

INFLUENCIA DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE NUEVOS USUARIOS PERIODO 2023

INFLUENCE OF NON-BANK CORRESPONDENTS ON THE FINANCIAL INCLUSION OF NEW USERS PERIOD 2023

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro¹; Carlos Marcelo Zambrano Bravo², Carlos Raúl Muñoz Bravo³

Instituto Superior Tecnológico “Juan Bautista Aguirre”^{1,2,3}

mbarrigap.istjba@gmail.com¹, carlos.zambrano@itsjba.edu.ec², carlos.munoz@itsjba.edu.ec³

Mabel Elizabeth Barriga Pizarro¹ <https://orcid.org/0000-0001-6504-8388>

Carlos Marcelo Zambrano Bravo² <https://orcid.org/0009-0003-5711-6186>

Carlos Raúl Muñoz Bravo³ <https://orcid.org/0000-0003-1635-9344>

Recibido: 18-mar-24

Aceptado: 26-abr-24

Código Clasificación JEL: *G20, G21, M11, O10, R00.*

Resumen

La presente investigación se centró en analizar cómo los corresponsales no bancarios actúan de intermediarios para desarrollar la bancarización de nuevos usuarios en la cabecera cantonal de Daule durante el 2023. El objetivo radica en comprender dicha influencia, con ello, se plantearon objetivos específicos, la identificación de productos. La metodología combinó revisión bibliográfica y documental a través de un enfoque cualitativo. Para tal efecto, se desarrolló una entrevista y encuesta que proporcionó un enfoque integral. Los resultados revelaron que la presencia de corresponsales no bancarios ha sido vital para ampliar el acceso a servicios financieros en Daule, destacando la importancia de su papel en la inclusión financiera. La entrevista evidenció que la accesibilidad, y la confianza son factores clave que impulsan a los nuevos usuarios a utilizar servicios de corresponsales no bancarios. Se identificaron desafíos en términos de educación financiera y se subrayó la necesidad de programas de capacitación.

Palabras clave: Corresponsales no bancarios, Bancarización, Inclusión financiera, Emprendedores, Negocios locales.

Abstract

This research focused on analyzing how non-bank correspondents act as intermediaries to develop the banking penetration of new users in the cantonal capital of Daule during 2023. The objective is to understand this influence, and with this, specific objectives, product identification, were set. The methodology combined bibliographic and documentary review through a qualitative approach. For this purpose, an interview and survey were developed to provide a comprehensive approach. The results revealed that the presence of non-bank correspondents has been vital to expand access to financial services in Daule, highlighting the importance of their role in financial inclusion. The interview revealed that accessibility and trust are key factors that drive new users to use non-bank correspondent services. Challenges in terms of financial education were identified and the need for training programs was highlighted.

Keywords: Non-banking correspondents, Banking, Financial inclusion, Entrepreneurs, Local businesses.

Introducción

A lo largo de la historia, las acciones llevadas a cabo por las instituciones financieras han demostrado ser uno de los elementos más significativos para el progreso de una economía. Para Carrasco (2018), el sector bancario en Ecuador, ha desempeñado un papel fundamental en el estímulo de las actividades económicas. Este sector tuvo sus inicios oficialmente en la mitad del siglo XIX y, desde entonces, ha desempeñado un papel crucial como impulsor del crecimiento económico.

De acuerdo con la información proporcionada por la Superintendencia de Bancos (SIB, 2022), en Ecuador, se contabilizan aproximadamente 24 entidades bancarias, compuestas por 23 de origen nacional y una de origen extranjero. Además, existen cuatro mutualistas y 26 cooperativas de ahorro y crédito en el país. Esto indica que la variedad de productos y servicios financieros es extensa, abarcando diversos segmentos del crédito, como comercial, consumo, productivo, vivienda, microempresa, entre otros.

En la actualidad, se busca fomentar el desarrollo de la creatividad en las microempresas, promoviendo la capacidad de generar nuevas ideas y mejorar los resultados en función de las necesidades de la población. De acuerdo con De la Rosa y Gracida (2016), en la situación económica actual, la presencia de nuevos emprendimientos y pequeños negocios favorece el desarrollo de la industria nacional y el cambio en la estructura productiva, impulsado por la variedad de elementos vinculados con la administración de las microempresas.

Ruiz, Salazar, Valdivia, Hernández y Huerta (2021), argumentan que, con el objetivo de optimizar las operaciones diarias mediante el flujo de dinero, las compañías necesitan hacer uso de los productos financieros disponibles en el mercado bancario. Sin embargo, son principalmente las micro, pequeñas y medianas empresas las que más solicitan estos servicios.

Con estos antecedentes, la inclusión financiera es un aspecto crucial para el desarrollo económico y social de las comunidades y los emprendedores (Pérez y Titelman, 2018). En este contexto, los corresponsales no bancarios han emergido como elementos clave para facilitar el acceso a servicios financieros en áreas donde las instituciones bancarias tradicionales podrían no llegar de manera efectiva. De esta forma, en el cantón Daule, Ecuador, se observa un interés creciente en entender la influencia específica de los corresponsales

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

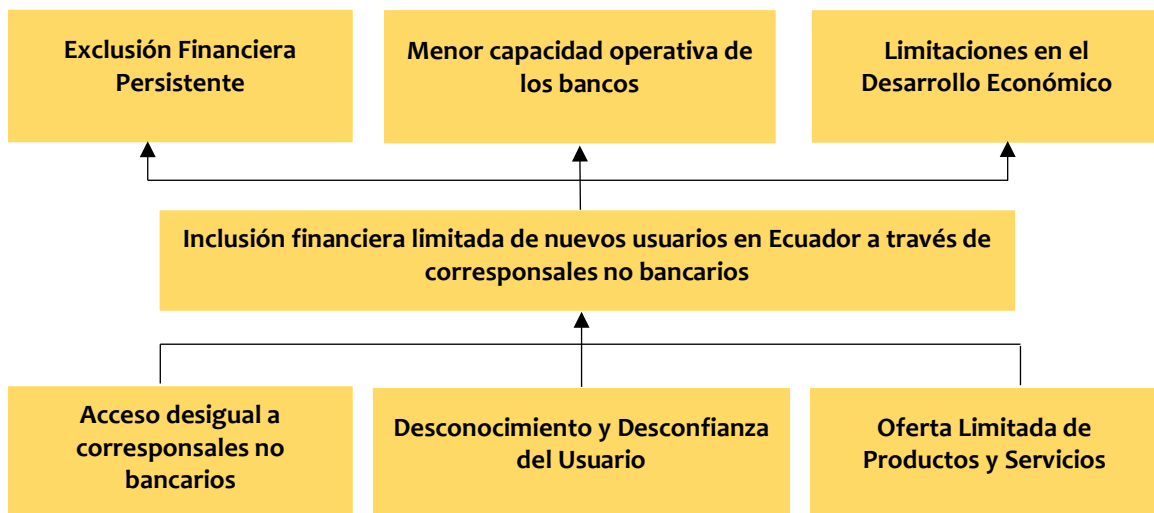
no bancarios en la bancarización de nuevos usuarios, con un enfoque particular en la cabecera cantonal durante el año 2023.

A pesar de la creciente presencia de corresponsales no bancarios, las investigaciones de Paredes, Astudillo y López (2022), señalan que la seguridad y confianza del usuario en el uso de corresponsales no bancarios son elementos fundamentales en la adopción y uso continuo de los servicios financieros bancarios. En este sentido, Muñiz, Loor y Cedeño (2021), exponen que la falta de regulación estricta podría dar lugar a corresponsales no bancarios que participen en prácticas fraudulentas o poco éticas, creando un ambiente de riesgo para el usuario y socavando la confianza en el sistema.

En relación con lo anteriormente expuesto, se observan percepciones negativas entre los usuarios respecto a la estabilidad financiera. Específicamente, se cuestiona si estos perciben que los corresponsales no bancarios son menos estables financieramente en comparación con instituciones bancarias tradicionales, podrían mostrar resistencia a depositar su confianza y recursos en estos canales (Paredes, Astudillo y López, 2022).

Según Bonilla y Cerezo (2022), la falta de educación financiera contribuye a la percepción de riesgo y a la falta de confianza. Los usuarios necesitan comprender cómo funcionan los corresponsales no bancarios y cómo proteger sus activos al utilizar estos servicios, de tal forma que eviten cualquier tipo de malversación en los productos que estos adquieran con el corresponsal. Muñiz, Loor y Cedeño (2021), añaden: las experiencias negativas previas con otros corresponsales impactan negativamente en el servicio.

Figura 1
Árbol del problema



Elaborado por: los autores.

¿Cuáles son los antecedentes referenciales sobre la presencia y evolución de corresponsales no bancarios en Ecuador, y cómo se relacionan con el proceso de bancarización?

¿Qué experiencias previas ha tenido el país en términos de utilizar corresponsales no bancarios para promover la inclusión financiera?

¿Cuáles son los productos específicos que los corresponsales no bancarios ofrecen para bancarizar a nuevos usuarios en la cabecera cantonal de Daule durante el año 2023?

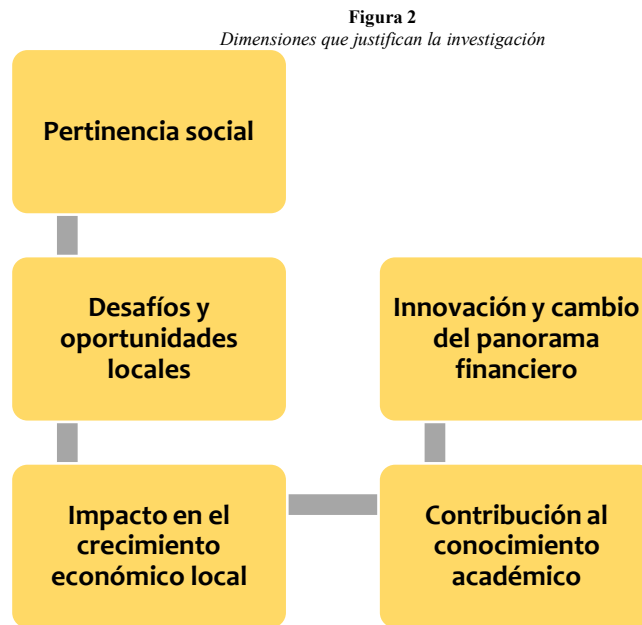
¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los emprendedores del cantón Daule en términos de inclusión financiera?

¿Cómo pueden los corresponsales no bancarios contribuir específicamente a la inclusión financiera de los emprendedores, y cuáles serían las recomendaciones para mejorar esta contribución?

Analizar la influencia que ejercen los corresponsales no bancarios en la bancarización de nuevos usuarios en la cabecera cantonal de Daule durante el 2023.

1. Determinar los antecedentes referenciales sobre los corresponsales no bancarios y su relación con la bancarización en Ecuador.
2. Identificar los productos que ofertan los corresponsales no bancarios para bancarizar a nuevos usuarios en el cantón Daule durante el 2023.
3. Proponer algunas recomendaciones para la inclusión financiera de los emprendedores del cantón Daule a través de los corresponsales no bancarios.

La elección de investigar la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en el cantón Daule durante el 2023 se fundamenta en diversas razones de relevancia social, económica y académica.



Elaborado por: los autores

La inclusión financiera es un componente esencial para el desarrollo social y económico de las comunidades (Pérez y Titelman, 2018). En el cantón Daule, se observa una creciente presencia de corresponsales no bancarios como alternativa para mejorar el acceso a servicios financieros. Investigar este fenómeno es fundamental para comprender cómo impacta directamente en la vida de los nuevos usuarios, especialmente aquellos que históricamente han tenido limitaciones en el acceso a servicios bancarios tradicionales.

El cantón Daule, con su diversidad geográfica y demográfica, presenta desafíos específicos en términos de inclusión financiera. La investigación sobre la influencia de los corresponsales no bancarios permitirá identificar las oportunidades y desafíos particulares que enfrenta esta región, brindando información valiosa para diseñar estrategias y políticas adaptadas a sus necesidades específicas.

Los corresponsales no bancarios representan una innovación en el sector financiero, actuando como agentes de cambio que pueden alterar la dinámica tradicional de acceso a servicios financieros. Investigar su influencia en el cantón Daule proporcionará una visión clara de cómo estas nuevas formas de intermediación financiera están contribuyendo a la transformación del paisaje financiero local.

El crecimiento económico de una región está intrínsecamente vinculado a su acceso a servicios financieros. Al comprender cómo los corresponsales no bancarios pueden impactar en la inclusión financiera, se podrán identificar oportunidades para fortalecer la participación de la población en la economía local, estimulando así el desarrollo económico del cantón Daule.

Desde una perspectiva académica, esta investigación aportará al conocimiento existente sobre la inclusión financiera y el papel de los corresponsales no bancarios. La información recopilada y las conclusiones obtenidas servirán como referencia para futuros estudios y contribuirán al avance del entendimiento de estos fenómenos en el contexto ecuatoriano.

En resumen, la investigación sobre la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en el cantón Daule no sólo aborda una necesidad social crítica, sino que también aporta a la comprensión del cambio en el panorama financiero local y su impacto en el desarrollo económico y social, tal como se presenta en la Figura 2. Además de aquello, es necesario comprender los desafíos históricos que afronta Ecuador para contextualizar la evolución de la inclusión financiera y evaluar la implicación de los corresponsales no bancarios en Daule.

La inclusión financiera en el contexto nacional

La inclusión financiera es un concepto integral que abarca la disponibilidad y acceso equitativo a una amplia gama de servicios financieros por parte de individuos y empresas, con el propósito de mejorar su bienestar económico y social (Bonilla, Monteros y Cerezo, 2022). Estos servicios incluyen, pero no se limitan a, cuentas de ahorro, servicios de préstamos, seguros, pagos electrónicos y otros instrumentos financieros que facilitan la participación activa en la economía.

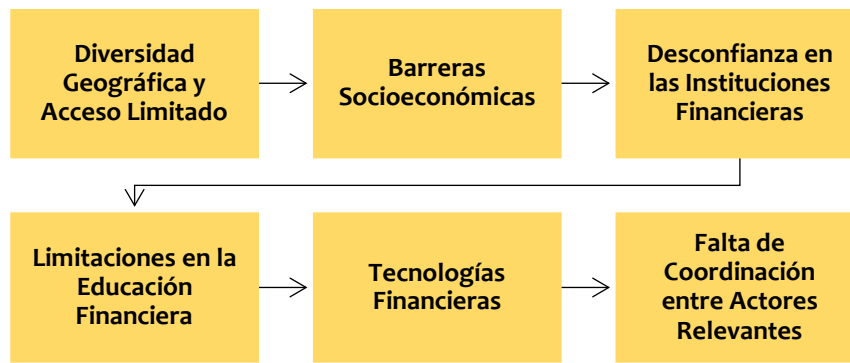
En el contexto nacional, la inclusión financiera se ha convertido en un componente fundamental de las estrategias gubernamentales y del sector financiero para abordar las brechas existentes en el acceso a servicios financieros (Arregui, Guerrero y Ponce, 2020). El gobierno y las instituciones financieras reconocen que una población financieramente incluida no solo contribuye al desarrollo económico, sino que también promueve la equidad y la estabilidad social.

Desafíos históricos de la inclusión financiera en Ecuador

Según los estudios de Arregui, Guerrero y Ponce (2020), históricamente, Ecuador ha enfrentado desafíos considerables en términos de inclusión financiera. Factores como la geografía diversa, la presencia de poblaciones rurales dispersas y las barreras socioeconómicas han creado desigualdades en el acceso a servicios financieros. La inclusión financiera se ha percibido como un medio crucial para superar estas barreras y fomentar el desarrollo económico a lo largo y ancho del país.

Figura 3

Desafíos de la inclusión financiera en Ecuador.



Elaborado por: los autores

Las investigaciones de Solano y Peña (2016), exponen que las barreras socioeconómicas han sido otro desafío significativo. Segmentos de la población con bajos ingresos o aquellos en situaciones socioeconómicas precarias, han enfrentado obstáculos en el acceso a servicios financieros, ya sea por falta de recursos, falta de educación financiera o simplemente, por la falta de servicios diseñados para satisfacer sus necesidades específicas.

A lo largo de los años, se ha observado una desconfianza arraigada en las instituciones financieras, a menudo derivada de experiencias previas negativas o percepciones sobre prácticas poco transparentes (Bonilla, Monteros y Cerezo, 2022). Esta desconfianza, ha llevado a la reticencia de ciertos segmentos de la población para participar plenamente en los servicios financieros, incluso cuando están disponibles.

La insuficiente educación financiera ha sido un desafío crítico. La población, en general, ha carecido de conocimientos sólidos sobre la importancia de los servicios financieros, cómo utilizarlos eficazmente y cómo tomar decisiones financieras informadas. Esto ha contribuido a la baja participación en productos financieros y a la preferencia por métodos informales de manejo del dinero.

La introducción y adopción de tecnologías financieras han presentado tanto oportunidades como desafíos. Si bien estas tecnologías pueden aumentar la accesibilidad, la aceptación y la comprensión de las mismas entre los usuarios ha sido gradual. Además, la brecha digital en algunas regiones ha exacerbado la disparidad en el acceso a servicios financieros basados en tecnología.

La falta de coordinación efectiva entre diversos actores, incluyendo el gobierno, instituciones financieras, organizaciones no gubernamentales y otros participantes del sector, ha sido un impedimento en la implementación cohesiva de estrategias para fomentar la inclusión financiera.

Avances y estrategias gubernamentales

En respuesta a estos desafíos, el gobierno ecuatoriano ha implementado diversas estrategias y políticas para promover la inclusión financiera. La introducción de programas y proyectos destinados a mejorar la accesibilidad a servicios financieros, así como la creación de un entorno regulatorio propicio, reflejan el compromiso del país en superar las limitaciones históricas y avanzar hacia una mayor inclusión financiera.

Una estrategia clave, es la promoción activa de la banca móvil. Reconociendo las limitaciones geográficas que han afectado el acceso a servicios financieros en áreas remotas. En este sentido, la medida no sólo supera las barreras de distancia, sino que también permite transacciones seguras y convenientes a través de dispositivos móviles, brindando flexibilidad a los usuarios.

Además, se han implementado incentivos dirigidos a las instituciones financieras para fomentar su presencia en áreas subatendidas. Estos incentivos van desde beneficios fiscales hasta apoyo técnico, incentivando a las instituciones a expandir su cobertura y ofrecer servicios en comunidades con acceso limitado a servicios financieros.

Es necesario destacar que los programas educativos específicos, permiten mejorar la alfabetización financiera de la población. Estas iniciativas buscan empoderar a los ciudadanos con conocimientos sobre la relevancia de los servicios financieros y cómo administrar sus recursos de manera efectiva, contribuyendo así a la toma de decisiones financieras informadas (Diario La República, 2018).

Corresponsales no bancarios

Los corresponsales no bancarios se refieren a entidades o individuos que ofrecen servicios financieros en nombre de una institución financiera sin ser una entidad bancaria tradicional (Velásquez, 2023). Estos actores juegan un papel clave al extender la cobertura financiera a áreas donde las sucursales bancarias son limitadas, facilitando el acceso a servicios financieros.

Inclusión financiera

La inclusión financiera implica proporcionar acceso equitativo a servicios financieros a toda la población, independientemente de su ubicación o nivel socioeconómico (Rivera y Guerra, 2022). En el contexto de Daule, esto se relaciona con la extensión de servicios financieros a nuevos usuarios para mejorar la participación en la economía formal.

Desarrollo económico local

El desarrollo económico local se refiere al crecimiento sostenible de la economía en una región específica (Albuquerque, 2004). En este marco, se explora cómo la presencia de corresponsales no bancarios puede contribuir al desarrollo económico de Daule al facilitar transacciones comerciales, mejorar el acceso al crédito y apoyar a emprendedores locales.

Emprendedores y negocios locales

Los emprendedores y negocios locales representan actores clave en el desarrollo económico de Daule. La investigación considera cómo la inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios puede influir en la dinámica empresarial local, brindando oportunidades para el crecimiento de microempresas y negocios populares (Solís, Pluas y Piguave, 2022).

Accesibilidad financiera

La accesibilidad financiera se refiere a la facilidad con la que los individuos pueden acceder a servicios financieros (Pérez y Titelman, 2018). En el contexto de Daule, se analiza cómo la presencia de corresponsales no bancarios mejora la accesibilidad, especialmente en áreas donde las sucursales bancarias tradicionales son escasas.

Participación comunitaria

La participación comunitaria implica la involucración activa de la comunidad en procesos que afectan su bienestar, tal como lo señala Solís, Pluas y Piguave (2022). En este marco, se examina cómo la inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios puede fortalecer la participación comunitaria al proporcionar herramientas financieras a los residentes de una localidad.

Colaboración sectorial

La colaboración sectorial se refiere a la interacción entre corresponsales no bancarios, instituciones financieras y otros actores relevantes (Solís, Pluas y Piguave, 2022). Se evalúa cómo la colaboración efectiva entre estos sectores puede potenciar la inclusión financiera y fortalecer la oferta de servicios financieros en Daule.

En Ecuador, la regulación de los corresponsales no bancarios se fundamenta en diversas normativas que buscan promover la inclusión financiera y extender los servicios financieros a áreas de difícil acceso.

Además, la Superintendencia de Bancos (SIB, 2022), como entidad reguladora, emite normativas específicas que rigen la operación de los corresponsales no bancarios. La Resolución No. JB-2017-4066, emitida por la Junta Bancaria, establece disposiciones sobre la operación de corresponsales no bancarios en el país, detallando requisitos, obligaciones y controles que deben cumplir para asegurar la transparencia y seguridad en las transacciones financieras.

La Ley para el Desarrollo del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), también conocida como Ley de Economía Popular y Solidaria, es otra normativa relevante. Esta ley reconoce la importancia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera y promueve su participación en la oferta de servicios financieros, especialmente en áreas rurales y de escasos recursos.

Asimismo, la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece el derecho a la inclusión financiera como un componente integral del acceso a servicios básicos. Este respaldo constitucional refuerza la importancia del papel de los corresponsales no bancarios en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa.

En el ámbito internacional, Ecuador es signatario de acuerdos y compromisos que promueven la inclusión financiera. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ODS, 2015), adoptada por Ecuador, reconoce la importancia de garantizar el acceso universal a servicios financieros, alineándose con los esfuerzos nacionales para fortalecer la presencia y eficacia de los corresponsales no bancarios.

METODOLOGÍA

El enfoque de investigación para el tema "Influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en el cantón Daule durante el 2023" se orientó hacia una metodología cualitativa con una evaluación integral del impacto de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La investigación abordó aspectos como la accesibilidad, la percepción de los usuarios, la participación de emprendedores locales, desafíos existentes y la colaboración entre los corresponsales no bancarios e instituciones financieras. El objetivo fue comprender cómo estas entidades influyen en el desarrollo económico y la integración financiera de la comunidad en Daule, identificando áreas clave para mejorar la inclusión financiera en la región.

El diseño de investigación se enriqueció con un componente de investigación documental que respaldó el marco referencial. Este enfoque combinado permitió contextualizar la investigación cualitativa al situarla dentro de la literatura existente sobre corresponsales no bancarios, inclusión financiera y estrategias de desarrollo económico (Pita y Pértegas, 2002).

La investigación documental abarcó la revisión y análisis crítico de estudios previos, informes, y literatura académica relacionada con la presencia y el impacto de corresponsales no bancarios en contextos similares. Esta revisión bibliográfica profundizó en antecedentes, tendencias y mejores prácticas a nivel nacional, contribuyendo así a la fundamentación teórica del estudio y proporcionando un marco conceptual sólido para la interpretación de los resultados cualitativos obtenidos durante las entrevistas.

El alcance de la investigación se limitó geográficamente al cantón Daule durante el año 2023. Se enfocó específicamente en analizar la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en esta región. La investigación consideró diversos aspectos, como la accesibilidad, percepción de los usuarios, participación de emprendedores locales, desafíos identificados y colaboración entre corresponsales no bancarios e instituciones financieras.

Es importante destacar que el alcance temporal se circunscribió al año 2023, proporcionando un enfoque preciso en las dinámicas y condiciones específicas de ese período, según los determinantes expuestos por Cazau (2006).

Además, el estudio abordó aspectos cualitativos a través de una entrevista, respaldada por una investigación documental que contextualizó la información recopilada en la literatura existente sobre corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios, tal como se señala en los preceptos de la metodología deductiva (Dávila, 2006).

Para la recolección de información, se utilizaron principalmente técnicas cualitativas y cuantitativas, entrevista y encuesta como instrumento principal. Las entrevistas y encuestas estructuradas permitieron recopilar datos detallados y contextualizados sobre la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en la cabecera cantonal de Daule durante el 2023 desde la perspectiva de un profesional en el análisis financiero y varios usuarios de los servicios de corresponsales no bancarios.

Además, se incorporó una técnica de investigación documental para respaldar el marco referencial. La revisión y análisis crítico de estudios previos, informes gubernamentales y literatura académica relacionada

proporcionaron contexto y fundamentación teórica a la investigación. También se recopiló datos de relevante importancia a través de encuestas.

Se aplicó un muestreo no probabilístico en la entrevista, el cual consiste en seleccionar aleatoriamente la cantidad de participantes en la entrevista de acuerdo con el criterio de los autores de la investigación, tal como lo expone Hernández, Fernández y Baptista (2010), en sus aportes a la metodología de la investigación.

Resultados

En el siguiente apartado, se desarrolla la entrevista, misma que detalla información sobre la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en el cantón Daule durante el 2023. Se plantearon preguntas para explorar diversos aspectos relacionados con la presencia y efectividad de los corresponsales no bancarios en la región, incluyendo la percepción de los usuarios, la participación de los emprendedores, desafíos identificados y la colaboración entre los corresponsales no bancarios y las instituciones financieras.

Entrevista

Econ. Carlos Abarca Bravo, MSC. Gerente General de Megaaccounting S.A. Analista financiero y tributario

1. ¿Cómo describiría la presencia actual de corresponsales no bancarios en el cantón Daule y su impacto percibido en la inclusión financiera?

La presencia actual de corresponsales no bancarios en el cantón Daule refleja una estrategia emergente para ampliar el acceso a servicios financieros. Observamos que su impacto ha sido positivo en la inclusión financiera al llegar a segmentos de la población que históricamente han tenido limitado acceso a servicios bancarios tradicionales. La descentralización de servicios financieros a través de corresponsales ha contribuido a la expansión de la inclusión financiera en la región.

2. ¿Cuáles considera que son los principales factores que impulsan a los nuevos usuarios a utilizar los servicios de corresponsales no bancarios en Daule?

La accesibilidad y la conveniencia son factores clave que impulsan a los nuevos usuarios a utilizar servicios de corresponsales no bancarios en Daule. La ubicuidad de estos agentes financieros facilita el acceso a servicios financieros en áreas donde las sucursales bancarias tradicionales son limitadas. Además, la simplicidad en los procesos y la menor burocracia comparada con los servicios bancarios convencionales también juegan un papel significativo.

3. ¿Existen desafíos específicos en la inclusión financiera de nuevos usuarios que podrían estar vinculados a la presencia de corresponsales no bancarios en la región?

Aunque los corresponsales no bancarios han mejorado la accesibilidad, aún existen desafíos en términos de educación financiera. Asegurar que los nuevos usuarios comprendan plenamente los productos y servicios disponibles es esencial. Además, la confianza en estos agentes financieros no bancarios puede requerir esfuerzos adicionales de comunicación y transparencia.

4. Desde su perspectiva, ¿cómo ha evolucionado la participación de la población en servicios financieros desde la introducción de corresponsales no bancarios en Daule?

La introducción de corresponsales no bancarios en Daule ha estimulado una evolución positiva en la participación de la población en servicios financieros. La población previamente no bancarizada ha

experimentado un aumento en la adopción de productos financieros, lo que ha contribuido al crecimiento de la bancarización y, por ende, a la integración económica de la población local.

5. ¿Cuál es su percepción sobre la confianza de los usuarios en los corresponsales no bancarios en comparación con las instituciones financieras tradicionales?

En general, la confianza en corresponsales no bancarios ha ido en aumento, en especial entre aquellos que anteriormente desconfiaban de las instituciones financieras tradicionales. La proximidad física y la naturaleza más personalizada de la interacción con corresponsales no bancarios han contribuido a construir relaciones de confianza, aunque sigue siendo un proceso gradual que requiere una comunicación efectiva.

6. ¿Cuáles son los productos financieros más demandados a través de corresponsales no bancarios por parte de los nuevos usuarios en Daule?

Productos como cuentas de ahorro, transferencias y servicios de pago son los más demandados a través de corresponsales no bancarios en Daule. Estos productos básicos cumplen con las necesidades financieras fundamentales de la población y actúan como puntos de entrada para la participación en servicios financieros más complejos.

7. ¿Cómo se ha abordado la educación financiera en el contexto de la presencia de corresponsales no bancarios en Daule?

El abordaje de la educación financiera ha sido superficial y desigual. La falta de programas de educación financiera efectivos ha dejado a los usuarios con una comprensión limitada de los servicios ofrecidos, y esto se concibe como una barrera limitante. La escasa conciencia sobre la gestión financiera efectiva perpetúa una situación donde los usuarios podrían estar utilizando los servicios sin pleno entendimiento de sus implicaciones, especialmente en las áreas marginales.

8. ¿Existen diferencias notables en la adopción de servicios financieros a través de corresponsales no bancarios entre áreas urbanas y rurales en Daule?

Aunque la adopción de servicios financieros a través de corresponsales no bancarios es generalizada en ambas áreas, se observa una mayor adopción en áreas rurales, donde la presencia de sucursales bancarias es más limitada. La conveniencia y accesibilidad ofrecidas por los corresponsales no bancarios han tenido un impacto más significativo en la inclusión financiera de las comunidades rurales; aunque con poca influencia en la educación financiera.

9. ¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la conveniencia y accesibilidad de los servicios de corresponsales no bancarios en comparación con los servicios bancarios tradicionales?

La percepción de los usuarios destaca la mayor conveniencia y accesibilidad de los servicios de corresponsales no bancarios en comparación con los servicios bancarios tradicionales. La capacidad de realizar transacciones sin tener que desplazarse largas distancias ha sido fundamental para la aceptación positiva de estos servicios.

10. ¿Ha notado alguna influencia de los corresponsales no bancarios en la dinámica económica local o en la actividad emprendedora en Daule?

Sí, la presencia de corresponsales no bancarios ha tenido un impacto significativo en la dinámica económica local. El acceso mejorado a servicios financieros ha estimulado la actividad emprendedora, permitiendo a

los empresarios locales acceder a capital y realizar transacciones comerciales de manera más eficiente, lo que contribuye al desarrollo económico sostenible de la región.

11. ¿Cómo evalúa el papel del gobierno local en apoyar o facilitar la inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en Daule?

El papel del gobierno local, aunque reconocido, requiere una intervención más decidida. La falta de incentivos efectivos y la ausencia de políticas específicas para respaldar la expansión y regulación de los corresponsales no bancarios sugieren una falta de compromiso gubernamental, obstaculizando la creación de un entorno propicio para una inclusión financiera más efectiva.

12. ¿Existen aspectos regulatorios que podrían mejorar o dificultar la operación de corresponsales no bancarios en Daule?

Una regulación efectiva es esencial para garantizar la seguridad y la integridad de los servicios financieros ofrecidos por corresponsales no bancarios en Daule. Se requiere una revisión constante de los marcos regulatorios para adaptarse a las cambiantes dinámicas del sector y garantizar un equilibrio adecuado entre la flexibilidad operativa y la protección del usuario.

13. ¿Cuáles considera que son los retos más apremiantes que enfrentan los nuevos usuarios al utilizar servicios financieros a través de corresponsales no bancarios en Daule?

La desconfianza persistente, la falta de diversificación en productos financieros y la escasa educación financiera son retos apremiantes que afectan a los nuevos usuarios. Estos desafíos pueden convertirse en obstáculos significativos para la plena integración financiera, exigiendo una atención inmediata para abordar estos problemas fundamentales. También es crucial superar la brecha digital en ciertas áreas para garantizar que todos los usuarios tengan acceso equitativo a los servicios. La educación continua sobre la seguridad y beneficios de estos servicios es esencial para abordar estos desafíos.

14. En su experiencia, ¿cómo podría mejorarse la colaboración entre corresponsales no bancarios, instituciones financieras y el gobierno para fortalecer la inclusión financiera en Daule?

La colaboración efectiva entre corresponsales no bancarios, instituciones financieras y el gobierno puede mejorarse mediante la creación de plataformas de diálogo regulares. Estas plataformas pueden facilitar la discusión de desafíos, la identificación de oportunidades y el diseño de estrategias conjuntas. Además, el desarrollo de políticas que fomenten la colaboración y la inversión en tecnologías innovadoras puede fortalecer la inclusión financiera de manera sostenible en Daule.

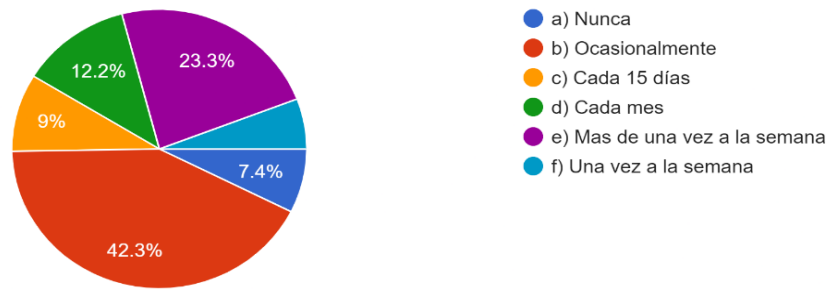
15. En su experiencia, ¿Existen suficientes puntos de atención a través de corresponsales no bancarios por parte de los nuevos usuarios en Daule?

Productos como servicios de pago es uno de los más demandados a través de corresponsales no bancarios en Daule. Sin embargo, en muchos casos, esta colaboración puede fortalecer aún más mediante una mayor coordinación y comunicación entre todas las partes involucradas. Además, el uso de tecnologías innovadoras y plataformas digitales puede facilitar la integración de los corresponsales no bancarios en el mundo financiero, permitiendo una prestación de servicios más eficientes y accesible.

Para el presente estudio se ha realizado una encuesta a 189 usuarios en el cantón Daule para conocer la percepción de los usuarios en los corresponsales no bancarios. Para efectos de esta investigación se ha recogido las preguntas de mayor interés las cuales mostramos en las siguientes gráficas y análisis.

Figura 4

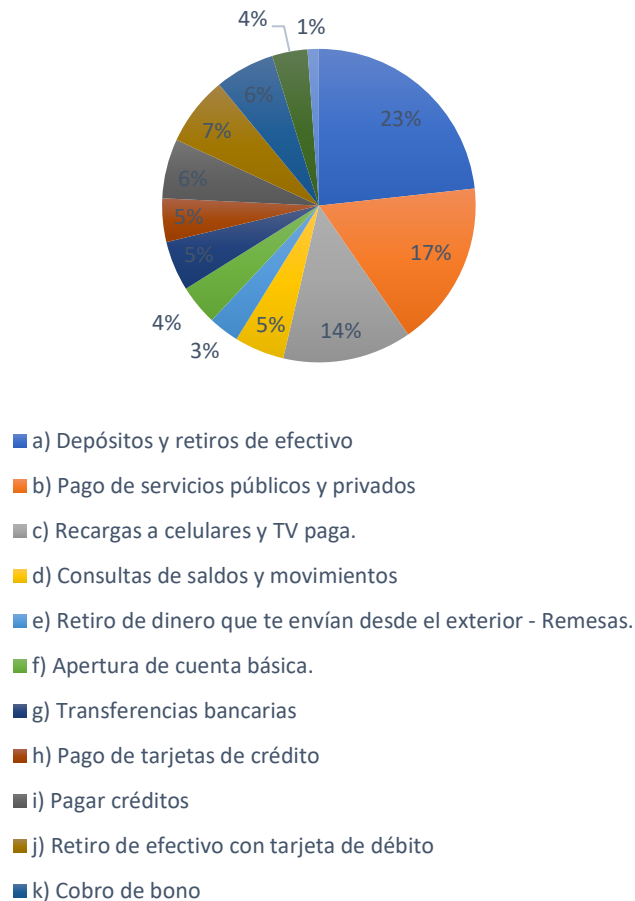
¿Con que frecuencia utiliza los corresponsales no bancarios?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 42,3% lo hacen de manera ocasional y un 23,3% más de una vez a la semana.

Figura 5

¿Selecciona entre las transacciones las que realiza con mayor frecuencia?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 23% realizan depósitos y retiros de efectivo y un 17% realiza pagos de servicios públicos y privados.

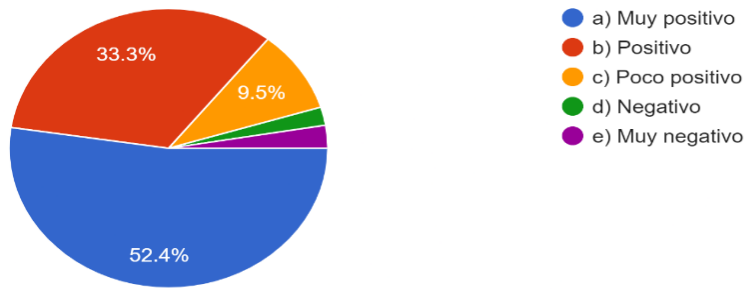
Figura 6

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

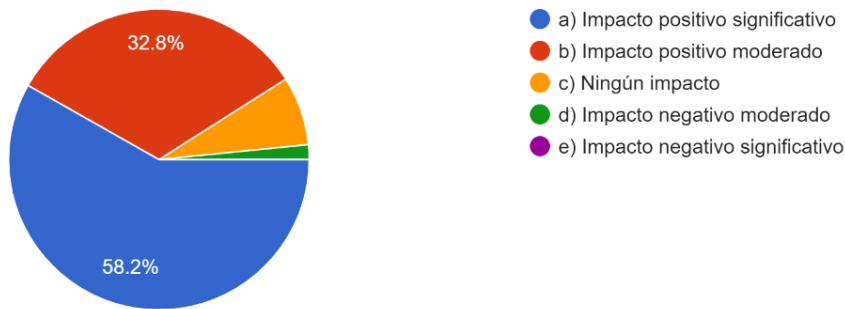
¿Qué tan positiva o negativa considera la posibilidad de que los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano (BDH) puedan cobrar su bono en Corresponsales no Bancarios (CNB)?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 52,4% considera muy positivo y un 9,5% poco positivo que se pueda cobrar el bono de desarrollo humano.

Figura 7

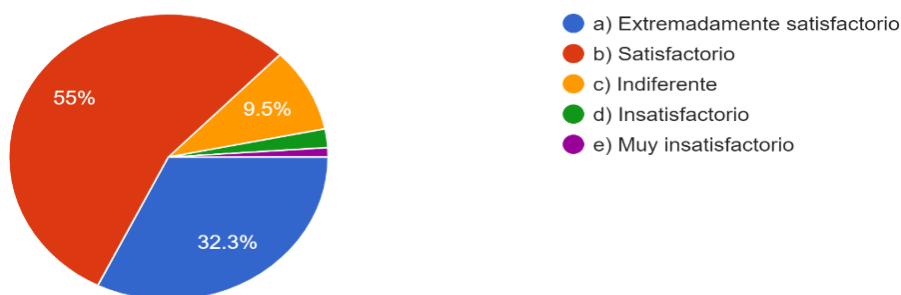
¿Considera que la presencia de un corresponsal no bancario (CNB) en su barrio tiene un impacto positivo, negativo o nulo en su calidad de vida?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 58,2% considera un impacto positivo significativo y 32,8% impacto positivo moderado el tener la presencia de un corresponsal no bancario en su barrio.

Figura 8

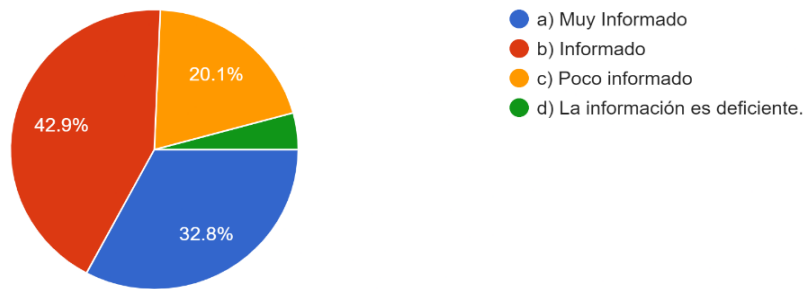
¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción en general con los servicios que recibe de los Corresponsales no Bancarios?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 55% considera extremadamente satisfactorio y un 9,5% indiferente sobre la satisfacción en general de los servicios que reciben de los corresponsales no bancario.

Figura 9

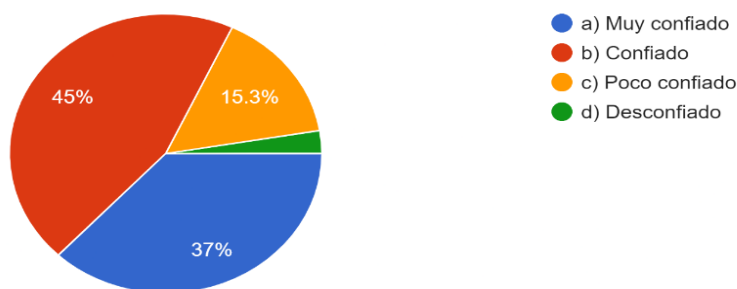
¿Qué tan bien informado se siente sobre los productos y servicios que ofrecen los corresponsales no bancarios?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 42,9% considera que se sienten informados y un 20,1% poco informado sobre los productos y servicios que ofrecen los corresponsales no bancarios.

Figura 10

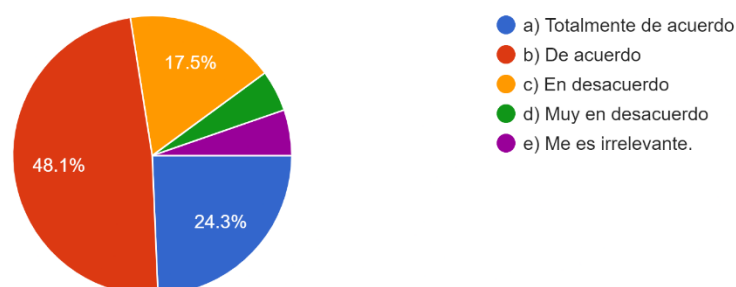
¿Qué tan confiado se siente al realizar algún tipo de transacción en un corresponsal no bancarios?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 45% considera que se sienten confiados y un 15,30% poco confiado al realizar algún tipo de transacción en los corresponsales no bancario.

Figura 11

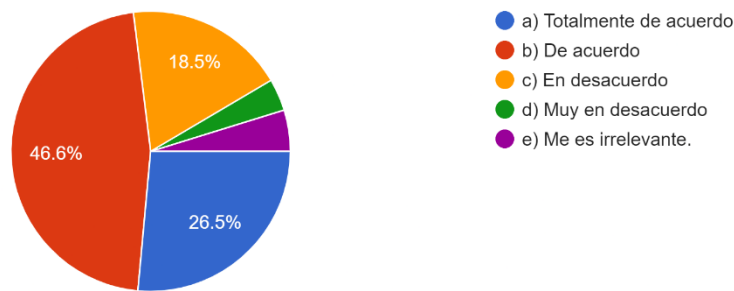
¿Está usted de acuerdo con los montos máximos para depósitos en un corresponsal no bancario?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 48,1% considera estar de acuerdo y un 17,5% en desacuerdo con los montos máximos para depósitos en un corresponsal no bancario.

Figura 12

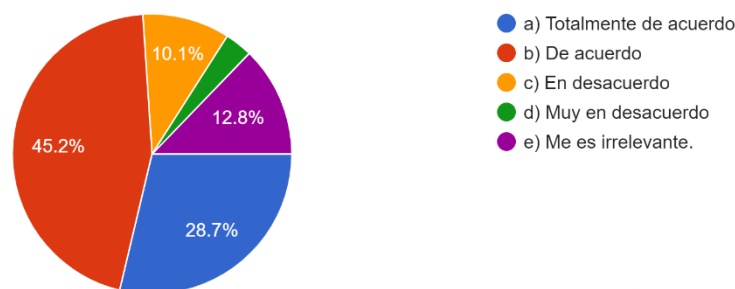
¿Está usted de acuerdo con los montos máximos de retiro en un corresponsal no bancario?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 46,6% considera estar de acuerdo y un 18,5% en desacuerdo con los montos máximos de retiro en un corresponsal no bancario.

Figura 13

¿Está usted de acuerdo con los montos máximos para cobro de remesas (dinero que te envían desde el exterior) en un corresponsal no bancario?



Según las encuestas realizadas a usuario del cantón Daule, con el fin de conocer indicadores de la frecuencia con que ellos usan los corresponsales no bancarios, se pudo constatar que el 45,2% considera estar de acuerdo y un 10,1% en desacuerdo con los montos máximos para cobro de remesas (dinero que te envían desde el exterior) en un corresponsal no bancario.

Discusión

La presente discusión se fundamenta en los resultados obtenidos a través de entrevistas, encuestas y consideraciones adicionales sobre la influencia de los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de nuevos usuarios en el cantón Daule durante el año 2023. Se exploraron aspectos clave, incluyendo la

percepción de los usuarios, la participación de los emprendedores locales, desafíos identificados y la colaboración entre corresponsales no bancarios y las instituciones financieras.

Los resultados de la entrevista indican que la accesibilidad y conveniencia son factores primordiales que impulsan a nuevos usuarios a utilizar los servicios de corresponsales no bancarios en Daule. La ubicuidad de estos agentes financieros ha logrado extender los servicios a áreas previamente desatendidas, promoviendo así la inclusión financiera en la región.

Los resultados de la encuesta indican que existe un alto porcentaje de usuarios que utilizan los servicios de corresponsales no bancarios. Se analizó la frecuencia con la que los usuarios realizan transacciones a través de estos servicios, así como los diferentes tipos de transacciones que se llevan a cabo en los corresponsales, los cuales de gran ayuda para el desenvolvimiento económico del cantón.

El alto impacto causado en la comunidad, se puede evidenciar el beneficio específico que los usuarios encuentran al utilizar los servicios de corresponsales no bancario, como el servicio de poder cobrar el bono de desarrollo humano, la presencia de estos corresponsales en los diferentes barrios del cantón Daule ha afectado a la comunidad en términos de accesibilidad y disponibilidad de servicios financieros.

Los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción con los diferentes servicios proporcionados por los corresponsales no bancarios, así como su confianza para realizar transacciones a través de estos canales. La apertura de nuevos puntos de atención de productos financieros en los corresponsales tiene una gran aceptación y mayor demanda por parte de la población quienes realizan depósitos o retiros de dinero en los corresponsales no bancarios.

Aunque la presencia de corresponsales no bancarios ha mejorado la accesibilidad, se identifican desafíos significativos en educación financiera. La falta de programas efectivos ha dejado a algunos usuarios con una comprensión limitada de los servicios disponibles, resaltando la necesidad de esfuerzos adicionales en este aspecto para garantizar un uso informado de los servicios financieros.

Los emprendedores locales en Daule han experimentado un impacto positivo en la dinámica económica gracias a la presencia de corresponsales no bancarios. La facilidad de acceso a servicios financieros ha estimulado la actividad emprendedora, permitiendo a los negocios locales acceder a capital y realizar transacciones comerciales de manera más eficiente.

La confianza de los usuarios en los corresponsales no bancarios ha ido en aumento, en especial entre aquellos que anteriormente desconfiaban de las instituciones financieras tradicionales. La proximidad física y la naturaleza más personalizada de la interacción han contribuido a construir relaciones sólidas, aunque se destaca la necesidad de un esfuerzo continuo para fortalecer la confianza.

A pesar de los avances, persisten desafíos apremiantes, como la desconfianza persistente, la falta de diversificación en productos financieros y la escasa educación financiera. Estos problemas fundamentales podrían convertirse en obstáculos significativos para lograr una integración financiera completa, destacando la urgencia de abordarlos de manera proactiva.

La colaboración efectiva entre corresponsales no bancarios e instituciones financieras emerge como un factor crucial para fortalecer la inclusión financiera en Daule. Se propone la creación de plataformas de

diálogo regulares y el desarrollo de políticas que fomenten la colaboración como estrategias clave para abordar los desafíos identificados y avanzar hacia una inclusión financiera más sostenible.

En síntesis, los corresponsales no bancarios en Daule durante el 2023 han demostrado ser agentes fundamentales para la inclusión financiera, expandiendo el acceso a servicios financieros y contribuyendo al desarrollo económico local. Sin embargo, se requiere una atención continua en áreas como la educación financiera y la construcción de confianza para maximizar los beneficios de esta estrategia. La colaboración entre diversos actores se presenta como un camino promisorio para superar desafíos y fortalecer la inclusión financiera de manera integral.

Productos y servicios ofertados por corresponsales no bancarios

La presente tabla representa una variedad de productos y servicios ofrecidos por los corresponsales no bancarios en Ecuador, destacando su diversidad y contribución a la inclusión financiera y al acceso a servicios financieros en comunidades diversas (Paredes, Astudillo y López, 2022).

Tabla 1
De los productos y servicios ofertados

Producto/Servicio	Descripción
Depósitos	Los corresponsales no bancarios permiten a los usuarios realizar depósitos de dinero en sus cuentas, proporcionando una alternativa a las sucursales bancarias tradicionales.
Retiros	Facilitan la retirada de fondos en efectivo, brindando acceso a servicios de efectivo a aquellos que no tienen fácil acceso a cajeros automáticos o sucursales bancarias.
Transferencias	Posibilitan la transferencia de fondos entre cuentas, tanto locales como internacionales, mejorando la conectividad financiera y facilitando el intercambio de dinero.
Pago de Servicios	Permiten el pago de servicios básicos como electricidad, agua y otros, simplificando la gestión de pagos recurrentes para los usuarios.
Recargas de Celular	Posibilitan la recarga de crédito para teléfonos móviles, brindando a los usuarios la conveniencia de mantener sus líneas activas sin la necesidad de una sucursal bancaria.
Consulta de Saldo	Ofrecen la posibilidad de consultar el saldo de cuentas, brindando a los usuarios un acceso rápido y fácil a su información financiera.
Apertura de Cuentas	Algunos corresponsales no bancarios permiten la apertura de cuentas básicas, facilitando la inclusión financiera al proporcionar opciones para nuevos usuarios.
Microcréditos	En algunos casos, los corresponsales no bancarios ofrecen microcréditos a pequeños emprendedores y negocios locales, impulsando el desarrollo económico a nivel comunitario.
Educación Financiera	Algunos corresponsales brindan servicios de educación financiera, capacitando a los usuarios sobre el manejo adecuado de sus finanzas y promoviendo la alfabetización financiera.

Elaborado por: los autores.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Conclusiones

La investigación realizada sobre la influencia de los corresponsales no bancarios en la bancarización de nuevos usuarios en la cabecera cantonal de Daule durante el 2023 ha permitido obtener una visión integral de cómo estos actores impactan en la inclusión financiera. Los resultados indican que la presencia de corresponsales no bancarios ha sido un factor significativo para ampliar el acceso a servicios financieros en la región. La mejora en la accesibilidad y la simplificación de los procesos financieros han contribuido positivamente a la bancarización de nuevos usuarios, destacando la importancia de estos intermediarios financieros en el contexto de Daule.

La determinación de los antecedentes referenciales sobre los corresponsales no bancarios y su relación con la bancarización en Ecuador ha proporcionado un contexto histórico y normativo crucial. Se ha evidenciado que la evolución de estos intermediarios financieros responde a la necesidad de abordar brechas de acceso en el sistema bancario tradicional. El marco legal ecuatoriano respalda la operación de corresponsales no bancarios, consolidándose como un elemento clave para la inclusión financiera a nivel nacional.

La identificación de los productos ofertados por los corresponsales no bancarios en el cantón Daule durante el 2023 revela una gama diversa de servicios. Desde cuentas de ahorro hasta transferencias y servicios de pago, estos productos básicos se alinean con las necesidades financieras fundamentales de la población local. La variedad de productos ofrece opciones flexibles que se adaptan a distintos perfiles de usuarios, fortaleciendo la propuesta de valor de los corresponsales no bancarios en la promoción de la bancarización.

La propuesta de recomendaciones para la inclusión financiera de los emprendedores del cantón Daule a través de los corresponsales no bancarios se fundamenta en los hallazgos de la investigación. Se sugiere fortalecer programas de educación financiera para garantizar una comprensión completa de los servicios ofrecidos. Asimismo, se destaca la necesidad de fomentar la colaboración entre corresponsales no bancarios, instituciones financieras y el gobierno local para crear un entorno propicio que potencie la inclusión financiera y respalde el desarrollo económico sostenible en Daule. Estas recomendaciones buscan maximizar los beneficios de la presencia de corresponsales no bancarios en la región y abordar posibles desafíos identificados durante la investigación.

Referencias

- Albuquerque, F. (Octubre de 2004). *El enfoque del Desarrollo Económico Local*. Serie: Desarrollo Económico Local y Empleabilidad (Primera edición). https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1251776298.area_enfoque_del_0.pdf
- Arregui, R., Guerrero, R. y Ponce, K. (Julio de 2020). *Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/07/LIBRO-INCLUSION-FINANCIERA-Y-DESARROLLO.pdf>

- Asamblea Nacional del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*.
<https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Bonilla, R., Monteros, Á. y Cerezo, V. (Enero de 2022). *Inclusión Financiera en el Ecuador. Desafíos y Oportunidades*. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.
<https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-328.pdf>
- Carrasco, R. (2018). *La banca ecuatoriana y su aporte al desarrollo microempresarial del Ecuador. 2014-2016*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34041/1/CARRASCO%20FARFAN.pdf>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. <https://docplayer.es/9545689-Pablo-cazau-introduccion-a-la-investigacion-en-ciencias-sociales-tercera-edicion-buenos-aires-marzo-2006.html>
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- De la Rosa, M. y Gracida, J. (2016). La competitividad profesional contable, la formación del colegio profesional de Sonora. *Ventaja competitiva y desarrollo económico*, 9(1), 833-846.
<https://riico.net/index.php/riico/article/view/46>
- Diario La República. (5 de Marzo de 2018). Los emprendedores son el nuevo nicho de las entidades financieras en el país. <https://www.larepublica.co/finanzas/los-emprendedores-son-el-nuevo-nicho-de-las-entidades-financieras-en-el-pais-2605861>
- FIGCONSUL S.A. (2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020-2027*. Consultoría para el Fortalecimiento, Innovación y Gobernabilidad, Planificación Territorial y Gestión Ambiental, Nobol, Ecuador. https://www.nobol.gob.ec/web/rendiciondecuentas2021/PDOT_Nobol_2020-2027.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). The McGraw-Hill. <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%3%ADa-de-la-investigaci%3%B3n.-M%3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%3%ADnea.pdf>
- Lozano, J. y Peña, W. (01 de Agosto de 2016). *Barreras socioeconómicas y financieras que afectan el acceso a los créditos de vivienda en Bogotá*.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1132&context=finanzas_comercio
- Muñiz, L., Loor, V. y Cedeño, J. (2021). El aporte de los Corresponsales No Bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31), 303-319. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>

- ODS. (25 de Septiembre de 2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Paredes, M., Astudillo, A. y López, M. (2022). Incidencia de los corresponsales no bancarios. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(3), 677-695. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Pérez, E. y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Pita, S. y Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 76-78.
- Rivera, J. y Guerra, P. (2022). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M. y Huerta, I. (2021). Usabilidad de los productos financieros en empresarios de las MIPYMES en México. *Revista Academia & Negocios*, 7(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560865631001/>
- SIB. (2022). *Superintendencia de Bancos*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Solís, Y., Pluas, A. y Piguave, J. (2022). Gestión de Emprendimiento como Alternativa de Desarrollo Local Sostenible en las Asociaciones. *Revista Científica Dominio de la Ciencia*, 8(1), 448-461. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2582>
- Velásquez, R. (2023). Calidad del servicio financiero de corresponsales no bancarios en la banca privada desde la Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 7(14), 62-73. <https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/445>