

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Propuesta metodológica para la mitigación de la rotación de los  
corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo

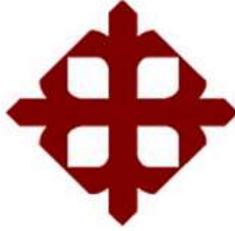
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

Eco. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina, MAE

Guayaquil, Ecuador

10 de febrero de 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Rómulo Eduardo, Arrobo Vargas**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA



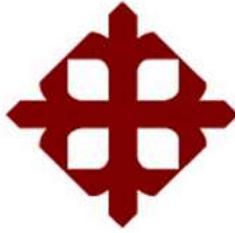
Firmado electrónicamente por:  
LORENA CAROLINA  
BERNABE ARGANDONA

f. \_\_\_\_\_  
Eco. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina, MAE

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_  
Ph. D. Said Vicente Diez Farhat

Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo

DECLARO QUE:

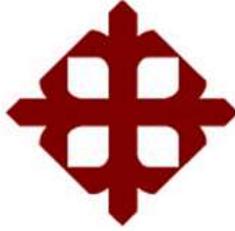
El Trabajo de Titulación: Propuesta Metodológica para la mitigación de la rotación de los Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Guayaquil, previa a la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023

f.

Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Propuesta Metodológica para la mitigación de la rotación de los Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2023

f.

Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo

# REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/150068244-415372-555142#DckxDoAgDEbhuzD/MbSFFriKcTBEDYMujMa72+S96XvDPUNbiTOIFSTiJ1DOYAYLOMHNiQ3qFWjdEOa4nnGOvj9CC0ukUnNapIquSgZ6fcD>

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are listed: 'Documento' is 'T1 final Arrobo Vargas Romulo Eduardo.docx (D157162266)', 'Presentado' is '2023-01-27 13:33 (-05:00)', 'Presentado por' is 'lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec', 'Recibido' is 'lorena.bernabe.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is 'tesis Eduardo Arrobo' with a link to 'Mostrar el mensaje completo'. A yellow highlight indicates that '3% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.' On the right, a 'Lista de fuentes' table is visible, listing sources such as 'UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ / D1065881', 'UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D21564634', and 'UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / D30454513'. A 'Fuentes alternativas' section is also present.

TUTOR (A)



Firmado electrónicamente por:  
LORENA CAROLINA  
BERNABE ARGANDONA

f. \_\_\_\_\_  
Eco. Bernabe Argandoña, Lorena Carolina, MAE

## AGRADECIMIENTO

Aprovecho este espacio para expresar mi gratitud tanto a las personas como a las instituciones que han permitido culminar este proceso educativo de manera exitosa, definitivamente es Dios quien ha actuado en cada una de ellas.

Debo iniciar mencionando a CPA. Laura Vera a quien tuve la oportunidad de conocer en una maestría, me abrió las puertas de la carrera en la que desde hace muchos años deseaba titularme sin éxito en otras instituciones educativas y puso a las órdenes la modalidad a distancia a través del PHD Said Diez a quien agradezco por darme las facilidades para ingresar y año a año animándome a que llegue este momento en que logre finalmente el objetivo propuesto.

Tuve la oportunidad de recibir también el apoyo de varios tutores como Pedro Jurado, Fabián Delgado, Patricia Salazar entre otros que demostraron que el ser humano debe trascender impartiendo sus conocimientos de manera profesional y por supuesto mi gratitud con la Eco. Lorena Bernabé no solo por lo mencionado en relación a su vocación sino por la paciencia y perseverancia que ha tenido conmigo, gracias de verdad, por tanto.

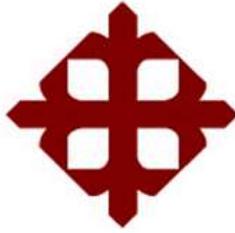
Agradezco además a mis jefes, especialmente a Carlos Cevallos por su insistencia y apoyo permanente para finalizar mis estudios de Contador. Finalmente, no puedo dejar de mencionar a mi querida Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a Banco Guayaquil, ambas instituciones me abrieron las puertas en lo académico y profesional para demostrar que con dedicación y esfuerzo se puede no solo plantear sino, alcanzar grandes objetivos.

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia empezando por mis padres, Rómulo y Francisca, quienes desde muy pequeño me inculcaron no solo la Fe Católica sino las ganas de seguir adelante; *“sin prisa pero sin pausa”*, haciéndome sentir muchas veces más de lo que soy, pero conservando siempre la humildad y la vocación de servicio al puro ejemplo de Jesús que vino a servir y no a ser servido.

A mi esposa Betsy Castro, mis hijos Joel y Ariel que son mi motor, cada uno a su manera demostrándome su amor y yo intentando devolver, aunque sea una pequeña parte de esos sentimientos a través de mi esfuerzo permanente por superarme para darles bienestar y orgullo de tenerme como esposo y padre, inculcándoles principios y valores no solo de palabra sino con el ejemplo.

Y a mis hermanos Paquita y Javier quienes además de hermanos son mis amigos, de ellos recibo apoyo constante para seguir adelante, haciendo que las diferencias de opinión sean un motivo más para querernos y cuidarnos siempre.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

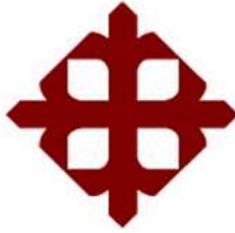
Ph. D. Said Vicente Diez Farhat  
DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

Ing. Josefina Alcívar, Msc.  
COORDINADOR DEL ÁREA

f. \_\_\_\_\_

Patricia Salazar Torres, Msc. CPA.  
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f.



Firmado electrónicamente por:  
LORENA CAROLINA  
BERNABE ARGANDONA

---

Eco. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina, MAE

TUTOR

# ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	2
Contextualización del Problema .....	5
Antecedentes del Problema.....	5
Definición del Problema .....	7
Justificación de la Investigación.....	9
Objetivos.....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos .....	11
Preguntas de Investigación.....	11
Limitación.....	11
Delimitación .....	12
CAPÍTULO 1 .....	13
Fundamentación Teórica.....	13
Marco Teórico.....	13
Teoría contable .....	13
Teoría de la agencia .....	15
Marco Conceptual.....	17
Marco Referencial.....	21
Marco Legal .....	25
Constitución del Ecuador .....	25
Superintendencia de Bancos .....	25
CAPÍTULO 2 .....	29
Metodología.....	29
Diseño de Investigación.....	29
Enfoque de Investigación.....	30
Tipo de Investigación .....	30
Población .....	31
Muestra.....	31
Técnica de Recolección de Datos .....	32
Análisis de Datos .....	33
CAPÍTULO 3 .....	34
Resultados de Investigación / Propuesta Metodológica .....	34

Resultados de la encuesta.....	34
Hallazgos y Discusión de resultados .....	49
Propuesta metodológica .....	52
Objetivo general de la propuesta .....	52
Objetivos específicos de la propuesta.....	52
Justificación de la propuesta .....	52
Descripción de las estrategias del plan de mejoras .....	53
Recursos para el desarrollo de la propuesta.....	56
Conclusiones.....	57
Recomendaciones.....	58
Referencias .....	59
Apéndices.....	69
Apéndice A. Cuestionario .....	69

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Principales hallazgos de la encuesta</i> .....	50
<b>Tabla 2</b> <i>Indicadores claves para garantizar la asesoría personalizada a los CNB</i> .....	53
<b>Tabla 3</b> <i>Indicadores claves para fomentar la entrega de publicidad a los CNB</i>	56

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Edad de los encuestados</i> .....	34
<b>Figura 2</b> <i>Género de los encuestados</i> .....	35
<b>Figura 3</b> <i>Nivel educativo de los encuestados</i> .....	35
<b>Figura 4</b> <i>Tipo de negocio</i> .....	36
<b>Figura 5</b> <i>Tiempo que lleva como CNB</i> .....	37
<b>Figura 6</b> <i>Entidad financiera a la que pertenece el CNB</i> .....	37
<b>Figura 7</b> <i>Servicios utilizados en el CNB</i> .....	38
<b>Figura 8</b> <i>Control de caja</i> .....	39
<b>Figura 9</b> <i>Capacitación por parte del banco</i> .....	40
<b>Figura 10</b> <i>Frecuencia de capacitación</i> .....	40
<b>Figura 11</b> <i>Recepción de manual o instructivo</i> .....	41
<b>Figura 12</b> <i>Manejo de dinero</i> .....	42
<b>Figura 13</b> <i>Problema de atención por falta de dinero</i> .....	42
<b>Figura 14</b> <i>Problema de atención por falla de la plataforma tecnológica</i> .....	43
<b>Figura 15</b> <i>Satisfacción con la tarifa de cobro</i> .....	44
<b>Figura 16</b> <i>Cambio de entidad bancaria</i> .....	44
<b>Figura 17</b> <i>Motivos de cambio de entidad bancaria</i> .....	45
<b>Figura 18</b> <i>Visitas del personal de la institución bancaria</i> .....	46
<b>Figura 19</b> <i>Disposición de publicidad para el negocio por la entidad financiera</i>	46
<b>Figura 20</b> <i>Entrega de asesoría ante problemas</i> .....	47
<b>Figura 21</b> <i>Satisfacción con la entidad financiera</i> .....	48
<b>Figura 22</b> <i>Interés de cambio de proveedor del servicio</i> .....	48
<b>Figura 23</b> <i>Entidad de interés de cambio</i> .....	49

## RESUMEN

Los CNB son entes privados que funcionan como un centro de atención de servicios bancarios, logrando obtener una serie de beneficios al formar parte de la red de la institución financiera; sin embargo, estos pueden visualizar elementos que generan su insatisfacción, conduciendo al cambio de la entidad bancaria. En consecuencia, el objetivo de la investigación fue analizar los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021 a través de una investigación de campo. La metodología aplicada correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo descriptivo; para la recolección de datos, se utilizó una encuesta dirigida a 362 CNB. Los resultados indicaron que los CNB se encuentran mayoritariamente en las tiendas/minimarket (30.9%), con un tiempo de 5 a 9 años (35.1%) y formando parte del Banco del Pichincha (27.1%). Por otro lado, los depósitos (61%), retiros (58.3%) y la recaudación de servicios básicos (54.1%) constituyen los servicios más utilizados. En cuanto a los factores que pueden conducir a la rotación de los CNB, se integran la falta de capacitación, la ausencia del manual operativo, problemas de dinero o en las plataformas tecnológicas, escasez de visitas y de asesorías ante la presencia de dificultades, en conjunto con la insatisfacción de las comisiones y publicidad limitada. Se diseñó un plan de mejoras fundamentado en tres estrategias con el propósito de mejorar la situación actual de los CNB.

**Palabras Claves:** *Corresponsales no bancarios, Factores de control, Plan de mejoras, Rotación, Servicios Financieros, Instituciones bancarias.*

## ABSTRACT

The CNBs are private entities that function as a banking service attention center, managing to obtain a series of benefits by being part of the financial institution's network; however, they can visualize elements that generate their dissatisfaction, leading to a change in the banking entity. Consequently, the objective of the research was to analyze the control factors that affect the turnover of non-banking correspondents in the city of Guayaquil, period 2016-2021 through a field investigation. The applied methodology corresponded to a quantitative approach, non-experimental and descriptive design; For data collection, a survey addressed to 362 CNB was used. The results indicated that the CNB are found mostly in stores/minimarket (30.9%), with a time of 5 to 9 years (35.1%) and forming part of the Banco del Pichincha (27.1%). On the other hand, deposits (61%), withdrawals (58.3%) and the collection of basic services (54.1%) constitute the most used services. As for the factors that can lead to the rotation of the CNB, the lack of training, the absence of the operating manual, money problems or technological platforms, lack of visits and advice in the presence of difficulties, are integrated, in coupled with dissatisfied commissions and limited advertising. An improvement plan based on three strategies was designed with the purpose of improving the current situation of the CNBs.

**Keywords:** *Non-banking correspondents, Control factors, Improvement plan, Rotation, Financial Services, Banking institutions.*

## Introducción

Los corresponsales no bancarios (CNB) son entes privados, tales como las cooperativas de ahorro y crédito, farmacias, supermercados, locales comerciales, tiendas, entre otros; a su vez, también se incluyen en menor cantidad ciertas organizaciones públicas. Todos estos puntos pueden funcionar como un centro de atención de servicios bancarios, donde el usuario podrá efectuar distintas transacciones, sin tener que trasladarse hasta las oficinas o agencias de la entidad financiera. Por otro lado, dentro de los servicios con los que cuentan los clientes están: retirar fondos, depositar dinero en su cuenta, consultar saldos, cancelar servicios básicos, tarjetas de crédito, cobrar el bono, entre otros. Es importante mencionar que, el lugar comercial que presta sus instalaciones como corresponsal no bancario, recibe una comisión por cada una de las transacciones que ejecuta. De igual manera, el establecimiento se beneficia a mayor demanda de usuarios, finalmente es clave aludir que todos estos criterios promueven que la economía de la ciudadanía se dinamice (C. Sánchez et al., 2020a).

Cada vez que los gobiernos y las entidades financieras se centran en la búsqueda de herramientas y mecanismos que les permitan añadir al sistema financiero a personas de escasos recursos. Para el gobierno ecuatoriano es fundamental fortalecer las zonas financieras públicas, populares y solidarias; no obstante, el sector privado del país es el que brinda más dinamismo a la economía nacional. Datos históricos dados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la banca privada representó una tasa participativa del 64.9%, a diferencia del 14.9% de las cooperativas de ahorro y crédito representando a la economía popular y solidaria. Finalmente, es importante mencionar que este campo está dividido en tres sectores: el privado, el público y el popular y solidario (Ordóñez et al., 2020a).

La rotación de los corresponsales no bancarios está determinada por una serie de factores, entre los que se encuentran: la capacidad para atender las necesidades de los clientes, ofrecer un servicio eficiente y de calidad, atender las solicitudes de estos y mantener una buena relación con los mismos. Todo esto es

una consecuencia inevitable de la naturaleza del negocio, por ende, estos aspectos estarán centrados en la capacitación y el entrenamiento adecuados para poder manejar los productos y servicios del banco. Es importante que la institución les brinde un seguimiento y les dé *feedback* sobre su desempeño, seguido la compensación que debe ser competitiva y atractiva. La comunicación debe hacer sentir que la organización está interesada en sus necesidades, que sus inquietudes serán escuchadas y atendidas. La flexibilidad, la confianza, la seguridad, la estabilidad y demás permitirá que el usuario se sienta seguro en cada una de sus transacciones, al igual que, aportará económicamente al dueño de la tienda comercial y el respectivo soporte a las finanzas del país (Ordóñez et al., 2020a).

Dentro de las razones que suelen darse para que los corresponsales no bancarios abandonen sus actividades están la falta de información por parte de la institución bancaria en cuanto a los productos financieros. También, se involucra el poco manejo de tecnología o equipos que proporciona el banco, el límite en el monto de transacciones, entre otras características que provocan diversos problemas en el cambio por otras organizaciones financieras que en algunos casos promueven una mejor gestión o control en sus actividades (Ayling et al., 2018).

Por lo antes expuesto, se detalla el desglose del presente trabajo iniciando con el capítulo 1, el cual se encuentra estructurado por la fundamentación teórica, marco teórico que le brinda soporte investigativo, seguido del marco conceptual que genera una interpretación más clara a conceptos claves durante todo el estudio. Posteriormente, el marco referencial que involucra proyecto nacionales, internacionales y locales; el marco legal le proporciona soporte jurídico y la identificación de variables.

En el capítulo 2 se formula la metodología de la investigación, la cual involucra el diseño, enfoque, tipo, fuente de información, población y muestra del objeto de estudio. Posterior a eso, se añaden las técnicas de recolección y análisis de datos con la finalidad de evidenciar factores claves de las variables objeto de estudio.

En el capítulo 3 se plantean los resultados de la investigación, la cual contiene información acerca de plan estratégico o actividades de mejora a desarrollar. Tomando como punto inicial el detalle de los objetivos, justificación, recursos necesarios y cada una de las tareas a realizar. Por último, se enfoca de manera puntualizada en las conclusiones y recomendaciones que servirán para evidenciar lo identificado en el estudio y de apoyo para futuros proyectos que tengan relación con este.

## Contextualización del Problema

### Antecedentes del Problema

Los bancos tuvieron mayor auge a finales del siglo XIX, donde países como Gran Bretaña pasó por encima de España como el asesor comercial más importante del Ecuador, estableciendo así al Banco de Quito, luego llamado la Unión en 1880. Por consiguiente, en febrero de 1885 se originó la institución Internacional, seguido en 1895 a 1925 del Banco Comercial y Agrícola del país, el cual estableció acuerdos con los gobiernos liberales y la zona cacaotera. Por otro lado, la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE) evidencia el número de corresponsales existentes a nivel nacional aproximándose a un total de 26,406 entidades. Pichincha y Guayas son las provincias de mayor participación siendo representadas por el 25% y 21%, mientras que, las restantes representan un 64% (Acosta et al., 2018a).

En el Ecuador, para marzo del 2020 existían 28,350 puntos de CNB, con un incremento del 20% en este sector, en comparación entre el 2016 y el año 2020. No obstante, dentro del país, una de las barreras más grandes en el desarrollo que estas entidades son los términos de infraestructura, por lo que los CNB representan un costo menor y un incremento en sus operaciones. Para febrero del 2021, el número de CNB tuvo un aumento anual del 23%, es decir, más de 6,500 corresponsales nuevos (Superintendencia de Control del Poder del Mercado, 2017).

Los CNB son medios de atención que brindan servicios financieros de manera legal y autorizada a nombre del banco con el objetivo de poder llegar y prestar dicho servicio a una población mayor o sitios de difícil acceso. En los últimos cinco años aproximadamente 10,000 corresponsales en el ámbito nacional generan un promedio cercano a 250,000 transacciones mensuales, donde de los 8,711 afiliados, un total de 5,067 representan a las mujeres (58%), y 3,644 a los hombres (42%). También, se destaca que entre los últimos periodos el promedio de

crecimiento fue del 20%, las cuales corresponden a transacciones electrónicas, esto se debe a la constante actualización digital (Ballesteros, 2019).

Estos datos, motivan al Ecuador a desarrollar o reforzar nuevos medios digitales para acrecentar las transacciones y brindar mayor cobertura a los usuarios no bancarizados. Datos revelan que al menos seis de cada diez familias poseen la capacidad de ahorrar y retirar dinero conforme sean sus ingresos monetarios. Por ende, es importante que el sistema financiero apoye a sus CNB y busque aumentar sus canales comerciales con el propósito de captar la atención de estos y, por ende, de los dueños de los negocios dándole diversas herramientas que giren en torno a sus necesidades, facilitando y disminuyendo los trámites financieros (Ballesteros, 2019).

Por otra parte, todo lo manifestado anteriormente evidencia la necesidad de que las organizaciones financieras difundan programas que relacionen a los actores principales acerca de los principales aspectos, costos y riesgos de los productos como de los servicios con el objetivo de que tomen decisiones oportunas. En ciertos países que aplican estas medidas es evidente que el mismo minimiza el vínculo de inclusión financiera, contribuyendo a aumentar la habilidad, capacidad y competencia financiera de las personas en general (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2019).

Actualmente, el uso de estos medios de servicios descongestiona las agencias o sucursales bancarias, además brinda las facilidades al momento de disminuir el tiempo y optimizar recursos. Lo antes expresado, le brinda a la población distintas alternativas de solución como el no tener que efectuar largas filas para realizar sus transacciones, depósitos o pagos, un mejor acceso de manera rápida y fácil dejando a un lado las movilizaciones o traslados complejos, como en los casos de sectores rurales donde los CNB ya poseen participación en el mercado (Solano et al., 2020).

Finalmente, estas entidades tienen que enfrentar diversos obstáculos como los nuevos servicios, publicidad y una correcta garantía en el sistema, a fin de mejorar la fidelización y retención de los usuarios. Al igual que, los altos costos

operacionales frente a las bajas tasas que representan atender a los sectores excluidos y las limitaciones en cuanto a la demanda. Al brindar soluciones en torno al contexto antes mencionado podrán mantener vínculos más cercanos y duraderos con estos para que tanto la tienda comercial como la población obtengan múltiples beneficios y, por ende, alcanzar mayor éxito (Muñiz et al., 2021a).

## **Definición del Problema**

En el Ecuador, a pesar de que no se ha ejecutado una investigación puntual acerca de los canales alternativos, específicamente los CNB, existe una baja en la inclusión financiera de los más necesitados, producto de las exigencias tanto normativas como de las unidades de riesgos bancarias que imponen requisitos que reducen la bancarización de la población; esto a pesar de operar desde el año 2008. Actualmente, es evidente el déficit de difusión en los CNB provocando que no dispongan de un alto rango de utilidad, esto puede ser suscitado por la falta de estrategias que se aplica a este sector, desencadenando que el público en general o sus usuarios posea desconocimiento o insuficiente información de los servicios de esta, haciendo que la organización financiera obtenga una mínima rentabilidad en este medio. Por otra parte, se ha identificado que los clientes de los CNB no hacen uso de todos los servicios que brindan, incluso en su mayoría solo aplican pagos y retiros, debido a que la operacionalización de transacciones no es la correcta, carece de seguridad o genera desconfianza en su uso (Novillo, 2018).

Es importante mencionar que, los corresponsales poseen múltiples incentivos, como la idea de negocio y el convertir su caja en un CNB con una comisión que oscila por los \$0.30 por cada operación, donde los \$0.25 representan al banco y \$0.05 a estos. Esto quiere decir que, la ganancia proyectada para los dueños de estas tiendas comerciales puede proyectarse entre \$40 y \$45 al mes; en otras palabras, por cada 800 y 900 operaciones mensuales, obtendrán un aumento de 10% a 15% de sus utilidades normales. Estas entidades se han convertido en una estrategia de bancarización con el propósito de que más personas tengan a su alcance los servicios financieros básicos ofertado por una

persona natural sin necesidad de que posea conocimiento o alguna especialidad en banca (Novillo, 2018).

Sin embargo, muchos CNB optan por cobrar valores extras por sus servicios, independientemente de la comisión ya establecida por el banco, sin que nadie controle esta mala operatividad. Por lo general, el valor adicional que cobran no le es suficiente, por ende, optan por cambiarse con otras instituciones que le brindan mejores posibilidades económicas. Asimismo, este rubro suele oscilar entre \$0.10 a \$0.50 estando fuera de control y en función independiente de cada institución financiera que ofrece el servicio y que de cara al CNB no existe una regulación tarifaria. Desde el ingreso de estas tiendas o sucursales bancarias en el Ecuador, han propiciado una banca cada vez más accesible, rápida, brindándoles comodidades y distintas alternativas a los hogares, proyectadas en las tiendas barriales, a unos pasos de la oficina o en de difícil acceso del país. Dentro de los corresponsales existentes o más conocidos se detalla: Mi Vecino (Banco Pichincha), Banco del Barrio (Banco Guayaquil), Tu banco banco aquí (Banco Pacífico), Punto BB (Banco Bolivariano) (Buele, 2018).

Por lo general, el banco solo se acerca a CNB a brindar soluciones ante problemas de uso, es decir, como servicio técnico más no tiende a preocuparse por cómo se esté dando el servicio y si los dueños cobran lo estipulado. Evidenciando claramente por qué el escaso de control y en algunas ocasiones los cambios de los dueños por otros tipos de entidades bancarias, las cuales les brindan mejores oportunidades y beneficios (Buele, 2018). Por otra parte, es común que el sistema financiero en Ecuador presente desinterés, por lo cual, es necesario que los pilares de mejora se destinen hacia actividades diferenciadoras con respecto al marco de política financiera; función que no solo involucra a entes reguladores sino a todo aquel grupo de interés, ya sea banca privada, pública, proveedores de servicios digitales, entre otros. Por último, es indispensable que sus esfuerzos vayan en armonía con desarrollar alianzas productivas para crear valor agregado (Montalván & Santiago, 2019).

De acuerdo con el marco jurídico estipulado por la SBE en su artículo cinco expresa diferentes literales que se deben seguir para un buen control de los CNB,

entre los cuales se menciona a continuación: la persona que desee abrir un corresponsal debe tener un patrimonio técnico según las normas y durante los últimos tres meses, asimismo no debe registrar fechas de deficiencia de provisiones, cumplir con las operaciones y contingencias redactadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero. Al igual que, manifestar las medidas de seguridad físicas y electrónicas a implementar en el espacio comercial, entre otras actividades (SBE, 2018).

Otras razones que emplea la SBE se centra en los límites a la exposición al riesgo, es decir, la exposición al riesgo de crédito y de mercado, los requerimientos de información, por ende, los CNB deben presentar informes periódicos sobre su actividad y estado financiero. Esta institución puede imponer sanciones en caso de no cumplir con las medidas de control establecidas. Las sanciones pueden incluir multas, suspensión de la actividad y, en casos extremos, la cancelación de la licencia. Los CNB también están sujetos a las medidas de control establecidas por el Banco Central del Ecuador (BCE). Las normas y reglamentos se aplican a todas las instituciones que prestan servicios financieros en Ecuador, estos controles tienen como objetivo garantizar que los CNB presten servicios de forma segura, eficiente y cumplan con sus obligaciones (Montalván & Santiago, 2019).

Por esta razón, este análisis investigativo tiene como formulación del problema ¿Cuáles son los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil? durante el período 2016-2021. Con toda la información a recabar se buscará determinar mejoras en cuanto a los procesos de control en los CNB, con el objetivo de amenorar la rotación, aumentar la productividad de los intermediarios y, por ende, la calidad de los servicios.

### **Justificación de la Investigación**

El motivo por el cual se eligió el presente estudio fue porque los factores evidenciados en la problemática deben generar un impacto positivo en todos los involucrados de una forma regulada y legalizada, sin que perjudique a nadie. Además, de mejorar la eficiencia, calidad, seguridad, confiabilidad de los

corresponsables a estudiar, incluyendo indicadores contables que brinden mejores oportunidades y beneficios. Al igual que, estrategias y programas financieros para un mejor desarrollo de sus actividades y los servicios con el objetivo de aumentar la productividad, valor agregado y calidad de los servicios a los clientes.

La problemática que se desea resolver se inclina al diseño de un plan estratégico de control que proporcione solución a la rotación de los CNB, a través de la ejecución de un sistema digital de monitorización que brinde alternativas ante dudas, quejas o sugerencias de los corresponsales. También, mejorar los beneficios, publicidad y utilidad de los servicios que brindan en estos espacios comerciales, generando así calidad, seguridad, confiabilidad y la supervisión del cumplimiento de estos criterios.

En el ámbito social, este estudio cumple un rol clave en brindar alternativas a los dueños de negocios a través de las capacitaciones y beneficios, también generar mejores servicios de calidad a los usuarios. La relevancia científica, da soporte a la eficiencia y productividad de este tipo de instituciones. La investigación puede proporcionar datos relevantes sobre cómo se están generando actualmente los controles en las CNB, lo cual puede ser útil tanto para los dueños, entidades bancarias, entes reguladores e incluso para el investigador. Por último, los beneficiarios directos serán los corresponsales, ya que tendrá una mejor gestión de sus operaciones y más oportunidades de desarrollo dentro de su negocio; los indirectos serán los clientes e instituciones bancarias, ya que así podrán ofrecer un mejor servicio de calidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta metodológica, mediante una investigación de campo, para la mitigación de la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021.

## **Objetivos específicos**

1. Estudiar e interpretar los referentes teóricos y empíricos que garanticen una información rigurosa y coherente, capaz de sostener el argumento sólido respecto a los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021.
2. Determinar la metodología que se requiere para conocer datos relevantes acerca de los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021.
3. Examinar la situación actual de la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021 y diseñar un plan de mejoras en torno al control de la rotación de los corresponsales no bancarios.

## **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es la metodología que se requiere para conocer datos relevantes acerca de los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021?

¿Cuál es la situación actual de la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021?

¿De qué trata el diseño del plan de mejoras en torno al control de la rotación de los corresponsales no bancarios?

## **Limitación**

La limitación del presente estudio gira en torno a la ubicación de ciertos CNB's en zonas de riesgo que por temas de seguridad, dificultan el tamaño de la

muestra, misma que es limitada, dadas las complicaciones de acceso a un mayor número de CNB. La segunda limitante se centra en el desarrollo del muestreo, ya que dependerá exclusivamente de la disponibilidad de los participantes a encuestar para recabar la información requerida.

### **Delimitación**

La delimitación de la presente investigación se centra en tres criterios claves que son: espacial, temporal y temática. La primera fue ejecutada en CNB en la ciudad de Guayaquil, durante el período de 2016 a 2021; el tema a considerar está relacionado con los factores de control que inciden en la rotación con la finalidad de diseñar un plan de mejoramiento.

# **CAPÍTULO 1**

## **Fundamentación Teórica**

Dentro del primer capítulo del presente trabajo de titulación, se desarrolla la respectiva fundamentación teórica del tema a abordar, en este caso el análisis de factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios. Por ende, es relevante llevar a cabo el estudio y la interpretación de los referentes teóricos y empíricos que garanticen una información rigurosa y coherente, capaz de sostener el argumento sólido.

### **Marco Teórico**

#### **Teoría contable**

Por otro lado, se entiende por teoría contable a un grupo de propuestas hipotéticas que buscan describir y predecir los fenómenos que se muestran en la práctica contable. Se suele ordenar o clasificar según la razón de la fundamentación teórica de los hechos. Para esto es necesario comprender cuáles son los modelos contables, estos son un conjunto de principios y normas que se utilizan para preparar y presentar informes financieros. Dichos modelos sirven como una guía para ayudar a las empresas a determinar qué información debe incluirse en sus informes financieros y cómo debe ser presentada. En este sentido, se hace uso del libro contable con el fin de poder describir la realidad en la que se encuentra la empresa y pensar estratégicamente qué decisión tomará el administrador en conveniencia de la empresa. Bajo dicho pronunciamiento, existen diferentes lineamientos que se deben considerar en este proceso, estos son el capital por mantener, la unidad de medida, los criterios de evaluación y el valor límite de los activos (Amigo, 2018).

En concordancia, puede ser comprendida como una ciencia económica, cuyo objetivo principal es llevar el manejo adecuado de los datos de la organización. No obstante, en términos financieros debe ser clasificada y evaluada para priorizar el desarrollo económico de la organización y con ello adoptar las medidas óptimas

y tomar las elecciones idóneas a tiempo para solucionar cualquier desviación del camino trazado en la consecución de las metas planteadas (Córdoba, 2017).

Para elaborar el método contable de la organización, se requiere la preparación del manual de esta, debido a que va a ser esta la herramienta que a forma de brújula marcará el norte y los pasos a continuar para el cabal cumplimiento de las políticas, reglas, métodos, operaciones, rutinas y esquema de trabajo que son la base de toda compañía. De ahí el valor de implantar y conceptualizar bien los métodos administrativos y contables a tomar en cuenta en todos los subsistemas de la contabilidad. En caso de carecer de un óptimo manual de método contable bien diseñado, traerá como resultado navegar a la deriva y confrontar los contratiempos a los que esté expuesta la organización. Por ende, con un sistema de control contable con base en planes, reglas y directrices bien definidos y orientados dentro del manual de método que corresponde, la organización puede evitar las situaciones adversas como la malversación, generación de pasivos, secuelas legales por mala información financiera, pérdida de activos, y la falta de resultados contables reales con los cuales medir la eficacia de su operación y administración (Lorenzo et al. 2017).

En particular, las principales metas del control contable son defender contra la pérdida de activos, asegurar que los estados financieros constituyan fielmente los resultados de este, y mantener óptimos los flujos de caja de una organización. Los controles contables no respaldan el cumplimiento de las leyes y los reglamentos, sino que fueron creados con el fin de contribuir a una organización a funcionar de la mejor forma viable para cada una de las piezas interesadas (Jiménez & Serna, 2019).

Los elementos propios del control interno contable están divididos en paralelo, auditoría, conciliaciones y la separación de responsabilidades. En el elemento paralelo se deben llevar a cabo dos enfoques distintos en la misma situación financiera, puesto que, se realizan los procesos de forma simultánea y de modalidades descentralizadas con lo demás de gestiones financieras de la organización. Por su parte, la auditoría mediante las revisiones de todos los activos físicos registrados como podría ser efectivo, inventario, materiales, precios o

herramientas, trata de comprender el control contable de una organización que no se vea restringida por los efectos teóricos (Ortega et al. 2017).

En concordancia con lo establecido en el párrafo anterior, las conciliaciones contables son un proceso que se utiliza para comparar los registros de dos o más partes para verificar su precisión. Este proceso se puede utilizar contrastar los registros de una empresa con los de su banco, por ejemplo, para asegurarse de que los saldos coincidan. Por último, la división de responsabilidades es el proceso de administrar los recursos de una empresa de forma más eficiente. En general, se trata de asignar a cada departamento o área de la empresa un presupuesto específico para sus actividades. De esta forma, se asegura que cada área gasta solo lo que necesita y que los recursos se utilizan de la forma más eficiente posible (Flores, 2019).

Existen dos tipos de controles contables, tanto los preventivos como los detectivos. Los controles preventivos en contabilidad se refieren a las medidas que se pueden adoptar para evitar errores y fraudes en el proceso contable. Estos controles pueden incluir la supervisión de los empleados, el uso de sistemas de seguridad, la auditoría interna y la verificación de los registros contables. Los controles preventivos más comunes incluyen la supervisión de los empleados, el uso de sistemas de seguridad, la auditoría interna y la verificación de los registros contables. De forma similar, los controles detectivos están diseñados para hallar los errores después de haberse efectuado la transacción e informan si los controles preventivos se están llevando a cabo correctamente (Morales et al. 2019).

### **Teoría de la agencia**

La teoría de agencia fue creada por Jensen y Mecking en 1976, la cual estipula que la relación entre dos partes, en la que una de ellas (el agente) actúa en nombre de la otra (el principal). Asimismo, se basa en la idea de que el agente tiene más información que el principal y que, por lo tanto, puede tomar decisiones en beneficio propio en lugar del principal. Este aspecto tiende a generar un conflicto de intereses entre el principal y el agente (Fonseca, 2020).

Del mismo modo, Martínez et al. (2021) manifestaron que es un modelo económico que se utiliza para explicar la relación entre dos personas, en el que el agente actúa en nombre del principal. Se basa en la idea de que el agente puede tener información privilegiada respecto al principal y, por lo tanto, tiende a tomar decisiones en beneficio propio en lugar del principal. El problema de agencia se deriva de la asimetría de información entre los agentes y los principales, la cual, se produce cuando el agente dispone de mayor información sobre el trabajo a realizar que el principal. Por ende, el agente está más involucrado en el trabajo o simplemente el principal confía en que este cumpla con su trabajo de forma adecuada.

Además, esta teoría afirma que el agente y el principal se encuentran bajo el presunto de tres conductas que son la aversión al riesgo, al esfuerzo y la racionalidad. La aversión al riesgo implica que los agentes no estarán dispuestos a asumir grandes riesgos, ya que, esto podría significar la pérdida de su empleo o de su compensación. La aversión al esfuerzo se refiere a que los agentes no estarán comprometidos a invertir una cantidad significativa de tiempo y esfuerzo en la ejecución de sus tareas, ya que, significaría una disminución en su retribución. En cambio, la racionalidad se da, debido a que, facilita que ambas partes evalúen la posibilidad de eventualidades futuras con el propósito de proteger sus intereses (Cabeça et al., 2018).

El principal contrata al agente para que cumpla una función específica, y este último debe hacer lo posible por cumplirla de la mejor manera. En este contexto, el principal tiene que establecer una serie de pautas y objetivos a cumplir por el agente, y este último dispone de la libertad de tomar las decisiones que considere más oportunas para alcanzar los objetivos establecidos. Sin embargo, el problema de agencia surge cuando el agente toma decisiones que no son necesariamente las mejores para el principal, o cuando este tiene objetivos propios que pueden entrar en conflicto con los del principal (Quintero et al., 2020).

El problema de agencia surge cuando el agente toma decisiones que persiguen su beneficio personal en desmedro de los intereses del principal. El principal debe emprender acciones para minimizarlo, a través de mecanismos que

representan costos. Entre ellos, se encuentran los costos de incentivos, de vigilancia o supervisión, de fianza o garantía, y de negociación de un contrato (Acosta, 2018).

La asimetría de información se manifiesta en diversas formas, entre las que se encuentran la selección adversa, el efecto señalización y el riesgo moral. La selección adversa se produce cuando el agente dispone de información privada pertinente antes de iniciar una relación con el principal, quien no puede conocerla. El efecto señalización ocurre en el momento que el agente trata de indicar, antes de firmar un contrato, ciertas características que lo beneficiarían en la relación. Por último, el riesgo moral surge cuando el agente realiza acciones ocultas después de haber firmado un contrato con el principal, lo cual perjudica al principal (Balcázar, 2018).

En vista de los argumentos presentados, la teoría de la agencia con respecto a los corresponsales no bancarios se centra en el supuesto de que los agentes y principales están dispuestos a tomar decisiones racionales para proteger sus intereses. Se cree que los agentes buscarán minimizar su esfuerzo y maximizar su retribución, mientras que, los principales estarán interesados en asegurar la seguridad de sus inversiones. Por lo cual, la ineficiencia en la relación de agencia se produce cuando el agente toma decisiones que no son las óptimas para el principal. Por ese motivo, la institución bancaria debe establecer un sistema de incentivos y de control que motive al corresponsal a que realice su trabajo de la forma más eficiente y eficaz posible, y que a la vez le permita a la entidad financiera supervisar y evaluar el rendimiento del corresponsal no bancario.

## **Marco Conceptual**

**Actividades financieras:** Se denomina actividades financieras a las actividades que se realizan en una empresa para gestionar sus finanzas. Estas actividades incluyen la elaboración de presupuestos, la gestión de los ingresos y egresos, la toma de decisiones sobre inversiones y el control de los riesgos financieros. Estas también incluyen la elaboración de informes y análisis financieros

para ayudar a la empresa pública o privada a tomar decisiones estratégicas (Cabrera et al. 2017).

**Auditoría:** Es denominado auditoría al proceso sistemático de revisión de cuentas, transacciones y operaciones para evaluar si se han llevado a cabo de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos. Este proceso puede realizarse internamente por personal de la empresa, o externamente por una firma de auditoría independiente (Biler, 2017).

**Comisión bancaria:** La comisión bancaria es una tarifa cobrada por un banco u otra institución financiera por realizar transacciones bancarias. Estas varían según el tipo de transacción, en algunos bancos también cobran comisiones mensuales por mantener una cuenta bancaria (Roldán, 2018).

**Control interno contable:** Es el conjunto de normas y procedimientos que se han implementado dentro de una organización para asegurar que la información contable sea fiable. Esos pueden incluir medidas como la separación de funciones, la supervisión adecuada, la formación y el seguimiento de los procedimientos contables, al igual controles tecnológicos como la implementación de sistemas de información contable y la seguridad de la información (Vergara & Eugenia, 2017).

**Criterios de evaluación contable:** Se denomina criterios de evaluación contable a la forma en que se deben medir y presentar los elementos de los estados financieros. También pueden ser considerados como los principios, normas y procedimientos aplicados por la administración de una entidad para registrar y presentar información financiera (Vanessa, 2021)

**Estrategia de bancarización:** Se establece como un conjunto de políticas y programas diseñados para promover el uso de cuentas bancarias y otras formas de servicios financieros formalmente regulados por los gobiernos. Con el fin de reducir el uso de servicios financieros informales y ayudar a los individuos y las empresas a acceder a los servicios financieros regulados (Godoy, 2020).

**Entidad financiera:** Una entidad financiera es una organización que se dedica a prestar servicios financieros, puede ser una institución bancaria, una cooperativa de crédito, una compañía de seguros o una casa de valores, dentro de ellas se podrá acceder a préstamos, inversiones, seguros, pago de facturas y cambio de divisas (Rocca et al. 2018).

**Flujo de caja:** Se denomina flujo de caja a la medición de los ingresos y egresos de dinero de una empresa durante un período de tiempo específico. Estos son utilizados comúnmente para medir la capacidad de una empresa para generar efectivo y pagar sus obligaciones a corto plazo con el fin de proteger a los inversores de asumir un riesgo excesivo. Al mantener un límite en el número de activos, se evita que un inversor tenga una cartera demasiado diversificada, lo que podría resultar en pérdidas considerables si uno de los activos se devalúa (Ortega, 2020).

**Inclusión financiera:** Es un término que se usa para describir el proceso mediante el cual las personas y las empresas tienen acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad. Estos servicios incluyen cuentas bancarias, préstamos, seguros y otros productos financieros, diseñados para que sean accesibles para todos, independientemente de su situación económica o social (Cardona et al. 2018).

**Límite de activos:** El límite de activos es un concepto contable que se refiere al máximo total de activos que una empresa puede poseer. Este límite se establece para ayudar a evitar que las empresas se endeuden excesivamente y para asegurar que las empresas mantengan una adecuada relación entre sus activos y pasivos (García, 2022)

**Plan estratégico contable:** Un plan estratégico contable es un plan de acción para lograr los objetivos de la empresa a través de la gestión de la contabilidad y las finanzas. Es decir, es una guía para la toma de decisiones financieras a fin de impulsar el éxito a largo plazo de la empresa (Rivera, 2021).

**Políticas de control contable:** Las políticas de control contable son un conjunto de normas y procedimientos que tienen como objetivo asegurar que los datos financieros de una empresa sean precisos, completos y oportunos. Este es esencial para que las empresas puedan tomar decisiones acertadas y cumplir con sus obligaciones financieras. De la misma forma, pueden abarcar desde la forma en que se lleva la contabilidad de la empresa hasta la forma en que se protegen los activos de la empresa. También pueden incluir normas para la preparación de informes financieros y para la toma de decisiones de inversión (Navarro et al. 2017).

**Registro contable:** Se denomina registro contable al registro de todas las transacciones financieras de una empresa. Se utiliza para presentar una imagen clara y precisa de la situación financiera de la empresa en un momento dado. De igual manera, se puede utilizar para analizar tendencias a largo plazo y para tomar decisiones estratégicas (Rey, 2017).

**Registro de crédito:** Se establece para almacenar los datos de las personas que han solicitado un préstamo. El registro de crédito contiene información sobre el historial de crédito de una persona, lo que les permite a los prestamistas evaluar el riesgo de otorgar un préstamo. Este se actualiza constantemente con información sobre el historial de crédito de las personas que han solicitado un préstamo bancario (Erhardt, 2017).

**Servicios bancarios:** Los servicios bancarios son todos los servicios que ofrecen los bancos a sus clientes. Estos servicios pueden incluir la apertura y el mantenimiento de cuentas, el préstamo de dinero, la inversión y la asesoría financiera, entre otros (Mendoza & Ramos, 2020).

**Control contable:** Es un proceso que se utiliza para gestionar y supervisar las actividades financieras de una empresa. Este procedimiento se encarga de asegurar que los registros contables sean precisos y completos, y que se cumplan todas las normas y regulaciones. Asimismo, ayuda a minimizar el riesgo de fraude y errores en las finanzas de una empresa. Los gerentes financieros y los contadores deben estar familiarizados con el control contable y saber cómo aplicarlo a las operaciones diarias de la empresa (Navarro et al. 2017).

**Procedimientos de control contable:** Estos pueden incluir el establecimiento de un sistema de contabilidad y registros contables precisos, la designación de un individuo o equipo para supervisar y revisar este proceso. La implementación de controles internos sirve para asegurar que se cumplan las normas y regulaciones contables, la realización de auditorías internas y externas de los registros contables, por último, la formación continua de los empleados en materia de contabilidad y control contable (García et al. 2019).

**Corresponsales no bancarios:** Son agentes que realizan operaciones bancarias en nombre de un banco y ofrecen servicios financieros a los clientes de esa entidad. Estos pueden ser tiendas, oficinas de correos, tiendas de conveniencia o gasolineras, entre otros; los clientes del banco pueden realizar operaciones en estos establecimientos, como sacar efectivo, pagar facturas o transferir dinero. Los bancos lo utilizan para expandir su alcance y ofrecer a sus clientes más opciones para realizar operaciones bancarias. Los propietarios del CNB reciben una comisión por las transacciones realizadas; de esta manera, el local obtiene un beneficio y ayuda a la economía de esta. La entidad financiera es responsable de la seguridad de las operaciones realizadas en estos establecimientos (Acosta et al. 2018).

Los corresponsales no bancarios son más comunes en países en desarrollo, donde el acceso a los servicios financieros tradicionales es limitado. En estos países, los CNB pueden ofrecer a las personas una forma de acceder a los servicios bancarios y reducir la dependencia de los bancos. En el complejo escenario de la pandemia del Covid-19, uno de los actores claves en el sector financiero en Ecuador fue el CNB, un servicio que permitió que la población continúe accediendo a la banca, sin ir lejos de sus hogares y disminuyendo el peligro de exposición al virus (Sánchez et al. 2020).

## **Marco Referencial**

De acuerdo con el estudio desarrollado por Gómez (2019) en Colombia, tuvo como objetivo principal exponer la logística de servicios aplicada al modelo de CNB, con el fin de garantizar los servicios financieros y apoyo transaccional a regiones

donde no se cuenta con agencias bancarias evitando de esta forma los traslados de los clientes financieros y aportando a la integración financiera. Para llevar a cabo este proceso, fue necesario utilizar una metodología de revisión documental e indagaciones en campo, la exploración se basó en comprender el modelo de comercio. Los resultados permitieron demostrar que las entidades bancarias de este país han incrementado sus estrategias en la industria para implementar la funcionalidad de los CNB, de esta manera, tanto para la empresa como para los clientes es posible conceder dinero mediante transacciones y retiros. Para el consumidor financiero acceder de manera más propicia a una agencia bancaria, donde no deban de asistir a lugares concurridos y evitar las largas filas reduce la vulnerabilidad frente a eventos económicos adversos.

Los hallazgos de los autores permiten concluir que, a pesar de no estar familiarizada toda la población colombiana con el término corresponsal bancario, en el año 2018, se evidencia un aumento de este recurso con un 38.8% en número de transacciones y del 39.5% en costo transado. Lo cual lo define como un servicio que brinda acercamiento al cliente, garantiza cobertura de servicios financieros permitiendo al usuario tener un proceso ágil, seguro y operativamente funcional que a su vez genera confiabilidad (Gómez, 2019).

El análisis elaborado por Reyes (2020) en México, tuvo como objetivo medir demográficamente la afectación de la política financiera en el aumento de los puntos de acceso a los servicios financieros de este país. Para realizar este estudio fue necesario aplicar una metodología investigativa que estuvo enfocada en determinar cuántas personas habitan en locales rurales y con ello, plantear cuántos corresponsales se pueden poner en marcha en este sector. Con el pasar de los años, México alcanzó 43,020 CNB en el 2017, con una tasa promedio anual de crecimiento del 29%; sin embargo, para el sector rural solo hubo un incremento del 3%.

Según lo investigado por el autor, este estudio brinda un conocimiento amplio a considerar de los CNB en el sector rural y urbano. A pesar de su alto desarrollo en este país, su incorporación en la industria ha significado grandes ingresos económicos para las entidades financieras. No obstante, el sector rural, quienes

tienen menos acceso a la matriz de estas entidades son los que menos CNB poseen, lo cual presenta un problema a considerar en el acceso financiero para estas comunidades.

El estudio realizado por Sánchez et al. (2020) en la provincia de Chimborazo, Ecuador tuvo como objetivo estudiar y comprobar la importancia de los CNB en el desarrollo financiero del sector y del país. La metodología de investigación fue de tipo mixta, a través de encuestas y entrevistas en el sector. Como resultado de este estudio, se evidenció la falta de acceso y desconfianza por los costos transaccionales. Tomando como base los datos otorgados por la Superintendencia de Bancos, la apertura de cuentas básicas financieras ha aumentado en el país, sin embargo, el cierre de estas ha tenido una disminución considerable. Dentro del sector de estudio, el 65% indicó poseer una cuenta bancaria, en el que solo el 42% realizó depósitos. Tomando en cuenta que para el 35% que no tienen una cuenta bancaria, las causas principales de deben a que sus ingresos no son constantes e insuficientes, también utilizan cuentas bancarias de otras personas para realizar sus transacciones financieras e incluso indicaron que la oficina bancaria le queda lejos o no existe.

El aporte de este estudio a la presente investigación es destacar la ayuda que proporcionan los CNB, ya que, el 61% de los entrevistados indicaron que las ventas en el sector incrementaron significativamente de acuerdo con los servicios de diversificación del negocio e ingreso de mercado. Sin embargo, quienes han hecho uso de este servicio indican que no recomendarían la apertura de cuentas por medio de los CNB (Sánchez et al. 2020).

De acuerdo con el estudio realizado por Ordóñez et al. (2020) en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tuvo como objetivo crear un diseño financiero y contable de generación de valor y rendimientos financieros. La presente investigación se desarrolló empleando un diseño transaccional, descriptivo, no experimental. Tomando en cuenta los datos estadísticos utilizados en este análisis, el 74.43% corresponden a transacciones electrónicas, estos resultados evidencian que, dentro del Ecuador, se debe incrementar los canales digitales mediante los CNB.

Esto se debe principalmente a que seis de cada diez familias se ven obligadas a ahorrar y realizar retiros de dinero constantemente.

De acuerdo con los autores, se muestra que las entidades financieras deben aumentar sus planes de crecimiento en los CNB, a pesar de mostrar una problemática de rotación, estos brindan un soporte de grandes magnitudes a estas empresas bancarias, factibilidad a los usuarios para realizar sus procesos financieros fácilmente y una inversión entre infraestructura y los equipos necesarios, lo que proporciona rentabilidad a la banca.

El estudio realizado por Muñiz et al. (2021) en Ecuador, tuvo como objetivo identificar las problemáticas de los CNB en el aporte financiero del sector, para esto fue necesario aplicar una metodología de tipo cuantitativa-cualitativa. De la misma manera se aplicaron métodos bibliográficos, descriptivo, analítico e hipotético para llegar a una recopilación de información, consecuentemente se establecieron dos tipos de encuestas investigativas para abarcar la información necesaria de 15 CNB y otro para los usuarios que son acreedores de este servicio. Los resultados señalaron que los usuarios consideran que los corresponsales no bancarios a veces dieron cobertura a sus necesidades con respecto a servicios financieros, para 2020 el 53% definió que los CNB siempre han dado cobertura satisfactoria a tales necesidades. Sin embargo, el 37% de la población encuestada considera que estos montos no fueron adecuados para el año 2016, mientras que el 35% respondió que únicamente a veces los montos fueron adecuados en el año 2018.

Teniendo en cuenta lo añadido por los autores, la recopilación de datos permite evidenciar que el CNB del Ecuador, en sectores rurales como lo es el cantón Jama permiten realizar ciertos servicios financieros; dentro de los más comunes son los retiros y depósitos. Por otro lado, las necesidades financieras de los usuarios han cambiado a lo largo de los diferentes años de análisis. No obstante, los retiros se transforman en la primordial necesidad financiera de los usuarios. Al final, se hizo conocer una interacción intensa entre los servicios financieros que prestan los servicios de los CNB y la integración financiera de los usuarios del cantón. Una vez conocidos estos hallazgos se ha podido concluir que los corresponsales no bancarios aportan positivamente a la integración financiera, ya

que, como fue antes mencionado en sectores rurales del país donde no existe matriz de la entidad financiera, el CNB toma más fuerza.

## **Marco Legal**

### **Constitución del Ecuador**

El artículo 92 de la quinta sección de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que solo los designados legalmente por entidades públicas y privadas podrán acceder a los datos y archivos del cliente, tomando en consideración los bancos. Por otro lado, el cuarto capítulo de la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 283 define que el sistema económico es social y solidario y se integra como organización económica privada, pública, mixta y solidaria y las otras que la Constitución determine.

A su vez, el artículo 291 indica que los únicos organismos que pueden determinar el análisis social y económico son la Constitución y la ley. Por lo tanto, se encargarán del desarrollo de la auditoría financiera en el endeudamiento público (Constitución de la República del Ecuador, 2008). En cambio, el artículo 311 determina que bancos y cajas comunales, entidades asociativas o solidarias y cooperativas de ahorro y crédito son quienes conformarán el desarrollo del sector financiero popular y solidario (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por su parte, el artículo 312 establece que no serán partícipes de acciones financieras sin los organismos de control las empresas del sector privado. Estos serán delegados a regular esta disposición. Cada entidad miembro del sistema financiero nacional va a tener una entidad defensora del cliente, que va a ser libre de la organización y destinado conforme con la ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **Superintendencia de Bancos**

El artículo 14 expresa que para la inscripción del CNB se deberá enviar la solicitud pertinente a la Superintendencia de Bancos, por ende, deberá ser

solicitado por el representante de la entidad financiera. Una vez aceptada dicha solicitud, la persona natural o jurídica encargada podrá brindar sus servicios a la comunidad (Superintendencia de Bancos, 2022).

El artículo 15 de la presente ley, establece las funciones que puede desenvolver una CNB, tales como realizar envíos y pagos, realizar avances en efectivo, pago del bono de desarrollo humano, realizar recargas de televisión pagada, consulta de saldos en cuentas bancarias, ya sea de ahorro o corriente; a su vez, es posible dar apertura a una cuenta básica (Superintendencia de Bancos, 2022).

De igual manera, el artículo 16 determina que los CNB en conjunto con la entidad bancaria, deberán presentar varios documentos de compromiso y responsabilidad de la actividad que se llevará a cabo en el establecimiento, puesto que, estas deben mostrar identificación de los riesgos asociados, autorización para que el CNB pueda otorgar dinero en efectivo a los clientes, evidencia de la vigilancia de las estructuras físicas y tecnológicas del local, entre otras. Todo esto por medio de la suscripción de contrato establecido por la Superintendencia de Bancos (2022).

El artículo 17 indica las limitaciones que tienen estos corresponsales en caso de presentar una falla en los equipos de operación, de los cuales consta realizar transferencias o transacciones sin la aceptación de la entidad financiera. De igual forma, quienes estén encargados del CNB no podrán atribuirse un cargo adicional cobrado a los usuarios (Superintendencia de Bancos, 2022).

De manera análoga, el artículo 18 determina que la entidad bancaria deberá mostrar el establecimiento con previo aviso, en un lugar que sea visible para el público, seguidamente del nombre del establecimiento y la resolución de aprobación. Igualmente, la entidad financiera correspondiente determinará cuales son las funciones que puede brindar el local (Superintendencia de Bancos, 2022).

Por último, el artículo 20 ordena que luego de tres meses de actividad por parte del CNB, el auditor de la entidad financiera tendrá la obligación de realizar un seguimiento comprobatorio de que todas las actividades se han realizado

legalmente y constan dentro de las actividades de la entidad, consecuentemente deberá ser presentado a la Superintendencia de Bancos (2022).

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2022) va a poder negar las demandas de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad solicitante acusara deficiencias de patrimonio técnico y en la prevención y el control de lavado de activos; y/o, incumplimientos a las posiciones de la regla de peligro de liquidez; incumplimientos a las posiciones de peligro operativo que tengan efecto en la adopción del mecanismo, determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna. Por último, las instituciones financieras notificarán con 15 días de antelación la abertura de los corresponsales no bancarios. A continuación, se da paso al marco conceptual.

Van a poder actuar como corresponsales no bancarios los individuos naturales o personas jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que tienen que estar radicadas en el territorio. La solicitud de aceptación del mecanismo para la abertura de los corresponsales no bancarios tendrá que ser suscrita por el representante legal de la organización financiera, tener el patrocinio de un jurista, y se mostrará a la Superintendencia de Bancos y Seguros adjuntando la réplica certificada del documento o parte pertinente del documento de la sesión del directorio o del organismo que realice sus veces que haya resuelto su abertura. El certificado o la parte pertinente de la misma tendrá que estar acompañada del plan que fundamente la viabilidad de la adopción de este mecanismo, que va a ser remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros (Acosta, 2019).

Es de suma necesidad que el establecimiento presente los requisitos necesarios para operar como un CNB, teniendo presente que su plataforma tecnológica logre estar conectada online con los terminales electrónicos localizados en las instalaciones de los corresponsales. Por lo tanto, tendrá que remitir el informe del comité de peligros sobre la viabilidad de adoptar este mecanismo y la parte que corresponde de su manual de procesos en el cual se considere la manera de desempeño y las políticas de control y estabilidad que hubiere determinado, el

mismo que se mostrará al principio de la adopción de esta clase de canales de suministro de servicios financieros (Asobanca, 2021).

## **CAPÍTULO 2**

### **Metodología**

La metodología de investigación es el marco de trabajo que se utiliza para llevar a cabo un estudio. Se trata de un conjunto de principios, técnicas y métodos utilizados para planificar, conducir y evaluar una investigación. Se trata de una herramienta esencial que ayuda al investigador a realizar su trabajo de forma eficiente y eficaz, obteniendo resultados fiables. Además, establece un marco lógico para el análisis de un problema y permite que los hallazgos de la investigación sean comparables y consistentes. (Córdoba, J.,2017).

#### **Diseño de Investigación**

El diseño de un estudio depende de una serie de factores, como la factibilidad de conducir el estudio, las consideraciones éticas, la información previa respecto del tema, el tamaño de la muestra necesario, los costes involucrados, los diseños utilizados previamente, entre otros (Manterola et al., 2019). De acuerdo con Hernández et al. (2018) en investigación científica, el diseño es el plan específico de un experimento o estudio, el cual especifica cómo este se va a llevar a cabo, qué se va a estudiar, los métodos que se utilizarán, y qué tipos de análisis se efectuarán.

El diseño experimental es un método de investigación científica en el que se manipulan variables independientes para estudiar sus efectos sobre una variable dependiente. Se trata de un método controlado, lo que significa que el investigador puede estar seguro de que las desigualdades observadas en los resultados se deben únicamente a la disparidad en las variables independientes (Ñaupas et al., 2019). En cambio, según el diseño no experimental es un tipo de diseño de investigación en el que los investigadores no tienen control sobre el estímulo o la variable que están midiendo. En vista de esto, se aplicó el diseño no experimental, dado que, al analizar los factores de control y la rotación de los corresponsales no bancarios se busca observar cómo se comportan las variables sin que genere algún cambio en estas.

## **Enfoque de Investigación**

Los enfoques de la investigación científica son las metodologías utilizadas por los investigadores para estudiar un fenómeno. Existen tres tipos y son el enfoque cualitativo, el cuantitativo y el mixto (Cadena et al., 2017). Sánchez (2019) expresó que el enfoque cualitativo es un método utilizado para comprender de manera más profunda y detallada el comportamiento y las actitudes de las personas. En general, este se utiliza para estudiar fenómenos en un contexto natural y para dar voz a los individuos que están involucrados en el tema de estudio.

El enfoque cuantitativo es una forma de abordar el estudio de los datos y la investigación que se centra en el uso de métodos estadísticos y de análisis numérico. Se utiliza a menudo en campos como la economía, la administración y la ciencia, entre otros (Ñaupas et al., 2019). En la presente investigación se usó el enfoque cuantitativo, debido a que, permite medir el grado en que los factores están presentes y también cuantificar el efecto de estos en la rotación de corresponsales no bancarios.

## **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación se elige después de establecer el enfoque, siendo este el que determina los pasos que debe seguir el estudio, sus métodos y técnicas a emplear. Además, puede dividirse en cuatro tipos principales que son el estudio explicativo, descriptivo, exploratorio y correlacional (Ramírez & Escobar, 2020). Cravino (2021) manifestó que la investigación descriptiva se centra en la descripción de un fenómeno, suele utilizarse cuando se quiere estudiar una situación en particular o al momento en que se busca comprender cómo funciona un determinado proceso.

Según Serrano (2020) la investigación descriptiva es aquella que tiene como objetivo principal describir una realidad determinada. Se trata, por tanto, de un tipo de estudio en el que se recopilan datos sobre una variable o un conjunto de variables, con el fin de analizarlos y sacar conclusiones acerca de su comportamiento. En este trabajo se optó por seleccionar la investigación descriptiva, ya que, se pretendía conocer de manera detallada las principales razones por las que los corresponsales no bancarios abandonan el negocio.

## Población

Una población es el conjunto de todos los posibles elementos sobre los que se recopila información, el cual puede incluir personas, objetos, eventos, o cualquier otra cosa que sea pertinente para el estudio (Sánchez & Solís, 2019). De acuerdo con Solís (2019) el tamaño de la población se da de dos maneras, siendo estas la finita que tiene un número determinado de elementos y la infinita que se da cuando no pueden ser contados los datos.

En función con los aspectos antes revisados, la población para este trabajo es finita según datos de la Superintendencia de Bancos (2022), ya que, hasta el mes de abril del 2021 registraban un total de 35,974 CNB a nivel nacional, de los cuales 8,676 se encuentran en la provincia del Guayas y específicamente en Guayaquil hay 6,205.

## Muestra

La muestra es el conjunto de elementos seleccionados de una población que sirven para representarla y analizarla (González, 2020). Según Escobar et al. (2020) es un grupo de personas, objetos o datos elegidos de una serie más grande para analizar. Asimismo, de acuerdo con Moraleta y Llanos (2019) el tamaño de la muestra se refiere a la cantidad de sujetos que la conforman y se la representa con la letra "n". En el estudio se calculó la muestra por medio de la fórmula de población finita, la cual está compuesta por la precisión (d) 0.05, la probabilidad de fracaso (q) 0.50, el nivel de confianza (Z) 1.96=95%, la probabilidad de éxito (p) 0.50 y el tamaño de la población (N) 6,205.

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

$$n = \frac{6,205 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (6,205 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 362$$

Una vez que se reemplazaron los datos antes mencionados se halló como muestra un total de 362 CNB. Según Otzen y Manterola (2017) la obtención de una muestra se la efectúa en función de dos tipos de métodos que son el no

probabilístico y el probabilístico. El primero es aquel que se encarga de seleccionar los miembros en función con ciertos criterios y características que en ese momento considere el investigador, lo cual no brinda una certeza de que las personas a estudiar sean representativas de la población. En cambio, la probabilística permite que cada individuo tenga una posibilidad determinada de ser incluido en la muestra.

Según Rodríguez y Mendivelso (2018) el muestreo aleatorio es el método más básico y sencillo de selección de muestra. Se asume que la población es homogénea, lo que significa, que todos sus elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para esta. De acuerdo con Castro (2019) este muestreo tiende a efectuar la elección de la muestra mediante tablas de números aleatorios y métodos simples. En vista de los puntos antes revisados, en la investigación se utilizó la muestra probabilística, por lo cual, se elige dentro de este criterio el muestreo aleatorio simple, al ser el que facilita elegir a los participantes al azar.

### **Técnica de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos es un método de investigación usado para recopilar información en función de los conceptos, cualidades o atributos asociados con los fenómenos, comunidades, casos, sucesos, entre otros. Las técnicas más usadas para recabar datos son la observación, encuesta, investigación documental, la experimentación y la entrevista (Pereyra, 2021). De acuerdo con Arrenal (2020), es la forma como se recaba la información para el estudio a partir de fuentes primarias y/o secundarias. Las primarias son aquellas que provienen directamente del sujeto de estudio, mientras que, las fuentes secundarias resultan de otras fuentes.

Según Hernández y Coello (2020) la encuesta es una herramienta de investigación que se utiliza para recopilar información sobre las actitudes, opiniones y comportamientos de un grupo específico de personas. Por otra parte, Feria et al. (2020) expresaron que un cuestionario es un instrumento de recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas diseñadas para obtener información de una persona o grupo. Los cuestionarios se pueden utilizar para investigar una amplia variedad de temas y suelen ser administrados de forma presencial, por teléfono,

por correo electrónico o en línea. Por lo tanto, se optó por aplicar en este estudio la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario estructurado.

El instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario que aplicó Sánchez et al. (2020), en el que se tomó como criterios a investigar el tipo de negocio, la permanencia como CNB, institución financiera afiliada, servicios más usados, control de caja, capacitación del CBN, frecuencia de capacitación, recepción de manual de operación, manejo de dinero, falta de dinero para operar el CBN, calidad del sistema tecnológico, comisiones de los CBN, cambio de entidad bancaria anterior, motivo del cambio, visita de personal bancario, publicidad para negocio, asesoría permanente, satisfacción por servicio de CNB, considerar cambio de proveedor, institución de cambio.

### **Análisis de Datos**

En la presente investigación se adoptó para el análisis de datos el uso del programa Microsoft Excel, que de acuerdo con Sánchez (2021), es un software que dispone de una planilla de cálculo que es una de las más populares y es utilizada por una gran cantidad de personas para llevar a cabo cálculos, tablas y gráficos. En vista de esto, Excel es muy útil para el análisis de datos, porque tiene una gran cantidad de funciones y características. El software también es muy fácil de usar y se puede aprender a usarlo con bastante facilidad.

Según Moraleta y Llanos (2019b) la tabla de frecuencia es un cuadro que permite mostrar la información de manera agrupada y ordenada, la cual está conformada por distintas columnas en donde se encuentran las frecuencias absolutas y relativas. Pastor et al. (2020) indicaron que la frecuencia absoluta es la cantidad de veces que un dato se repite, por lo que la sumatoria de estas es igual al número de datos totales. En cambio, la frecuencia relativa es la cantidad de ocasiones que los datos se repiten en relación con el número total de información observada.

## CAPÍTULO 3

### Resultados de Investigación

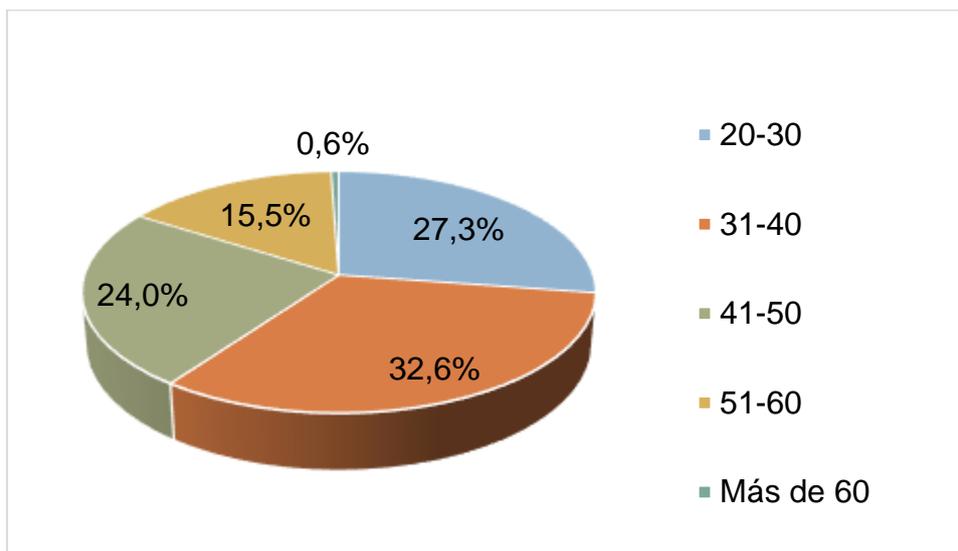
#### Resultados de la encuesta

Posterior a la recolección de la información, los resultados se presentan mediante el uso de gráficos estadísticos (pasteles y barras), en conjunto con una breve interpretación de los datos obtenidos.

#### Edad

**Figura 1**

*Edad de los encuestados*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

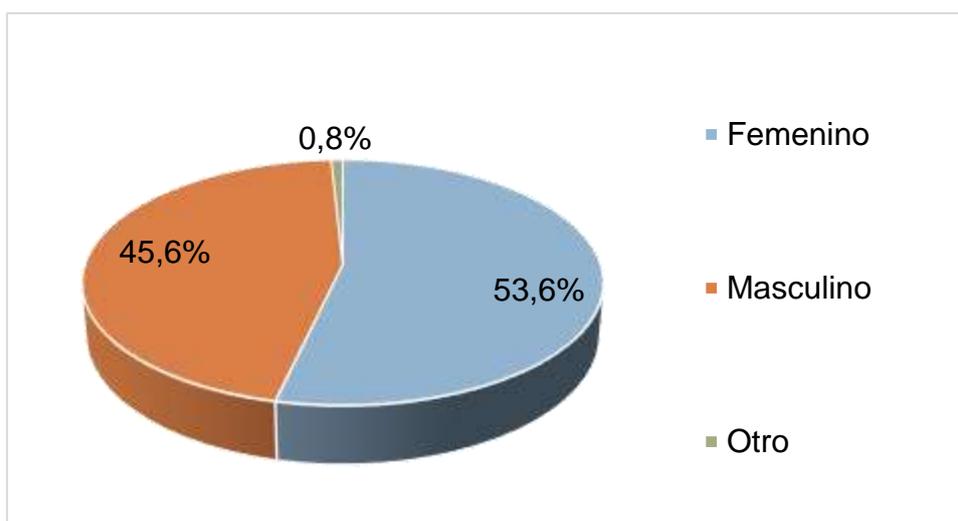
Conforme los resultados expuestos en la figura 1, se identificó que el 32.6% de los encuestados son personas con edades que oscilan entre los 31 a 40 años, seguido del rango etario de 20 a 30 años. Estos datos indican que los sujetos que están detrás de los CNB en su mayoría son adultos jóvenes y de edad media.

## Género

De los datos obtenidos, se evidenció que el 53.6% de los sujetos de estudio son mujeres, seguido del género masculino con el 45.6%. No obstante, es fundamental reconocer que tres personas expresaron no identificarse con los géneros principales delimitados en la encuesta.

**Figura 2**

*Género de los encuestados*

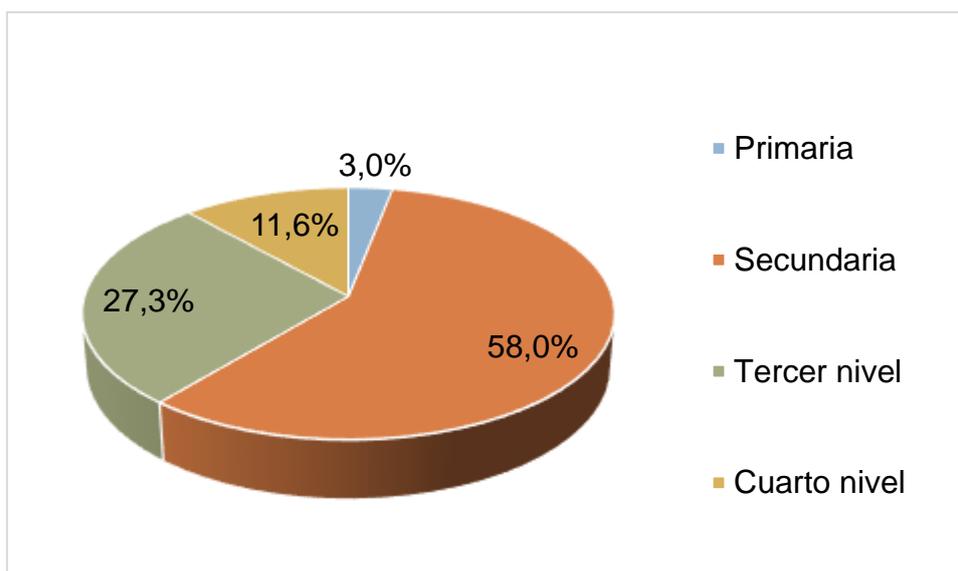


*Nota.* Información tomada de las encuestas

## Nivel educativo

**Figura 3**

*Nivel educativo de los encuestados*



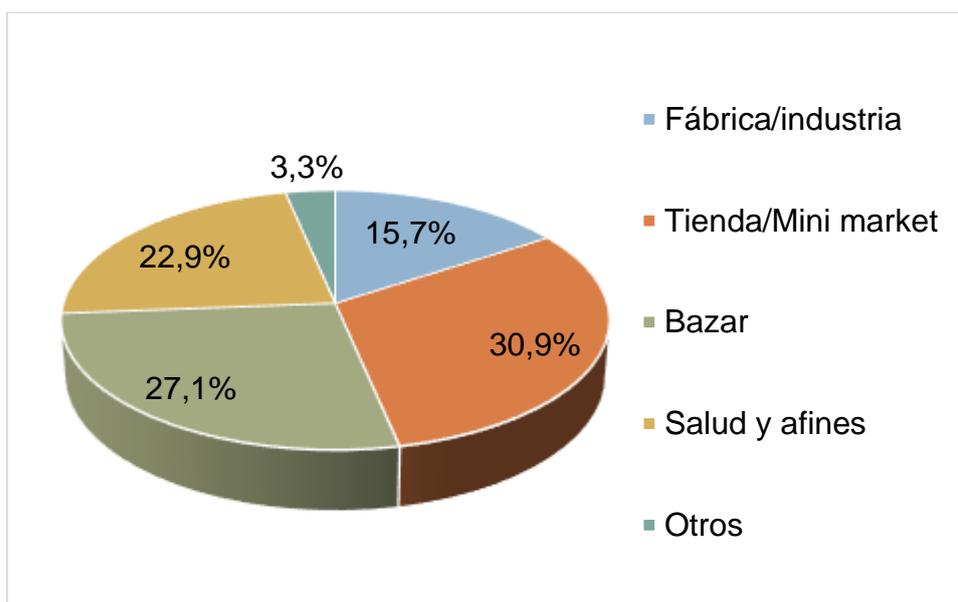
*Nota.* Información tomada de las encuestas

En la figura 3, se evidencia que la mayoría de los encuestados (58%) disponen de un nivel de educación secundario, esto determina que la mayor parte de negocios que sirven como CNB son administrados por personas que cuentan con un bachillerato. No obstante, también se evidenció la participación de sujetos con estudios de tercer nivel, con un aporte del 27.3%.

### 1.- ¿Cuál es el tipo de negocio que posee?

**Figura 4**

*Tipo de negocio*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

De acuerdo con los resultados establecidos en la figura 4, se observó que el 30.9% de los negocios que sirven como CNB son tiendas o minimarkets, seguido del 27.1% que corresponde a los bazares y el 22.9% que está orientado al tema de salud o afines. Este escenario indica que, con ayuda de los CNB, las entidades bancarias están cada vez más cerca de los hogares de la ciudadanía, permitiéndoles hacer uso de los diferentes servicios financieros que disponen.

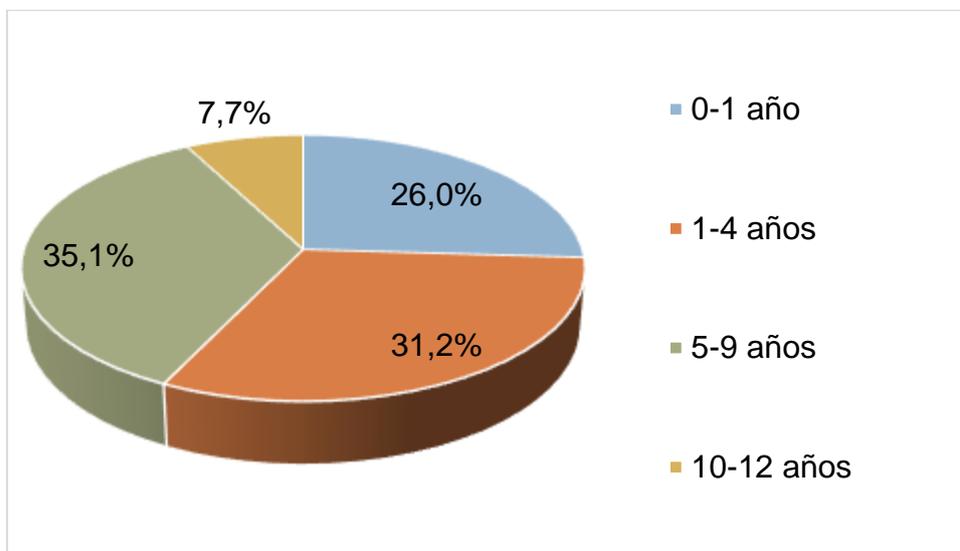
### 2.- ¿Cuánto tiempo tiene como corresponsal no bancario?

El 35.1% de los encuestados indicó que lleva siendo como CNB entre 5 a 9 años, mientras que, el 31.2% expresó un rango de 1 a 4 años. Estos resultados exponen que los sujetos de estudio gozan ya de una experiencia significativa para

ofrecer a la ciudadanía los diferentes servicios financieros autorizados en dicho punto de atención.

**Figura 5**

*Tiempo que lleva como CNB*

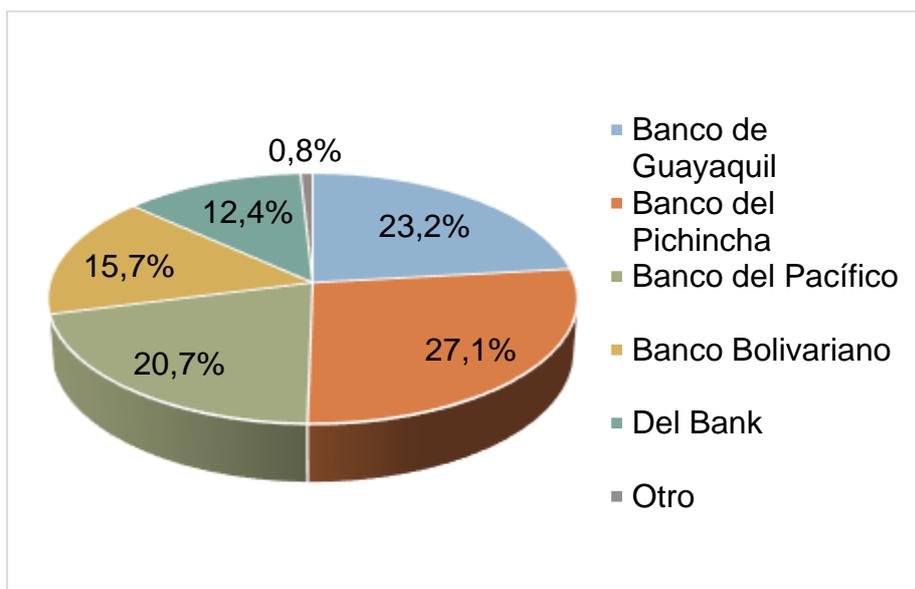


*Nota.* Información tomada de las encuestas

### 3.- ¿Cuál es la entidad financiera con la que realiza el papel de CNB?

**Figura 6**

*Entidad financiera a la que pertenece el CNB*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

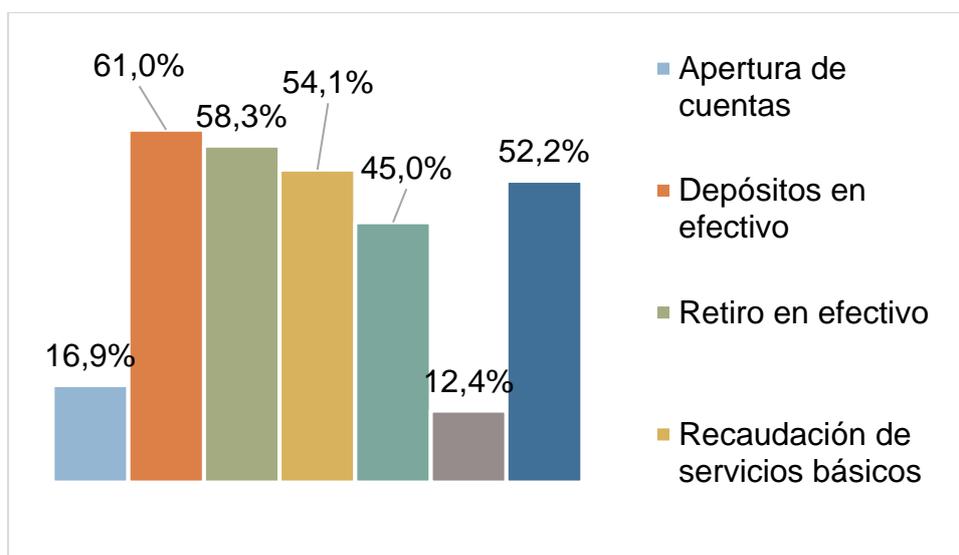
El 27.1% de los encuestados expresó que realiza el papel de CNB con el Banco del Pichincha, seguido del 23.2% que señaló al Banco de Guayaquil y el

20.7% que indicó el Banco del Pacífico. Los resultados exponen la existencia de una predominancia por parte del Banco del Pichincha, entidad que actualmente es considerada como la más grande del país.

#### 4.- ¿Cuáles son los servicios más utilizados en los CNB? (Elegir tres opciones)

**Figura 7**

*Servicios utilizados en el CNB*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

De la selección realizada por los encuestados, se identificó que el servicio más utilizado en los CNB son los depósitos en efectivo con el 61%, seguido de los retiros con el 58.3% y la recaudación de servicios básicos con el 54.1%. Estos resultados corroboran la problemática previamente delimitada, reconociendo que la ciudadanía no hace uso de todos los servicios que brindan los CNB, lo cual puede deberse al desconocimiento y la falta de difusión de información sobre estos.

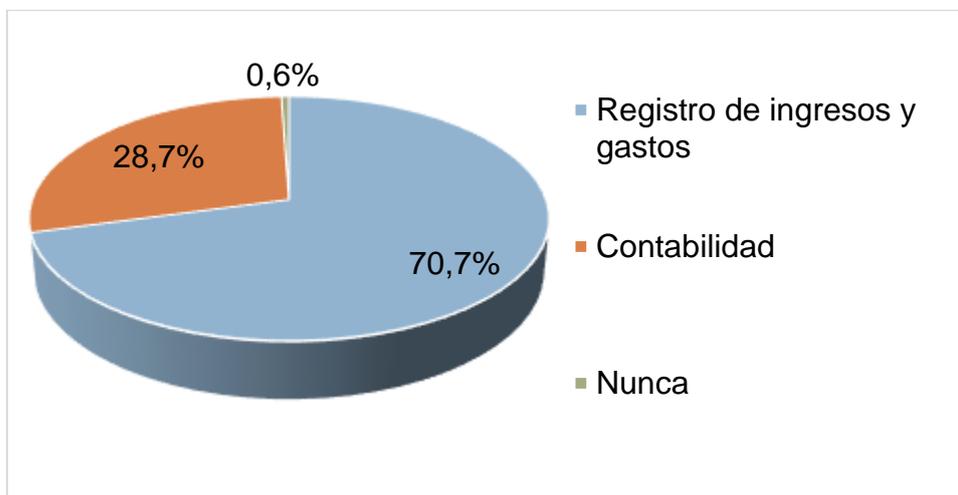
#### 5.- ¿Realiza en el establecimiento un control de caja, por qué medio?

El 70.7% de los encuestados manifestó que el control de caja que realiza el establecimiento se desarrolla a través del registro de los ingresos o gastos, mientras que, el 28.7% indicó la ejecución de esta acción mediante la contabilidad.

De esto se puede deducir que la mayoría de los negocios que sirven como CNB efectúan un proceso administrativo y financiero de forma empírica.

**Figura 8**

*Control de caja*



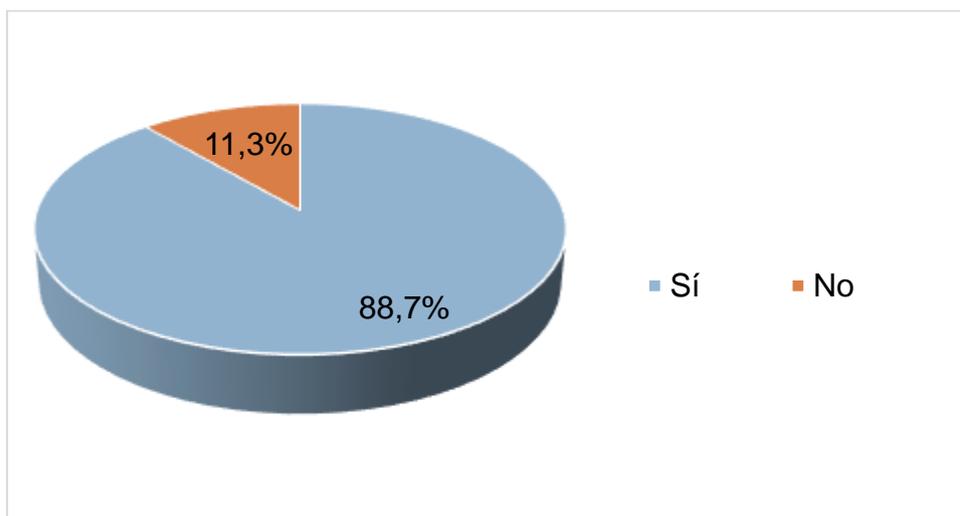
*Nota.* Información tomada de las encuestas

## **6.- ¿Recibió capacitación por parte del banco para operar?**

Según la interrogante planteada, el 88.7% de los encuestados indicó que recibieron capacitación por parte del banco para poder operar; sin embargo, dicho escenario no fue identificado en el 11.3% de la población, pues manifestaron la ausencia de este criterio. Independiente de los motivos que caracterizan esta negatividad, se determina que la falta de capacitación puede ser un factor que contribuya a la rotación de los CNB.

**Figura 9**

*Capacitación por parte del banco*

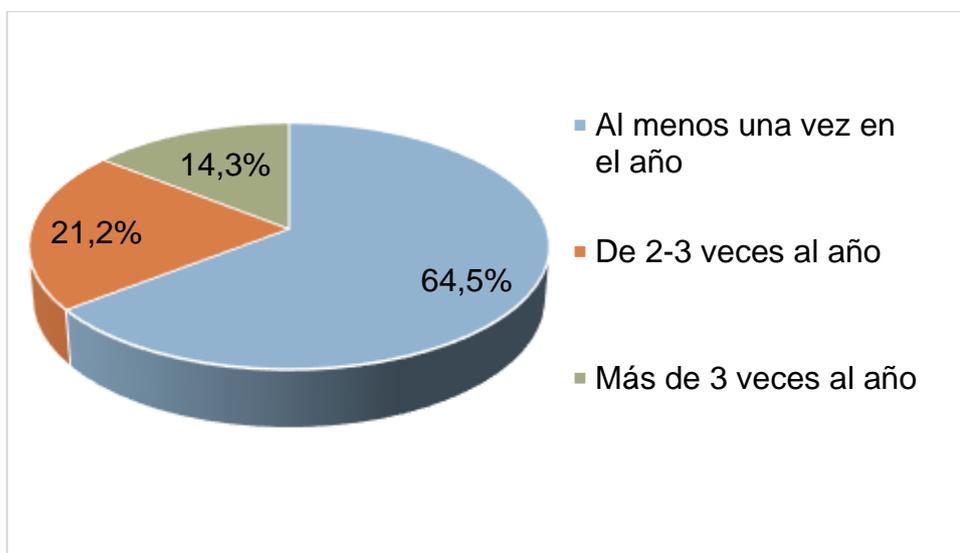


*Nota.* Información tomada de las encuestas

**7.- Si respondió afirmativamente, ¿Cuántas veces?**

**Figura 10**

*Frecuencia de capacitación*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

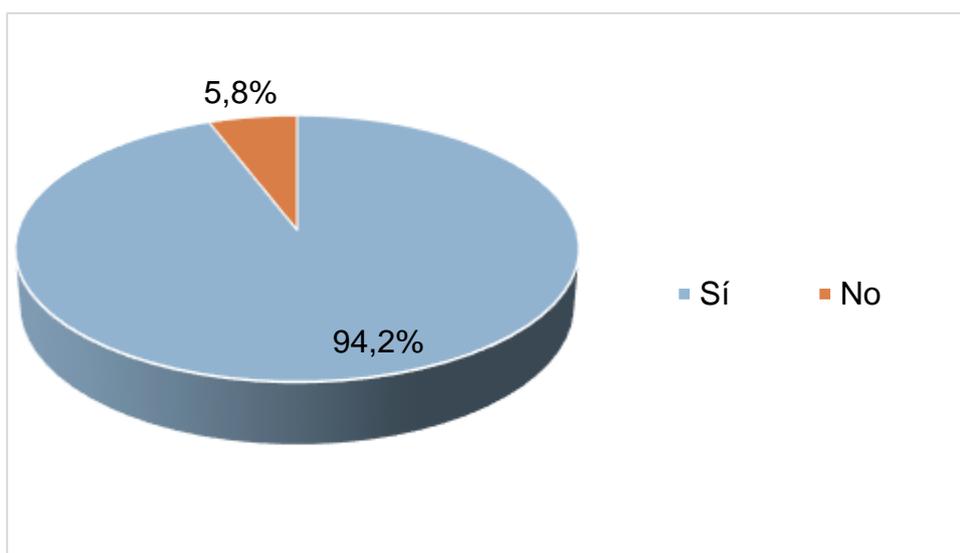
De la población que expresó haber recibido la capacitación por parte de la entidad bancaria, el 64.5% indicó el desarrollo de esta acción con una frecuencia de al menos una vez al año, mientras que, el 21.2% se orientó a la alternativa de 2 a 3 veces al año. Este escenario determina que no existe un contacto periódico

entre la entidad financiera y el CNB, lo que resulta imprescindible para mejorar la calidad de los servicios financieros otorgados.

### 8.- ¿Recibió por parte de la institución financiera un manual o instructivo para operar los servicios de CNB?

**Figura 11**

*Recepción de manual o instructivo*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

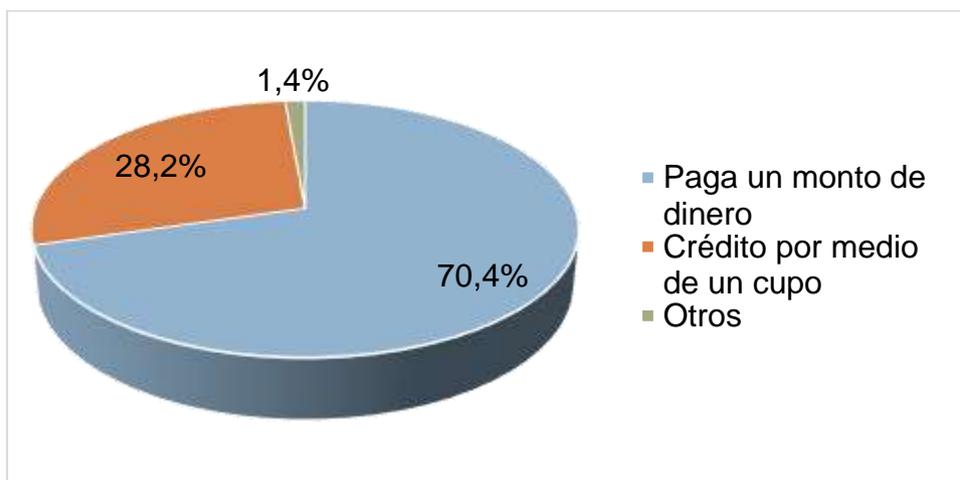
El 94.2% de los encuestados manifestó que si recibieron un manual o instructivo por parte de la institución financiera para operar los servicios de CNB; no obstante, el 5.8% indicó que esta acción no se generó en su negocio, siendo un factor que además de afectar la prestación adecuada de los servicios financieros, puede impulsar el interés de realizar el cambio de la entidad bancaria.

### 9.- ¿Cómo realiza el manejo de dinero como CNB?

El 70.4% de la población analizada indicó que maneja el dinero como CNB mediante el pago de un monto de dinero, mientras que, el 28.2% expresó la entrega de crédito por medio de un cupo y el 1.4% se orientó a la opción de otros métodos.

**Figura 12**

*Manejo de dinero*

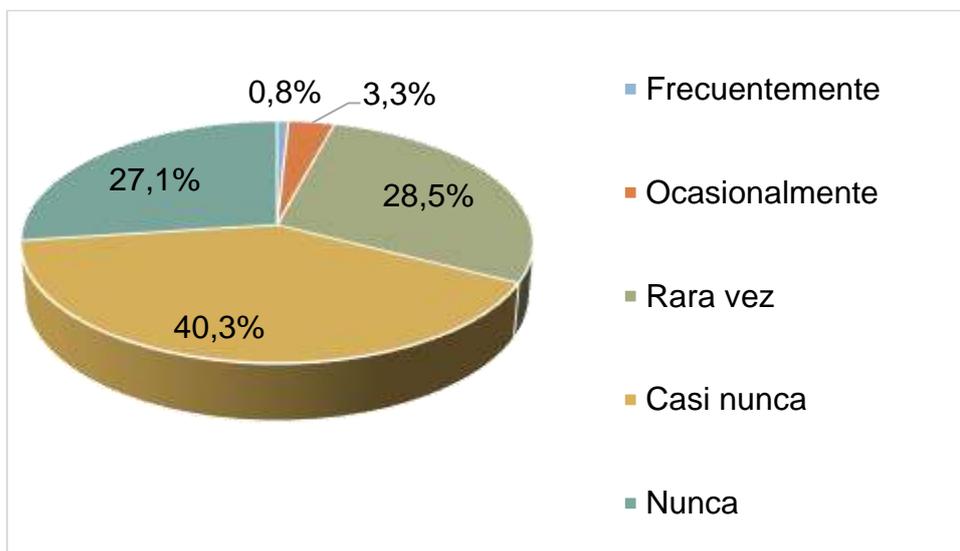


*Nota.* Información tomada de las encuestas

**10.- ¿Alguna vez ha tenido que dejar de atender un servicio de CNB por falta de dinero?**

**Figura 13**

*Problema de atención por falta de dinero*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

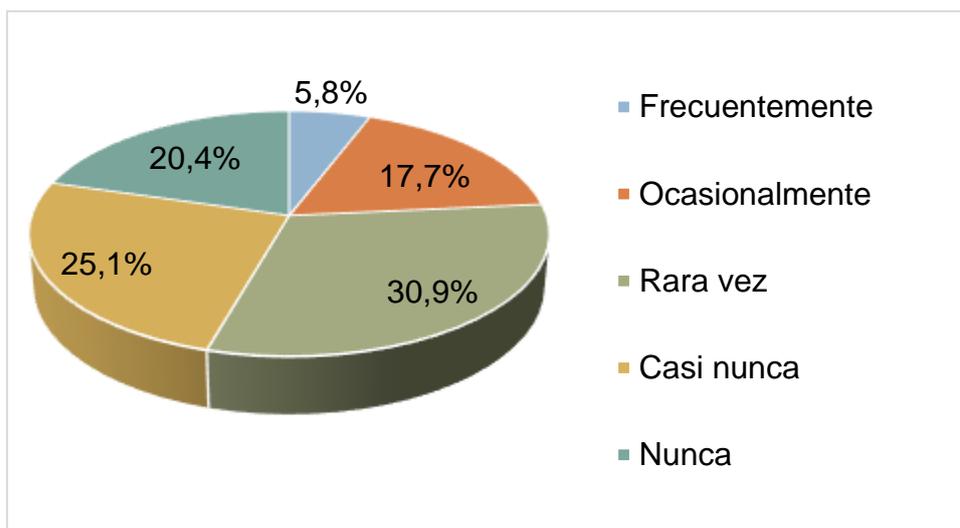
En función de la interrogante planteada, el 40.3% manifestó que casi nunca ha dejado de atender un servicio de CNB por falta de dinero; por otro lado, el 28.5% indicó que rara vez y el 27.1% nunca. A pesar de la predominancia de un escenario positivo, no se descarta la presencia de situaciones en la cual, el CNB

frecuentemente no dispone de dinero, afectando la entrega del servicio y demostrando que existe un problema de gestión por parte de la entidad bancaria.

### 11.- ¿Alguna vez ha tenido que dejar de atender un servicio de CNB por falla de la plataforma tecnológica?

**Figura 14**

*Problema de atención por falla de la plataforma tecnológica*



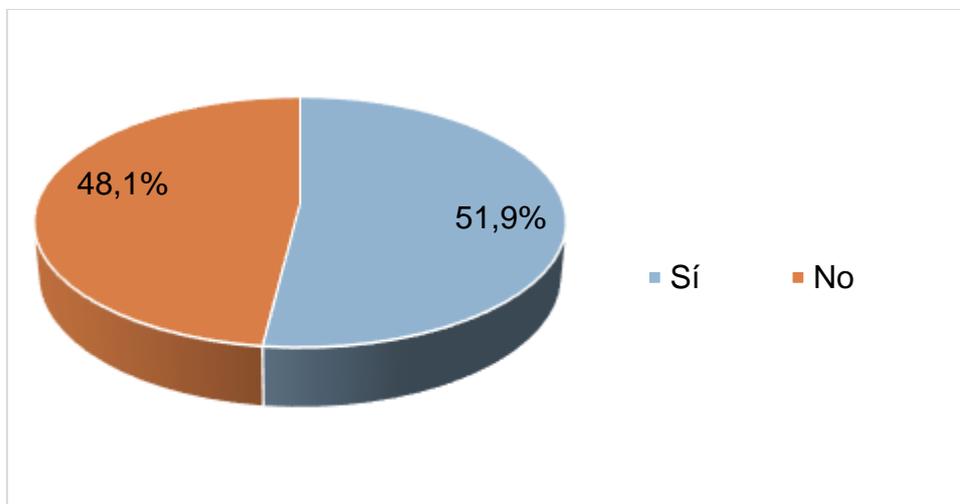
*Nota.* Información tomada de las encuestas

Según los resultados plasmados en la figura 14, se identificó que el 30.9% rara vez ha dejado de atender un servicio de CNB por la falla de la plataforma tecnológica, mientras que el 25.1% indicó casi nunca y el 20.4% nunca. A diferencia de estas opiniones, el 17.7% expresó que ocasionalmente deja de otorgar los servicios por este tipo de fallas.

**12.- ¿Se encuentra satisfecho con la tarifa que cobra como comisión por los servicios financieros?**

**Figura 15**

*Satisfacción con la tarifa de cobro*



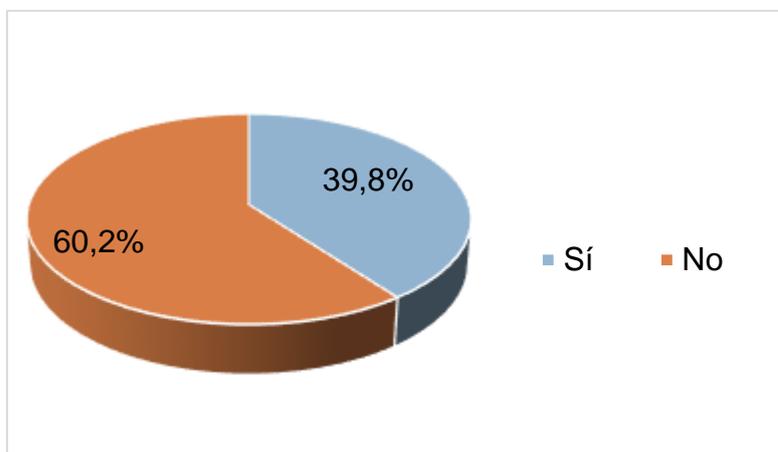
*Nota.* Información tomada de las encuestas

Los resultados de la figura 15, determinan que la mayoría de los CNB (51.9%) se encuentran satisfechos con la tarifa que cobra como comisión por los servicios financieros; sin embargo, el 48.1% restante expresó su insatisfacción con respecto a la pregunta planteada.

**13.- ¿Alguna vez ha cambiado de entidad bancaria como proveedor de servicio de CNB?**

**Figura 16**

*Cambio de entidad bancaria*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

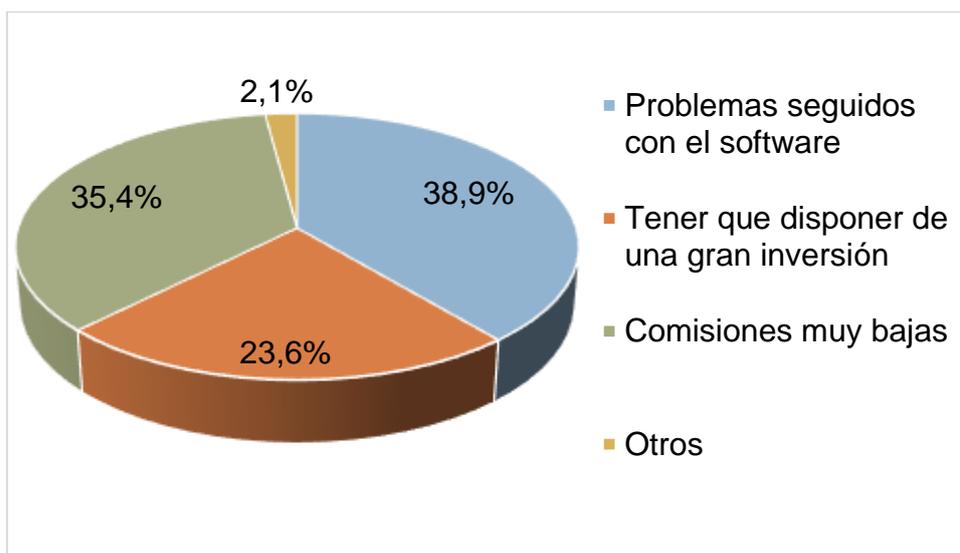
De acuerdo con los encuestados, el 60.2% manifestó que no se ha cambiado de entidad bancaria como proveedor de servicio de CNB; por el contrario, el 39.8% expresó que si ha efectuado esta acción.

#### 14.- ¿Cuál fue el motivo?

De los motivos determinados por los CNB que realizaron el cambio de entidad bancaria, el 38.9% destacó la incidencia de problemas seguidos con el software, el 33.3% expresó la tenencia de comisiones muy bajas y el 23.6% la disposición de una gran inversión. Conforme lo establecido, se puede deducir que las comisiones y los problemas con el software son los elementos principales que generan el cambio de institución por parte de los CNB.

**Figura 17**

*Motivos de cambio de entidad bancaria*

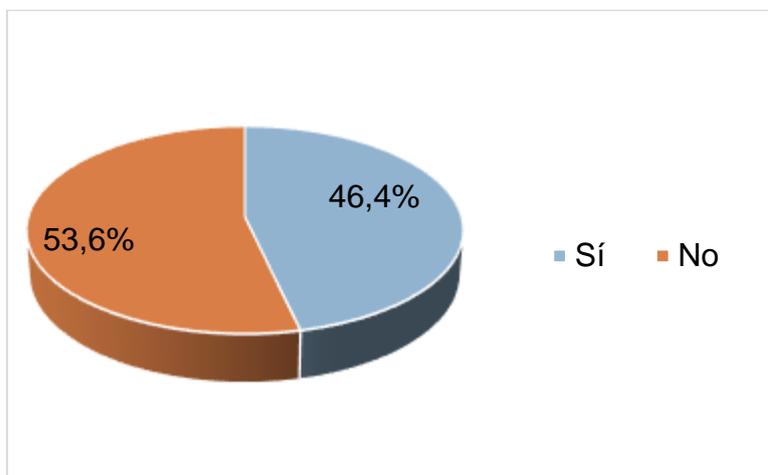


*Nota.* Información tomada de las encuestas

**15.- ¿Recibe con frecuencia visitas del personal de la institución bancaria?**

**Figura 18**

*Visitas del personal de la institución bancaria*



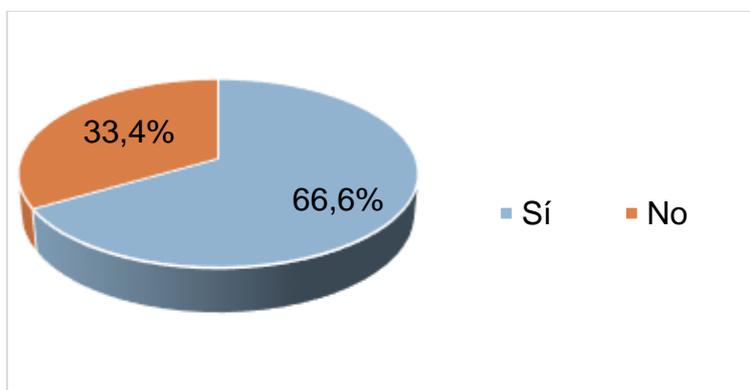
*Nota.* Información tomada de las encuestas

La mayoría de los encuestados (53.6%) manifestó que no reciben con frecuencia visitas del personal de la institución bancaria, por el contrario, el 46.4% expresó una respuesta afirmativa.

**16.- ¿La entidad financiera le proporciona publicidad para colocar en el negocio con el fin de que los clientes sepan que brindan sus servicios?**

**Figura 19**

*Disposición de publicidad para el negocio por la entidad financiera*



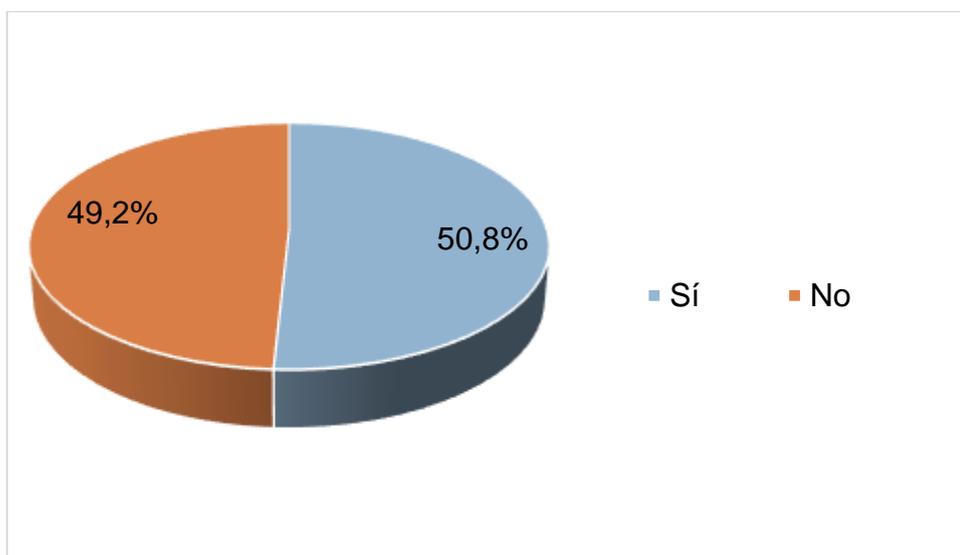
*Nota.* Información tomada de las encuestas

En este ámbito, se reconoció que la mayoría de los CNB han recibido de la entidad financiera, publicidad para colocar en el negocio a fin de que los clientes sepan que brindan sus servicios. Sin embargo, el 33.4% expuso la ausencia de este recurso.

**17.- ¿La institución bancaria le brinda asesoría cuando presenta algún problema?**

**Figura 20**

*Entrega de asesoría ante problemas*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

El 50.8% de los CNB expresaron que la institución bancaria les ha proporcionado asesoría cuando se presenta algún problema; no obstante, el 49.2% expresó una respuesta negativa en cuanto a la pregunta formulada.

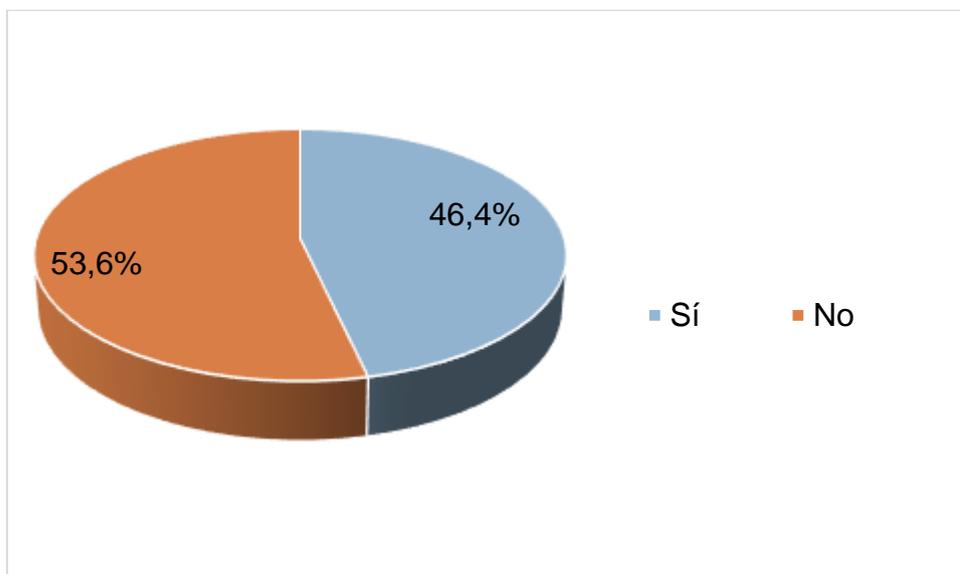
**18.- ¿Se encuentra satisfecho con la entidad financiera que le proporciona el servicio como CNB?**

Según los datos visualizados en la figura 21, el 53.6% de los CNB no se encuentran satisfechos con la entidad financiera que le proporcionan el servicio; por el contrario, el 46.6% otorgó una respuesta afirmativa a la interrogante establecida. En este ámbito, se puede determinar que la insatisfacción resulta de

la falta de publicidad, asesoría, problemas de falta dinero o fallas en la plataforma tecnológica, ente otros factores que previamente se han analizado.

**Figura 21**

*Satisfacción con la entidad financiera*

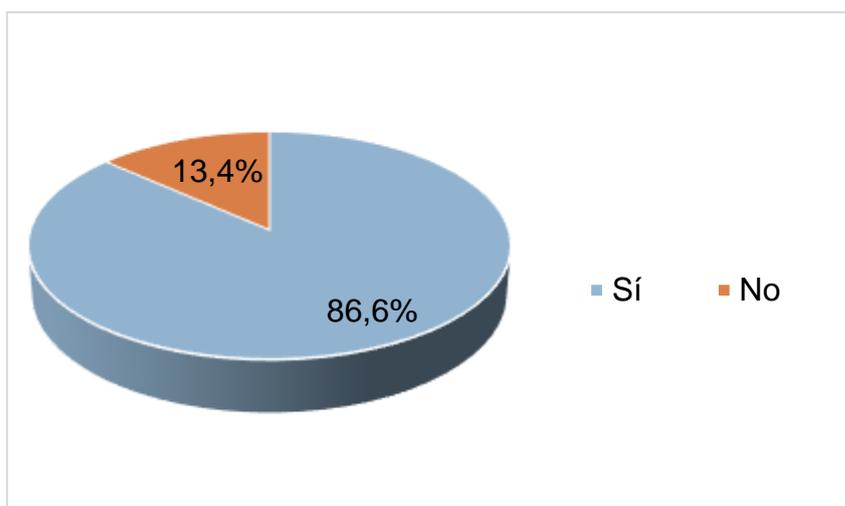


*Nota.* Información tomada de las encuestas

**19.- Sí la respuesta en negativa, ¿Ha pensado en cambiar de proveedor de servicio de CNB?**

**Figura 22**

*Interés de cambio de proveedor del servicio*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

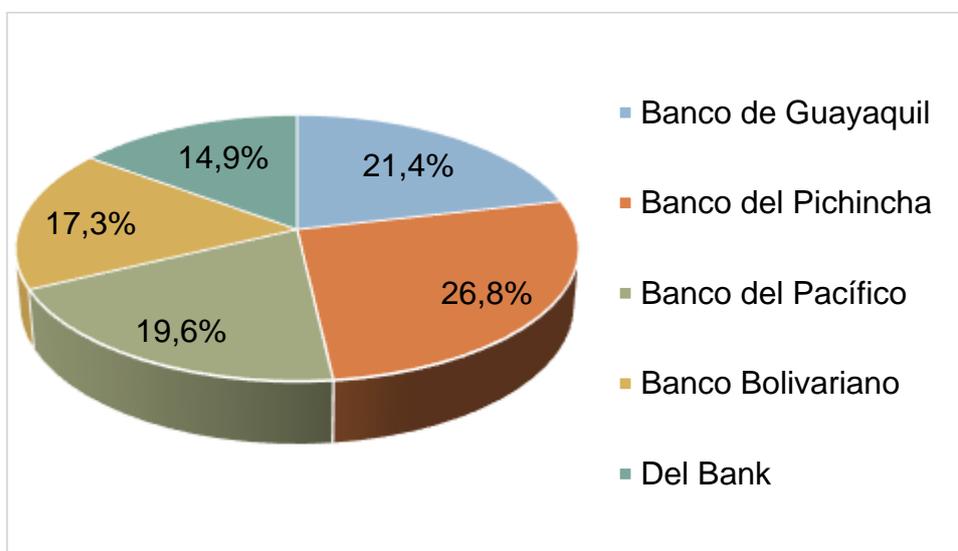
Dado la insatisfacción de ciertos CNB con la entidad financiera actual, el 86.6% manifestó el interés de cambiar de proveedor para la entrega de estos servicios; no obstante, el 13.4% difiere de esta premisa.

## 20.- ¿Cuál sería la entidad a la cual se cambiaría?

Considerando a las personas que manifestaron su interés de cambiar a otra entidad bancaria, el 26.8% destacó al Banco del Pichincha, el 21.4% al Banco de Guayaquil y el 19.6% al Banco del Pacífico.

**Figura 23**

*Entidad de interés de cambio*



*Nota.* Información tomada de las encuestas

## Hallazgos y Discusión de resultados

A continuación, se determinan los principales hallazgos de la encuesta, considerando cinco categorías que engloban los datos sociodemográficos, generalidades del negocio, generalidades de los CNB, factores negativos presentes en los CNB y cambios de institución.

**Tabla 1***Principales hallazgos de la encuesta*

<b>Codificación</b>	<b>Resultados de encuesta</b>
1. Datos sociodemográficos	<p>La mayoría son personas de 31 a 40 años</p> <p>La mayoría son mujeres</p> <p>El nivel educativo que predomina es el secundario</p>
2. Generalidades del negocio	<p>La mayoría de CNB están en las tiendas/Minimarkets</p> <p>El tiempo como CNB predomina entre los 5 a 9 años</p>
3. Generalidades de los CNB	<p>Las tres entidades financieras principales con las que se realiza el papel de CNB son: Banco del Pichincha, de Guayaquil y del Pacífico</p> <p>Los servicios más utilizados son: Depósito, retiro, recaudación de servicios básicos y pago del bono de desarrollo humano</p> <p>Predomina el registro de ingresos y gastos para el control de caja</p>
4. Factores negativos presentes en los CNB	<p>Casos donde los CNB no recibieron capacitación para operar</p> <p>Pocos casos donde los CNB no recibieron un manual o instructivo para operar los servicios</p> <p>La falta de dinero y la falla de la plataforma tecnológica han producido casos donde se deja de atender un servicio de los CNB</p> <p>Casos de insatisfacción por la tarifa que se cobra como comisión de los servicios financieros</p> <p>Falta de visitas frecuentes por parte del personal de la entidad bancaria</p> <p>Casos donde la entidad financiera no proporciona la publicidad respectiva</p> <p>Casos donde la institución no brinda asesoría cuando hay un problema</p>

---

5. Cambios de institución	<p>Hay insatisfacción con la entidad financiera que proporciona el servicio como CNB</p> <p>Se identificó el interés de cambiar de proveedor de servicio de CNB</p> <p>Las entidades financieras principales de cambio son: Banco del Pichincha, Guayaquil y Pacífico</p>
---------------------------	---

---

De los resultados obtenidos, se determina que los CNB de la ciudad de Guayaquil son dirigidos en su mayoría por personas de 31 a 40 años, del género femenino y con un nivel educativo secundario. Por lo general, estos puntos de atención están ubicados en tiendas o minimarkets, bazares y en negocios relacionados con la salud, ofreciendo sus servicios por períodos de más de cinco años, donde la institución predominante con la cual se realiza el papel de CNB es el Banco del Pichincha. En función de este escenario, se reconoce que la banca está cada vez más cerca de la ciudadanía, puesto que, a través de los CNB cuentan con la oportunidad de ofrecer sus servicios y satisfacer las necesidades financieras de aquella población que no cuenta con un fácil acceso a estas entidades.

Sin embargo, se considera que la falta de difusión de información sobre estos servicios ha mermado el uso total de los mismos por parte del cliente, pues, según los resultados del estudio, los más comunes implican el depósito y retiro de efectivo, la recaudación de servicios básicos y el pago del bono de desarrollo humano, dejando de lado otras actividades financieras. Dentro de los factores de control que se consideran que inciden en la rotación de los CNB, se encuentran la falta de capacitación previo al desarrollo de las operaciones, incluyendo la ausencia del manual operativo, fallas en las plataformas tecnológicas, escasez de dinero, de visitas y de asesorías ante la presencia de un problema, insatisfacción con las comisiones y publicidad limitada.

A pesar de que tales factores fueron identificados en reducidos casos, no se descarta la idea de que existe un problema, el cual debe mejorarse con la finalidad de evitar la rotación de los CNB. Por ende, el desarrollo de un plan de acción resulta fundamental en el presente caso, mismo que podrá beneficiar tanto a los negocios

que ofrecen este tipo de servicios, como a las entidades financieras y a la ciudadanía en general.

## **Propuesta metodológica**

### **Objetivo general de la propuesta**

Diseñar una propuesta metodológica para un plan de mejoras en torno al control de la rotación de los corresponsales no bancarios.

### **Objetivos específicos de la propuesta**

1. Determinar la forma de otorgar una atención personalizada a los CNB.
2. Definir un conjunto de políticas dirigidas al cumplimiento del cobro adecuado de las tarifas establecidas por las instituciones financieras en el uso de los servicios financieros.
3. Delimitar el modo de impulsar el conocimiento de los servicios de CNB en los negocios respectivos a través del recurso publicitario.

### **Justificación de la propuesta**

Considerando los hallazgos de la encuesta, a continuación, se determina un plan de mejoras en torno al control de la rotación de los CNB. Cabe mencionar que, el diseño y la aplicación de este plan podrán beneficiar a las entidades financieras, a los dueños de los negocios que brindan estos servicios y a la población en general. En el primer caso, las instituciones bancarias pueden mejorar su relación con los CNB, garantizando su presencia en los sectores de difícil acceso y con ello, incrementando el número de afiliados que utilizan sus servicios.

En el segundo caso, los comercios que proporcionan los servicios de CNB pueden beneficiarse de la mejora de esta relación de diversas maneras, donde las más destacadas implican la captación de nuevos clientes, mayores ingresos, incremento de ventas, la diferenciación con la competencia, entre otros aspectos. Finalmente, la permanencia de un CNB de una determinada entidad bancaria puede favorecer a la población, sobre todo a aquella que no cuenta con la

disposición para acceder a las agencias principales, posibilitando el desarrollo de sus transacciones financieras gracias a la comodidad y flexibilidad de estos canales.

### **Descripción de las estrategias del plan de mejoras**

**1. Proporcionar a los CNB una atención personalizada para asegurar su satisfacción con los servicios de la entidad financiera:** En este ámbito, la entidad deberá brindar una atención personalizada a los CNB desde el primer momento, y para esto, se considera fundamental asignar un representante de servicio personal al local, cuya disponibilidad permitirá ocuparse de las necesidades que presente el negocio con respecto al servicio de CNB. Además, la participación de este representante garantizará la mejora de la comunicación con la organización, posibilitando el cumplimiento efectivo de las capacitaciones que se deben otorgar para el desarrollo de las operaciones en conjunto con la entrega del manual operativo. Asimismo, podrá responder cualquier pregunta, inquietud o problema que se manifieste, sea en el ámbito tecnológico o referente al dinero.

A fin de mantener una relación estrecha con la institución, se determina que el representante designado sustente una comunicación directa con el dueño del local a través de diferentes medios (teléfono, WhatsApp, correo electrónico), evitando que este se contacte con el banco por el número tradicional y se le asigne diferentes asesores. Para garantizar el cumplimiento de esta acción, se deberá emplear los siguientes indicadores.

**Tabla 2**

*Indicadores claves para garantizar la asesoría personalizada a los CNB*

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia y Responsable</b>
Nº de CNB	Identifica el número de CNB que forman parte	Fuentes documentales de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral</li> <li>• Entidad bancaria</li> </ul>

	de la entidad bancaria	
N° de representantes	Identifica el número de representantes designados por la entidad para la entrega de asesoría personalizada al CNB	Fuentes documentales de la entidad  (N° de representantes asignados a un CNB / N° de representantes que tiene la entidad) * 100
Índice de CNB con sus respectivos representantes	Determina el número de CNB que dispone de un representante para la asesoría personalizada	(N° de CNB con representantes asignados / N° de CNB actuales nuevos) * 100
Impacto de la participación del representante	Reconoce el impacto que genera la participación del representante en los problemas identificados	(N° de CNB capacitados / N° de CNB actuales o nuevos) * 100  (N° de CNB que disponen del manual operativo / N° de CNB actuales o nuevos) * 100  (N° de quejas o problemas resueltos / N° de quejas o problemas reportados por los CNB) * 100

**2. Políticas para cumplir con el cobro de las tarifas establecidas por las instituciones financieras:** La importancia de definir estas políticas radica en garantizar que el CNB evite cobrar valores extras a los que ya han sido contemplados por la entidad bancaria, gestionando un control efectivo sobre las acciones que el local realice en función de estos servicios.

- Los CNB deben cobrar a los usuarios la tarifa establecida por la entidad bancaria por el uso de sus servicios.
- Los CNB deben establecer y publicar en sus instalaciones las tarifas que cobran por sus servicios, conforme lo estipulado por la institución financiera.
- Los CNB deben dar a conocer a los usuarios, de manera clara y sencilla, las tarifas que cobran por sus servicios, conforme lo estipulado por la institución financiera.
- Los CNB no deben cobrar tarifas adicionales a las establecidas en sus instalaciones.
- Los CNB deben mantener registros de todas las tarifas cobradas a los usuarios y deben permitir el acceso a estos registros a las autoridades competentes, en caso de que se presente una disputa.
- La institución financiera realizará visitas constantes al CNB para verificar el cumplimiento del cobro adecuado por el uso de los servicios; el personal realizará una indagación rápida a los clientes que se encuentren utilizando los servicios.
- En casos donde se identifique que el CNB haya cobrado valores adicionales, se procederá con un proceso legal, además, se retirará la autorización respectiva para funcionar como un CNB de la entidad financiera.

**3. Mayor publicidad:** Con la finalidad de impulsar el conocimiento de los servicios de CNB en los negocios respectivos, la entidad financiera deberá otorgar al local elementos como afiches o rótulos para exterior que determinen la presencia de este punto de atención. Dicho rótulo no solo debe exponer la denominación de la institución, logo o nombre del CNB, sino también, los servicios financieros que se ofrecen, con la finalidad de que la ciudadanía los reconozca y que puedan acudir a estos ante la imposibilidad de acercarse a las agencias del banco.

Estos elementos deberán ser proporcionados por la institución previo al inicio de las operaciones de CNB. En casos donde se identifique el deterioro del material publicitario, la entidad se encontrará en la obligación de cambiarlo; este proceso deberá ser controlado por el representante de servicio personal que se asigne al local. Para garantizar el cumplimiento de la entrega de publicidad al CNB, se deben emplear los siguientes indicadores.

**Tabla 3**

*Indicadores claves para fomentar la entrega de publicidad a los CNB*

Indicador	Descripción	Fórmula	Frecuencia y Responsable
Índice de entrega de publicidad	Determina el número de CNB que cuentan con la publicidad respectiva para promocionar los servicios financieros	$\frac{\text{(N° de CNB con materiales publicitarios / N° de CNB que tiene la entidad bancaria)} * 100}{\text{(N° de CNB con materiales publicitarios reemplazados / N° de CNB que tiene la entidad bancaria)} * 100}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anual</li> <li>• Representante personal</li> <li>• Entidad bancaria</li> </ul>
		N° de solicitudes establecidas por el representante para la entrega de material publicitario	

### **Recursos para el desarrollo de la propuesta**

En este ámbito, se enfatiza la ausencia de una proyección económica puesto que son estrategias que deben ser revisadas y aprobadas por cada entidad bancaria, siendo actividades cuya ejecución serán aplicadas a nivel interno y sobre las cuales pueden existir diferencias en el ámbito presupuestario. Los recursos humanos requeridos implican la participación del representante personal designado por la institución y las máximas autoridades de la misma.

## Conclusiones

Para conocer los factores de control que inciden en la rotación de los CNB de la ciudad de Guayaquil, se aplicó un diseño de investigación no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. Además, se empleó una encuesta que indagó los principales aspectos relacionados con esta problemática, misma que fue orientada a 362 CNB.

- En función de la metodología aplicada, se concluye que los CNB predominan en negocios como tiendas/minimarket, formando parte del Banco del Pichincha, de Guayaquil y del Pacífico en la mayoría de los casos, donde los servicios más utilizados corresponden al depósito y retiro de efectivo, recaudación de servicios básicos y el pago del bono de desarrollo humano. Bajo la perspectiva de los encuestados, se identificaron casos donde los factores que pueden conducir a la rotación de los CNB aluden a la falta de capacitación previo al desarrollo de las operaciones y la ausencia del manual operativo. Además, problemas de dinero o en las plataformas tecnológicas, escasez de visitas y de asesorías ante la presencia de dificultades, en conjunto con la insatisfacción de las comisiones y publicidad limitada.
- Dado el reconocimiento de la situación actual de los CNB, se determinó un plan de mejoras que integra tres estrategias, mismas que podrán beneficiar a las entidades financieras, a los dueños de los negocios que prestan los servicios de CNB y a la población en general. La primera estrategia estuvo orientada a la garantía de proporcionar una atención personalizada a los CNB; la segunda, involucra un conjunto de políticas para asegurar el cumplimiento del cobro adecuado de los servicios y la tercera se fundamenta en la entrega de una mayor publicidad.

## **Recomendaciones**

A las instituciones financieras, se recomienda realizar estudios o definir políticas que permitan mejorar el nivel de satisfacción de los CNB con respecto a las tarifas que se cobra como comisión por los servicios financieros. En este ámbito, se sugiere aplicar un sistema de escala de comisión, otorgando un valor superior a aquellos CNB que desarrollan un mayor número de transacciones mensuales.

Asimismo, se sugiere a las entidades bancarias capacitar de forma oportuna y constante a los dueños de los negocios que proporcionan los servicios de CNB, con la finalidad de reforzar su conocimiento sobre esta actividad y mejorar el servicio de atención hacia los clientes.

Además, se recomienda a las instituciones determinar mejoras que garanticen la ausencia de problemas en el ámbito económico (falta de dinero) y tecnológico (fallas en el software), con el fin de evitar que el CNB deje de brindar los servicios financieros respectivos por la manifestación de tales criterios.

Finalmente, se sugiere a los bancos definir estrategias de marketing relacional para los CNB, con la finalidad de establecer y mantener relaciones duraderas con estos y así, evitar la rotación de los CNB.

## Referencias

- Acosta, G. (2018). Gobierno corporativo y poder desde la perspectiva de la teoría de agencia. *Ciencias Administrativas*, enero-junio 2018(11), 018-018. <https://doi.org/10.24215/23143738e018>
- Acosta, G. (2019). Responsabilidad social empresarial: Inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. *Visión de futuro*, 23(1), 1-12.
- Acosta, M., Coronel, V., & Bermúdez, C. (2018a). Business model of financial inclusion through non-banking correspondents in the city of Guayaquil, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 263-268. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000300263&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000300263&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Amigo, A. (2018). ¿Qué es la contabilidad social y ambiental? *Revista Activos*, 16(30), 127-152. <https://doi.org/10.15332/25005278.5063>
- Arenal, C. (2020). *Sistemas de información y bases de datos en consumo*. Tutor Formación.
- Asobanca. (2021, junio 22). *La banca cerca de casa: El desafío de los corresponsales no bancarios es mirar hacia lo digital*. Asobanca. <https://asobanca.org.ec/sin-categorizar/la-banca-cerca-de-casa-el-desafio-de-los-corresponsales-no-bancarios-es-mirar-hacia-lo-digital/>
- Ayling, S., Calle, E., Betty, A., & Yancari, J. (2018). *Inclusión financiera para los pobres rurales usando una red de agentes corresponsales*. Instituto de Estudios Peruanos (IEP). <http://repositorioproyectocapital.com/wp-content/uploads/2018/01/Agentes-Multired-Juntos-informe-final-inclusion-financiera-rural-agentes-corresponsales-2013-spa-1.pdf>

- Balcázar, A. (2018). Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital E.S.E nuestra señora del Carmen Tabio-Cundinamarca. *Contaduría Universidad de Antioquia*, julio-diciembre(73), 13-32. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n73a01>
- Ballesteros, R. (2019). *Plan de marketing relacional para corresponsales no bancarios Mí Vecino de Banco Pichincha de Ambato*. [Tesis Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12692>
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2019). *Programa De Educación Financiera—PEF*. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2019/07/Programa-de-Educacio%CC%81n-Financiera-PEF-2019.pdf>
- Biler, S. (2017). Auditoria. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 138-151. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i1.379>
- Buele, M. (2018). *Introducción al estudio de los servicios financieros de la banca privada en ecuador. Efectos de las reformas regulatorias durante el periodo 2007 a 2017* [Tesis Maestría]. <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2590>
- Cabeça, A., Mendes, J., & Odete, P. (2018). Agency theory approach of the relationship between performance, compensation and value creation in the companies listed on Euronext Lisbon. *Contaduría y Administración*, 64(3), 116. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1693>
- Cabrera, C., Fuentes, M., & Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 220-231.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la

- investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Cardona, D., Hoyos, M., & Saavedra, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. *Ecos de Economía*, 22(46), 1-12.  
<https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.3>
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: Conceptos básicos. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 50-65.  
<https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.12.002>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Córdoba, J. (2017). *Fundamentos para el estudio de las corrientes de investigación en contabilidad*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-86932017000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932017000200009)
- Cravino, A. (2021). *Investigación y tesis en disciplinas proyectuales: Una orientación metodológica*. CP67.
- Erhardt, W. (2017). *¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo*. SELECTOR.  
[https://books.google.es/books?id=1odDDwAAQBAJ&lpg=PT41&ots=8hmJ\\_2MM72&dq=que-es-un-registro-de-credito](https://books.google.es/books?id=1odDDwAAQBAJ&lpg=PT41&ots=8hmJ_2MM72&dq=que-es-un-registro-de-credito)
- Escobar, D., Mayoral, E., Pastor, A., & Ruíz, F. (2020). *Temario pruebas de acceso a ciclos formativos de grado medio. Ámbito científico-tecnológico. Matemáticas y Tecnología*. Editorial Paraninfo.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica y Educación*, 11(3 (Julio-Septiembre)), 62-79.

- Flores, E. (2019). *Contabilidad Gerencial*.  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_3087de9d6e7b25e04918be936d8600bb](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3087de9d6e7b25e04918be936d8600bb)
- Fonseca, J. (2020). Teoría de agencia y principios de gobierno corporativo: Causas de ineficiencia en empresas propiedad del Estado venezolano. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 6(1), 113-126.
- García, E. (2022). *Valor Limite para Los Activos—Contabilidad II | PDF | Mercado (economía) | Valoración empresarial*. Scribd.  
<https://es.scribd.com/document/158353242/Valor-Limite-Para-Los-Activos-Contabilidad-II>
- García, Lady, Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Gestión integral de activos fijos con enfoque en el control contable administrativo. *Visionario Digital*, 3(2), 305-328. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.479>
- Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y Banca Móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios. En la economía digital de Panamá. *Revista FAECO sapiens*, 3(2), 13-37. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n2a2>
- Gómez, J. (2019). *Logística de Servicios en los Corresponsales Bancarios propios en Colombia*. [Thesis, Universidad Santiago de Cali].  
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1030>
- González, A. (2020). *Competencia clave: Competencia matemáticas nivel 3*. Editorial Paraninfo.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. 3Ciencias.
- Hernández, R., & Coello, S. (2020). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica*. Editorial Universitaria (Cuba).

- Jiménez, R., & Serna, J. (2019). *Información contable para la gestión y su control*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.ec/books?id=PTSjDwAAQBAJ&lpg=PA7&ots=39npyGH-jq&dq=control-contable>
- Lorenzo, Y., Díaz, T., & Gil, A. (2017). El proceso de formación de habilidades investigativo-laborales en los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Finanzas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36(2), 157-168.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, E., Zencovich, N., Martínez, A., & Fernández-Céspedes, M. (2021). La teoría de agencia: El doble rol y su impacto en la acreditación de los institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile. *Formación universitaria*, 14(5), 137-144. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000500137>
- Mendoza, C., & Ramos, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 950-966.
- Montalván, C., & Santiago, D. (2019). *Análisis de la percepción de los servicios financieros digitales en instituciones bancarias: Caso billetera electrónica*. [Tesis Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13245>
- Moraleda, B., & Llanos, L. (2019a). *Ciencias aplicadas II - Matemáticas 2*. Editex.
- Moraleda, B., & Llanos, L. (2019b). *Estadística y probabilidad*. Editex.

- Morales, L., Sánchez, A., Viscaíno, C., & Avellán, N. (2019). Importancia de los fundamentos contables. Aplicación práctica de un proceso contable en una empresa comercial. *Revista de investigación SIGMA*, 6(01), 84-100. <https://doi.org/10.24133/sigma.v6i01.1233>
- Muñiz, L., Loor, V., & Cedeño, J. (2021a). El aporte de los corresponsales no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31). <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>
- Muñiz, L., Loor, V., & Cedeño, J. (2021b). El aporte de los corresponsales no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31), 17. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>
- Navarro, O., López, M., & Pérez, M. (2017a). Normas de Control Contable: Operación Imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 46-51.
- Navarro, O., López, M., & Pérez, M. (2017b). Normas de control contable: Operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 46-51.
- Novillo, E. (2018). *Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial*. [Tesis Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10274>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020a). The financial system in Ecuador. Innovative tools and new business models. *Revista Arbitrada*

- Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020b). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 71-82.
- Ortega, F. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. ESIC.  
<https://books.google.es/books?id=mcEDEAAAQBAJ&lpg=PT4&ots=DgC9nH9IPk&dq=que-es-el-flujo-de-caja>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pastor, A., Escobar, D., Mayoral, E., & Ruíz, F. (2020). *Ciencias aplicadas I (2ª edición 2020)*. Editorial Paraninfo.
- Pereyra, L. (2021). *Probabilidad y estadística*. Klik.
- Quintero, W., Peñaranda, M., & Rodríguez, M. (2020). Naturaleza de las organizaciones y sus costos de transacción: Análisis de la teoría de agencia, teoría de la organización y teoría de la firma. *Revista Espacios*, 41(31), 12.
- Ramírez, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.
- Rey, J. (2017). *Contabilidad General. Curso práctico. 2.ª edición*. Editorial Paraninfo. <https://books.google.es/books?id=LvMHDgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=4rBlICWYIf&dq=>

- Reyes, B. (2020). Los corresponsales bancarios: ¿solución a los problemas de acceso a servicios financieros? *Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]*, 1(2), 43.
- Rivera, W. (2021, marzo 25). *Planificación Estratégica Financiera*. AIC. <http://contadores-aic.org/planificacion-estrategica-financiera/>
- Rocca, E., García, D., & Gómez, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *Tec Empresarial*, 12(1), 19-30. <https://doi.org/10.18845/te.v12i1.3568>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
- Roldán, J. (2018). *La Unión Bancaria—ProQuest*. <https://www.proquest.com/openview/59639101e6a5b7a6885d22c104d7dff2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>
- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (2020a). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (2020b). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, M. (2020c). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *Desarrollo Gerencial*, 12, 1-23. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en*

*Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

644

Sánchez, M., & Solís, Y. (2019). *Ámbito Científico y Matemático I*. Editex.

Sánchez, Ó. (2021). *Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. Microsoft Excel 2019*. Editorial Paraninfo.

SBE. (2018). *Artículo 5 CNB*. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/resol\\_SB-2016-940.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/resol_SB-2016-940.pdf)

Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*. Bernardo Reyes.

Solano, R., Guerrero, R., & Ponce, K. (2020). *Inclusión Financiera y Desarrollo: Situación actual, retos y desafíos de la banca*. Universidad Espíritu Santo. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/09/Libro-inclusion-financiera-y-desarrollo-3.pdf>

Solís, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*. Palibrio.

Superintendencia de Bancos. (2022). *Servicios Financieros – Portal de estudios*. [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

Superintendencia de Bancos. (2022). *Codificación de las Normas*. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2022/02/L1\\_III\\_cap\\_I.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2022/02/L1_III_cap_I.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2022). *Superintendencia de Bancos – Organismo de Control del Sistema Financiero Ecuatoriano*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

- Superintendencia de Control del Poder del Mercado. (2017). *Corresponsales no bancarios a nivel nacional*. [https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2019/03/Informe\\_SCPM-IAC-0023-2017\\_CNB.pdf](https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2019/03/Informe_SCPM-IAC-0023-2017_CNB.pdf)
- Vanessa. (2021, junio 14). *¿Qué son los criterios de valoración contable? ¿Cuántos hay?* Finanzas y contabilidad. <https://finanzascontabilidad.com/criterios-de-valoracion/>
- Vergara, V., & Eugenia, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema:** "Propuesta Metodológica para la mitigación de la rotación de los Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Guayaquil".

#### 1. Datos sociodemográficos

**Edad**

20-30

31-40

41-50

51-60

Más de 60

Masculino

Otro

**Nivel educativo**

Primaria

Secundaria

Tercer nivel

Cuarto nivel

**Género**

Femenino

#### 2. Preguntas

1.- ¿Cuál es el tipo de negocio que posee?

Fábrica/industria

Tienda/Mini market

Bazar

Salud y afines

Otros

2.- ¿Cuánto tiempo tiene como corresponsal no bancario?

0-1 año

1-4 años

5-9 años

10-12 años

3.- ¿Cuál es la entidad financiera con la que realiza el papel de CNB?

Banco Guayaquil

Banco Pichincha

Banco del Pacífico

Banco Bolivariano

Del Bank

Otro

4.- ¿Cuáles son los servicios más utilizados en los CNB? (Elegir tres opciones)

Apertura de cuentas

Depósitos en efectivo

- Retiro en efectivo
- Recaudación de servicios básicos
- Recaudación de servicios privados
- Entrega y recepción de remesas
- Pago del bono de desarrollo humano

5.- ¿Realiza en el establecimiento un control de caja, por qué medio?

- Registro de ingresos y gastos
- Contabilidad
- Nunca

6.- ¿Recibió capacitación por parte del banco para operar?

- Sí
- No

7.- Si respondió afirmativamente, ¿Cuántas veces?

- Al menos una vez en el año
- De 2-3 veces al año
- Más de 3 veces al año

8.- ¿Recibió por parte de la institución financiera un manual o instructivo para operar los servicios de CNB?

- Sí
- No

9.- ¿Cómo realiza el manejo de dinero como CNB?

- Paga un monto de dinero
- Crédito por medio de un cupo
- Otros

10.- ¿Alguna vez ha tenido que dejar de atender un servicio de CNB por falta de dinero?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Casi nunca
- Nunca

11.- ¿Alguna vez ha tenido que dejar de atender un servicio de CNB por falla de la plataforma tecnológica?

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Rara vez
- Casi nunca
- Nunca

12.- ¿Se encuentra satisfecho con la tarifa que cobra como comisión por los servicios financieros?

- Sí
- No

13.- ¿Alguna vez ha cambiado de entidad bancaria como proveedor de servicio de CNB?

- Sí
- No

14.- ¿Cuál fue el motivo?

- Problemas seguidos con el software
- Tener que disponer de una gran inversión
- Comisiones muy bajas
- Otros

15.- ¿Recibe con frecuencia visitas del personal de la institución bancaria?

- Sí
- No

16.- ¿La entidad financiera le proporciona publicidad para colocar en el negocio con el fin de que los clientes sepan que brindan sus servicios?

- Sí
- No

17.- ¿La institución bancaria le brinda asesoría cuando presenta algún problema?

- Sí
- No

18.- ¿Se encuentra satisfecho con la entidad financiera que le proporciona el servicio como CNB?

- Sí
- No

19.- Sí la respuesta en negativa, ¿Ha pensado en cambiar de proveedor de servicio de CNB?

- Sí
- No

20.- ¿Cuál sería la entidad a la cual se cambiaría?

- Banco Guayaquil
- Banco Pichincha
- Banco del Pacífico
- Banco Bolivariano
- Del Bank



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo con C.C: # 0913416111 autor del trabajo de titulación: **Propuesta Metodológica para la mitigación de la rotación de los Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 10 de febrero del 2023

f.

Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo  
C.C: 0913416111

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Propuesta Metodológica para la mitigación de la rotación de los Corresponsales no Bancarios de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Arrobo Vargas, Rómulo Eduardo		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Eco. Bernabe Argandoña, Lorena Carolina, MSc		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Contabilidad y Auditoría		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de febrero del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	71
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Auditoría, Contabilidad, Investigación, Proyectos, A. Forense		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Corresponsales no Bancarios, Factores de control, Plan de mejoras, Rotación, Servicios Financieros, Instituciones bancarias.		
<b>RESUMEN:</b>	<p>Los CNB son entes privados que funcionan como un centro de atención de servicios bancarios, logrando obtener una serie de beneficios al formar parte de la red de la institución financiera; sin embargo, estos pueden visualizar elementos que generan su insatisfacción, conduciendo al cambio de la entidad bancaria. En consecuencia, el objetivo de la investigación fue analizar los factores de control que inciden en la rotación de los corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil, período 2016-2021 a través de una investigación de campo. La metodología aplicada correspondió a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo descriptivo; para la recolección de datos, se utilizó una encuesta dirigida a 362 CNB. Los resultados indicaron que los CNB se encuentran mayoritariamente en las tiendas/minimarket (30.9%), con un tiempo de 5 a 9 años (35.1%) y formando parte del Banco del Pichincha (27.1%). Por otro lado, los depósitos (61%), retiros (58.3%) y la recaudación de servicios básicos (54.1%) constituyen los servicios más utilizados. En cuanto a los factores que pueden conducir a la rotación de los CNB, se integran la falta de capacitación, la ausencia del manual operativo, problemas de dinero o en las plataformas tecnológicas, escasez de visitas y de asesorías ante la presencia de dificultades, en conjunto con la insatisfacción de las comisiones y publicidad limitada. Se diseñó un plan de mejoras fundamentado en tres estrategias con el propósito de mejorar la situación actual de los CNB.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-45061410/0998790373	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:romulo.arrobo@cu.ucsg.edu.ec">romulo.arrobo@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	<b>Teléfono:</b> +593-4- 3804600 ext.1635		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec">lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			