo Domingo realizado por Ingrid Lissette Lara Guerrero ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Claudia Estela Jaramillo Samaniego Mgs.

C.I. 1103875249

Correo electrónico: cejaramillox@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Ingrid Lissette Lara Guerrero, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autora del Trabajo de Titulación denominado: El aporte de los corresponsales no bancarios y su incidencia en la inclusión financiera de la población de la ciudad de Santo Domingo, de la carrera de Administración en Banca y Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo I: sector financiero, Capítulo II: La banca privada en el sistema bancario del Ecuador, Capítulo III: Metodología, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Claudia Estela Jaramillo Samaniego Mgs., directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....
Autor: Ingrid Lissette Lara Guerrero

C.I.:070498538-1

Correo electrónico: illara@utpl.edu.ec

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de titulación a mi hija Litzy, ya que es mi motivo y ganas de salir adelante y, de tal manera, llegar a ser un ejemplo a seguir en su aprendizaje y metas por cumplir.

A mis padres que tanto amo Gina y Ramiro por sus consejos, por brindarme su apoyo incondicional en todo el camino de mi carrera, gracias por guiarme desde mi existencia por el camino correcto con principios y valores que me han permitido llegar muy alto. Culminar mi carrera universitaria es el mayor regalo que les puedo dar y sé que será su mayor alegría y satisfacción.

A mi hermana Nicole, mi abuelita Ofelia por estar siempre conmigo motivándome paso a paso en la realización de mis estudios, y a mi abuelito Milton que a pesar de su partida sé que sentirá felicidad de ver como cumplo uno de sus sueños: El llegar a ser una profesional.

Ingrid Lara

Agradecimiento

Primeramente, deseo manifestar mi agradecimiento a Dios por ser mi guía, por darme la sabiduría y capacidad para poder cumplir una más de mis metas anheladas. Tener siempre su compañía en mi diario vivir es una gran bendición.

Agradezco a mis padres por estar en todo momento conmigo, su apoyo ha sido de suma importancia para llegar al último escalón de mis estudios.

A mi directora de tesis Mgtr. Claudia Jaramillo y tutora Mgtr. Gloria Palacio por el conocimiento impartido y la dirección brindada en la realización de mi tesis, sin ellas no hubiera sido posible mi avance.

Así también, mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y enseñarme los procesos adecuados para la autoeducación. Estudiar a distancia me permitió progresar personal y profesionalmente sin tener que dejar mis labores, y ahora cumplo el sueño de tener mi título.

Ingrid Lara

Índice de contenido

| | |
|---|------------|
| Carátula | I |
| Aprobación del director del Trabajo de Titulación | II |
| Declaración de autoría y cesión de derechos..... | III |
| Dedicatoria | V |
| Agradecimiento..... | VI |
| Índice de Contenido | VII |
| Resumen | 1 |
| Abstract | 2 |
| Introducción | 3 |
| Capítulo uno..... | 5 |
| Sector financiero | 5 |
| 1.1 Evolución del sector financiero en Ecuador | 5 |
| 1.1.1 Definición..... | 6 |
| 1.1.2 Características de los servicios financieros | 7 |
| 1.1.3 Servicios financieros con mayor demanda en la actualidad | 8 |
| 1.1.4 Composición del sistema financiero | 9 |
| 1.2 Corresponsales no bancarios..... | 10 |
| 1.2.1 Antecedentes de los corresponsales no bancarios | 10 |
| 1.2.2 Definición de corresponsales no bancarios | 11 |
| 1.2.3 El rol de los corresponsales no bancarios..... | 11 |
| 1.2.4 Base legal para el funcionamiento de los corresponsales no bancarios.... | 12 |

| | | |
|-------|--|----|
| 1.2.5 | Ventajas de la implementación de los corresponsales no bancarios | 19 |
| 1.3 | Inclusión financiera en el Ecuador | 19 |
| 1.3.1 | Definición | 20 |
| 1.3.2 | Índices de inclusión financiera | 20 |
| 1.3.3 | Situación de la inclusión financiera en Ecuador | 22 |
| 1.4 | Corresponsales no bancarios como herramienta de inclusión financiera..... | 25 |
| 1.5 | Evidencia empírica | 25 |
| | Capítulo dos..... | 27 |
| 2.1 | La banca privada en el sistema bancario del Ecuador | 27 |
| 2.2 | Operaciones que realiza la banca privada | 28 |
| 2.3 | Bancos privados en Santo Domingo | 30 |
| 2.4 | Bancos que aplican los servicios de corresponsales no bancarios en Santo Domingo | 30 |
| | Capítulo tres..... | 33 |
| | Metodología | 33 |
| 3.1 | Tipo de investigación | 33 |
| 3.2 | Método de investigación..... | 33 |
| 3.3 | Diseño de la investigación..... | 34 |
| 3.4 | Población y muestra..... | 34 |
| 3.5 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 3.6 | Técnicas de procesamiento de datos..... | 36 |
| 3.7 | Análisis de Resultados | 37 |
| 3.8 | Discusión de resultados | 58 |

| | |
|---|-----------|
| Conclusiones | 62 |
| Recomendaciones | 63 |
| Referencias | 64 |
| Apéndice | 68 |
| Apéndice 1: Formato de encuesta aplicada a los usuarios de Corresponsales No Bancarios | 68 |
| Apéndice 2: Formato de encuesta aplicada a los Corresponsales No Bancarios | 71 |

Índice de tablas

| | |
|----------------------|----|
| Tabla 1 | 10 |
| Tabla 2 | 11 |
| Tabla 3 | 21 |
| Tabla 4 | 27 |
| Tabla 5 | 30 |

Índice de figuras

| | |
|------------------------|----|
| Figura 1 | 9 |
| Figura 2 | 9 |
| Figura 3 | 24 |
| Figura 4 | 31 |
| Figura 5 | 31 |
| Figura 6 | 32 |
| Figura 7 | 37 |
| Figura 8 | 38 |
| Figura 9 | 39 |
| Figura 10 | 39 |
| Figura 11 | 40 |
| Figura 12 | 41 |
| Figura 13 | 41 |
| Figura 14 | 42 |
| Figura 15 | 43 |
| Figura 16 | 44 |
| Figura 17 | 44 |
| Figura 18 | 45 |
| Figura 19 | 46 |

| | |
|------------------------|----|
| Figura 20 | 47 |
| Figura 21 | 48 |
| Figura 22 | 48 |
| Figura 23 | 49 |
| Figura 24 | 50 |
| Figura 25 | 51 |
| Figura 26 | 52 |
| Figura 27 | 52 |
| Figura 28 | 53 |
| Figura 29 | 54 |
| Figura 30 | 54 |
| Figura 31 | 55 |
| Figura 32 | 56 |
| Figura 33 | 57 |

Resumen

La presente investigación permite determinar cómo incide la existencia de corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de la población de Santo Domingo, realizando una investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental que emplea tres métodos: inductivo, deductivo y analítico. Como instrumentos de investigación se diseñan dos encuestas; una enfocada en la demanda, aplicada a 384 usuarios que acceden a los servicios que brindan los Corresponsales no bancarios y, otra dirigida a la oferta que abarca 273 negocios que han implementado este programa. En consecuencia, se determina que los servicios que tienen mayor demanda son los depósitos y retiros en efectivo. Además se corrobora la estabilidad y consolidación de dichos corresponsales ya que estos pertenecen a entidades financieras de renombre que ha influido positivamente en su crecimiento. Por último, se determina la relación existente entre los servicios financieros que prestan los corresponsales y la inclusión financiera de la población de Santo Domingo, concluyendo que, estos aportan positivamente a la inclusión financiera de los habitantes al otorgar servicios financieros de calidad a sus clientes y a la ciudadanía en general.

Palabras clave: servicios financieros, corresponsales no bancarios, inclusión financiera, oferta y demanda, acceso, uso.

Abstract

The present investigation allows to determine how the existence of non-banking correspondents affects the financial inclusion of the population of Santo Domingo, carrying out a descriptive investigation, with a non-experimental design that uses three methods: inductive, deductive and analytical. As research instruments, two surveys are designed; one focused on demand, applied to 384 users who access the services provided by non-banking Correspondents, and another aimed at supply, covering 273 businesses that have implemented this program. Consequently, it is determined that the services with the greatest demand are cash deposits and withdrawals. In addition, the stability and consolidation of these correspondents is corroborated since they belong to renowned financial entities that have positively influenced their growth. Finally, the relationship between the financial services provided by the agents and the financial inclusion of the population of Santo Domingo is determined, concluding that these contribute positively to the financial inclusion of the inhabitants by providing quality financial services to their clients and to the general public.

Keywords: financial services, non-banking correspondents, financial inclusion, supply and demand, access, use.

Introducción

La inclusión financiera perfecciona el confort de las personas cuando estas acceden y emplean los productos y servicios del sistema financiero formal (Arregui et al 2020); por ello, actualmente este tema ha cobrado importancia, ya que este influye activamente en el desarrollo económico de las naciones. Ante esta situación, algunos países latinoamericanos han adoptado la modalidad de corresponsal no bancario con el propósito de que las personas puedan acceder a los servicios financieros (Acosta et al, 2021).

Específicamente, en Ecuador estos corresponsales no bancarios son dirigidos por la banca privada, destacando los Bancos del Pacífico, Pichincha, Guayaquil, y Bolivariano como las entidades financieras que han efectuado programas de ampliación de la inclusión financiera en áreas urbanas o rurales del país pues estas brindan servicios bancarios diversos a las personas en general. Con respecto a Santo Domingo, esta no se queda atrás pues cuenta con sucursales bancarias, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios que permiten a la población construir activos económicos y diversificar sus ingresos.

Bajo esta perspectiva, se desarrolla el presente trabajo de investigación que es importante para entender si los servicios financieros que los corresponsales no bancarios ofertan inciden en la inclusión financiera de los habitantes de Santo Domingo. Para ello se realiza un análisis descriptivo, de diseño no experimental y transeccional, que emplea los métodos inductivo, deductivo y analítico para poder identificar los servicios financieros que necesitan y a los que accede la población de Santo Domingo en cuanto a los corresponsales no bancarios.

De igual manera se logra evidenciar la seguridad, estabilidad y consolidación de los corresponsales no bancarios en Santo Domingo para finalmente analizar si su uso incide en la inclusión financiera de la población.

La investigación consta de tres capítulos, en el Capítulo I se detalla el tema correspondiente al sector financiero, corresponsales no bancarios, inclusión financiera en el Ecuador y corresponsales no bancarios como herramienta de inclusión financiera, siendo este último la base fundamental del trabajo investigativo.

En el Capítulo II se presenta la caracterización de la unidad de análisis donde se presenta información concerniente a la banca privada en el sistema bancario del Ecuador, las operaciones que esta realiza, los bancos privados existentes en Santo Domingo, así como aquellos que aplican el servicio de corresponsales no bancarios.

En el Capítulo III se presenta la metodología, análisis de resultados y discusión, donde se detalla el tipo de investigación, métodos empleados, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de procesamiento de datos.

Se culmina el trabajo con la formulación de conclusiones y recomendaciones que se consideran significativos pues resaltan el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo uno

Sector financiero

1.1 Evolución del sector financiero en Ecuador

De acuerdo con el artículo publicado por Banco Estudiantil (2017) la evolución del sistema financiero en Ecuador se ha desarrollado de la siguiente manera:

- Años 1831-1839: creación de un sistema financiero conveniente para la época, aunque no muy desarrollado.
- 1839: se autoriza al Ejecutivo mediante decreto ejecutivo la creación de una institución bancaria.
- 1860: creación de bancos Luzurraga y Banco Particular.
- 1899: promulgación de Ley General de Bancos.
- 1927: Fundación de Banco Central.
- 1928: fundación de Superintendencia de Bancos y Banco Hipotecario del Ecuador.
- 1987: Crisis financiera en el país debido a la adecuación del sistema financiero a las políticas del Fondo Monetario Internacional.
- 1994: derogación de Ley General de Bancos de 1987 por Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Años 90: Ecuador vivió una de las más grandes crisis bancarias debido al exceso de instituciones financieras, modificaciones a leyes de acuerdo con las necesidades de los grupos que manejaban las instituciones, fugas de capital, tasas altas de interés y conflicto bélico con el Perú.
- En la actualidad, se encuentra vigente la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, publicada en el Registro Oficial 250 del 23 de enero de 2001.

En el artículo “Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI” escrito por Arias et al. (2020) quienes resaltan que el

sistema financiero juega un papel importante en la economía del país resultando importante incrementar la fortaleza de un país.

Ante ello manifiestan que el sistema financiero ecuatoriano a lo largo de la historia ha sufrido crisis económicas como la que ocurrió en marzo de 1999, donde las instituciones financieras mejoraron su estructura de funcionamiento con el objetivo de aumentar las captaciones a través del incremento de las tasas de interés, lo que resultó interesante para los clientes y permitió que éstos mantengan sus depósitos en los bancos, pero a su vez ocasionó falta de liquidez y conllevó al colapso financiero ocasionando un gran golpe a la economía nacional.

Así mismo de acuerdo con Veloz y Cárdenas citado por Arias et al. (2020) su principal efecto fue el incremento acelerado de la cartera vencida; sin embargo, en los últimos períodos han existido importantes avances en este sector, lo que a su vez ha permitido el crecimiento en niveles de bancarización y profundización financiera.

Por otra parte, Sorhegi y Ortega citados por Ron et al. (2021) aducen que, en Ecuador, en las dos últimas décadas, la economía de los bancos destacaba por ser típica de una economía periférica con concentración de crédito y poca eficiencia de ahorro. Por último, se recalca que en la actualidad el sistema bancario conserva dos características del antiguo sistema como son: que los pasivos monetarios del sistema bancario excedan las reservas, lo que puede acarrear el crecimiento de la inflación por la excesiva creación de dinero; y, la mayor liquidez de los pasivos de los bancos.

Bajo estos antecedentes se puede concluir que, desde siempre el ser humano ha tenido la necesidad de conseguir recursos económicos para sus actividades, naciendo ante la necesidad de realizar créditos los bancos, mismos que han ido ampliando su oferta de servicio con el pasar de los años.

1.1.1 Definición

Los servicios financieros se conceptúan como actividades comerciales o de intermediación financiera, que permiten a las instituciones financieras gestionar el dinero de los agentes económicos a través de cuentas de ahorro, créditos, seguros, cuenta corriente,

inversiones, etc.; en otras palabras, los servicios financieros buscan generar variaciones en el dinero, donde puede multiplicarse a través de su inversión en instrumentos de ahorro, inversión o la posibilidad de obtener dinero prestado que permita adquirir bienes y servicios (Ordoñez et al, 2020).

Las actividades financieras se definen como: “Servicio de orden público cuyo propósito principal es resguardar los depósitos y atender requerimientos de financiamiento para el logro de los objetivos de desarrollo del país”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 308).

Del mismo modo, otros autores concuerdan en que, los servicios financieros de un país están formados por el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo propósito es canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto hacia los prestatarios, cumpliendo con la función principal de captar el excedente de los ahorradores y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (Calvo et al, 2014, p. 5).

Finalmente, los servicios financieros son vistos como herramientas que contribuyen al crecimiento económico de un país, pues ofrecen la realización de diferentes actividades financieras predestinadas a captar los ahorros de la población y a su vez, poder generar créditos para personas que necesitan de estos recursos y generen un rendimiento financiero.

1.1.2 Características de los servicios financieros

En cuanto a las características de los servicios financieros Cabrera et al (2017) señala que estas:

- Tienen vínculo directo con el dinero.
- Dan respuesta a la generación de valor de un producto, servicio o bien.
- Se concentran en los préstamos, acciones y flujos de capital.
- Se sujetan de manera directa con el comercio.

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos (2022) el propósito de los servicios financieros es transparentar, fomentar y dinamizar las relaciones entre los diferentes actores

de los sectores público y privado del Sistema Financiero Nacional; de igual forma, busca promover la protección de los derechos de los usuarios, es decir, pretende amparar la información vinculada a los servicios financieros, medios de pago y canales de comunicación con los que cuentan las entidades financieras.

A su vez, Torres (2018) expresa que, los servicios financieros son varias instituciones que interactúan con mercados e instrumentos, con el fin de captar recursos o fondos de una población para que con la intervención de intermediarios (bancos) puedan poner a disposición de otro segmento de la población dichos recursos dinamizando así la actividad económica de un país o estado. Por ello, es importante recalcar que el sistema financiero se convierte en un eje fundamental al generar riqueza y progreso.

En la investigación realizada por López et al. (2018) se evidencia que, al existir estos servicios se mejora la asignación de recursos y se impulsa el crecimiento económico de un país.

Bajo estos antecedentes se concluye que los servicios financieros permiten la captación y administración del dinero para ser canalizado para quien lo necesite, constituyéndose en una importante herramienta de crecimiento económico de un país.

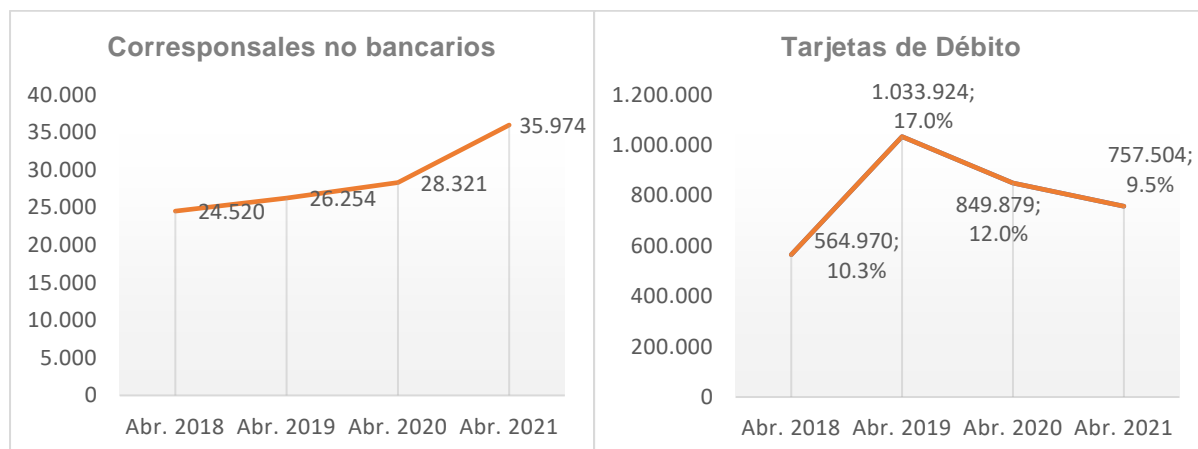
1.1.3 Servicios financieros con mayor demanda en la actualidad

En la actualidad, son muchos los productos y servicios financieros existentes que facilitan la vida de las personas a través de préstamos, inversiones u otras herramientas que permitan multiplicar el dinero. De acuerdo con los datos reportados por la Asociación de Bancos del Ecuador (2021) los servicios financieros con mayor demanda son:

- Corresponsales no bancarios (CNBs) que tuvieron un aumento mensual de 1,5% y anual de 27,0%;
- Tarjetas de débito con un crecimiento anual de 9,5%; lo dicho se muestra en la siguiente figura:

Figura 1

Servicios financieros con mayor demanda



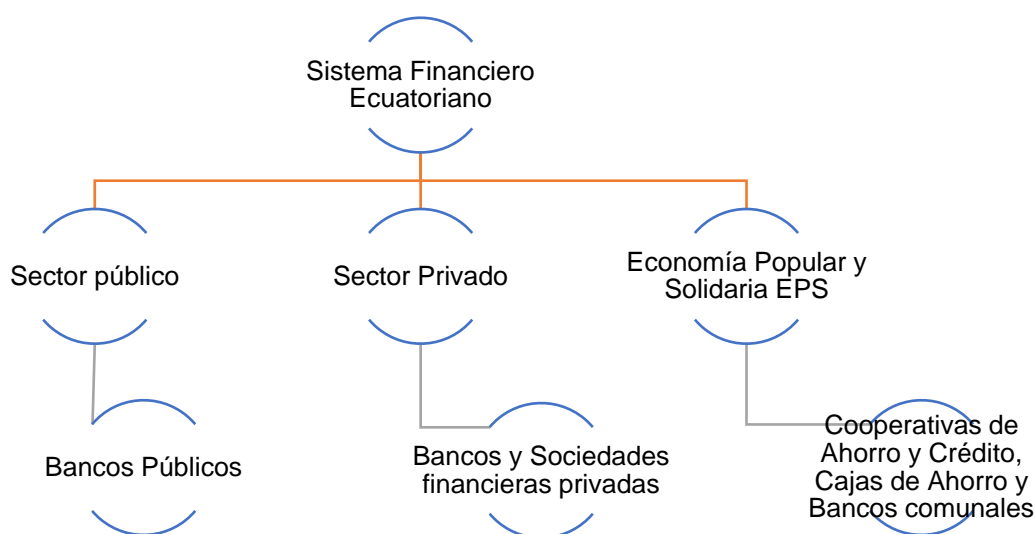
Nota. Adaptado de Boletín de Servicios financieros (pp. 7-8), por Asociación de Bancos del Ecuador, 2021, Asobanca (<https://bit.ly/3EphErX>).

1.1.4 Composición del sistema financiero

El sistema bancario del Ecuador está reglamentado por la Ley general de instituciones financieras; cuyo órgano rector es el Ministerio de Finanzas. Así mismo, según la Constitución de la República del Ecuador (2008) el sistema financiero nacional se compone de tres sectores: público, privado y popular y solidario. (Art. 309).

Figura 2

Composición del sistema financiero nacional



Nota. Adaptado de Banco Estudiantil. (2017), *Sistema financiero ecuatoriano* [Imagen]. <http://bit.ly/3fY8Nna>.

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador, en el país existen 24 bancos (23 nacionales y uno extranjero), cuatro mutualistas y 26 cooperativas de ahorro y crédito:

Tabla 1

Lista de principales bancos del Ecuador

| Tipo | Nombres |
|----------------------------------|--|
| "Privados | Solidario, Produbanco, Pichincha, Internacional, Amazonas, Procredit, Guayaquil, Rumiñahui, Pacífico, Loja, Austro, Bolivariano, Machala, del Bank, Capital, Comercial de Manabí, Coopnacional, D-Miro, Finca, Litoral, Bancodesarrollo, Diners Club del Ecuador, VisioFund |
| Privados extranjeros | Citibank |
| Públicos | Banco de Desarrollo, Corporación Financiera Nacional, BanEcuador, Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), Banco Central del Ecuador |
| Mixtos | Banco del Pacífico |
| Mutualistas | Ambato, Azuay, Imbabura, Pichincha |
| Cooperativas de Ahorro y Crédito | CACPECO, Mushuc Runa, Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, Jardín Azuayo, Andalucía, Pablo Muñoz Vega, Riobamba, 29 de Octubre, 23 de Julio, Alianza del Valle, Cooprogreso, Cámara de Comercio de Ambato, Mego, CACPE, Santa Rosa San Francisco, San José, Pilahuín Tio LTDA., Policía Nacional, El Sagrario, CACPE Pastaza, Juventud Ecuatoriana Progresista, Tulcán, Financoop, Ocus, Atuntaqui" ^a |

Nota. Adaptado de ^a Trámites básicos, 2022. <https://bit.ly/3NWOEdC>.

1.2 Corresponsales no bancarios

1.2.1 Antecedentes de los corresponsales no bancarios

Gracias a la ubicación de los corresponsales no bancarios (CNB) el usuario puede realizar sus transacciones, pagos y recaudaciones sin necesidad de acudir al banco. A inicios del 2008 se dio inicio al programa de CNB a través del Banco de Guayaquil con el modelo conocido como Banco del Barrio (Novillo, 2018). Con el pasar de los años más bancos se fueron sumando a esta iniciativa, como se detalla en la siguiente Tabla:

Tabla 2*Entidades financieras con CNB*

| Entidad | Nombre del CNB |
|---------------------|-----------------------|
| "Banco del Pacífico | Mi Banco Banco Aquí |
| Banco Pichincha | Mi Vecino |
| Banco de Guayaquil | Banco del Barrio |
| Servipagos | Pago Ágil |
| Banco Bolivariano | Punto BB |
| Banco Delbank | Delbank ^a |

Nota. Adaptado de ^aNovillo (2018, p. 47).

Cabe indicar que, sin importar la institución financiera, las actividades que más se realizan en los CNB son los depósitos en efectivo, retiros en efectivo, pago del bono, recarga de celulares, entre otros.

1.2.2 Definición de corresponsales no bancarios

Según Paredes et al. (2022) los corresponsales no bancarios se definen como “medios de acceso instaurados por los bancos que permiten establecer contacto directo con los clientes y a la vez otorgan variedad de servicios, como depósitos, retiros y cancelación de haberes públicos o privados”.

A esto se suma el aporte de la Junta Bancaria del Ecuador citado por Muñiz et al. (2021) quienes manifiestan que los CNB también se conocen como bancos del barrio y estos se consideran canales donde las instituciones financieras prestan sus servicios a través de terceros mediante la conexión a sistemas de transmisión de datos previamente autorizados e identificados.

En conclusión, los corresponsales no bancarios son puntos de atención que se ubican en negocios sean estos pequeños o medianos y que, a su vez, ofertan servicios financieros a la población a cambio de una mínima comisión, estos son el pago de servicios básicos, realización de transacciones, cobro de bono y remesas, entre otras actividades.

1.2.3 El rol de los corresponsales no bancarios

En Ecuador las entidades que forman parte del sistema financiero del país fomentan la inclusión financiera a través del acceso y utilización de servicios financieros

enfocados especialmente en la población excluida o que tiene limitaciones para acceder a estos servicios, creando para ello a los CNB, mismos que se constituyen en una alternativa importante a la hora de brindar alternativas de menor costo, ya que la apertura de una sucursal u oficina de un determinado banco conllevaría a un gasto mayor. (Paredes et al, 2022, p. 4).

En cierto modo, los CNB ayudan a que la población se sienta en la capacidad de realizar sus transacciones de una manera cómoda sin tener que acudir a hacer largas filas, y obteniendo calidad y seguridad en el servicio.

1.2.4 Base legal para el funcionamiento de los corresponsales no bancarios

El funcionamiento de los CNB se enmarca en la siguiente base legal:

1.2.4.1 Constitución Política del Ecuador.

Art. 302.- “(...) 1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia. (...)”

Art. 308.- este artículo indica que:

Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país.

Art. 309.- 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.

1.2.4.2 Código Monetario y Financiero.

Art. 3.- objetivos:

“(...)2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;

6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de los valores y seguros (...)."

Art. 4.- Principios:

"2. La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real; 4. La inclusión y equidad; 5. El fortalecimiento de la confianza; y, 6. La protección de los derechos ciudadanos".

1.2.4.3 Superintendencia de Bancos.

Art. 10.- los corresponsales no bancarios son de entera responsabilidad de las instituciones financieras, los mismos que ofrecerán sus servicios mediante red, autorizados con anterioridad. Estos podrán ser formados por una persona natural o jurídica que posean una instalación propia o de terceros dentro del país;

Art. 11.- se podrán realizar las siguientes actividades:

- Depósitos en efectivo y transferencias de fondos
- Consultas de saldos
- Retiros
- Desembolsos y pagos en efectivo
- Pago de servicios básicos
- Pago del bono de desarrollo humano
- Recaudaciones de terceros, etc.

Art. 13.- Prohibiciones:

- Operar cuando exista falla de comunicación que impida que las transacciones
- Ceder el contrato total o parcialmente de su funcionamiento
- Cobrar para sí mismo a los clientes o usuarios
- Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes
- Prestar servicios financieros por cuenta propia.

Art. 15.- Obligaciones:

- Incorporar un manual de procesos, políticas y contratación de los corresponsales no bancarios, funcionamiento, capacitación, horario de atención, límite de transacciones y un plan de contingencia.
- Contar con un medio de divulgación para informar a los clientes sobre la ubicación y servicios que se presten mediante los corresponsales.
- Asegurar que los corresponsales cumplan con los principios de seguridad para el manejo de la información y transmisión de la misma.
- Monitorear el cumplimiento de las obligaciones.

1.2.4.4 Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado (LORCPM).

Art. 2.- Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional.

1.2.4.5 Norma de control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos.

Art. 12.- La solicitud de aprobación del canal de corresponsales no bancarios, deberá ser suscrita por el representante legal de la entidad financiera y se presentará a la Superintendencia de Bancos adjuntando la copia certificada del acta de la sesión del directorio en la que se haya resuelto la utilización de este tipo de canal, la que deberá estar acompañada del proyecto con el que se fundamentó la viabilidad de la adopción de este canal.

Art. 13.- 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;
- 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.

Art. 14.- Las entidades financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir contratos, con base en el modelo que será establecido por la Superintendencia de Bancos, el cual deberá contener, como mínimo, las siguientes estipulaciones contractuales:

- a. La indicación expresa de la plena responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente o usuario financiero, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;
- b. Las obligaciones de ambas partes;
- c. La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la entidad financiera, así como la forma en la que dicho corresponsal responderá ante la entidad financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;

- d. Las medidas que se adoptarán para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos.
- e. La obligación del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico del banco, situado en las instalaciones del corresponsal.
- f. El cargo que realizará la entidad financiera a favor del corresponsal no bancario, y la forma de pago;
- g. Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;
- h. La asignación del respectivo corresponsal no bancario a una oficina de la entidad financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con dicha oficina;
- i. La obligación del corresponsal no bancario de mantener el sigilo bancario a cargo del corresponsal no bancario respecto de la información de los clientes y usuarios de la entidad financiera;
- j. La obligación de la entidad financiera de suministrar a los corresponsales no bancarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;
- k. La obligación de la entidad financiera de suministrar al corresponsal no bancario la debida capacitación que asegure la prestación adecuada de los servicios acordados;
- l. La obligación del corresponsal no bancario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y tecnológica adecuada, como el recurso humano para la prestación eficiente y efectiva de los servicios financieros;
- m. La descripción técnica de los terminales electrónicos que la entidad financiera situará en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste de velar por su debida conservación y custodia;

n. La autorización para el corresponsal no bancario de emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios para transacciones relacionadas con su propio negocio; y,

o. La facultad de la Superintendencia de Bancos de realizar inspecciones in situ a los corresponsales no bancarios, en el ámbito de su competencia. Las partes contratantes podrán incluir otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en el presente artículo, las que serán conocidas y analizadas por la Superintendencia de Bancos, cuando la entidad financiera remita el respectivo contrato para su verificación.

Art. 15.- Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

a. Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la entidad financiera correspondiente;

b. Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la entidad financiera;

c. Cobrar a los clientes o usuarios cualquier cargo en su beneficio, relacionado con la prestación de los servicios financieros previstos en el contrato;

d. Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,

e. Prestar servicios financieros por cuenta propia.

Art. 16.- La entidad financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

a. La denominación "corresponsal no bancario", señalando el nombre de la entidad financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el canal;

b. Que la entidad financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios financieros por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;

c. Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;

d. Los límites establecidos para la prestación de los servicios financieros, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; y,

e. Los cargos que cobra la entidad financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario.

Art. 17.- Las entidades financieras tendrán las siguientes obligaciones:

a. Incorporar, en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, su forma de funcionamiento, el tipo y periodicidad de la capacitación a los corresponsales, los mecanismos de prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para asegurar la continuidad del servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en la norma de gestión de riesgo operativo;

b. Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, el monto máximo por transacción, número máximo de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre los cargos que cobran por tales servicios financieros;

c. Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios cumplan los principios de seguridad, tanto para el manejo y transmisión de la información, de tal manera que se garantice su integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; como para la definición de claves de acceso e identificación de los usuarios, cumplimiento de la norma de riesgo operativo, en lo que corresponda; y,

d. Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios. Este monitoreo incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios, así como una verificación del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de

prevención y control de lavado de activos establecidos, relacionados con la prestación de los servicios financieros por medio de estos corresponsales.

Art. 18.- Transcurridos noventa (90) días término, contados desde la implementación del nuevo canal de corresponsales no bancarios, el auditor interno de la entidad financiera deberá presentar al organismo de control un informe sobre el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos definidos por la entidad controlada para su funcionamiento, en el que deberán constar las observaciones correspondientes, de ser el caso. Si la Superintendencia de Bancos en sus revisiones determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la entidad financiera o que éstos adolecen de deficiencias, dispondrá que sus observaciones se subsanen en un término no mayor a treinta (30) días, caso contrario la Superintendencia de Bancos procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones que correspondan.

1.2.5 Ventajas de la implementación de los corresponsales no bancarios

Entre las ventajas de la implementación de los CNB están:

- Los dueños de los CNB atraen más cantidad de clientes y por ende incrementan sus ventas.
- Se facilita el acceso de los usuarios a servicios de depósitos y retiros.
- Se ahorra costos de transporte hacia las ciudades donde están los bancos, y tiempo evitando las largas filas.
- Los CNB aportan a la inclusión financiera de la población de un sitio determinado.

1.3 Inclusión financiera en el Ecuador

Según el Banco Mundial (2022) la inclusión financiera admite que las personas y empresas puedan acceder a diferentes productos y servicios financieros que atiendan sus necesidades y sean útiles y asequibles para ellos. De igual manera se considera que la inclusión financiera es importante principalmente por:

- Ser un elemento que facilita la consecución de siete de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Ser un elemento facilitador clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida.
- Por ello, el Grupo de los 20 (G20) se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo e implementar la inclusión financiera digital ante la crisis sanitaria de la COVID-19 que afectó a todo el mundo.

1.3.1 Definición

En Ecuador, la inclusión financiera se describe como el acceso y uso de servicios financieros que se enmarcan en una normativa apropiada enfocada en la protección del consumidor (Peña y Vásquez citado por Sánchez et al, 2020).

Así mismo, Muñiz-Jaime et al (2021) detalla que la inclusión financiera “es el acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan necesidades de la población como transacciones, pagos, ahorro, créditos y seguros que se den de manera responsable y sostenible”.

En resumen, la inclusión financiera permite que la población más vulnerable pueda acceder a servicios financieros formales.

1.3.2 Índices de inclusión financiera

En general no existe algún indicador que permita observar cómo se encuentran avanzando cada uno de los países en temas de inclusión financiera, sin embargo, se ha desarrollado un índice multidimensional que permite captar tres dimensiones como son:

Uso: para ello se considera la utilidad del servicio en tres indicadores diferentes (tenencia de al menos un producto financiero, mantenimiento de ahorros y tener un préstamo en una institución financiera formal).

Barreras: esta información permite conocer porque algunas personas están excluidas del sistema financiero formal; existiendo preguntas para percibir las barreras que se encuentran formuladas en un cuestionario de la Global Findex de manera que se

pueda conocer las múltiples razones por las que las personas no tienen una cuenta bancaria.

Acceso: esta se construye con datos de oferta a nivel de país que considera cuatro indicadores como cajeros automáticos y banca comercial sucursales (por cada 100.000 adultos), cajeros automáticos y sucursales de bancos comerciales por 1.000 Km². (Cámara y Tuesta, 2014).

Una de las formas de conocer la inclusión financiera de un país utilizada por Grupo Crédito S.A. es el análisis del índice multidimensional de la inclusión financiera (MIFI), mismo que se detalla en el siguiente ítem:

1.3.2.1 Índice multidimensional de la inclusión financiera (MIFI).

Este indicador evalúa el usos, acceso y calidad de los servicios financieros de un país mediante el uso de 18 indicadores agrupados en tres bloques o componentes que son: Uso, calidad y acceso. (Grupo Crédito S.A., 2022).

Tabla 3

Índices de inclusión financiera

| Dimensión | Subdimensión | Indicador |
|----------------|----------------------------|--|
| “Acceso | Infraestructura financiera | Número de puntos presenciales que usó durante el último año |
| | | Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año |
| | Conocimiento de productos | Número de productos financieros formales que conoce |
| Uso | Tenencia de productos | Número de productos de ahorro/seguros que tiene |
| | | Número de productos de crédito que tiene |
| | | Número de entidades de la cual es cliente |

| Dimensión | Subdimensión | Indicador | |
|-------------------|---|--|---|
| Calidad percibida | | Tenencia de productos de crédito en entidad formal | |
| | | Número de barreras para tener productos financieros | |
| | Transacciones básicas | Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | |
| | Ingresos | Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | |
| | Ahorros | Ahorra a través del sistema financiero formal | |
| | Confianza | Puntaje general de confianza en el sistema | |
| | Calidad | | Evaluación general de la imagen de las entidades financieras |
| | | | Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito |
| | | | Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero |
| | | | Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero |
| | | | Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero |
| | Evaluación general de la utilidad de medios digitales” ^a | | |

Nota. Adaptado de ^a Grupo Procrédito (2022, pp. 11-13).

1.3.3 Situación de la inclusión financiera en Ecuador

En el artículo Inclusión financiera y desarrollo escrito por Arregui et al (2020) que utilizó información secundaria proveniente de bases de datos internacionales como Global Findex del Banco Mundial, Microscopio global del Economist Intelligence Unit, Reporte de

Competitividad Global del Foro Económico Mundial, Encuesta de Capacidades Financieras del Banco de Desarrollo de América Latina se obtuvo datos que permitieron el análisis de inclusión financiera basado en 4 pilares fundamentales: Acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor, obteniéndose los siguientes resultados:

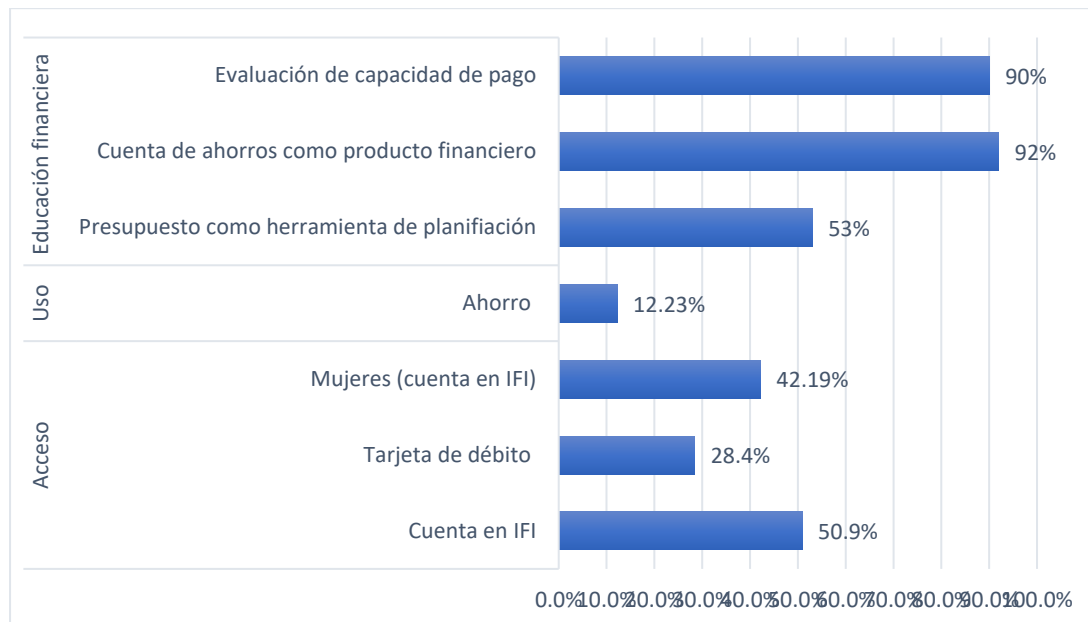
- En términos de acceso, la Global Findex en el año 2017 encontró algunas razones por las cuales el nivel de bancarización no es totalmente satisfactorio, pues las personas manifiestan no contar con el dinero suficiente para hacer uso de una cuenta, algún miembro ya posee una cuenta, falta de documentación, desconfianza en el sistema financiero y costo y distancia que implica su uso.
- Con relación al acceso a la cuenta en Ecuador el 50,9% de población se enmarca en este parámetro, encontrándose 3 puntos por debajo del promedio de los países de América Latina y El Caribe (54%).
- En cuanto al acceso a tarjeta de débito se pudo evidenciar que sólo el 28,4% de los ecuatorianos son propietarios de una tarjeta de débito, porcentaje inferior en 14 puntos al promedio de los países de América Latina y El Caribe.
- Para determinar el acceso de mujeres que tienen una cuenta en una institución financiera los resultados permiten deducir que solo el 42,19% de mujeres tienen titularidad de cuenta.
- En cuanto al uso solamente el 12,23% de la población ecuatoriana ahorró en una entidad financiera lo que permite evidenciar la existencia de una débil cultura de ahorro derivada de la falta de educación financiera.
- En lo referente al tema de educación financiera, tomando como base la realización de la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los países andinos realizada por CAF en 2013 se obtuvo como principales resultados que: el 53% de las familias elaboran y usan un presupuesto como herramienta de planificación, adicionalmente el 92% conoce como producto financiero a la cuenta

de ahorros; respecto a las conductas y actitudes sobre el dinero el 90% evalúa su capacidad de pago antes de adquirir un producto.

- Protección al consumidor: Ecuador se ubica en el puesto 26 de 55 países, que permite evidenciar que el trabajo realizado en este tema en el país ha sido deficiente ya que ni siquiera se llega al promedio de América Latina, ya que existe una débil institucionalidad, insuficiente capital humano y escasos ecosistemas de innovación.
- En definitiva, los resultados obtenidos por Ecuador en varias mediciones internacionales obedecen entre otras cosas a la falta de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Por otro lado, el país tampoco cuenta con un 'comité de trabajo permanente' organizado para materializar esas políticas. (Arregui et al, 2020).

Figura 3

Situación de Inclusión financiera en Ecuador



Nota. Adaptado de Inclusión Financiera y Desarrollo (pp. 38-46), por Arregui et al, 2020, Superintendencia de Bancos, UESS (<http://bit.ly/3EohgcE>).

1.4 Corresponsales no bancarios como herramienta de inclusión financiera

Según Sánchez et al. (2020) Brasil es reconocido “como el país pionero de modelo de corresponsabilidad no bancaria”, iniciativa a la que se sumaron países como Perú en el 2005, Colombia y Bolivia en el 2006, Ecuador en 2008, México y Venezuela en el 2009 y Argentina en el año 2010, adoptando corresponsales no bancarios con el fin de dar una solución de atención al sistema financiero formal de zonas pobres y rurales.

De acuerdo con este sistema adoptado, se puede evidenciar que la creación de CNB se constituyó en una buena estrategia para promover la inclusión financiera a través de la atención de zonas lejanas o desatendidas de servicios bancarios.

1.5 Evidencia empírica

En el estudio realizado por Muñiz et al (2021) con el objetivo de establecer la incidencia de los CNB en el cantón Jama, provincia de Manabí, Ecuador en los años 2015-2020, se realizó encuestas a 379 usuarios de dichos servicios. Los resultados evidencian que aquí se ofrecen servicios de depósito y retiros de dinero, los que se ajustan a las necesidades de los usuarios, a pesar de que cambiaron en el tiempo, con ello se determinó que los CNB existentes en el cantón contribuyen a la inclusión financiera de las personas, a razón de que no existe la presencia de entidades financieras en el cantón.

Por otro lado, Sánchez et al. (2020) en su trabajo de investigación analizaron el aporte que realizan los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera considerando diferentes dimensiones, para ello se realizó un estudio de tipo analítico observacional bajo la metodología de encuestas y entrevistas aplicadas a una zona de la población rural y a sus usuarios. Los principales resultados indicaron que los servicios financieros ofrecidos por estas entidades reflejan características de accesos, aunque exteriorizan riesgo de liquidez para los usuarios, la investigación identificó que se refleja un uso limitado de los CNB por desconfianza y los costos transaccionales. Por último, los autores concluyen que los servicios más utilizados en los CNB no implican inclusión de la población desatendida.

Por su parte, Acosta et al (2018) analizaron la evolución de los CNB en el Ecuador como opción de inversión de los emprendedores y el aporte a la inclusión financiera de la

población en general. Para ello realizó una encuesta a 384 participantes que se seleccionaron de forma aleatoria para identificar la percepción que tienen de la utilidad de los CNB, así como a emprendedores que lo ofertan. Los resultados evidencian que el 70% de los encuestados utilizó este tipo de servicios por lo menos una vez, donde la principal motivación es el acceso y la rapidez de la transacción, en cambio el emprendedor refiere que ser un CNB es un apoyo por parte de la banca para el crecimiento.

Así mismo, Carabarán et al. (2018) en su investigación buscaron evaluar el efecto que tiene sobre la inclusión financiera en México el modelo de corresponsales no bancarios, para ello se recolectó información sobre agentes corresponsales no bancarios, ubicación y operación de los bancos, se aplicó un modelo de diferencias en diferencias con periodos múltiples para determinar si la introducción de los corresponsales no bancarios ha impulsado el ahorro formal, al incrementar la disponibilidad de servicios financieros. Los principales resultados indicaron que el ingreso de los CNB ha tenido un efecto positivo y significativo sobre el volumen ahorro y número de aperturas de estas.

Para concluir, en el estudio de Rodríguez (2017) realizado en Colombia, con el objetivo de analizar la eficiencia en la inclusión financiera que tienen las instituciones financieras como son bancos y cooperativas, en total analizó 52 organizaciones en términos de cantidad de oficinas de atención, cajeros y CNB. Los resultados evidenciaron que los bancos no aprovechan las opciones de brindar el servicio por lo que no resultan eficientes, es decir que un mayor número de opciones de contacto con los usuarios no estaría garantizando la eficiencia, a diferencia de las cooperativas que, por naturaleza de la organización ofrecen dichos servicios, así generan mayor confianza a los usuarios y garantiza la eficiencia de estas.

Capítulo dos

2.1 La banca privada en el sistema bancario del Ecuador

Según Prieto (2022) el sistema de bancos privados está catalogado en tres categorías: grandes, medianos y pequeños, donde aproximadamente las dos terceras partes de los activos totales de la banca están representados por la banca privada.

Adicionalmente, es importante destacar que, según la Superintendencia de Bancos en el período comprendido entre 2007-2021 la banca privada concentró aproximadamente el 90% del total del volumen de crédito otorgados lo que permite intuir que este tipo de banca proporciona el mayor aporte a la economía del país.

A continuación, se detalla los bancos que se enmarcan en las categorías del sistema de bancos privados:

Tabla 4

Bancos privados por categoría

| Categoría | Nombres de los Bancos Privados |
|------------------|---------------------------------------|
| "Grandes | Guayaquil |
| | Pichincha |
| | Pacífico |
| | Produbanco |
| Medianos | Austro |
| | Bolivariano |
| | Solidario |
| | Rumiñahui |
| | Internacional |
| | Machala |
| | Loja |
| | Citibank |
| | Diners Club |
| | Procredit |
| Pequeños | Comercial Manabí |
| | Litoral |
| | Coopnacional |
| | Capital |
| | Amazonas |
| | Finca |

| Categoría | Nombres de los Bancos Privados |
|------------------|---------------------------------------|
| | Delbank |
| | D-Miro |
| | Visionfund |
| | Banco Desarrollo” ^a |

Nota. Adaptado de ^aCalderón (2016, p. 26).

“Las entidades con participación mayor o igual al 9% forman parte de los Grandes; aquellos con participación menor al 9% y mayor o igual al 2% son medianos; y aquellos con menos del 2% son pequeños”. (Calderón, 2016).

2.2 Operaciones que realiza la banca privada

Según Calderón (2016) las operaciones que puede realizar la banca privada están establecidas en el artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero son:

Operaciones Activas:

1. Otorgar créditos hipotecarios y prendarios.
2. Otorgar créditos en una cuenta corriente.
3. Constituir depósitos en entidades financieras y del exterior.
4. Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con el respaldo de los documentos referidos;
5. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior.
6. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
7. Adquirir, conservar o enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores y otros títulos de créditos establecidos en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos;
8. Adquirir, conservar o enajenar, contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del

mercado de dinero de conformidad a lo establecido en la normativa correspondiente;

9. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias y afiliadas;
10. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras en los términos de este Código, y;
11. Comprar o vender minerales preciosos.

Operaciones Pasivas:

1. Recibir depósitos a la vista,
2. Recibir depósitos a plazo,
3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,
5. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores.

Operaciones contingentes

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros, a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas, y cartas de créditos internas y externas, o cualquier otro documentos; y,
2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

3. Servicios:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencia de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,
5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero.

2.3 Bancos privados en Santo Domingo

Según la página web bancos-ecuador (2022) los principales bancos privados que se encuentran en la provincia Santo Domingo son:

Tabla 5

Bancos privados en Santo Domingo

| Nombre | Servicios | Productos |
|--|--|--|
| "Banco Pichincha | | |
| Banco Bolivariano | | Cuentas y tarjetas |
| Banco del Pacífico | Retiro de efectivo | Servicios hipotecarios e inmobiliarios |
| Banco Delbank | Ingresos de efectivo | |
| Banco Guayaquil | Actualización de libretas | Depósitos y fondos de inversión personalizados |
| Banco Solidario conmigo | Asesoramiento y atención personalizada | Concesión de préstamos |
| Banco de Machala | | Seguros |
| Banco Guayaquil | Servicios para empresas | |
| Banco de Loja | | Planes de pensiones |
| Produbanco-Grupo Promérica" ^a | | |

Nota. Adaptado de ^abancos-ecuador, 2022. <http://bit.ly/3A7BSU2>.

2.4 Bancos que aplican los servicios de corresponsales no bancarios en Santo Domingo

En cuanto a los corresponsales no bancarios de acuerdo con la Superintendencia de Control de Poder del Mercado (2018) a nivel de país, la región que cuenta con mayor número

de estos puntos de atención es la sierra con una participación de 49,40%; seguida de la costa con 44,45%, la región amazónica tiene un 5,96% y la región insular un 0,18%; tal como se puede evidenciar en la siguiente figura:

Figura 4

Imagen de porcentaje de distribución de puntos de atención

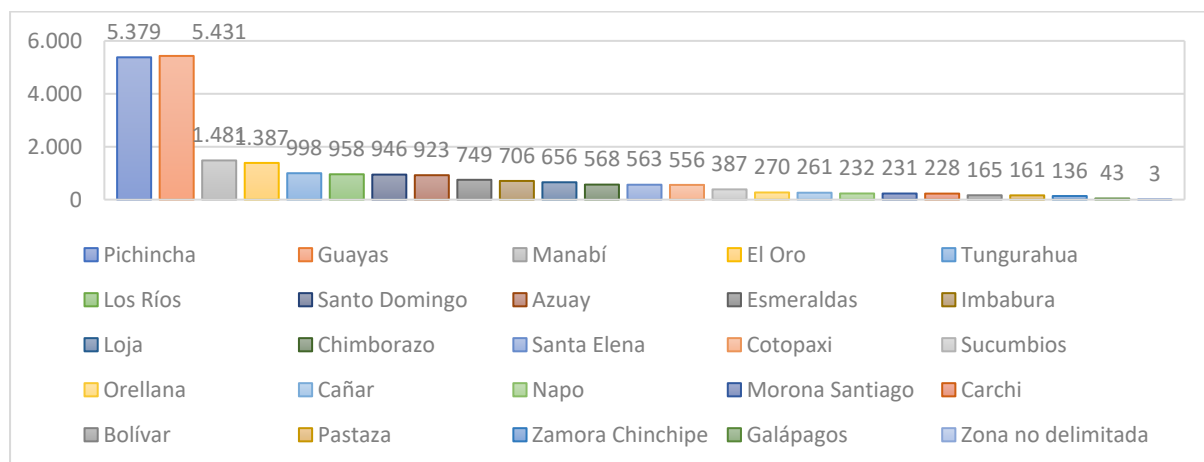


Nota. Adaptado de Corresponsales no bancarios a nivel nacional (p. 18), por Asuero, 2018, [Imagen]. <http://bit.ly/3E0Bd8b>.

Particularmente para Santo Domingo como se puede observar en la siguiente figura Santo Domingo ocupa el séptimo lugar con 946 corresponsales no bancarios (Asuero, 2018):

Figura 5

Número de corresponsales no bancarios por provincia

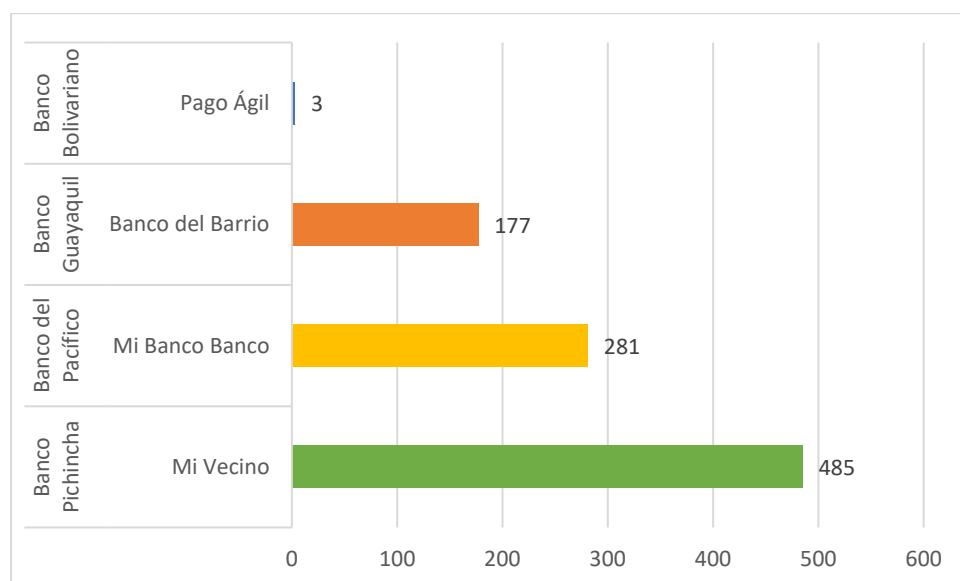


Nota. Adaptado de Corresponsales no bancarios a nivel nacional (p. 19), por Asuero, 2018, <http://bit.ly/3E0Bd8b>.

Para finalizar las entidades bancarias existentes en esta provincia corresponden a: Banco Bolivariano con su corresponsal no bancario Pago Ágil, Banco del Pacífico (Mi Banco Banco), Banco Guayaquil (Banco del Barrio) y Banco Pichincha con su CNB Mi Vecino. De acuerdo con la gráfica es el Banco Pichincha quien cuenta con mayor número al tener 485 CNB y el Banco Bolivariano tiene menor representatividad con 3 CNB de Pago Ágil.

Figura 6

Número de corresponsales no bancarios existentes en provincia de Santo Domingo



Nota. Adaptado de Corresponsales no bancarios a nivel nacional (p. 20), por Asuero, 2018, <http://bit.ly/3E0Bd8b>.

Capítulo tres

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que se conocen las características de un determinado fenómeno buscando exponer su presencia en un determinado grupo humano (Ramos, 2020); por ello, se ha tomado en consideración este tipo de investigación ya que se toma en cuenta las características importantes de un grupo de personas que acceden al uso de los CNB, así como servicios ofertados por estos.

Este tipo de investigación permite establecer la relación entre dos variables:

Variable Dependiente: inclusión financiera de los habitantes.

Variable Independiente: Servicios ofertados por corresponsales no bancarios Santo Domingo (oferta), servicios financieros que necesitan la población en Santo Domingo, servicios financieros a los que acceden los habitantes de Santo Domingo (demanda).

3.2 Método de investigación

De acuerdo con Guevara et al (2020) la investigación descriptiva tiene tres métodos distintos que permiten llevar a cabo la misma como son el método de observación, método de estudio de caso y encuesta de investigación.

En este caso se escogió la encuesta ya que “es un método de investigación y recopilación de datos que permite obtener información de personas sobre diversos temas” (Cevallos et al., 2017). Esta se emplea para obtener información por contacto directo con los habitantes de Santo Domingo donde se plantea una serie de preguntas sobre el uso de corresponsales no bancarios por parte de las personas que realizan actividades financieras.

Adicionalmente, se usan los métodos inductivo, deductivo y analítico; el primero permite pasar del conocimiento particular al conocimiento general, pues se parte de situaciones particulares, a través de los resultados obtenidos en las encuestas sobre el comportamiento de la población de Santo Domingo con relación al uso de corresponsales no bancarios, con relación al método deductivo se revisa investigaciones relacionadas con el

tema con la finalidad de contrarrestar la información obtenida en el presente estudio. Finalmente, el método analítico permite el análisis de la información obtenida en las encuestas aplicadas.

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se emplea es el no experimental ya que el análisis del aporte de los CNB y su incidencia en la inclusión financiera de la población de Santo Domingo se realiza sin manipular intencionalmente las variables al observar los fenómenos en su ambiente natural y luego realizar su respectivo análisis.

Así mismo este diseño se caracteriza como transeccional ya que los datos obtenidos se analizan en un tiempo específico describiendo características y elementos que permiten a su vez describir las variables.

Por último, esta investigación es de tipo transeccional descriptiva ya que se indaga la incidencia de una o más variables en una población determinada.

3.4 Población y muestra

La población es un conjunto definido de casos que cumple con una serie de requisitos predeterminados (Arias et al, 2016). Para el desarrollo de la presente investigación se toma en cuenta la Población Económicamente Activa del cantón Santo Domingo pues esta representa el total de personas que están en la etapa laborable o productiva. Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del Cantón Santo Domingo (2018) señala que la PEA del cantón es de 285.193 habitantes.

También fue necesario calcular el número específico de participantes que se incluirán para realizar la investigación ya que el dato de población es alto con el fin de identificar la demanda (Arias et al, 2016).

Para realizar el cálculo de la muestra se emplea un muestreo probabilístico:

$$n = \frac{z^2(p*q)(N)}{e^2(N-1) + z^2(p*q)}$$

En donde:

N: es el tamaño de la población o universo (285.193 habitantes PEA)

z: valor para construir el intervalo de confianza (1.96)

e: margen de error admitido por los investigadores (5%)

p: es la probabilidad de ocurrencia (50%)

q: 1-p

n: es el tamaño de la muestra.

Con los datos anteriores se procede a calcular la muestra:

$$n = \frac{1,96^2(0,50*0,50)(285.193)}{(0,05)^2(285.193-1)+(1,96)^2(0,50*0,50)} = \frac{273.899,36}{713,94}$$

$$n = 384$$

En base a los cálculos realizados se identifica una muestra conformada por 384 habitantes del cantón Santo Domingo, a los cuales se les aplica una encuesta para obtener información relevante sobre los corresponsales no bancarios, esto con el fin de determinar la demanda.

Así mismo, se determina la oferta para lo cual se calcula la muestra tomando como referente el dato de Corresponsales no bancarios, específicamente para Santo Domingo donde existen 946 CNB, para lo cual se aplica la fórmula mencionada anteriormente y se obtiene una muestra de 273 encuestas.

$$n = \frac{1,96^2(0,50*0,50)(946)}{(0,05)^2(946-1)+(1,96)^2(0,50*0,50)} = \frac{908,54}{3,32}$$

$$n = 273$$

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación “son procesos e instrumentos que se usan al iniciar el estudio de un determinado fenómeno” (González, 2020). Para la realización de la

investigación se utiliza la técnica de búsqueda bibliográfica, la cual comienza con la revisión de literatura científica que se usa para estructurar el marco teórico.

Para la recolección de información se usa fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias provienen de la oferta y demanda de servicios financieros, efectuando para ello la aplicación de una encuesta a la Población Económicamente Activa (PEA), ya que dentro del mismo están los individuos que se dedican a alguna actividad para la producción de bienes y servicios a cambio de una remuneración o servicios. Para la oferta se realiza una encuesta a los propietarios de los negocios que funcionan como Corresponsales No Bancarios en Santo Domingo.

Para complementar dicho trabajo, se emplea fuentes secundarias como los indicadores de inclusión financiera, entre los que resaltan: información financiera, población que utilizan los corresponsales no bancarios y percepción de los clientes sobre la satisfacción de necesidades de los servicios financieros.

De igual manera, se emplea la técnica más común que es la observación que permite sintetizar datos al contrastar la información proporcionada por la muestra de estudio. Esta técnica se aplica mediante la encuesta que según Casas et al (2003) permite obtener y elaborar datos de manera eficaz.

En cuanto al instrumento de recolección de datos se utiliza la encuesta que según Sampieri et al (2003) consiste en un “conjunto de preguntas al respecto de una o más variables a medir”. De este modo, el instrumento de la presente investigación está dirigida a los CNB de Santo Domingo y a los usuarios de estos.

3.6 Técnicas de procesamiento de datos

En la presente investigación se realiza el procesamiento de información que significa organizar los elementos obtenidos en la realización de la encuesta. Para procesar y analizar los datos obtenidos se utiliza la estadística descriptiva donde los datos se tabulan en tablas y se presentan en gráficos utilizando el programa Microsoft Excel, para luego realizar el respectivo análisis e interpretación para emitir las conclusiones generales.

3.7 Análisis de Resultados

En este apartado se presentan los resultados derivados de la encuesta aplicada a las personas que hacen uso de los servicios de los Corresponsales no Bancarios, donde los datos se representan con gráficos estadísticos que permiten el respectivo análisis y comprensión de la información.

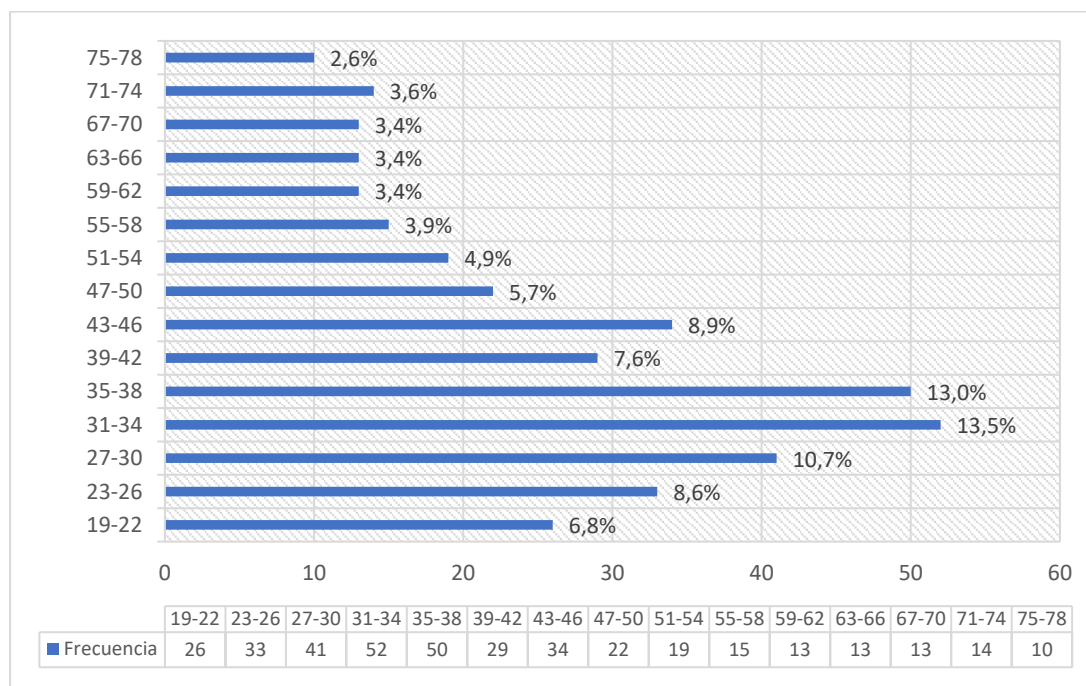
En primer lugar, se detallan las preguntas introductorias y luego se especifica aquellas enfocadas en el análisis de los servicios financieros que necesitan y a los que accede la población de Santo Domingo.

Preguntas introductorias

Edad

Figura 7

Edad de población encuestada



Nota. En la figura se muestra los resultados de edad de los encuestados.

Un aspecto clave fue conocer la edad de la persona encuestada, pues se debe tomar en cuenta a la PEA de Santo Domingo, es decir, personas en edad de trabajar y mayores de 18 años.

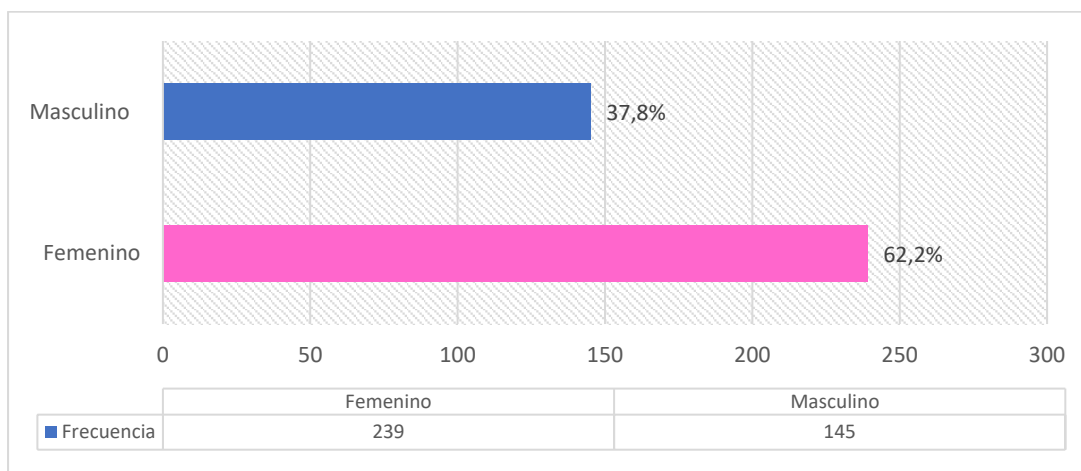
Así mismo, es importante destacar que el mayor rango de población encuestada estuvo en el rango de edad correspondiente a los 31-34 años lo que representó el 13,5% del total de población encuestada, seguida del 13,0% que corresponde a personas en el rango de edad de 35-38 años; el rango de edad que menor representación tuvo fue el de 75-78 años con un 2,6%.

En base a la información presentada se concluye que las personas encuestadas están dentro del rango establecido, siendo significativo enfatizar que conocer la edad permite realizar comparaciones con la inclusión financiera pues las personas adultas tienen mayor experiencia en el uso de productos y servicios financieros.

Género

Figura 8

Género de población encuestada



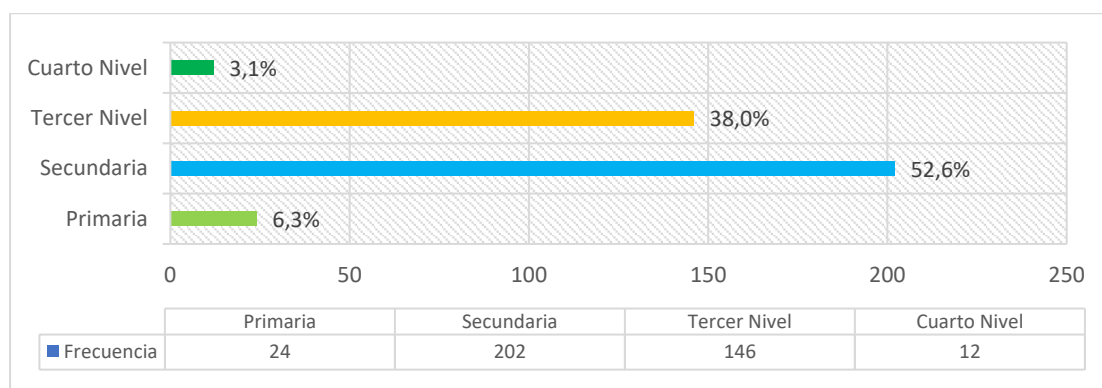
Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos en cuanto al género con el que se identifican los encuestados.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta se evidencia que la mayor parte de la población encuestada pertenece al género femenino que representa el 62,2%. Los resultados permiten medir la relación existente entre el género de las personas que hacen uso de los CNB y la inclusión financiera pues, varios estudios han expuesto que las mujeres presentan menor posibilidad de acceder a servicios financieros formales.

Nivel de instrucción

Figura 9

Nivel de instrucción de población encuestada



Nota. En la figura se muestra los porcentajes concernientes al nivel de instrucción de las personas encuestadas.

En cuanto al nivel de instrucción el 52,6% que corresponde a 202 personas cuentan con educación secundaria, mientras que 12 personas correspondientes a 3,1% indican contar con título de cuarto nivel.

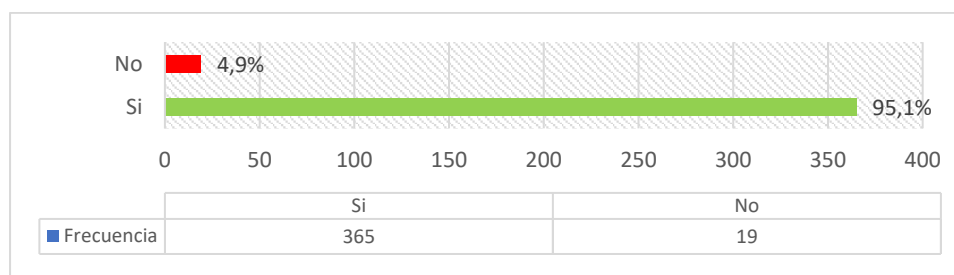
Al respecto se puede indicar que la teoría manifiesta que a mayor nivel de estudios que tenga la persona, mayor será su participación en el sistema financiero, logrando evidenciar que la mayor parte de encuestados tiene un nivel de educación de bachillerato y tercer nivel.

Preguntas de análisis de los servicios financieros que necesitan y a los que accede la población de Santo Domingo

Ha escuchado hablar de los Corresponsales No Bancarios (CNB)

Figura 10

Población encuestada que ha escuchado hablar de los CNB



Nota. En la figura se muestra el porcentaje de personas que han escuchado de los CNB.

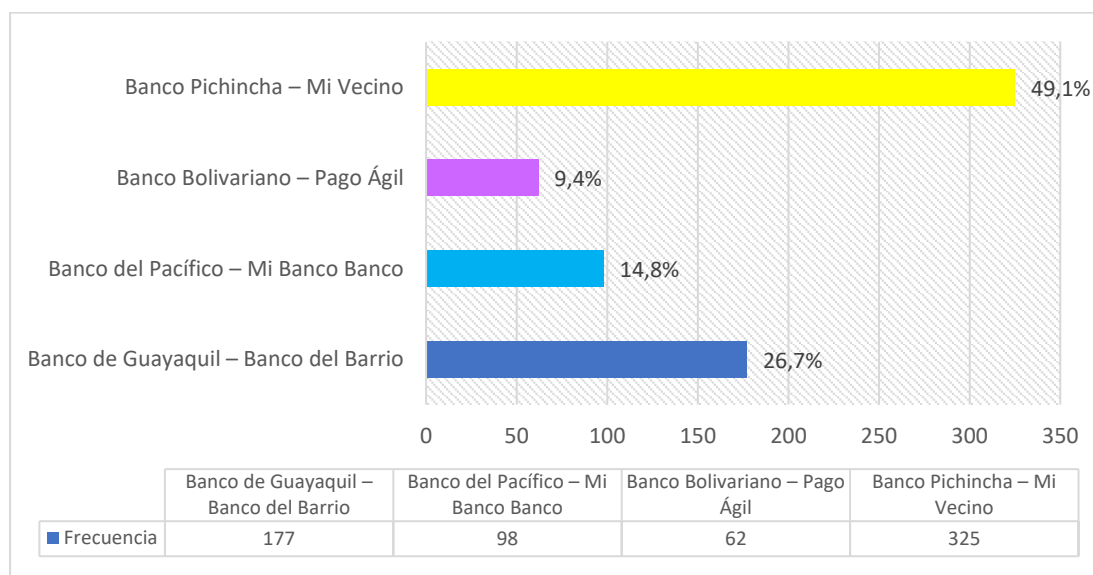
Al consultar a la población si han escuchado hablar de los CNB, el 95,1% correspondiente a 365 personas manifestaron si haber escuchado al respecto. Ante esta situación se puede deducir que existe gran cantidad de personas que tienen algún grado de conocimiento acerca de los CNB y sus servicios, sumados a las campañas realizadas por los bancos para dar a conocer a estos.

Por último, resulta importante indicar que desde esta pregunta se trabajará con el número de personas que respondió positivamente.

CNB del que ha escuchado

Figura 11

Principales CNB de los que han escuchado hablar



Nota. En la figura se evidencia los resultados acerca de los principales CNB de los que han escuchado hablar.

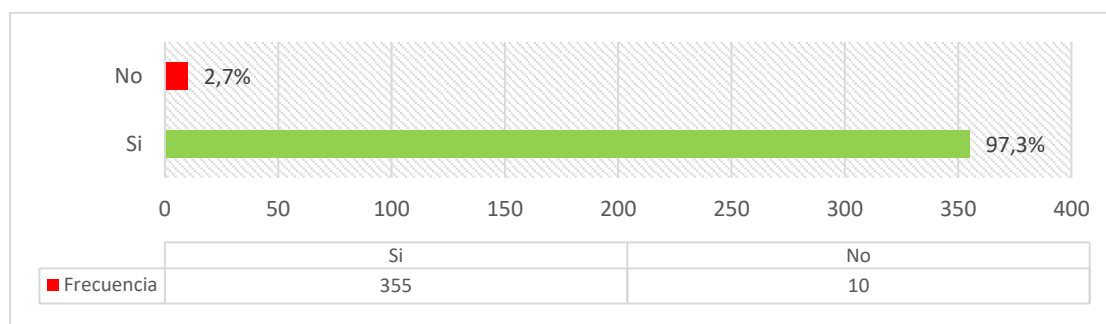
De acuerdo con la información presentada en la tabla la mayor parte de encuestados respondieron que conocen como principal CNB a Mi Vecino de Banco Pichincha (49,1%), seguido de Banco del Barrio del Banco de Guayaquil con 26,7%, siendo Pago Ágil del Banco Bolivariano el menos conocido con 9,4%. Es importante indicar que esta pregunta fue de respuesta múltiple, por lo que se obtuvo un total de 662 respuestas.

Para concluir, quizá uno de los factores que contribuyen a que la ciudadanía haga mayor uso de los CNB de Banco Pichincha sea influenciados por las campañas que esta Institución financiera ha realizado con el fin de dar a conocer sus productos y servicios.

Uso de CNB

Figura 12

Personas que usan CNB



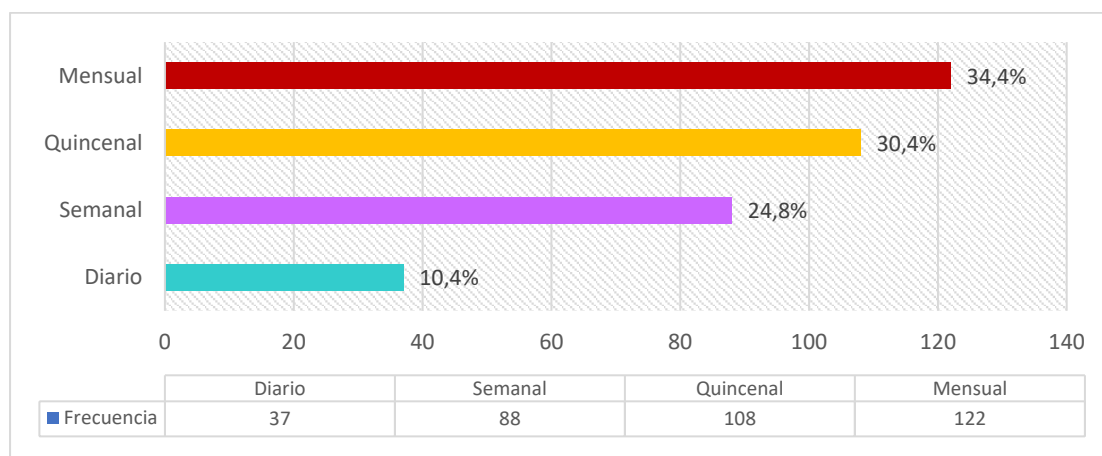
Nota. En la figura se muestra los resultados acerca de las personas que usan los CNB.

Al indagar del uso o no de los servicios que ofrecen los CNB, el 97,3% de la población encuestada que corresponde a 355 personas manifestaron si hacer uso de estos. Cabe indicar que las personas que respondieron negativamente se excluyen de los resultados siguientes.

Frecuencia de uso de los CNB

Figura 13

Frecuencia de uso de servicios de CNB



Nota. En la figura se muestra los resultados obtenidos acerca de la frecuencia de uso de los CNB.

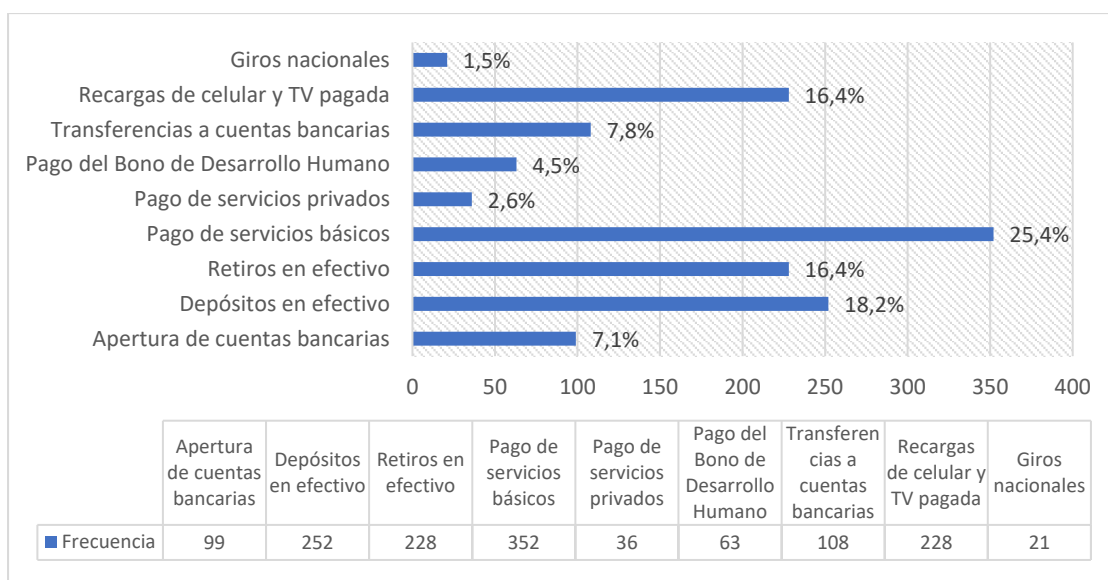
Se pudo evidenciar que la mayor parte de población encuestada accede al uso de este tipo de servicios de manera mensual (34,3%), en menor porcentaje se conoció que el 10,4% correspondiente a 37 personas lo hacen de manera diaria.

De los resultados obtenidos se puede intuir que los encuestados trabajan y reciben su remuneración en forma mensual de allí que escojan realizar sus transacciones financieras con la misma frecuencia. Estos valores son muy importantes para medir la Inclusión financiera ya que el uso de los CNB es muy importante para el crecimiento de los negocios, clientes y bancos en general.

Demanda de servicios que ofrecen los CNB

Figura 14

Demanda de servicios ofertados por CNB



Nota. En la figura se los servicios con mayor demanda por parte de los usuarios de Santo Domingo.

En esta pregunta se evidencia un alto número de respuestas pues los interesados emplean varios de estos productos pudiendo establecer que el 25,4% usan dichos correspondientes para realizar el pago de los servicios básicos, así mismo un 18,2% realiza depósitos en efectivo, un 16,4% lo hace para realizar recargas de celular y TV pagada y otro 16,4% para hacer retiros en efectivo. Los servicios con menor demanda corresponden al pago de servicios privados (2,6%) y giros nacionales con 1,5%.

Al respecto gran cantidad de personas eligen realizar el pago de sus servicios básicos en los CNB con el fin de evitar hacer largas filas en las instituciones encargadas de hacer dichas recaudaciones, además el pago se registra inmediatamente y sin inconvenientes.

Adicionalmente, el conocer que los depósitos en efectivo ocupan el según lugar en demanda de servicios es un indicador importante de medición de Inclusión financiera ya que el efectivo circula en el sistema financiero de las instituciones bancarias.

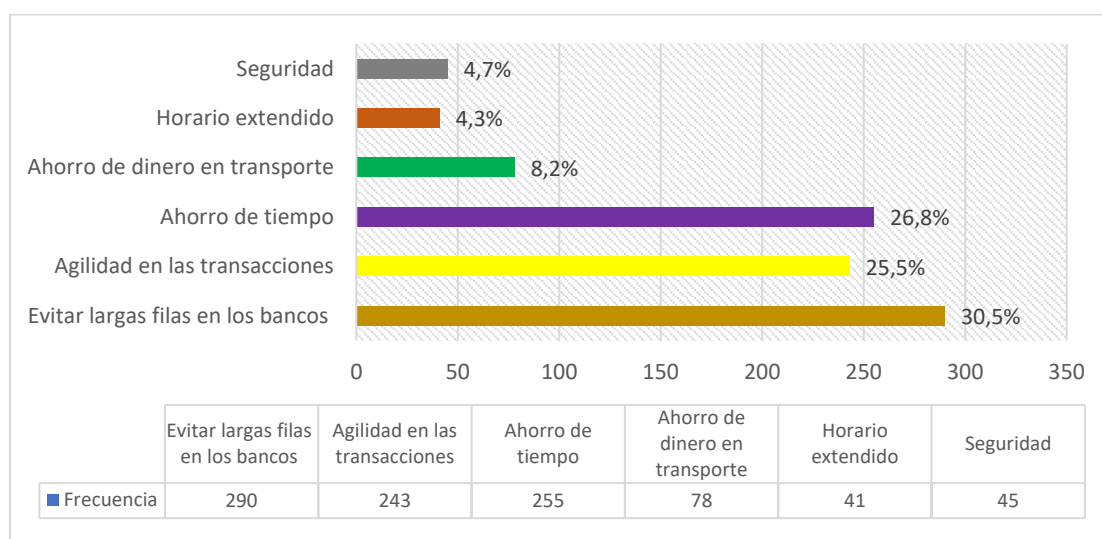
En tercer lugar, se evidencia que los retiros en efectivo son muy importantes para los usuarios ya que estos pueden hacerlo desde la cercanía de su hogar o lugar de trabajo, facilitando las transacciones financieras de los usuarios.

Finalmente, en cuanto a las recargas de celular y TV pagada, la comunidad puede acceder de manera rápida por la facilidad de pago y activación de estos servicios.

Motivos de uso de servicios ofertados por CNB

Figura 15

Motivos que tiene la población para usar los servicios de CNB



Nota. En la figura se muestra los motivos por los que la población usa los CNB.

En esta pregunta existió selección múltiple de respuestas, donde el 30,5% de personas indagadas manifestaron que lo hacen para evitar realizar largas filas en los bancos; así mismo otro 26,7% indicó hacerlo para ahorrar tiempo, otro 25,5 % adujeron hacerlo para tener agilidad en las transacciones. Un porcentaje menor (4,7%) manifestó hacerlo por

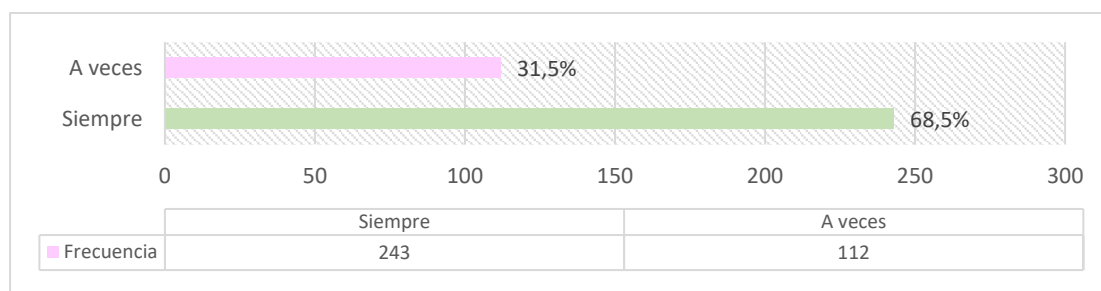
razones de seguridad, seguido por un 4,3% que aseguró hacerlo por el horario extendido de los CNB.

En base a los resultados obtenidos se evidencia que el uso de CNB es una alternativa de reducción del uso de agencias bancarias, además de reducir el gasto de tiempo que emplean los usuarios para realizar sus transacciones.

Los CNB y la cobertura de necesidades con respecto a los servicios financieros

Figura 16

Cobertura de necesidades



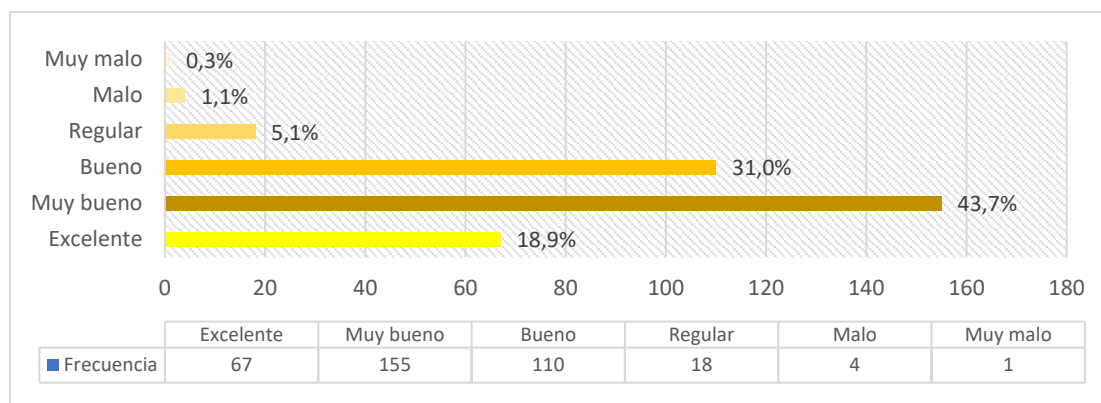
Nota. En la figura se muestra la percepción que tiene la población en cuanto a la cobertura de sus necesidades a través de los CNB.

Del total de usuarios se obtuvo que el 68,5% de encuestados manifiestan que los CNB siempre cubren sus necesidades al requerir de un servicio financiero de los que estos ofertan.

Calidad de los servicios prestados por CNB

Figura 17

Calidad de servicios



Nota. En la figura se muestra la calidad de servicios de los CNB según la población.

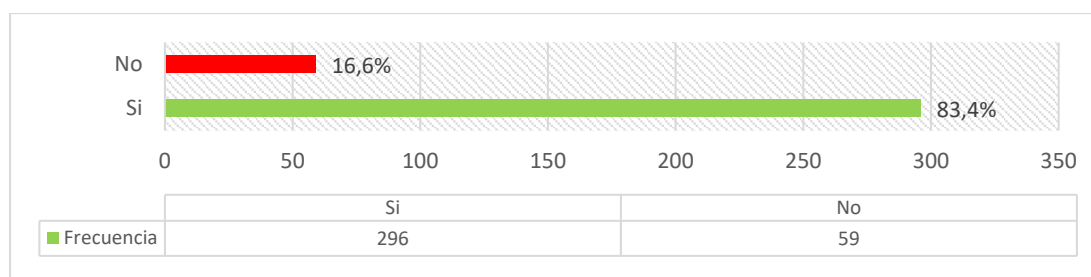
En cuanto a la calidad de los servicios prestados por los CNB, el 43,7% expresa que estos son muy buenos, seguido del 31,0% que explican que estos son buenos. Únicamente un 1,1% manifestó que son malos o muy malos (0,3%).

Conocer el servicio que otorgan los CNB es un indicador importante para medir la Inclusión Financiera, pues los bancos y administradores de CNB deben centrarse en otorgar una buena calidad en el servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Aceptación de costos por servicios ofertados por CNB

Figura 18

Costos



Nota. En la figura se muestra la percepción de la población en cuanto a los costos.

Para culminar con la encuesta se consideró pertinente preguntar a los usuarios si consideraban que los costos por los servicios que ofrecen los CNB son adecuados, pudiendo constatar que el 86,4% de personas manifestaron que sí, lo que indica que estos seguirán haciendo uso de los CNB.

A continuación, se presenta el resumen de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a usuarios:

- La edad de la población encuestada con mayor representación fue la que se incluyó en el rango de 31-34 años representando el 13,5%.
- La población femenina tuvo mayor representatividad con 62,2%.
- En cuanto al nivel de instrucción prevaleció la educación secundaria con 52,6%.
- El 95,1% de encuestados ha escuchado en algún momento hablar de los CNB.
- Entre los CNB con mayor difusión y acogida están Mi Vecino de Banco Pichincha y Banco del Barrio de Banco Guayaquil con 49,1% y 26,7% respectivamente.

- En cuanto al uso de los servicios que ofertan los CNB el 97,3% manifestó que los emplea en algún momento de su vida.
- La mayor parte de encuestados coincide en que usa este tipo de servicios de manera mensual (34,4%) especialmente para realizar el pago de servicios básicos (25,4%) y depósitos en efectivo (18,2%).
- El 30,5% de encuestados expresa hacer uso de estos servicios con el fin de evitar hacer largas filas en el banco y por ahorrar tiempo (26,8%).
- De igual manera, el 68,5% coincidió en que estos servicios siempre cubren sus necesidades con respecto a los servicios financieros; por ello, el 43,7% manifiesta que la calidad de estos es muy buena.
- Finalmente, el 83,4 manifestó estar de acuerdo con la tarifa que se cobra al ofertar este servicio.

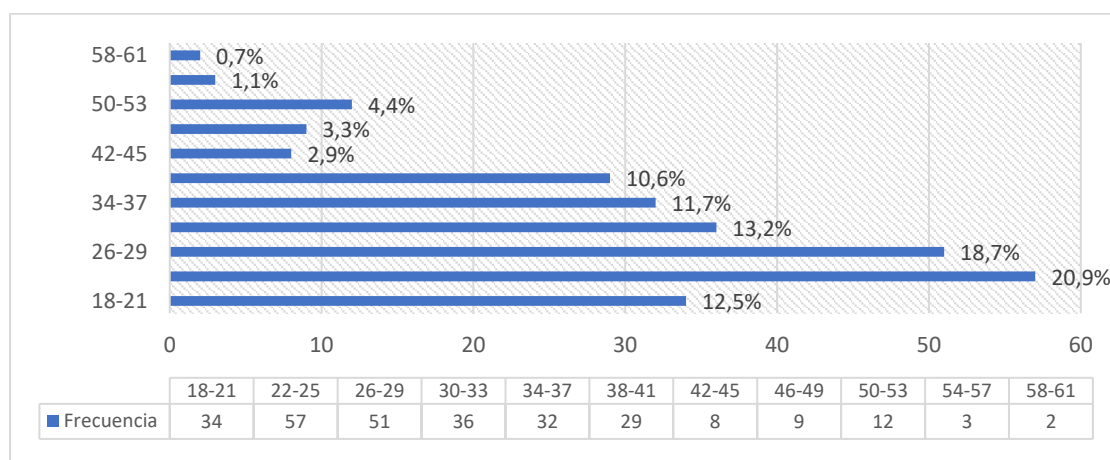
Complementariamente, se realizó la encuesta a los CNB existentes en Santo Domingo con el fin de poder evidenciar la estabilidad y consolidación de estos, y así poder probar si el uso de estos servicios incide en la inclusión financiera, detallándose los siguientes resultados:

Preguntas introductorias

Edad

Figura 19

Edad de población encuestada de CNB



Nota. En la figura se muestra la edad de los propietarios o administradores de los CNB.

Del total de personas encuestadas se puede apreciar que en el rango de edad de 22 a 25 años se concentra la mayor cantidad de personas, pues esta representa el 20,9% del porcentaje total, seguido por el 18,7% en el que se encuentran personas entre 26 a 29 años. Finalmente, en menor porcentaje (0,7%) se observa el grupo de personas con edad de 58 a 61 años.

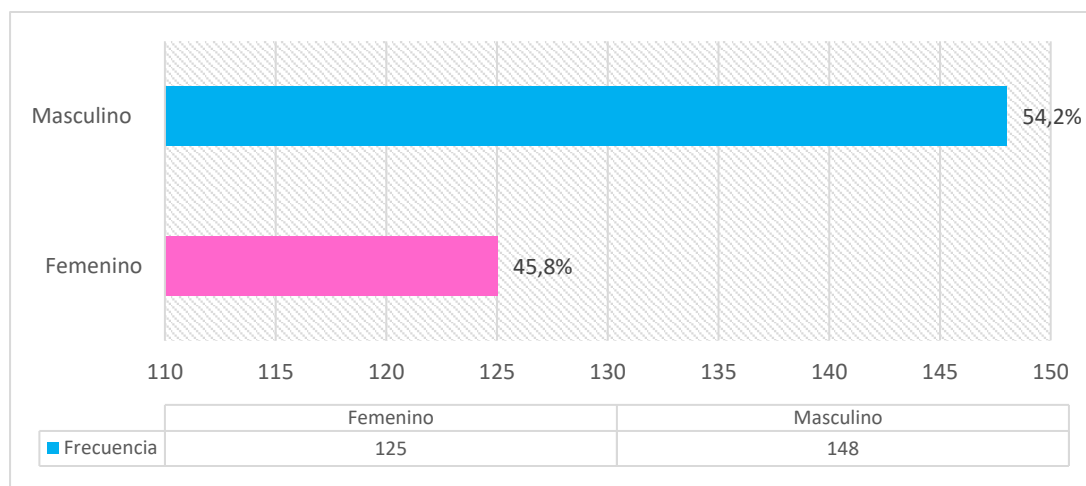
Es importante conocer este dato para determinar la edad de las personas que administran los CNB, ya que, según la literatura existente la edad apropiada para que un individuo opere como CNB es de 25-65 años; por ello, ante los datos expuestos se concluye que la mayor parte de entrevistados cumple con lo anteriormente dicho.

Adicionalmente, el conocimiento de la edad permite establecer bases de datos en las que se puedan comprar los rangos de edad de los administradores de CNB y realizar las respectivas comparaciones con la Inclusión Financiera.

Género

Figura 20

Género de población encuestada de CNB



Nota. La figura evidencia el género con el que se identifican los encuestados.

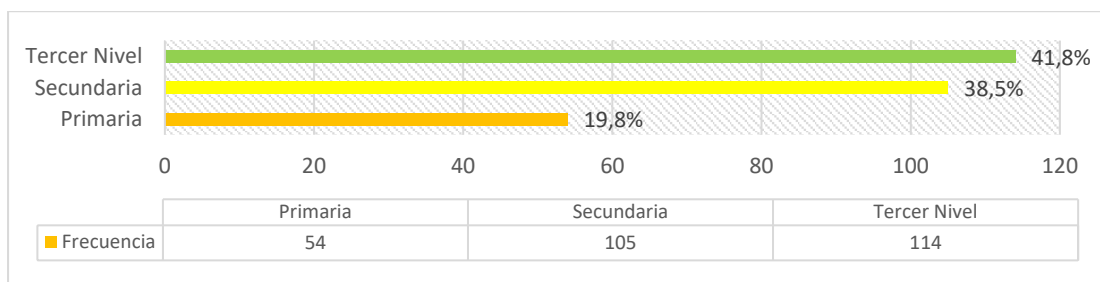
Del total de encuestados, se evidencia que el 54,2% de CNB son administrados por hombres, las personas de género femenino lo hacen en menor cantidad con el 45,8%.

Así mismo, conocer el género de las personas que administran los CNB es importante para medir la relación existente entre estos y la Inclusión Financiera.

Nivel de instrucción

Figura 21

Nivel de instrucción de población encuestada de CNB



Nota. La figura expone el nivel de instrucción de los encuestados.

En cuanto al nivel de instrucción se logró determinar que la mayor parte de administradores o dueños de los CNB cuenta con un título de tercer nivel (41,8%) seguido de la educación secundaria (38,5%); en menor porcentaje, están las personas que cuenta con educación primaria con el 19,8%.

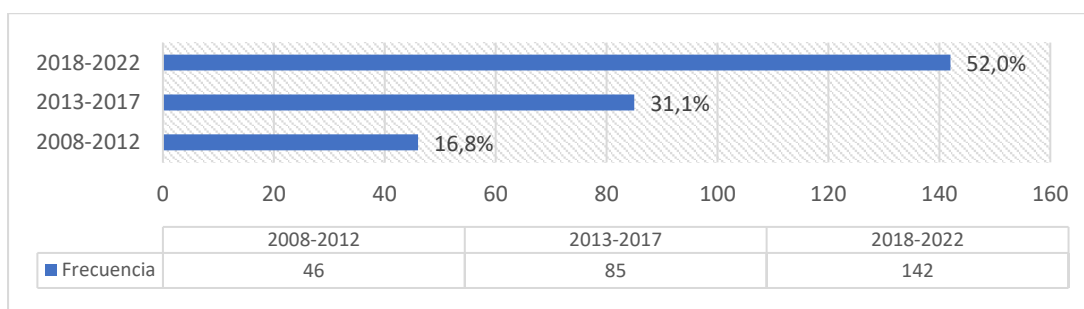
Cabe destacar que en la actualidad el desarrollo de la tecnología sumado al capital físico y humano permiten afirmar que, mientras mayor grado educativo tenga el operador de los CNB resultará mayormente beneficioso para realizar las transacciones solicitadas por los usuarios. Este dato es importante conocerlo ya que el conocimiento del nivel académico es necesario para relacionarlo con la Inclusión Financiera.

Preguntas de análisis de estabilidad y consolidación de los Corresponsales No Bancarios.

Año desde que se acogió al programa de CNB

Figura 22

Año que se afilió al programa de CNB



Nota. En la tabla se muestra el rango de años en el que se afilió al programa de CNB.

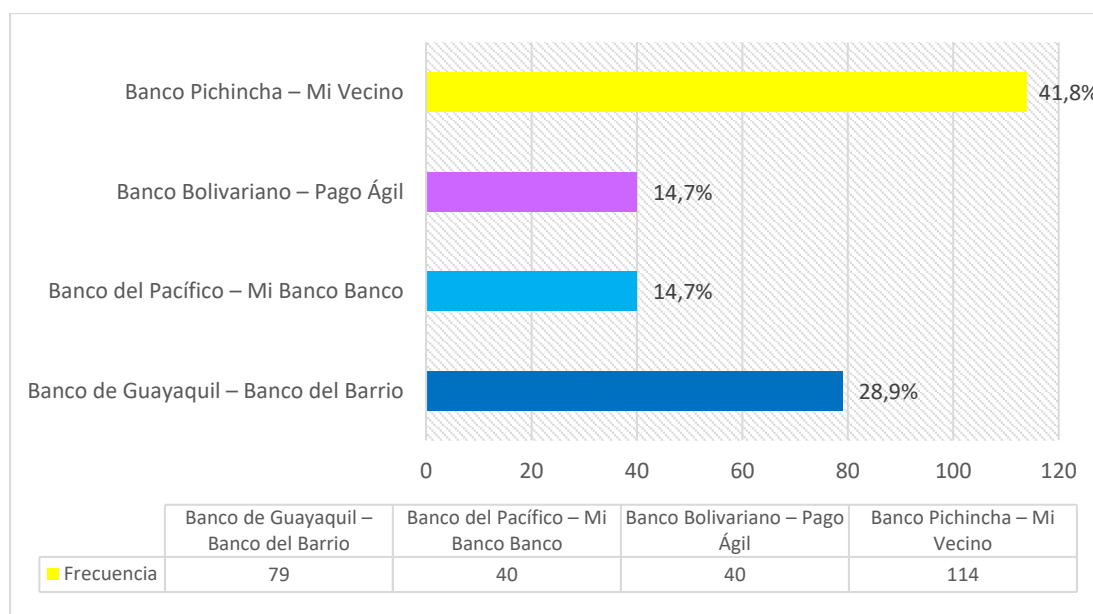
Al realizar el análisis de los datos obtenidos en esta pregunta se puede observar que los CNB tienen gran aceptación por parte de la población de Santo Domingo, pues desde los años 2018-2022 se han incrementado los negocios que se han acogido a la afiliación a este programa, representando el 52,0%; en menor porcentaje (16,8%) se evidencia la afiliación a dicho programa en los años 2008-2012.

Adicionalmente, se puede evidenciar el tiempo de permanencia desde que se acogieron al programa pudiendo concluir que existe estabilidad entre el banco y sus agentes CNB.

Institución financiera de la que es CNB

Figura 23

Institución financiera a la que pertenece el CNB



Nota. En la tabla se muestra la institución financiera a la que pertenecen los CNB.

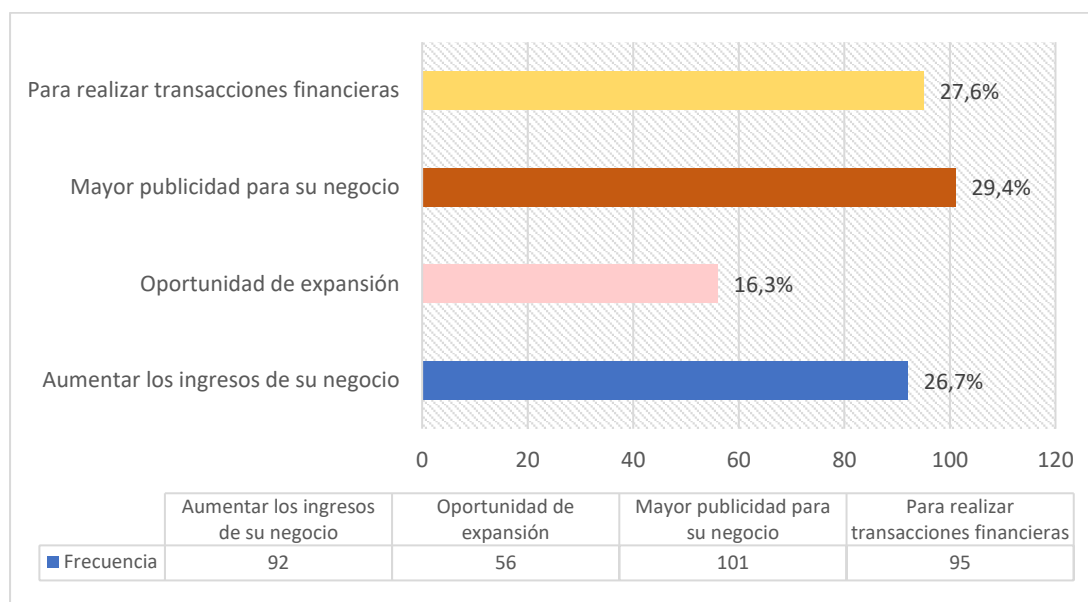
Entre los CNB que funcionan en Santo Domingo y que mayor demanda tienen están Mi Vecino (41,8%) que es patrocinado por Banco Pichincha, le sigue el 28,9% que se encuentra afiliado al Banco de Guayaquil con el programa Banco del Barrio; por último, se evidencia que existen negocios acogidos al programa Pago Ágil de Banco Bolivariano y Mi Banco Banco de Banco del Pacífico con el 14,7% respectivamente.

Conocer este dato es importante ya que constituye uno de los principales indicadores de medición de la inclusión financiera pues al existir un mayor número de negocios con este modelo de implantación existirá mayor impacto en la inclusión. Adicionalmente según la Superintendencia de Bancos estos bancos privados son los más grandes del país existiendo solvencia y liquidez para poder trabajar y seguir operando como CNB.

Razón por la que escogió ser CNB

Figura 24

Razón por la que escogió ser CNB



Nota. En la figura se muestra los motivos por los que el dueño o administrador del negocio decidió acogerse al programa de CNB.

Como se puede notar en la Figura 24 el 29,4% de CNB escogió ser parte de dicho programa para obtener mayor publicidad para su negocio, quizá esta estrategia ha sido adoptada para el mejoramiento y crecimiento del negocio con el pasar del tiempo; así mismo el 27,6% lo ha hecho con el fin de proporcionar el servicio de realización de transacciones financieras, así como para aumentar los ingresos de su negocio (26,7%).

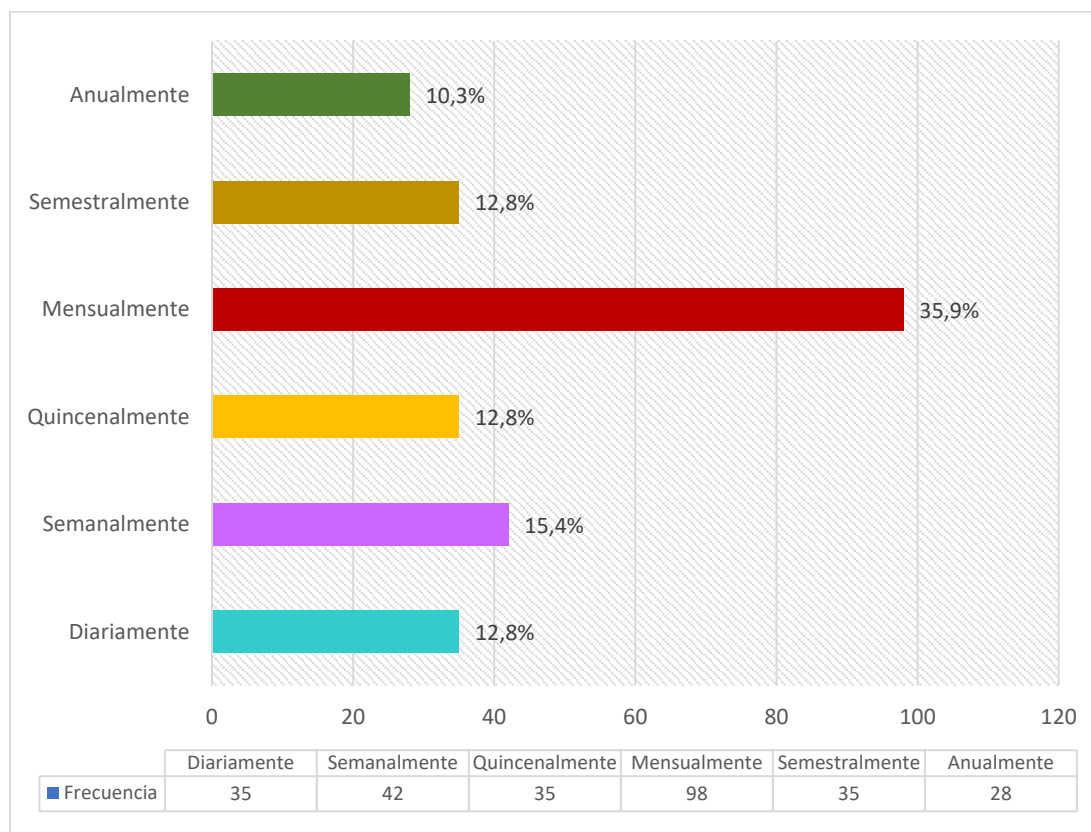
Por último, el 16,3% restante lo ha hecho considerando a esta como una oportunidad de expandir su negocio. Cabe mencionar que esta pregunta fue de opción múltiple.

En cierto modo, existen motivos por los que una persona elige hacer de su negocio un CNB, la estrategia que escoja siempre será con el fin de mejorar, hacer crecer su negocio y obtener mayores beneficios económicos con el pasar del tiempo.

Frecuencia de contacto con el personal de la entidad financiera con la que trabaja

Figura 25

Tiempo en tener contacto con personal de entidad financiera



Nota. En la figura se muestra la frecuencia de contacto con el personal de la entidad financiera de la que es CNB.

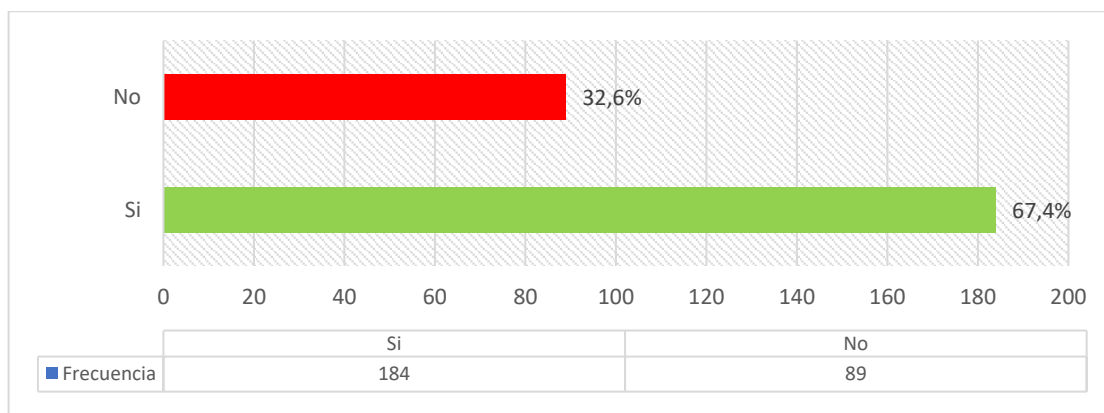
Se puede notar que el 35,9% de agentes de los CNB tienen contacto mensual con la entidad financiera con la que trabajan; así mismo el 15,4% tiene contacto de manera semanal, en menor proporción han indicado tener dicho contacto de manera anual (10,3%).

Se consideró de vital importancia la formulación de esta pregunta pues el personal de las entidades financieras debe mantener contactos con los agentes de los CNB, con el fin de realizar la capacitación y seguimiento necesarios para mantener la credibilidad del banco en los usuarios, así como mejorar la calidad de los servicios brindados.

La Institución bancaria otorgó capacitación formal para ser CNB

Figura 26

Otorgamiento de capacitación formal para ser CNB



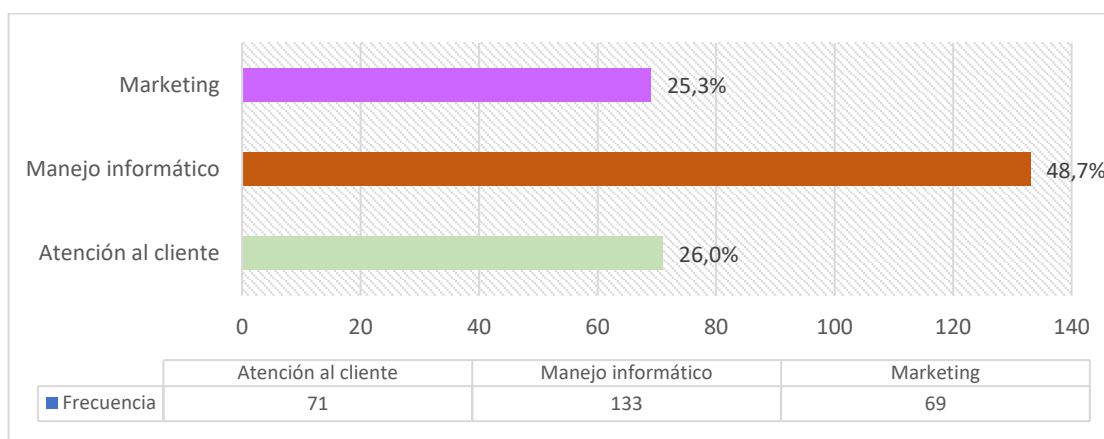
Nota. En la figura se muestra la existencia o no de capacitación formal para ser CNB.

Conforme se evidencia en la Figura 26 el 67,4% recibió capacitación formal para actuar como CNB lo que es importante ya que el operador debe tener conocimiento del adecuado manejo del programa que maneje la entidad de bancaria, además de brindar un servicio adecuado en cuanto a la administración, cobro y retiro de dinero esto con el fin de garantizar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Temas de capacitación

Figura 27

Temas de capacitación para ser CNB



Nota. En la figura se muestra los temas en que fueron capacitados para ser CNB.

De igual manera, se evidencia que el 48,7% de CNB encuestados responden haber recibido capacitación en el tema de manejo informático, seguido del 26,0% que recibió la

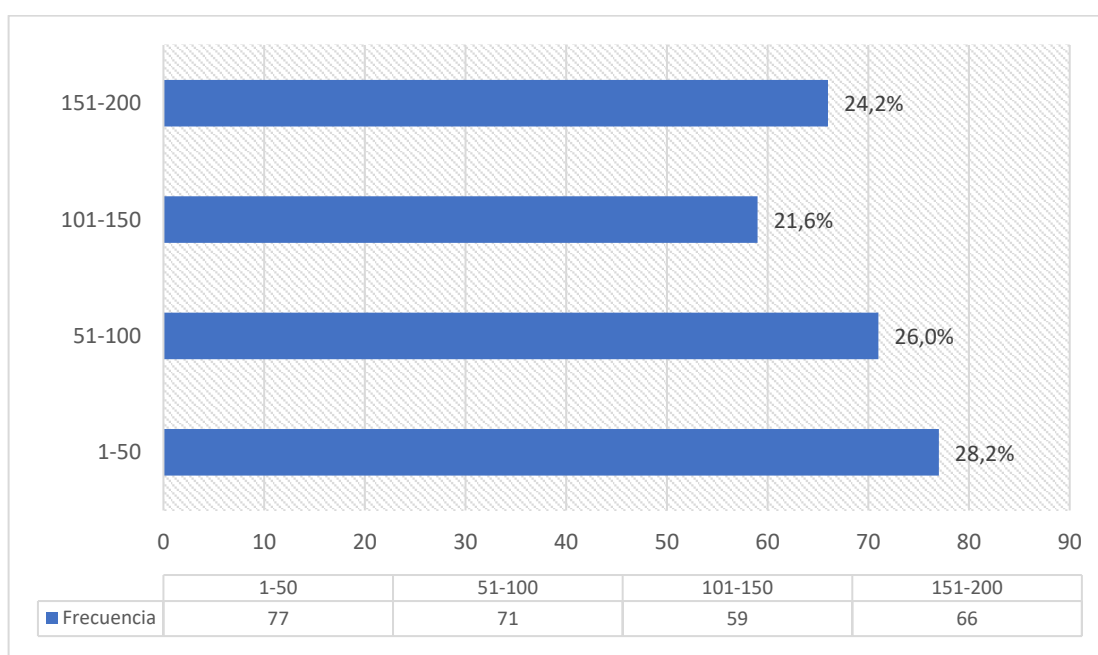
misma en tema de atención al cliente, mientras el 25,3% restante se capacitó en tema de marketing.

Como se mencionó en la pregunta anterior la capacitación en dichos temas resulta de vital importancia tanto para la institución bancaria como para el agente CNB, ya que se incrementa la calidad de atención al cliente.

Usuarios mensuales promedio

Figura 28

Usuarios mensuales promedio que acceden a servicios financieros de CNB



Nota. En la figura se muestra el promedio de usuarios mensuales que usan los servicios de CNB.

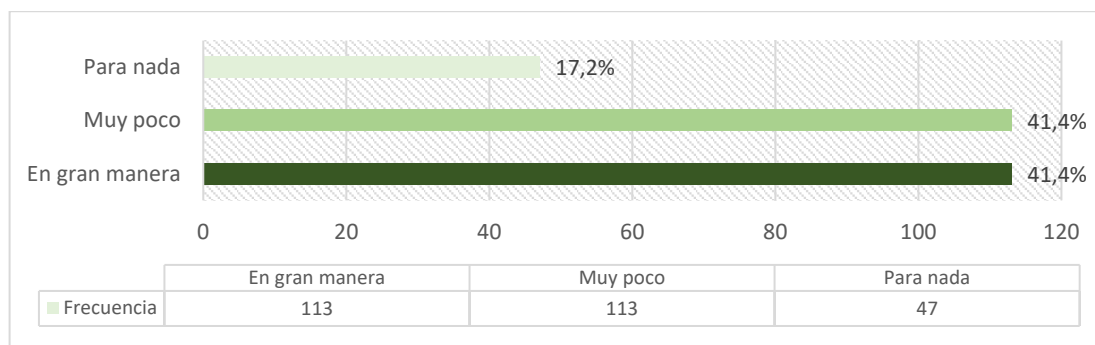
En la figura se observa que la mayor parte de CNB indican tener un promedio mensual de 1 a 50 clientes que representa el 28,2% del total de encuestados, otro 26,0% manifiesta tener de 51 a 100 clientes.

Este valor indica la cantidad de usuarios que acuden de manera mensual para hacer uso exclusivo de servicios ofertados por los CNB, siendo importante conocerlo pues, es otro valor que permite medir la Inclusión Financiera, ya que este permite conocer si se ha logrado incrementar el número de personas que cuentan con beneficios y utilización de estos servicios financieros.

Influencia en ventas del negocio por operaciones del CNB

Figura 29

Influencia de ventas por operaciones de CNB



Nota. En la figura se muestra la influencia en ventas para negocios que operan como CNB.

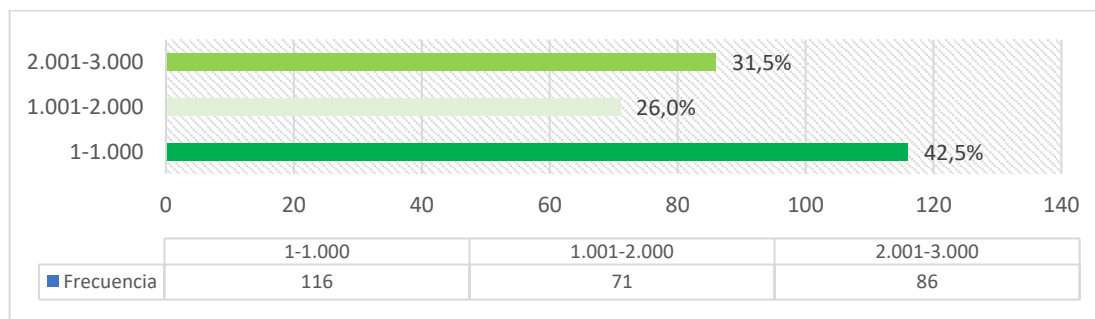
La figura indica que el 41,4% de los CNB encuestados manifiesta que sus ventas han crecido en gran manera, otro porcentaje igual que éstas han crecido muy poco, mientras un 17,2% aclara que el ser un CNB no ha influenciado para nada en sus ventas.

La formulación de esta pregunta es de vital importancia para medir la Inclusión Financiera porque de esta depende la permanencia y crecimiento con el pasar del tiempo de los diferentes negocios, esto ayuda al comerciante a decidir si se mantiene afiliado al CNB pues al ver crecer sus negocios y ventas permanecerá trabajando con la Institución Financiera que le permite brindar este servicio a sus usuarios.

Montos anuales de ingresos por servicios de CNB

Figura 30

Montos de ingresos anuales por operaciones de CNB



Nota. En la figura se muestra el promedio de ingresos anuales obtenidos por ofertar servicios de CNB.

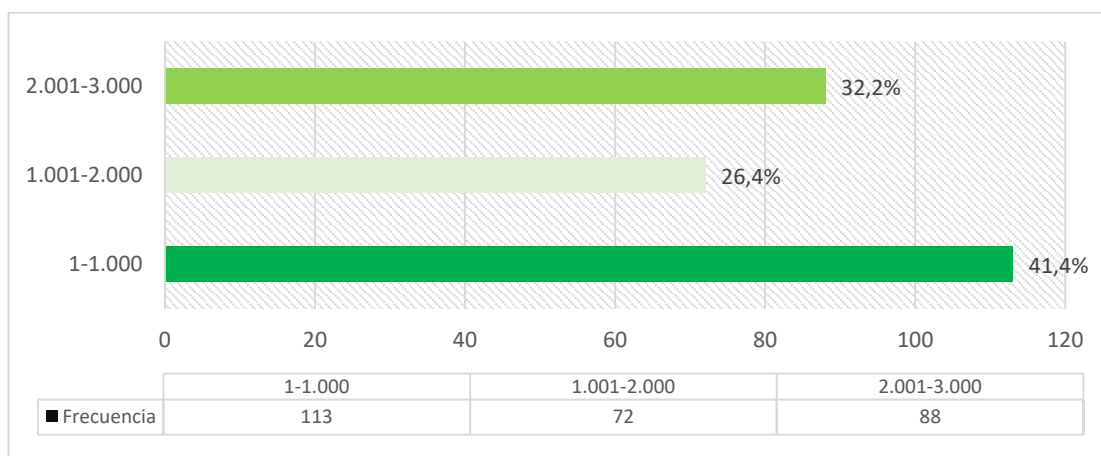
El 42,5% de CNB encuestados expresan que el monto promedio anual por ofertar servicios es de 1-1.000 dólares, mientras el 31,5% aduce que estos montos van desde 2.001 a 3.000 dólares. En menor proporción (26,0%) manifestaron que dichos valores están entre 1.001 a 2.000 dólares.

Tener una idea aproximada de los ingresos que tienen los CNB permiten intuir si estos negocios perdurarán en el tiempo con este modelo ya que el propósito de este programa es captar dinero y crecer.

Montos anuales de egresos por servicios de CNB

Figura 31

Montos de egresos anuales por operaciones de CNB



Nota. En la figura se muestra el promedio de ingresos anuales obtenidos por ofertar servicios de CNB.

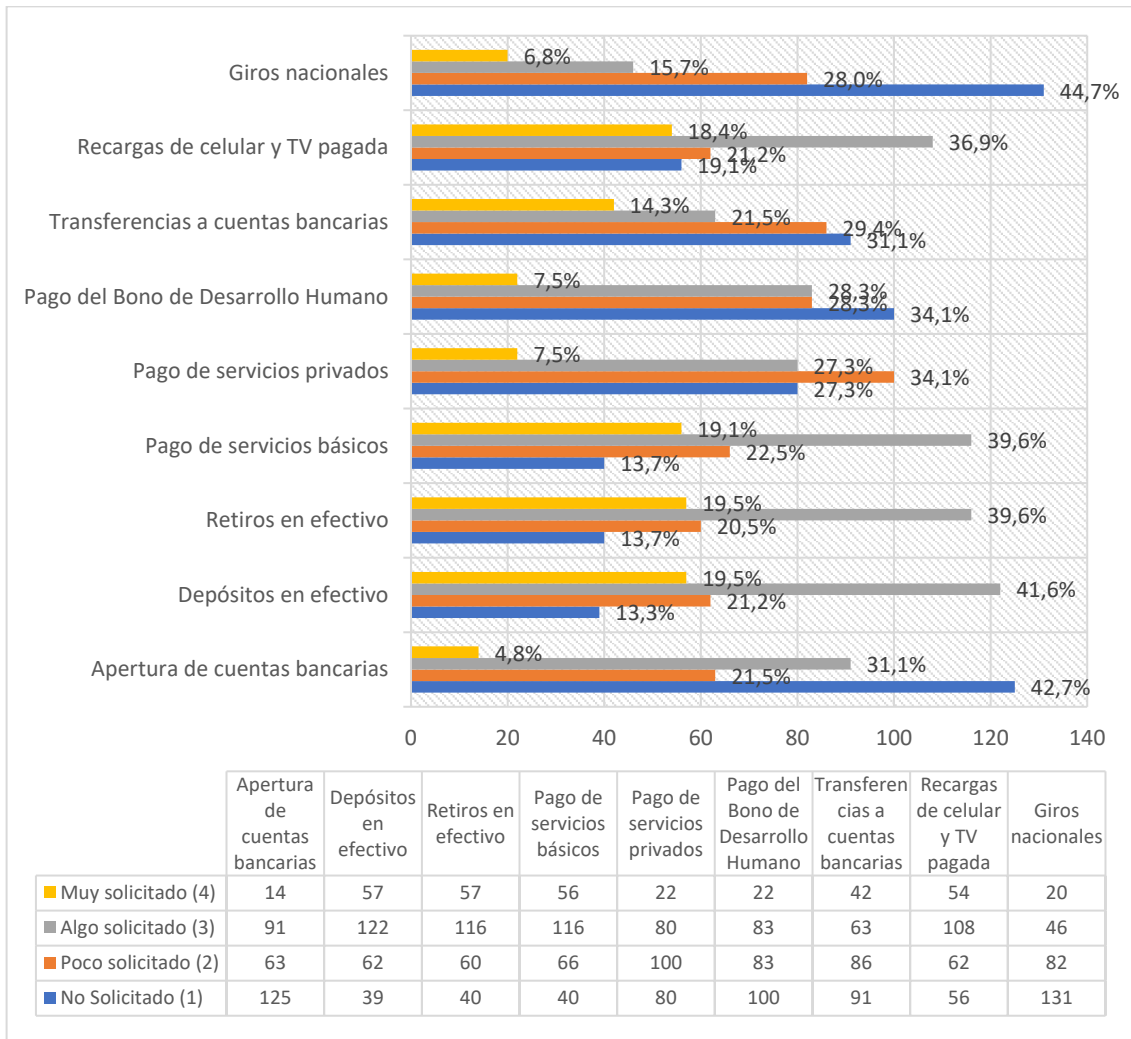
Como se puede evidenciar en la Figura 31 el 41,4% de CNB aducen que el promedio anual de egresos va desde los 1 a 1.000 dólares; en tanto que, el 32,2% manifiesta que dichos valores están entre 2.001 a 3.000 dólares. Al final, el 26,4% restante expresa que los egresos van desde los 1.001 a 2.000 dólares.

Como se mencionó en la pregunta anterior conocer estos valores permiten definir si la estrategia adoptada es la mejor para crecer y cumplir con los objetivos de este programa implementado por las Instituciones Financieras.

Solicitud de servicios mensuales del CNB

Figura 32

Frecuencia de solicitud de servicios mensuales



Nota. En la figura se muestra la frecuencia de solicitud de los servicios mensuales que ofrecen los CNB.

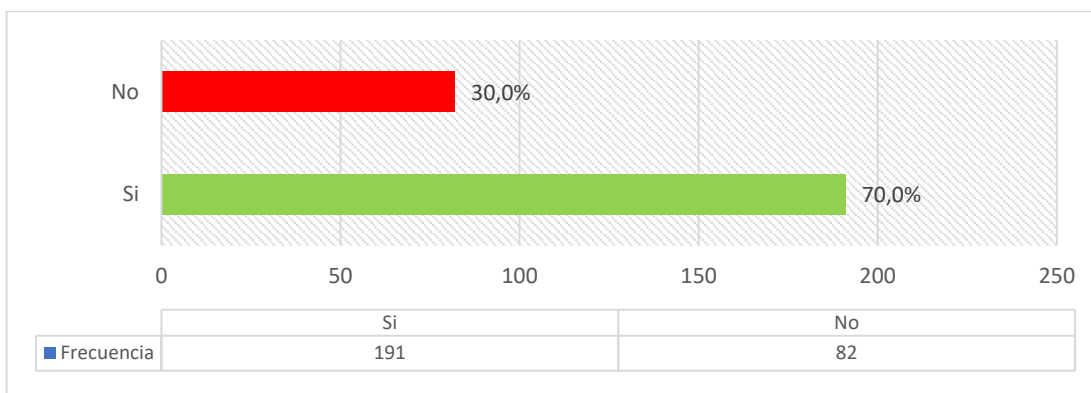
En cuanto a los servicios más solicitados destacan los depósitos y retiros en efectivo, así como el pago de servicios básicos y recargas de celular y Tv pagadas. El servicio de giros nacionales no es solicitado.

Para la inclusión financiera el Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera FIDWG (2013) ha determinado como servicios de mayor importancia a la apertura de cuentas, depósitos y retiros; por ello se concluye que los CNB de Santo Domingo si están siendo usados como herramienta de Inclusión Financiera.

Contribución de los CNB a la Inclusión Financiera

Figura 33

Contribución de CNB a Inclusión Financiera



Nota. En la figura si los dueños o administradores de CNB consideran que estos aportan a la Inclusión Financiera.

La mayor parte de encuestados (70,0%) expone que el modelo de CNB implantado si contribuye a la Inclusión Financiera.

Los dueños de los negocios que tienen implementado el programa de CNB se convierten en el canal directo entre el banco y el usuario por lo que contribuyen así a la Inclusión Financiera al permitir que los ciudadanos puedan tener una cuenta bancaria y acceder a los servicios que otorga la institución bancaria.

Para finalizar, luego de exponer los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas a los CNB, se resume que:

- La mayor parte de encuestados cumple con la edad requerida para administrar un CNB.
- El 54,2% de administradores de los CNB pertenecen al género masculino.
- Así mismo, el 41,8% cuenta con título de tercer nivel.
- La mayor parte de CNB se acogió a este programa desde los años 2.018 - 2.022 (52,0%).
- El 41,8% de locales trabaja con Banco Pichincha y su programa Mi Vecino.
- El 29,4% decidió ser parte de este programa para obtener mayor publicidad para su negocio.

- El 35,9% mantiene contacto con el personal de la entidad financiera con la que trabaja de manera mensual.
- Así mismo, el 67,4% si ha recibido capacitación formal para ser CNB, mayoritariamente en tema de manejo informático (48,7%).
- El 28,2% de CNB manifestó tener de 1 a 50 usuarios mensuales.
- Además, el 41,4% manifestó que las ventas en su negocio se han incrementado en gran manera, otro porcentaje igual expresó que estas se incrementaron muy poco.
- El monto promedio anual que ingresa y egresa por ser CNB es de 1 a 1.000 dólares (42,5% y 41,4% respectivamente).
- Los servicios que son mayormente solicitados son los depósitos y retiros en efectivo, el servicio que no es solicitado es el de giros nacionales.
- Por último, el 70,0% aduce que los CNB si contribuyen en la Inclusión Financiera.

3.8 Discusión de resultados

El uso de los corresponsales no bancarios aporta significativamente en la inclusión financiera de los habitantes de Santo Domingo ya que las personas emplean los servicios financieros a los que tienen acceso.

Luego de explicar los resultados de la investigación se determina que el análisis efectuado permite demostrar que se han identificado los servicios financieros que necesitan y a los que accede la población pues el 97,3% ha empleado los servicios que ofrecen los CNB, identificando además que los depósitos y retiros en efectivo son los servicios que mayor demanda tienen y que contribuyen a la Inclusión Financiera ya que existe circulación de dinero.

De igual manera, se pudo contrastar que los CNB que existen en Santo Domingo evidencian la seguridad, estabilidad y consolidación ya que están regularizados por entidades financieras de prestigio a nivel nacional, en este caso Banco Pichincha es la entidad bancaria que tiene mayor presencia con su CNB Mi Vecino lo que influye significativamente en la inclusión financiera pues existe un gran número de negocios bajo este esquema lo que

significa mayor estabilidad y crecimiento a través del tiempo. Por último, los agentes manifiestan haber incrementado sus ventas y haber adquirido la confianza de los usuarios de allí que se evidencie la gran aceptación de estos servicios por parte de la población de Santo Domingo.

En cuanto a los índices de Inclusión financiera se determinó:

Acceso: Los CNB satisfacen las necesidades de la población ya que estos se encuentran distribuidos en diferentes lugares de Santo Domingo.

Al respecto, se puede indicar que, la población mayor de 18 años de Santo Domingo, independientemente de cuál sea su nivel de instrucción tiene la posibilidad y facilidad de adquirir los servicios financieros que ofrecen los CNB.

Ante lo expuesto se resume lo siguiente:

- La Inclusión Financiera promueve y asegura la participación de todas las personas, especialmente las mujeres, situación que se evidenció claramente en este trabajo investigativo.
- De estudios realizados se concluye que a mayor nivel educativo existe mayor acceso a los servicios financieros y uso adecuado de estos, en esta parte se evidenció que la mayor parte de la demanda cuenta con educación secundaria lo que permite intuir que estos pueden acceder y usar estos productos; así mismo, en cuanto a la oferta, la mayor parte de agentes de CNB cuenta con título de tercer nivel que les permite brindar un servicio adecuado y de calidad.

Uso: los beneficiarios emplean con mucha periodicidad los servicios financieros que ofertan los CNB ya que estos se adaptan a las necesidades de los clientes.

Calidad percibida: las personas que requieren de los servicios de CNB en Santo Domingo perciben un ofrecimiento de alta calidad en sus servicios por ello acuden a estos, la misma está enfocada principalmente en:

- Adecuada atención que brinda la oferta a la demanda.
- Aceptación de costos por parte de la población.
- Ofrecimiento de servicios útiles y acordes a las necesidades de las personas.

- Productos financieros que satisfacen las necesidades de quienes acuden a estos servicios.

Para finalizar, algunas de las consecuencias de estos resultados serían:

- Potencialización de la capacidad productiva de las personas más pobres;
- Aumento del desarrollo económico del país, pues hay circulación de recursos económicos.
- Vinculación de la población al sistema económico formal.
- Aumento de oportunidades para los grupos de interés.

Con esto, se concluye que los Corresponsales No Bancarios existentes en Santo Domingo aportan positivamente a la inclusión financiera de la población pues estas son consideradas como una alternativa para cubrir sus necesidades financieras; además, evitan realizar largas filas en los bancos y ahorrar tiempo, lo que provoca el bienestar y satisfacción del cliente con los servicios recibidos.

En cuanto a los negocios que tienen implementado este tipo de servicios, han obtenido beneficios como atraer mayor cantidad de clientes y por consiguiente, incrementar sus ventas.

Estos resultados se corroboran con Acosta et al (2018) que evidencia el uso por lo menos de una vez de estos servicios por parte de la población teniendo como aspecto clave la rapidez en las transacciones realizadas.

Bajo este mismo contexto Arregui et al (2020) manifiestan que, visto desde el enfoque de género la inclusión financiera promueve el empoderamiento e independencia financiera de las mujeres facilitando el uso y acceso a los servicios financieros, situación que se evidenció al aplicar las encuestas a usuarios de CNB ya que el mayor porcentaje correspondió a mujeres.

Todo lo que expone concuerda con los resultados obtenidos por Muñiz et al (2021) en su investigación titulada: "El aporte de los Corresponsales No Bancarios (CNB) a la Inclusión Financiera" donde comprobó que los CNB que están en el cantón Jama contribuyen efectivamente a la Inclusión Financiera de la población, además los servicios de depósito y

retiro en efectivo que los usuarios realizan en los CNB facilitan el acceso a los usuarios además de ahorra tiempo y costos.

Los resultados expuestos se relacionan con la investigación realizada por Sánchez et al. (2020) donde se evidencia de que los usuarios no aprovechan de la mejor manera los servicios ofertados por los CNB, pues la apertura de cuentas bancarias por ejemplo es un canal que impulsa de mayor manera la inclusión financiera y que no es requerido por los usuarios de Santo Domingo con mayor frecuencia, siendo un servicio que pasa casi desapercibido.

Conclusiones

Luego de analizar los resultados obtenidos y en base a los objetivos planteados para la realización de la presente investigación se concluye lo siguiente:

- Los servicios financieros que necesitan y a los que accede la población de Santo Domingo son ofertados por los Corresponsales No Bancarios que son instituciones que los brindan acorde a las necesidades de la población. Los servicios con mayor demanda son el pago de servicios básicos con 25,4%, además de la realización de depósitos y retiros en efectivo con el 18,2% y 16,4% respectivamente.
- Los Corresponsales No Bancarios en el sitio de estudio están bajo el cuidado y responsabilidad de grandes entidades financieras privadas desde que se dio inicio a este programa, destacando que quien cuenta con mayor presencia de estos corresponsales es Banco Pichincha evidenciando que existe estabilidad y consolidación de estos en Santo Domingo.
- Los Corresponsales No Bancarios existentes en Santo Domingo incide en la inclusión financiera de los habitantes pues las personas acceden a los diferentes bancarios en base a las funciones de acceso, uso y calidad. Además, los CNB otorgan servicios que dinamizan la economía del cantón al ofertar varios servicios para la población.
- Adicionalmente, los CNB simbolizan una ventaja para los dueños de los locales donde está implementado este modelo ya que pueden aumentar sus ventas e ingresos, además de recibir constante capacitación para mejorar el servicio de atención, acceso y calidad y así elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

Recomendaciones

En base a las conclusiones planteadas, se recomienda:

- Realizar estudios de este tipo a nivel nacional con el fin de determinar si los Corresponsales No Bancarios están cumpliendo satisfactoriamente con el propósito para el que fueron creados como es el acceso de la población a estos servicios.
- Así mismo, para los investigadores se recomienda realizar estudios de análisis del comportamiento de los CNB existentes en un determinado lapso de años con el fin de identificar la seguridad, estabilidad y consolidación de estos en Santo Domingo y en el Ecuador.
- El gobierno nacional a través de las instituciones financieras como la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador deberían realizar estudios a mayor profundidad con el fin de conocer la inclusión financiera en Ecuador; ya que a pesar de que a nivel mundial existen tres indicadores usados para medir el nivel de Inclusión financiera, hace falta contar con información más amplia en este tema para nuestro país, y así analizar la conducta, necesidades y obstáculos existentes para poder acceder a los servicios financieros.
- Por último, se recomienda formular normativa que contemple los parámetros mínimos que debe cumplir un agente de un Corresponsal No Bancario, ya que estos son necesarios para determinar y medir el nivel de inclusión financiera, así como mejorar la atención y calidad en sus servicios.

Referencias

- Acosta, M.; Coronel, V. y Bermúdez, M. (2021). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Universidad y Sociedad*. 10(3), 263-268. <http://bit.ly/3tmA85z>.
- Arias, K.; Fajardo, M. y Gutiérrez, N. (02 de noviembre de 2020). Enfoque financiero: Evolución de operaciones en cooperativas del Ecuador y el financiamiento con el FMI. *Revista Digital Publisher*. 5(6), 218-228. <http://bit.ly/3EISpGu>.
- Arias, J.; Villasís, K. y Miranda, M. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.
- Arregui, R.; Guerrero, R. y Ponce, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. <http://bit.ly/3EohgcE>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011, 13 de octubre). Código Orgánico Monetario y Financiero. *Registro Oficial N° 332*. <http://bit.ly/3EpfesP>.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014, 12 de septiembre). Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. *Registro Oficial Suplemento 555*. <http://bit.ly/3tnyGQk>.
- Asociación de Bancos del Ecuador. (29 de julio de 2021). *Boletín de servicios financieros*. Recuperado el 25 de octubre de 2022 de <https://bit.ly/3EphErx>.
- Asuero, A. (17 de octubre de 2018). *Corresponsales no bancarios a nivel nacional*. Superintendencia de Control de Poder del Mercado. Recuperado el 01 de noviembre de 2022. <http://bit.ly/3E0Bd8b>.
- Banco Estudiantil. (13 de junio de 2017). *Sistema financiero del Ecuador*. Educación financiera. <http://bit.ly/3fY8Nna>.
- Bancos-ecuador. (2022). *Agencias bancarias*. <http://bit.ly/3A7BSU2>.
- Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). *Inclusión financiera*. <http://bit.ly/3hAO2OG>.
- Cabrera, C.; Fuentes, M y Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 220-231. <http://bit.ly/3V5VEYj>.

- Calderón, A. (2016). *El actual régimen tributario de la banca privada en el Ecuador y su incidencia en la actividad financiera* [Tesis de Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <http://bit.ly/3Utl8xB>.
- Calvo, A.; Parejo, J.; Rodríguez, L. y Cuervo, A. (2014). *Manual del sistema financiero español* (25ª ed.). Planeta S.A. <http://bit.ly/3UshOnq>.
- Cámara, N. y Tuesta, D. (septiembre de 2014). Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index. *Working Paper*. <http://bit.ly/3WTWylZ>.
- Carabarán, M., De la Garza, A., González, J. y Pompa, A. (2018). Corresponsales bancarios e inclusión financiera en México. *Investigación Conjunta-Joint Research*, 1(1), 407-447. <http://bit.ly/3Tv2pl8>.
- Casas, J.; Repullo, J. y Donado, J. (mayo de 2003). LA encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención Primaria*, 31 (8), 12 p. <http://bit.ly/3EX1lgw>.
- Cevallos, A.; Polo, E.; Salgado, D.; Orbea, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación* (1 Ed.) Grupo Compás. <http://bit.ly/3O8Flal>.
- Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos [Codif.]. Normas de control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos, Artículos 12,13,14,15,16,17 y 18. [Título III]. Resolución No. SB-2016-940 de 06 de octubre de 2016 (Ecuador). <http://bit.ly/3A7FVQ5>.
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. Artículos 302, 308 y 309. [Título VI]. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <http://bit.ly/3hE5xhq>.
- Guevara, G.; Verdesoto, A. y Castro N. (01 de julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento Recimundo*. 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).
- Grupo Crédito S.A. (2022). *Índice de inclusión financiera de CREDICORP 2022* (Grupo Crédito S.A.).

- Grupo de Trabajo para la Medición de la Inclusión Financiera (FIDWG). (marzo de 2013). Medición de la Inclusión Financiera: Conjunto principal de Indicadores de Inclusión Financiera. *Allience for Financial Inclusion – AFI* -, 1-8.
- González, G. (2020). *Técnicas de investigación: tipos, características y ejemplos*. <http://bit.ly/3tAj7VH>.
- López, C.; Ríos, M. y Cárdenas, L. (2018). Competencia, inclusión, y desarrollo del sistema financiero en México. *Investigación administrativa*. 47 (121), 1-25. <http://bit.ly/3TuuVTG>.
- Muñiz, L.; Loor, V. y Cedeño, J. (09 de enero de 2021). El aporte de los corresponsales no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*. 8(31), 303-319. <http://bit.ly/3G8clxL>.
- Novillo, E. (2018). *Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial* [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://bit.ly/3Ga9vIG>.
- Ordoñez, E.; Narváez, C. y Erazo, J. (julio-diciembre de 2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5 (10), 1-31. <http://bit.ly/3hBokK7>.
- Paredes, M.; Astudillo, A. y López, M. (22 de agosto de 2022). Incidencia de los corresponsales no bancarios – CNBs en la ciudad de Loja. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 8(3), 677-695. <http://bit.ly/3hxCAU7>.
- Prieto, Y. (2022). *Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, período 2007-2021* [Tesis de Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <http://bit.ly/3Tvvp2z>.
- Rodríguez, G. (2017). Eficiencia de la inclusión financiera en Colombia, 2014. *Semestre económico*, 20(44), 67-93. <http://bit.ly/3DXp3Nf>.
- Ron, E.; León, L.; Márquez, F. y León, V. (19 de mayo de 2021). Modelo econométrico de los gastos operativos de la banca en el Ecuador: período 2012-2019. *Revista Científica Ecociencia*. 8(3). <http://bit.ly/3TnWNsM>.

- Sampieri, R.; Collado, C; Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. <http://bit.ly/3g5pCwu>.
- Sánchez, C.; Prada, D. y Erazo F. (2020). *Desarrollo gerencial*. 12(1). <http://bit.ly/3tktc99>.
- Superintendencia de Bancos. *Servicios Financieros*. Superintendencia de Bancos. Recuperado el 25 de octubre de 2022 de <http://bit.ly/3E1IVjf>.
- Superintendencia de Bancos. *Sistema bancario del Ecuador*. Recuperado el 01 de noviembre de 2022. <http://bit.ly/3NWOEdC>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (17 de agosto de 2015). Artículos 10,11,13 y 15. [Título XX]. Resolución No. SB-2015-663 (Ecuador). <http://bit.ly/3GhhUtl>.
- Torres, G. (2018). *Análisis crítico del direccionamiento del crédito por parte de las instituciones del sistema financiero privado en el Ecuador* [Tesis de Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <http://bit.ly/3WRreum>.

Apéndice

Apéndice 1: Formato de encuesta aplicada a los usuarios de Corresponsales No Bancarios

Estimado usuario, se le solicita por favor dar contestación a la siguiente encuesta que se realiza con el fin de identificar los servicios financieros a los que accede la población y si su uso incide en la inclusión financiera; por ello se pide colaborar contestando cada una de las preguntas planteadas de manera objetiva. La información proporcionada será confidencial y de uso personal. Por la colaboración prestada agradecemos su colaboración.

| ENCUESTA A LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS DE SANTO DOMINGO | |
|--|-----------------------------------|
| Objetivo: Evidenciar la seguridad, estabilidad y consolidación de los corresponsales no bancarios en Santo Domingo. | |
| IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO | |
| Edad: | |
| Género: Masculino <input type="checkbox"/> | Femenino <input type="checkbox"/> |
| Nivel de Instrucción: | |

| 1. ¿Desde qué año su negocio se acogió al programa de Corresponsal No Bancario? | |
|--|--|
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| 2008-2012 | |
| 2013-2017 | |
| 2018-2022 | |
| 2. ¿De qué institución financiera es Ud. Corresponsal No Bancario? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Banco de Guayaquil – Banco del Barrio | |
| Banco del Pacífico – Mi Banco Banco | |
| Banco Bolivariano – Pago Ágil | |
| Banco Pichincha – Mi Vecino | |
| 3. ¿Por qué razón Ud. escogió hacer de su negocio un Corresponsal No Bancario? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Aumentar los ingresos de su negocio | |
| Oportunidad de expansión | |
| Mayor publicidad para su negocio | |
| Para realizar transacciones financieras | |
| 4. ¿Cada qué tiempo mantiene contacto con el personal de la entidad financiera con la que Ud. trabaja? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Diariamente | |

| | |
|--|--|
| Semanalmente | |
| Quincenalmente | |
| Mensualmente | |
| Semestralmente | |
| Anualmente | |
| 5. Ud. recibió por parte del banco algún tipo de capacitación formal para poder actuar como Corresponsal No Bancario? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Si | |
| No | |
| 6. Si la respuesta fue si, ¿en qué período recibió la capacitación? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| 2008-2012 | |
| 2013-2017 | |
| 2018-2022 | |
| 7. ¿En qué temas lo capacitaron? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Atención al cliente | |
| Manejo informático | |
| Marketing | |
| 8. ¿Cuántos usuarios en promedio hacen uso del Corresponsal No Bancario? | |
| 1-50 | |
| 51-100 | |
| 101-150 | |
| 151-200 | |
| 9. El uso de operaciones bancarias transaccionales ¿ha influido en las ventas de su negocio? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| En gran manera | |
| Muy poco | |
| Para nada | |
| 10. ¿Cuál es el monto promedio anual que ingresa por Corresponsales No Bancarios? | |
| \$1-1000 | |
| \$1001-2000 | |
| \$2001-3000 | |
| 11. ¿Cuál es el monto promedio anual que egresa por Corresponsales No Bancarios? | |
| \$1-1000 | |
| \$1001-2000 | |
| \$2001-3000 | |
| 12. Del siguiente listado, indique la frecuencia de solicitud de estos servicios al mes, donde: | |

| (1) No solicitado; (2) Poco solicitado; (3) Algo solicitado; (4) Muy solicitado | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Apertura de cuentas bancarias | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Depósitos en efectivo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Retiros en efectivo | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pago de servicios básicos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pago de servicios privados | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pago del Bono de Desarrollo Humano | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Transferencias a cuentas bancarias | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Recargas de celular y TV pagada | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Giros nacionales | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. ¿Considera Ud. que los Corresponsales No Bancarios contribuyen a la Inclusión Financiera? | | | | |
| Si | | | | |
| No | | | | |

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice 2: Formato de encuesta aplicada a los Corresponsales No Bancarios

Objetivo: Identificar los servicios financieros que necesitan y a los que acceden la población en corresponsales no bancarios en Santo Domingo.

| IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO | |
|---|--|
| Edad: | |
| Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> | |
| 1. Nivel de Instrucción: | |
| ¿Ha escuchado Ud. hablar de los Corresponsales No Bancarios? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Si | |
| No | |
| 2. ¿De cual Corresponsal No Bancario ha escuchado? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Banco de Guayaquil – Banco del Barrio | |
| Banco del Pacífico – Mi Banco Banco | |
| Banco Bolivariano – Pago Ágil | |
| Banco Pichincha – Mi Vecino | |
| 3. ¿Ha utilizado los Corresponsales No Bancarios? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Si | |
| No | |
| 4. ¿Cada qué tiempo utiliza los Corresponsales No Bancarios? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Diario | |
| Semanal | |
| Quincenal | |
| Mensual | |
| 5. De los siguientes servicios que ofrece el Corresponsal No Bancario, ¿cuál utiliza frecuentemente? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Apertura de cuentas bancarias | |
| Depósitos en efectivo | |
| Retiros en efectivo | |
| Pago de servicios básicos | |
| Pago de servicios privados | |
| Pago del Bono de Desarrollo Humano | |
| Transferencias a cuentas bancarias | |
| Recargas de celular y TV pagada | |
| Giros nacionales | |

| | |
|---|--|
| 6. ¿Cuál es el motivo por que el Ud. usa los Corresponsales No Bancarios? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Evitar largas filas en los bancos | |
| Agilidad en las transacciones | |
| Ahorro de tiempo | |
| Ahorro de dinero en transporte | |
| Horario extendido | |
| Seguridad | |
| 7. ¿Los Corresponsales No Bancarios han permitido cubrir sus necesidades con respecto a los servicios financieros? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Siempre | |
| A veces | |
| 8. ¿Cómo es la calidad de los servicios prestados por los Corresponsales No Bancarios? | |
| Excelente | |
| Muy bueno | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Malo | |
| Muy malo | |
| 9. ¿Considera que los costos por realizar las transacciones de los diferentes servicios es el adecuado? | |
| Marque con una X la opción que le corresponda | |
| Si | |
| No | |
| 10. ¿Cómo califica el servicio brindado por los Corresponsales No Bancarios? | |
| Excelente | |
| Muy bueno | |
| Bueno | |
| Regular | |
| Malo | |
| Muy malo | |

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!