

## Contribution of non-bank correspondents NBC to financial inclusion

Carlos Sánchez-González 

Universidad EIA, Envigado, Colombia.

Doris Prada-Araque 

Universidad EIA, Envigado, Colombia.

Fernanda Erazo Inca 

BanEcuador, Quito, Ecuador.

### Resumen

**Objetivo:** Analizar el aporte que realizan los Corresponsales No bancarios (CNB) a la inclusión financiera (InF), considerando las diferentes dimensiones. **Método:** Estudio de tipo analítico observacional bajo la metodología de encuestas y entrevistas llevadas a cabo en una zona de la población rural aplicada tanto a usuarios como a CNB. **Resultados:** Los principales hallazgos evidenciaron que los servicios financieros ofrecidos por los CNB reflejan características de acceso, aunque exteriorizando riesgos de liquidez; y por parte de la población objetivo refleja un uso limitado especialmente por la desconfianza y los costos transaccionales. **Discusiones:** No es del todo claro que la estrategia de los CNB sea la única que se deba impulsar para obtener mayor inclusión financiera en la población desatendida. Los CNB están siendo utilizados en su mayor parte como recaudadores de pagos a empresas públicas y privadas. **Conclusiones:** Los servicios más utilizados en los CNB no implican la inclusión de la población desatendida. Por otro lado, los servicios como apertura de cuentas básicas, depósitos y retiros relacionados, se sujetan a tarifas que deben ser pagadas por los usuarios y que no diferencian de las tarifas de los servicios de los canales tradicionales de la banca.

**Palabras clave:** Corresponsales No Bancarios, inclusión financiera, servicios financieros, regulación del estado.

**Clasificación JEL:** E44, G21, L51

### Abstract

**Purpose:** To analyze the contribution of non-banking correspondents (NBC) to financial inclusion (FI), considering different dimensions. **Method:** Analytical-observational research using the methodology of surveys and interviews applied to both users and NBCs in a rural population. **Results:** The main findings showed that the financial services offered by the NCBs reflect few characteristics of access, although they externalize liquidity risks; they reflect a limited use by the target population, especially because of the lack of trust and transaction costs. **Discussions:** It is not entirely clear that the strategy of the NCBs is the only one that should be promoted to obtain greater FI of the neglected population. However, they are being used mostly as collectors of payments made to public and private companies. **Conclusions:** The most used services in the NCBs do not imply the inclusion of the neglected population. Services such as the opening of basic accounts, deposits, and related withdrawals are subject to fees that must be paid by users and that do not differ from the fees for services in traditional banking channels.

**Keywords:** Non-banking correspondents, financial inclusion, financial services, state regulation.

**JEL classification:** E44, G21, L51

### Autores de Correspondencia

carlos.sanchez4@eia.edu.co  
doris.prada@eia.edu.co  
fernanda26041987@gmail.com

**Recibido:** 06-09-2019  
**Aceptado:** 16-12-2019

OPEN  ACCESS



Copyright © 2020  
Desarrollo Gerencial

### Como citar este artículo (Apa):

Sánchez-González, C., Prada-Araque, D. y Erazo, F. (2020). 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>

## Introducción

Cada vez es mayor el interés de los gobiernos y de las entidades financieras socialmente responsables por encontrar herramientas y mecanismos que les permitan incluir al sistema financiero formal a la población de escasos recursos. Diversos estudios económicos han demostrado que entre el acceso a servicios financieros y el crecimiento económico existe una alta correlación positiva. Sin embargo, hasta el presente estudio, en el Ecuador no se ha realizado una investigación concreta sobre cómo los canales alternativos, específicamente los Corresponsales No Bancarios (CNB), han aportado a la inclusión financiera de los más necesitados, a pesar de estar operando desde el año 2008. A raíz de esta problemática, surgió la pregunta de investigación ¿realmente aportan los Corresponsales No Bancarios a la inclusión financiera?

Bajo este contexto, el gobierno ecuatoriano con el objetivo de abordar la complejidad de la exclusión planteó fortalecer los sectores financieros públicos, populares y solidarios (*Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-SENPLADES, 2009*), sin embargo, a pesar de los esfuerzos del gobierno, es innegable que la banca privada del país es la que da mayor dinamismo a la economía nacional. Según datos de la Superintendencia de Bancos (SB) y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en 2014, la banca privada tuvo una participación por un lado del 64,9% respecto a los activos totales del sistema financiero ecuatoriano y por otro, el 14,9% de las cooperativas de ahorro y crédito quienes representaron la parte del sector popular y solidario (*Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS, 2014*).

La estimación del número de excluidos y la investigación sobre la inclusión financiera han tenido, en los últimos años, un amplio desarrollo tanto a nivel de iniciativas privadas como a nivel de políticas públicas, esto ha conllevado a cambios regulatorios para facilitar la InF, lo cual ha generado nuevos actores en el mercado y a su vez nuevos servicios, especialmente encaminados a sectores de la población desatendidos por la banca formal (*Hoyo, Peña y Tuesta, 2013*).

Por otra parte, a nivel general, estudios como el de *Allen, Demirguc, Klapper, y Martínez (2012)*, sobre la InF y su dependencia con las particularidades de la población, en un análisis transversal en 123 países, concluyeron que una mayor inclusión está asociada con el acceso a servicios financieros formales de menor costo, mayor cercanía a las oficinas bancarias y un menor número de documentos solicitados.

Año más tarde, *Brown, Castañeda, Cloke, y Taylor (2013)*, argumentaron que muchos estudios sobre la oferta de servicios financieros en América Latina, han pasado por alto el hecho de que el acceso a diferentes tipos de servicios financieros entre la población pobre se deriva de la propia complejidad de vida de las familias de bajos ingresos y de las microempresas.

En Latinoamérica, estudios como los de Tuesta, Sorensen, Haring y Cámara (2015) sobre InF y sus determinantes en Argentina, analizando las tres dimensiones que determinan las InF, encontrándose con que la regulación para la InF en ese país es aún incipiente. Para la oferta encontraron que el acceso a los servicios financieros formales estaba dado a través de los canales tradicionales. En lo referente a la edad, el nivel educativo, el ingreso y al uso, son las variables claves que determinan la adquisición de diferentes servicios financieros en la población. Asimismo, encontraron que las barreras de exclusión involuntarias son principalmente la edad y el nivel de ingreso.

De acuerdo con los antecedentes mencionados anteriormente, estos sugieren la necesidad de desarrollar investigaciones en diferentes entornos rurales en la región, que permitan analizar la evolución y el impacto específico de los proveedores no tradicionales de financiación sobre las poblaciones no bancarizadas.

En este sentido, el objetivo de este estudio fue examinar a los CNB en función de su aporte a la inclusión financiera (InF) con base en las dimensiones de acceso, calidad, uso y bienestar planteadas por la Alianza para la Inclusión Financiera (Alliance for Financial Inclusion, 2011). El análisis se realizó desde las perspectivas de la oferta y la demanda. En este caso, la oferta se refiere al acceso a los servicios financieros, en la cual se valoró las características de los negocios que funcionan como Corresponsales No Bancarios, la forma como operan y los criterios que los dueños de esos establecimientos tienen sobre esta herramienta. En la demanda, la cual se relaciona con el uso de los servicios financieros, se consideraron las características sociodemográficas de las personas, las cuales influyen en el uso de servicios financieros y sus canales de acceso.

El desarrollo de este trabajo se limitó al estudio de las perspectivas de acceso (oferta) y uso (demanda) de los CNB en la provincia de Chimborazo, ubicada en el Ecuador, en la cual se evidenció que tiene uno de los porcentajes de pobreza más altos que a su vez condensa una importante población rural dentro del país. Por lo tanto, se consideraron como variables independientes: los CNB (oferta) y las características de la población estudiada (demanda); y como variable dependiente: la inclusión financiera (InF).

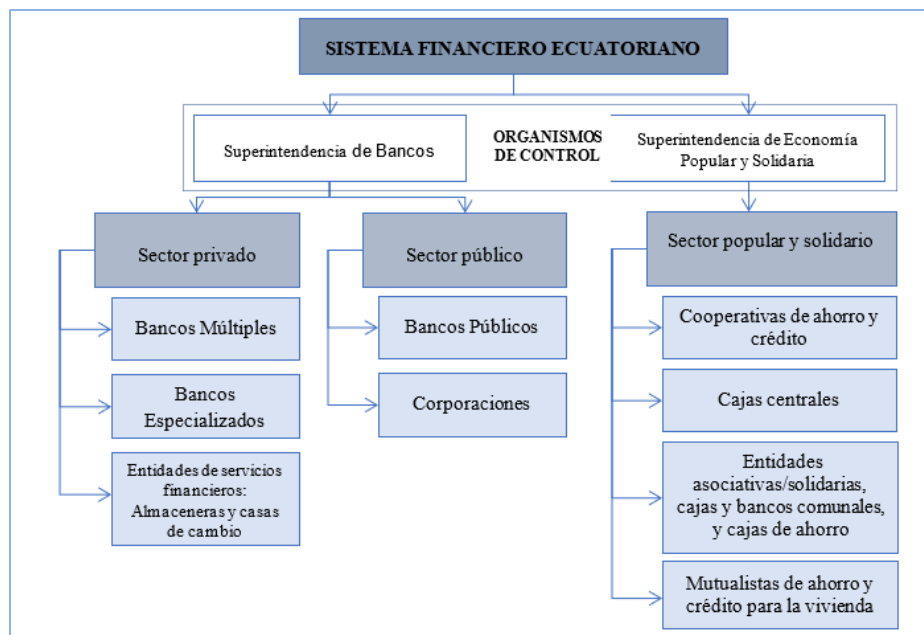
Finalmente, el presente artículo presenta una revisión teórica sobre la InF y sus dimensiones, las características de los CNB, las apreciaciones sobre la función de los CNB como estrategia y como herramienta de InF; seguidamente, el método sobre el cual se llevó a cabo la investigación; los resultados de la investigación y por último se abordan las discusiones y las conclusiones sobre la temática y los resultados hallados.

## Fundamentación teórica

El alcance de la inclusión financiera (InF) ha sido foco de debate en la literatura, entidades como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador [SEPS] (2014) señalan que esto se ha dado debido a sus efectos en la distribución de los ingresos; así como en el desarrollo social y económico de los distintos países. Asimismo, autores como Levine, Loayza y Beck (2000), y Rajan y Zingales (1998) manifiestan que existe una relación positiva entre una mayor profundización financiera, un mayor crecimiento económico y, un mayor acceso de la población de menores ingresos a los servicios financieros, lo cual contribuye a disminuir la pobreza. Sin embargo, las evaluaciones del Banco Mundial demuestran que la cifra de excluidos del sistema financiero está por encima de los 2,5 billones de adultos, en su mayoría personas pobres que residen en el sector rural (Hoyo et al., 2013).

La nueva estructura del Sistema Financiero ecuatoriano está dividida en tres sectores: el privado, el público y el popular y solidario; los dos primeros se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos y el tercero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como se detalla a continuación:

Gráfico 1. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano



Nota. Elaboración propia con base en los artículos del 161 al 164 del Código Orgánico Monetario Financiero del Ecuador (2014).

El Código Orgánico Monetario Financiero del Ecuador (2014), establece que las entidades que conforman el sistema financiero deben fomentar la inclusión financiera mediante la ampliación del acceso y utilización de los servicios financieros formales a segmentos de la población excluidos o con limitado

acceso a ellos, es por ello que los Corresponsales No Bancarios (CNB) juegan un papel importante en cuanto a este proceso. Además, es difícil que los bancos lleguen a prestar servicios en todas partes abriendo sucursales y oficinas (Mas, 2008). Por lo cual las instituciones financieras ven en los CNB una forma de brindar alternativas de menor costo para ampliar el acceso y lograr alta penetración (Roa, 2013).

Según De Olloqui, Andrade, y Herrera (2015) en un estudio hecho para el Banco Interamericano de Desarrollo, la región de América Latina y el Caribe (ALC) posee la mayor tasa a nivel mundial de corresponsales bancarios puros (136 puntos por cada 100.000 adultos); esto, indudablemente ha favorecido a la industria financiera en términos de cobertura y captura de nuevos clientes. No obstante, según el mismo estudio, el canal de corresponsales es principalmente usado por Instituciones Bancarias que han logrado gestionar redes que facilitan la realización de pagos básicos o generan un canal de conveniencia para los clientes tradicionales, lo que supone la reducción de costos para los clientes que su vez reduce los costos para las entidades financieras. Sin embargo, se desaprovecha los medios establecidos para el ofrecer otros servicios financieros a la población.

### **La inclusión financiera y sus dimensiones.**

La InF hace referencia al acceso y uso de los servicios financieros, bajo un marco normativo apropiado que de garantía de protección al consumidor y estimule la educación financiera de todos los segmentos de la población (Peña y Vázquez, 2012).

Asimismo, La Alianza para la Inclusión Financiera [AFI, *por sus siglas en inglés*] (2011), señala que la inclusión financiera se debe definir considerando cuatro dimensiones, también llamadas ópticas, las cuales son: el acceso, el uso, la calidad y el bienestar. Estas cuatro dimensiones, se complementan con los estudios realizados por investigadores alrededor del mundo, entre los que destacan los efectuados por el Banco Mundial (Barr, Kumar, y Litan, 2007).

**Acceso:** están principalmente orientadas a la capacidad de utilización de los servicios y productos financieros que ofrecen las instituciones financieras tradicionales. Para entender esta dimensión es necesario primero analizar las barreras que existen a la hora de realizar una apertura de una cuenta bancaria y su utilización. Pueden ser barreras: los costos transaccionales, proximidad física, accesibilidad geográfica al sitio, entre otras.

**Calidad:** es la experiencia de los consumidores que se ve reflejada en las opiniones y actitudes en relación a los productos financieros disponibles. Una calidad adecuada de productos financieros debe tener en cuenta el estilo de vida de los clientes y sus necesidades particulares en una zona en particular.

**Uso:** hace referencia no solo a la adopción de servicios bancarios sino también al tiempo de permanencia y la profundidad del uso. De otra forma la regularidad, frecuencia, duración, tipo de combinación de productos financieros son más utilizados por los clientes.

**Bienestar:** es probablemente el más dificultoso de cuantificar, hace referencia al impacto que un producto financiero provoca en una persona, una familia o en una comunidad. Es importante no confundirlo con factores como aumentos de sueldo o ingresos de las personas. Saber que nuevas actividades empresariales, hábitos de consumo han sido suscitadas por la inclusión financiera requiere de cierto tipo de investigación.

Según la *Alliance for Financial Inclusion (2011)* "Para adquirir información sobre calidad, el uso y el bienestar es fundamental contar con información desde el punto de vista del usuario, es decir, con datos recolectados a través de una encuesta realizada sobre el ámbito de la demanda" (p. 4).

La información de las cuatro dimensiones sirve de base para plantear estrategias más efectivas para la InF de la población; estrategias que deben estar encaminadas al desarrollo de nuevos modelos de negocio, que permitan implementar canales innovadores con mayor cobertura y con estructuras funcionales de menor costo. Entendiendo que el enfoque es llegar a la población de menores recursos económicos (*Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, 2011*).

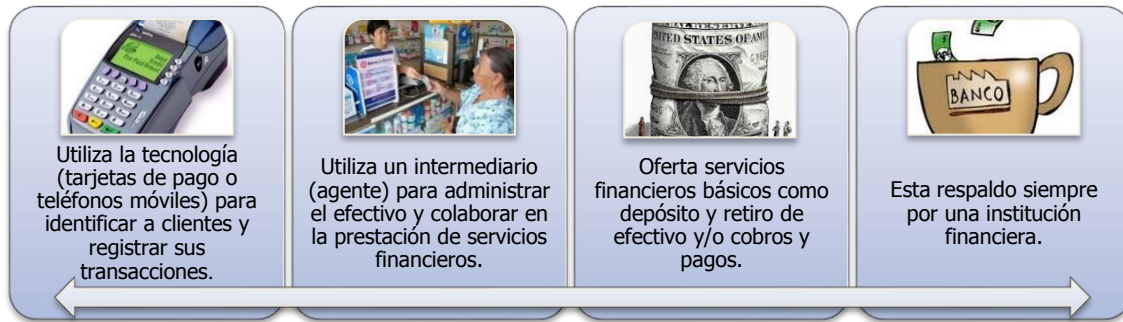
Por su parte, en su estudio *Allen et ál. (2012)*, señalan que en el horizonte microeconómico existen pocos estudios que permitan medir la inclusión financiera y que se centren en dimensiones de acceso y uso de los servicios bancarios. Dos dimensiones centrales identificadas en el *Gráfico 2* y entorno a las cuales debería medirse el desarrollo de corresponsalía de las instituciones que brindan servicios financieros.

### **Los Corresponsales No Bancarios.**

Los CNB actúan con el nombre y la representación de una entidad financiera, ofertando determinados servicios financieros, en complemento a sus funciones normales y corrientes (*Armijo de Vega, Reséndiz, Ruíz, Vite, y Apáez, 2013*).

En el *Gráfico 2*, se representan las características primordiales con las que debe contar los CNB para dar acceso en los lugares de operación. Se puede observar que las transacciones son realizadas entre Cliente-Corresponsal y Corresponsal-Banco, por medio de operaciones de débito y crédito en las diferentes cuentas, de acuerdo a la operación requerida.

Gráfico 2. Características de los CNB



Nota. Elaboración propia con base en Ivatury y Mas (2008).

Los servicios financieros que puede ofertarse mediante los CNB, respetando siempre los límites de montos y periodicidad aprobados por el directorio de la entidad financiera son: depósitos en efectivo, consultas de saldos, desembolsos y pagos en efectivo de créditos, pago del bono de desarrollo humano, recaudaciones de terceros, transferencias de fondos entre cuentas, retiros con tarjeta de débito, cobro de servicios básicos, avances en efectivo de tarjeta de crédito, envío y pago de giros, y remesas.

### Los CNB como estrategia de Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe ALC.

Brasil es reconocido como el país pionero del modelo de corresponsalía no bancaria, en 1973 facultó a los bancos a recibir desembolsos por medio de terceros, debido a que las oficinas no satisfacían la atención de la demanda existente. Sin embargo, no fue hasta los años 1999-2000 cuando se hicieron importantes cambios normativos sobre las entidades financieras autorizadas a operar con corresponsales no bancarios y sobre las transacciones que en éstos se pueden realizar (Armijo et ál., 2013).

Asimismo, países latinoamericanos como Perú en el 2005, Colombia y Bolivia en el 2006, Ecuador en el 2008, México y Venezuela en el 2009, y Argentina en el 2010), han seguido a Brasil, incluso, otros países del mundo como: Paquistán, Filipinas, Kenia, Sudáfrica, Uganda e India (Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, 2011) también han implementado esta estrategia. En estos países, según Méndez (2010), los corresponsales no bancarios surgieron como una solución a la desatención del sistema financiero formal en las zonas pobres y rurales. Esto hace parte del desarrollo de estrategias específicas para expandir el alcance de los servicios bancarios en zonas desatendidas, lo cual promueve la inclusión (Jain, 2015).

Brasil, Perú y Colombia presentan un incremento significativo de la cobertura de dichos corresponsales en zonas rurales y lejanas, que ha permitido que un mayor nivel de la población posea acceso a servicios financieros básicos (Garrido, García, y Guerrero, 2011).

## Método

### Diseño.

El diseño metodológico abordado en este estudio fue de tipo mixto, considerando tanto información cuantitativa como cualitativa. Se aplicó el método empírico analítico y el hermenéutico, a través de encuestas y entrevistas (Casas, Repullo y Donados, 2003). Se definió como caso la provincia de Chimborazo–Ecuador por su alto porcentaje de pobreza e importante población rural. En esta zona predominan las actividades turísticas vinculadas con el agro, la ganadería y la cultura artesanal de la población. Más de la mitad de su población (53,5%, en 2014) es considerada pobre por necesidades básicas insatisfechas; 2 de sus 10 cantones, Guamote y Colta son territorios considerados los más pobres del país, quedando al final de la distribución (Molina et ál., 2015).

De esta provincia se consideraron a seis (6) de sus diez (10) cantones, en cuyos lugares no existen oficinas de bancos privados, pero que sí cuentan con CNB; poseen características rurales, con poblaciones no mayores a 50.000 habitantes (Molina et ál., 2010). Estos cantones fueron: Chambo, Colta, Cumandá, Guamote, Pallatanga y Penipe. En la [Tabla 1](#), se exhibe el número de CNB de cada cantón analizado.

Tabla 1. *Número de Corresponsales No Bancarios por cantón Provincia de Chimborazo*

Cantón	Chambo	Colta	Cumandá	Guamote	Pallatanga	Penipe	Total
No de CNB	4	4	6	9	5	1	29

Fuente: Elaboración propia con base en el catastro público de la [Superintendencia de Bancos del Ecuador](#) (2014).

La evaluación se realizó desde dos perspectivas: oferta y demanda.

- La oferta se refiere al acceso a servicios financieros, en esta perspectiva se valoró las características de los negocios que funcionan como corresponsales no bancarios, la forma como operan y los criterios que los dueños de esos establecimientos tienen sobre esta herramienta.
- La demanda hace referencia al uso de los servicios financieros, en este punto se valoraron las características sociodemográficas de las personas, las cuales influyen en el uso de servicios financieros y sus canales de acceso.

### Participantes.

Para cubrir la perspectiva de acceso (oferta), se llevó a cabo un proceso de recolección de información registrado en la Superintendencia de Bancos del Ecuador, ubicado en los cantones estudiados (29 corresponsales en total). Sin embargo, al momento de realizar la observación en campo, se determinó la presencia de cuarenta y dos (42) CNB en los cantones estudiados. Las entrevistas se efectuaron sin previo



aviso a los CNB, en horarios de 9:30 a 15:00, en días laborables, durante el último bimestre de del año 2014 y primero del 2015.

Para la perspectiva o enfoque del uso (demanda) de servicios financieros, se definió una muestra representativa, a través de la aplicación de la fórmula de muestra finita a la población económicamente activa (PEA). Sobre dicha muestra se efectuó la segmentación respectiva, por cantón, en función de su proporcionalidad con el total de habitantes de la PEA. La muestra fue probabilística aleatoria simple. El estudio de campo se llevó a cabo durante el primer bimestre de 2015. La [Tabla 2](#) presenta los datos de la muestra por cantón estudiado.

Tabla 2. *Muestra por cantón estudiado de la provincia de Chimborazo*

CANTÓN	Chambo	Colta	Cumandá	Guamote	Pallatanga	Penipe	Total
PEA (# habitantes)	5.495	21.752	4.730	19.060	4.517	2.932	58.486
PROPORCIÓN	9,40%	37,20%	8,10%	32,60%	7,70%	5,00%	100.0%
MUESTRA POR CANTÓN (# habitantes)	9	37	8	33	8	5	100

Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema Integrado de Consultas– Redatam, INEC (2010).

### **Instrumentos.**

Desde el enfoque de acceso (oferta) a servicios financieros, se empleó la entrevista como técnica, ya que posee un significativo potencial para recopilar información en relación con los estudios cualitativos. Su aporte se basa principalmente en entender las experiencias y creencias de los actores. Con relación al instrumento utilizado se consideró pertinente el uso de cuestionarios como guía de la entrevista, ya que éste permite situar la información en un contexto más amplio a nivel cultural y social (López y Deslauriers, 2011).

Como se mencionó anteriormente, se consideró llevar a cabo un proceso de recolección de información en la totalidad de los CNB registrados y ubicados en la zona. Finalmente se logró recopilar información con 31 entrevistas, debido a que no fue posible coordinar la entrevista con los responsables de cinco (5) CNB, los otros cinco (5) no estaban operando en el periodo de entrevista, y uno (1) se negó a la misma.

Para el enfoque de uso (demanda) de los servicios financieros, se emplearon encuestas, cuya técnica es altamente empleada como modo de investigación, debido a que permite adquirir y confeccionar datos de forma rápida y eficaz. La observación por medio de encuestas permite obtener datos de tipo sociológico a través de preguntas estructuradas a individuos (tamaño muestral) de una sociedad (Sierra, 1997). Con este instrumento se indagó a la población observada con sobre el uso del sistema financiero en la zona de estudio.

En este instrumento de tipo cuantitativo, a nivel de las encuestas en la PEA, se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 9,8% aplicado sobre la población, obteniendo como resultado un tamaño muestral de 100 individuos. Para ello, se empleó primero una prueba piloto con diez (10) individuos con negocios en San Roque (Quito, Ecuador), barrio donde trabajan una gran parte de personas originarias de la Provincia de Chimborazo, y entrevista a tres (3) CNB de la ciudad de Quito, perteneciente cada uno al Banco Guayaquil, Banco Pichincha y Banco del Pacífico.

En el caso del estudio cuantitativo, a nivel de las encuestas realizadas en la PEA, se obtuvo una fiabilidad del 0,62 (Tabla 3), indicando un nivel aceptable en las respuestas de los ocho (8) elementos principalmente analizados en este estudio (rangos de educación, de ingresos, de usos de servicios financieros, de tipos de cuentas, de confianza en los CNB, del concepto de capacitación del personal de los CNB, de disposición de dinero de los CNB, de recomendación de uso de los CNB).

Tabla 3. *Resumen de estadísticos de las encuestas*

Resumen de procesamiento de los casos		
	N	%
Casos válidos	100	100,0
Excluidos	0	0,0
Total	100	100,0
Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0,62	8	

Fuente: Elaboración propia (2019).

## Resultados

El estudio de las barreras existentes estuvo enfocado desde la naturaleza de los problemas de acceso y de uso. La falta de acceso (oferta) surge al no hallar servicios financieros apropiados a las necesidades de un grupo de usuarios. Cuando se coloca instrumentos y/o servicios financieros que no cubren las necesidades de los usuarios, la reacción normal es que el uso de éstos sea bajo o nulo. Entre estas barreras tenemos las geográficas: zonas rurales alejadas y dispersas; las socioeconómicas: altos costos, étnicas, discriminación de género, entre otros; y, las de oportunidad: pocas garantías o contar con una red adecuadamente conectada. A continuación se presentan los resultados por cada problemática estudiada, acceso y uso:

### a. Resultados del acceso (oferta).

Para el caso de este estudio, la provincia de Chimborazo, según datos de la Superintendencia de Bancos (2015), en el año 2014 existían cerca de 850 CNB, y durante el año 2015 los CNB tuvieron un comportamiento variable por mes, finalizando con 840 unidades de negocio.

### **Perfil del agente como CNB.**

A través de las variables como la edad, el género y el nivel educativo se identificó el perfil del agente del Corresponsal No Bancario:

- **Edad:** Para esta variable se estima que la edad adecuada para que una persona opere como CNB es de 25 a 65 años, así que la mayoría de los entrevistados cumplen con este parámetro al encontrarse entre los 25 y 44 años de edad.
- **Género:** En el sector financiero, en el caso de las mujeres, estas son evaluadas positivamente, especialmente por su facilidad y rapidez de adaptación a las innovaciones. De los agentes corresponsales estudiados, el 61% son mujeres.
- **Nivel educativo:** En el nivel educativo el 48% son bachilleres y el 26% estudiantes universitarios o con título de tercer nivel.

### **Perfil del negocio que funciona como CNB.**

Dentro de los puntos críticos entorno al éxito de los Corresponsales No Bancarios, está su propia selección, en donde se intenta identificar a los establecimientos con mejor organización, permanencia, disponibilidad de atención y estatus en el medio, con la finalidad de mitigar el riesgo de no garantía de sustentabilidad de las operaciones del corresponsal. En este apartado se analizó el perfil de los negocios que funcionan como CNB.

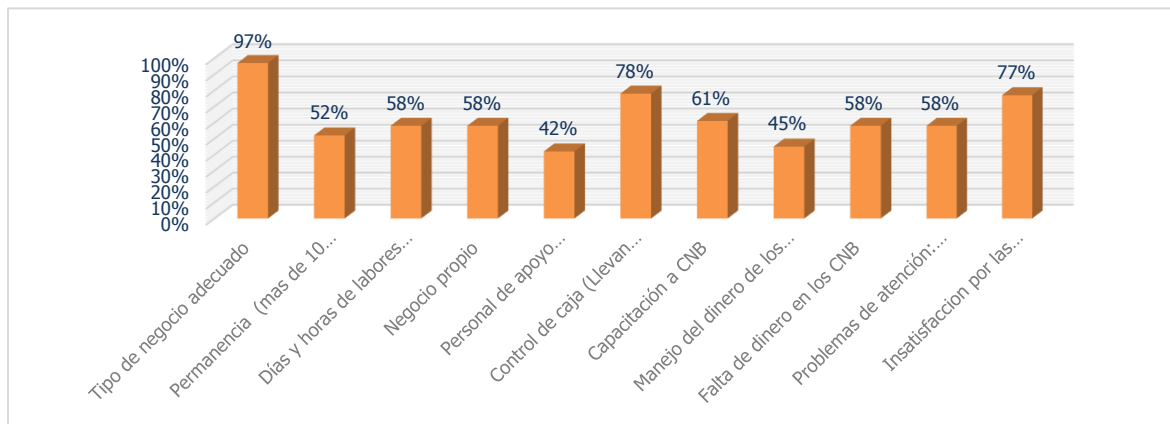
- **Tipo de negocio:** Las actividades económicas que pueden cumplir a cabalidad con el papel de Corresponsal No Bancario son las microempresas constituidas dedicadas al comercio, como venta de ropa y calzado, víveres e insumos, entre otros y, las de prestación de servicios, como por ejemplo, las cabinas telefónicas. Así también, aquellas que no están calificadas por su giro propio de negocio, como: funerarias, discotecas, casas de cambio, ventas de bebidas alcohólicas, etc. Vizcarra (2011). En función de estos criterios, los CNB están en su mayoría establecidos en lugares adecuados, el 48% se dedican a actividades de comercio como la venta de insumos agrícolas, las tiendas de abarrotes, entre otros; seguido con un 49% por servicios de internet, cabinas telefónicas, farmacias, y un 3% en el negocio de licores, el cual no es recomendado.
- **Permanencia:** El 52% de los negocios tienen más de 10 años en funciones, seguido del 23% que indicaron que tienen entre 3 a 5 años activos, lo cual refleja estabilidad.
- **Días laborables y Horas de labores:** Una de los inconvenientes principales de los bancos son sus horarios limitados. Los CNB se convierten en una gran herramienta que con costos mínimos adicionales permite efectuar operaciones financieras cualquier día de la semana, maximizando la posibilidad de contacto con los clientes (Vizcarra, 2011). En este sentido, el 58% de los CNB estudiados laboran de lunes a domingo, y con un amplio horario de atención.

- **Personal de apoyo:** El 42% de los entrevistados señalaron que trabajan solos, el 29% trabaja con familiares y el otro 29% tiene empleados en el negocio.
- **Estatus del local:** Si un negocio funciona en un local de propiedad del dueño de dicho negocio, esto permitirá una estabilidad en la ubicación del punto de atención (Vizcarra, 2011). El 58% de los entrevistados indicaron que el local del negocio es propio.
- **Control de caja:** El 39% de los entrevistados llevan contabilidad y el otro 39% llevan un registro de ingresos y gastos, esto demuestra que la mayoría de negocios corresponsales no bancarios podrían establecer un punto de equilibrio entre el dinero que reciben y el que entregan e incluso diseñar un flujo de efectivo. El manejo de dinero está relacionado profundamente con el control de riesgos, como por ejemplo los asaltos.
- **Capacitación del CNB:** Un riesgo operativo se da cuando el personal no está adecuadamente capacitado para administrar, cobrar, recibir y pagar dinero; este hecho puede causar una deficiente atención al cliente. El 61% de los CNB manifestaron que fueron capacitados al menos una vez por personal del banco para operar.
- **Manejo del dinero de los CNB:** Los establecimientos obtuvieron el capital (efectivo) para funcionar como CNB dependiendo a la entidad financiera con la que trabajan. Los 14 CNB del Banco Pichincha tuvieron que invertir un monto de dinero, el cual está depositado en una cuenta bancaria del banco, los 10 CNB del Banco Guayaquil funcionan mediante un crédito (cupó) otorgado por dicho banco y, los CNB del Banco del Pacífico mantienen alianzas estratégicas de con sus agentes corresponsales, los cuales no pudieron ser especificadas por los empleados que operan en los establecimientos.
- **Falta de dinero para operar el CNB:** El riesgo de liquidez puede surgir cuando el CNB no tiene fondos suficientes para atender a los usuarios financieros. Por tanto, es crucial que mantengan un equilibrio entre demanda y oferta de liquidez: manejar indicadores, para determinar el nivel óptimo de transacciones (en punto de equilibrio) (Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, 2011). El 58% de los CNB indicaron que no han podido atender a los usuarios porque no disponían de dinero.
- **Atención:** el 72.4% de los CNB indicaron que no han podido atender a sus usuarios financieros en algún momento debido a problemas de fallas de la herramienta o plataforma tecnológica de la entidad financiera.
- **Comisiones de los CNB por los servicios financieros:** el CNB cobra una tarifa al usuario financiero que va de los US\$0,30 a los US\$0,50; y sobre dicha tarifa, el CNB gana una comisión, la cual se reparte así: para los 7 CNB del Banco del Pacífico, las tarifas por servicios financieros son repartidas 30% para la administración de la red, 40% para el dueño del local y 30% para el Banco; para los 10 CNB del Banco Guayaquil, las comisiones por servicios van de 3 a 6 centavos de dólar o en montos mensuales de US\$60 a US\$100; y, para los 14 CNB del Banco Pichincha, obtiene un

beneficio de 8 a 11 centavos de dólar. La mayoría de entrevistados, excepto los del Banco del Pacífico, manifiestan que no están satisfechos con las comisiones, pero por pedido de sus clientes no quieren dejar de prestar servicios financieros.

A continuación, el **Gráfico 3** muestra el resumen de los indicadores con los que se midieron a los CNB, los parámetros están sustentados en las recomendaciones de **Vizcarra (2011)**.

**Gráfico 3. Resultado de los Indicadores más relevantes en el perfil de los CNB**



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de las entrevistas a los CNB de los cantones estudiados en la Provincia de Chimborazo, Ecuador.

### **Servicios financieros más ofrecidos por los CNB.**

El servicio más solicitado es la recaudación de servicios básicos, seguido de la recaudación de servicios privados como TV Cable, Yanbal, entre otros; los pago del bono de desarrollo humano, depósitos en efectivo y retiros en efectivo. Para tal caso, se presenta en la **Tabla 4** de manera resumida los resultados encontrados.

**Tabla 4. Servicios más utilizados en los CNB**

Alternativa	No es solicitado	Poco solicitado	Algo solicitado	Muy solicitado
Apertura de cuentas	43%	29%	14%	14%
Depósitos en efectivo	29%	4%	18%	50%
Retiros en efectivo	25%	14%	14%	46%
Recaudación de servicios básicos	7%	7%	14%	71%
Recaudación de servicios privados	18%	14%	11%	57%
Pago del bono de Desarrollo Humano	32%	14%	4%	50%
Entrega y recepción de remesas y giros	39%	14%	18%	29%
Transferencias a cuentas bancarias	82%	14%	4%	0%
Consulta de saldos a cuentas bancarias	43%	11%	11%	36%
Entrega de dinero por créditos otorgados	100%	0%	0%	0%
Pagos en efectivo de cuotas de crédito	100%	0%	0%	0%
Avances en efectivo de tarjetas de crédito	100%	0%	0%	0%
Recepción de solicitudes de crédito	100%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de las entrevistas a los CNB de los cantones estudiados en la Provincia de Chimborazo, Ecuador.

De la tabla anterior, se puede observar que los servicios que implican inclusión financiera no están dentro de los más utilizados, por lo que el fin de la inclusión es parcialmente logrado. Analizando cada aspecto se obtuvo que la apertura de cuentas bancarias básicas es uno de los servicios más significativos de los CNB para su aporte a la inclusión financiera, esto significa dar la bienvenida a un nuevo cliente que quizás no estuvo antes en el sistema financiero. Los resultados de las entrevistas arrojaron bastante diversidad en este sentido: el 23% indicó que durante el año 2014 no vendieron paquetes de cuentas básicas, el 35% solo vendió de 2 a 5 cuentas, el 10% de 10 a 15 cuentas, el 13% vendió 20 cuentas, el 6% 35 cuentas, el 3% vendió 50 cuentas, y el 10% aunque tienen instalados los CNB no están prestando los servicios financieros.

De acuerdo a la *Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015)*, la cantidad de cuentas básicas emitidas en el Ecuador, en los tres principales bancos, en recientes años ha estado en aumento. Sin embargo, el porcentaje de cierre de las cuentas básicas también es significativo, no obstante ha ido disminuyendo de diciembre del 2012 del 48% a agosto de 2014 al 16%.

Una ventaja en este estudio es que el 61% de los entrevistados indicaron que sus ventas han aumentado desde que funcionan como CNB, lo que significa que ofertar servicios financieros permite la diversificación del negocio, es decir, el ingreso a nuevos segmentos de mercado.

Asimismo, la *Tabla 6* muestra una clasificación en la cual se observa el resumen de los perfiles, las ventajas y desventajas que se identificaron en los resultados del estudio realizado a los CNB.

*Tabla 6. Resumen de ventajas y desventajas de los CNB*

PERFIL DE LOS AGENTES CNB ENTREVISTADOS	Ventaja o desventaja para propósitos de inclusión financiera
Edad	Ventaja
Género	Ventaja
Nivel educativo	Ventaja
PERFIL DEL NEGOCIO QUE FUNCIONA COMO CNB	
Tipo de negocio	Ventaja
Permanencia del negocio	Ventaja
Días y horario de labores del negocio	Ventaja
Con quién trabaja	Desventaja
Estatus del local donde funciona el negocio	Ventaja
Administración y Control de la caja del negocio	Ventaja
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CNB EN CHIMBORAZO	
Presencia de CNB por entidad financiera	Ventaja
Tiempo que funcionan como CNB	Ventaja
Capacitación operativa dada al CNB	Ventaja
Disponibilidad de dinero por parte del CNB	Desventaja
Tiempo del CNB para atender al usuario financiero	Ventaja
Capacidad y calidad del sistema tecnológico	Desventaja
Posibilidad de robos y mitigación mediante seguros	Desventaja
Percepción de identificación como banquero en el barrio	Ventaja
Percepción de aumento de ventas desde que es CNB	Ventaja
Servicios más utilizados por CNB y cobro de tarifas	Desventaja

Comisiones pagadas a los CNB por los servicios financieros	Desventaja
Cuentas bancarias abiertas mediante CNB	Desventaja

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de las entrevistas a los CNB de los cantones estudiados en la Provincia de Chimborazo, Ecuador.

## b. Resultados del uso (demanda).

La falta de uso puede convertirse en un problema de inclusión financiera, cuando teniendo acceso, los usuarios usan poco o no usan los instrumentos y/o servicios financieros. Esto puede obedecer al desempleo o carencia de ingresos y dinero disponible para el ahorro; miedo a endeudarse; falta de confianza en las instituciones financieras; falta de educación financiera o, por malas experiencias en el pasado-autoexclusión-.

La existencia de escasos estudios empíricos que analicen y cuantifiquen el impacto de la inclusión financiera y los diversos factores que inciden en la participación en el sistema financiero formal no permiten visibilizar el uso de los CNB. Resulta entonces esencial entender cuáles son las características socioeconómicas que fomentan, en mayor o menor medida, el uso del sistema financiero en los hogares. Los elementos que se deben analizar para determinar el nivel de inclusión financiera, según la investigación de Hoyo et al., (2013), son género, edad, nivel educativo, ocupación, nivel de ingresos, estado civil, reacción ante calamidades y ahorro.

Con respecto a cada elemento, y según los resultados de las encuestas, podemos señalar:

- **Género:** Existe diferencia entre el acceso de hombres y mujeres en el sistema financiero. Varios estudios como lo de Allen et al. 2012; Johnson y Sherraden, 2007; Hoyo et al., 2013 han expuesto que las mujeres presentan menor posibilidad acceso a los servicios financieros formales. En este estudio se encuestaron 50 hombres y 50 mujeres, con la finalidad de eliminar este sesgo y conocer su comportamiento en el sistema financiero de manera equitativa.
- **Edad:** La teoría del ciclo de vida de Modigliani (Ando y Modigliani, 1963) señala que las personas en edad adulta acumulan ahorro y lo dejan de acumular tanto en la juventud como en la vejez. Bajo este precepto se puede decir que la InF alcanza su mayor nivel entre las personas de edad media. Los encuestados escogidos están entre las edades de 18 a 59 años.
- **Nivel educativo:** Facilita el análisis de los conocimientos financieros de los ciudadanos, y por tanto su nivel de educación financiera. La teoría demuestra que a mayor nivel de educación mayor será su participación en el sistema financiero. El 41% de los encuestados son bachilleres, el 22% son universitarios, el 19% tienen solo educación primaria, el 16% tienen educación secundaria y solo 2% tienen estudios de posgrado.
- **Ocupación:** A nivel microeconómico es común este tipo de análisis para modelar la inclusión financiera, entre más formal es la ocupación, más posibilidad de que ocupen el sistema

financiero. El 56% de los encuestados trabajan por cuenta propia, el 27% son empleados privados, el 8% son patrones, el 5% son empleados públicos y el 4% son jornaleros o peones.

- **Nivel de Ingresos:** Varios estudios evidencian la relación entre ingresos e inclusión financiera. Los Datos de Global Findex Database (2014) citado por Demirguc, Klapper, Singer y Van Oudheusden, (2015) demuestran que dentro de los excluidos financieramente existe un 62% de población pobre, y en otras investigaciones se señala una relación directa entre mayores ingresos e inclusión financiera. El 55% de los encuestados indicaron que su ingreso total del mes es de US\$301 a US\$600, seguido del 25% tienen ingresos menores a los US\$300.
- **Estado civil:** Los casados tienden a usar más el sistema financiero. De los encuestados, el 63% son casados y el 25% solteros.
- **Reacción ante calamidades y ahorro:** La mayoría de los encuestados, el 76% no ahorra dinero, lo que presupone insuficiencia de dinero ante calamidades.

#### **Uso del sistema financiero por parte de los encuestados.**

Una vez que se obtuvo el perfil adecuado de los participantes del estudio, se indagó sobre su uso del sistema financiero y se encontró los principales hallazgos que a continuación se mencionan:

- A pesar de que el 76% de los encuestados no ahorran, el 65% de los encuestados manifestaron tener una cuenta bancaria
- Del 65% de los encuestados que, si tienen una cuenta bancaria, el 92% tienen cuentas de ahorro, principalmente en cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el cantón en el que habitan
- Del 65% que tienen una cuenta bancaria, el 42% de ellos realizaron depósitos durante el año 2014
- Solo el 34% de los encuestados que posee cuenta bancaria, tienen tarjeta de débito
- En relación al 35% de encuestados que no tienen cuenta bancaria, se les consultó las razones, obteniendo un 46% que informaron que no les alcanza ya que sus ingresos no son constantes y son insuficientes, el 17% utilizan la cuenta bancaria de otra persona para efectuar sus transacciones financieras, el 11% prefiere otras formas de ahorro, otro 11% no le interesa, 6% no confía en las instituciones financieras, otro 6% les piden requisitos que no cumplen, y el 3% la oficina bancaria le queda lejos o no existe
- El 65% de los encuestados han obtenido créditos con instituciones financieras
- El 90% indicaron que no hacen al uso de tarjetas de crédito
- El 91% de los encuestados indicaron que si han escuchado hablar de los CNB, y de estos el 48% los han utilizado



- Del 48% de los encuestados que han utilizado los CNB, principalmente lo han hecho para el pago de servicios básicos (34%), pago de servicios privados (21%) y depósitos en sus cuentas bancarias (21%)
- Se les consultó sobre si los CNB no les atendieron por falta de dinero, a los que el 52% contestó que sí; hecho que concuerda con el 58% de los CNB entrevistados que indicaron no haber podido atender a los usuarios porque no disponían de dinero.
- Del 48% de encuestados que han usado los CNB, un 52% indicó que no recomendarían la apertura de cuentas bancarias mediante CNB. Dentro de las razones el 34% manifiesta que no han tenido la necesidad, y el 19% debido a otras razones, como la falta de información, desconfianza, o el malestar que genera el cobro de una tarifa por ofrecer esos servicios.

Teniendo en cuenta los hallazgos anteriormente mencionados se puede apreciar que si bien hay acceso a CNB en la zona de estudio, y los usuarios no han sido del todo indiferentes a esta alternativa, se deduce que el grado de uso de instrumentos financieros sigue siendo bastante limitado, principalmente para el ahorro. Se puede afirmar entonces, que las razones para no participar en el sector financiero formal no sólo son económicas (como la falta de ingreso, o su insuficiencia), sino que también se deben a la autoexclusión por falta de confianza y conocimiento financiero—educación financiera. Además de eso, se evidencia un uso mayormente en transacciones secundarias como el pago de servicios básicos y privados que no conllevan necesariamente a la inclusión financiera.

## Discusiones

La importancia de los CNB es casi un hecho. Que un habitante de una población alejada de las urbes pueda acceder a servicios financieros como pagos, depósitos, giros, apertura de cuentas y acceso a créditos, entre otros, es innegable. Sin embargo, no es del todo claro que esta estrategia sea la única que se deba impulsar para lograr una mayor inclusión financiera en la población desatendida. Como se pudo observar en los resultados presentados en este estudio, los Corresponsales No Bancarios están siendo utilizados en su mayor caso como recaudadores de pagos a empresas públicas y privadas.

Por otro lado, es evidente que están desaprovechados estos canales para ofrecer servicios que impulsen de mayor manera la inclusión financiera, como por ejemplo la apertura de cuentas bancarias, lo que estimula de forma real el ahorro y facilita el acceso al crédito.

Ahora bien, el hecho de que la tendencia de apertura de cuentas a través de los CNB sigue siendo muy baja, llama la atención, sumado a que el cierre de cuentas es alto, lo que lleva a reflexionar sobre los incipientes mecanismos de estímulos.

Aunque en el presente trabajo no se estudiaron los esfuerzos de las entidades financieras en relación a la educación financiera, tanto para usuarios como para los responsables de los CNB, pero dado la poca

tendencia al ahorro y mal uso crediticio, se puede pensar en una autoexclusión generada principalmente por los usuarios actuales y potenciales. Asimismo, como otros estudios lo mencionan existe una relación positiva entre la participación en el sistema financiero formal y el nivel de educación, posiblemente porque la educación es un proxy de las capacidades financieras (Peña, Hoyo y Tuesta, 2014).

En cuanto a los servicios de mayor inclusión financiera (apertura de cuentas básicas, depósitos y retiros) están sujetos a tarifas que deben ser pagadas por el usuario. Hasta el momento del presente estudio, no se ha definido una política pública de reducción de los costos por servicios, para así lograr una captura de nuevos segmentos de la población, lo cual pueda permitir el aumento el volumen de las transacciones de forma significativo y generar ganancias para el establecimiento comercial o CNB y el Banco.

Por otro lado, la teoría y los estudios previos a esto indican que en las zonas rurales (con problemas de InF), se debe trabajar con estrategias encaminadas al desarrollo de nuevos modelos de negocio, considerando canales innovadores y estructuras funcionales menos costosas, para que de esta forma se puede lograr un mayor alcance geográfico y captura de aquella demanda insatisfecha que actualmente se encuentra pagando altos precios por transacciones básicas.

Así, la banca privada se puede ver beneficiada por los CNB, ya que no les representa asumir costos de operación adicionales, como los relacionados con el mantenimiento de oficinas, personal, seguridad, tecnología, entre otros (Garrido, García y Guerrero, 2011).

Por otra parte, las dimensiones de calidad y bienestar no fueron abordadas en el presente estudio, para ello se requerirá una investigación más profunda y continua para futuras investigaciones, no solo en el Ecuador sino en diversos países de la región, lo cual puede permitir comparabilidad.

De este modo, se recomienda continuar investigando sobre los determinantes de la inclusión financiera y el aporte de los CNB que conlleven a establecer políticas públicas más idóneas para el logro de la participación en el sistema financiero formal, considerando los diversos grupos poblacionales con base en su ubicación geográfica y sus características socio-económicas.

Así mismo sería importante analizar en otros estudios las responsabilidades en la legitimación de capitales de los CNB y las regulaciones más apropiadas del estado para este fin, teniendo siempre como foco el objetivo principal de los CNB que es la inclusión financiera.

## **Conclusiones**

El análisis desde el lado de la oferta o el acceso, permitió evaluar a los CNB mediante entrevistas a los agentes que operan estos sistemas en los cantones estudiados de la provincia de Chimborazo. Con

respecto al perfil del Agente Corresponsal No Bancario, los entrevistados cumplen con los estándares que recomendados en la literatura.

Las principales ventajas de los CNB ubicados en la provincia de Chimborazo es que todos están respaldados por alguno de los tres bancos más importantes del país (Bancos Pichincha, Guayaquil y del Pacífico), lo que en cierta medida genera confianza en los usuarios financieros; los CNB se sienten capacitados para usar el sistema; tienen la disposición de tiempo para ocuparse de sus labores propias del giro de su negocio y también para atender a los usuarios financieros. Dentro de los incentivos que tienen para ser CNB están el reconocimiento que sienten de la población (identificados como banqueros del barrio) y el aumento de sus ventas por mayor afluencia de gente.

Las desventajas que afectan a los CNB entrevistados están relacionados con los riesgos de liquidez que recae en los problemas de mala atención al usuario por no disponer de dinero en efectivo o en la cuenta del banco, y al otro extremo, las posibilidades de robo al tener altas cantidades de dinero en efectivo; los riesgos operativos que causa mala atención por problemas de fallas tecnológicas del equipo; y, la desmotivación que sienten los CNB con las comisiones bajas que les pagan los bancos por la prestación de los servicios financieros.

Como se mencionó anteriormente, los servicios más utilizados en los CNB no implican la inclusión de la población desatendida, son más bien servicios relacionados con recaudaciones públicas y privadas; entre tanto los servicios de inclusión financiera (apertura de cuentas básicas, depósitos y retiros) se sujetan a tarifas que deben ser pagadas por el propio usuario y que no distan de las tarifas de los servicios de los canales tradicionales de la banca.

Hasta la finalización del presente estudio, la normativa vigente de CNB en Ecuador no ha contemplado parámetros mínimos del perfil de los agentes corresponsales, esta investigación se apoyó en las normas e investigaciones de otros países latinoamericanos para poder evaluar a estos agentes.

A pesar de las ventajas que los agentes CNB indican sobre este canal, la Superintendencia de Bancos no ha efectuado revisiones a las instituciones controladas que operan con Corresponsales No Bancarios; por tanto, el organismo de control no ha podido determinar el horizonte de cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos planteados por la institución financiera.

En relación a las encuestas hechas al público en general, potenciales usuarios de los CNB, se encontró que, aunque el 76% de las personas no ahorran dinero, existe un 65% poseen una cuenta bancaria, principalmente en entidades como cooperativas de ahorro y crédito. De estos cerca de la tercera parte (34%) poseen una tarjeta de débito para sus transacciones.

Por otra parte, el 48% de los encuestados han utilizado los servicios de algún CNB. Cuyo uso principal ha estado enfocado en el pago de servicios públicos, pago de servicios privados, y depósitos en cuentas bancarias.

Finalmente, con respecto a quienes han utilizado algún servicio de los CNB, cerca del 52% indicó que no recomendaría la apertura de cuentas por medio de los CNB, debido principalmente a la falta de información, desconfianza, y el malestar que genera el cobro de una tarifa por estos servicios.

La investigación permitió evidenciar y sentar las bases del análisis y medición de las herramientas de inclusión financiera que se está usando en una de las zonas de más bajos ingresos de un país y de la región. La experiencia de otros países, como es el caso de México, en donde se poseen la encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF), genera un interesante reto nacional para continuar profundizando en el estudio de la inclusión financiera. Aunque desde el 2011 el Global Findex Database entrega información de ahorro, deudas, sistema de pagos y administración de riesgos, ello no determina datos particularizados en zonas específicas del país.

## Referencias

- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L. & Martinez-Peria, M. S. (2012). The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts. *Policy Research Working Paper* (6290), 1-58. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-6290>
- Alliance for Financial Inclusion. (2011). *Measuring Financial Inclusion. Core set of financial inclusion indicators*. Bangkok: AFI. <https://www.afi-global.org/publications/264/Measuring-Financial-Inclusion-Core-Set-of-Financial-Inclusion-Indicators>
- Ando, A. y Modigliani, F. (1963). The Life-cycle Hypothesis of Saving: Aggregate Implications and Tests. *American Economic Review*, 3(1), 55-84. <https://www.jstor.org/stable/1817129>
- Armijo, R., Reséndiz, D., Ruiz, A., Vite, A. y Apáez, F. (2013). *Banca Corresponsal e Inclusión Financiera: Modelos de negocio en América Latina*. IDB LAB, CAF-banco de desarrollo de América Latina, Tecnologías para la Inclusión Financiera. <https://www.findevgateway.org/es/paper/2013/09/banca-corresponsal-e-inclusion-financiera-modelos-de-negocio-en-america-latina>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2014, 12 de septiembre). Código Orgánico Monetario y Financiero. Registro Oficial N° 332. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/669-codigo-monetario-y-financiero>

- Barr, M., Kumar, A. & Litan, R. (2007). *Building inclusive financial systems: A framework for Financial Access*. Washington D.C.: The Brookings Institution. <https://www.jstor.org/stable/10.7864/j.ctt12624b>
- Brown, E., Castañeda, F., Cloke, J. & Taylor, P. (2013). Towards financial geographies of the unbanked: international financial markets, 'bancarización' and access to financial services in Latin America. *The Geographical Journal*, 179(3), <https://doi.org/10.1111/geoj.12000>
- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2011). *Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera 3 Corresponsales bancarios en América Latina*. México D.F. <https://n9.cl/6svt4>
- De Oloqui, F., Andrade, G. y Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-36. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13894/inclusion-financiera-en-america-latina-y-el-caribe-coyuntura-actual-y-desafios>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion Around the World. *World Bank Policy Research* (7255). [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2594973](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2594973)
- Garrido, C., García, G. y Guerrero, R. (2011). Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿solución al problema de acceso a servicios financieros? *Revista Análisis Económico*, 26(61), 117-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41318401008>
- Hoyo, C., Peña, X. y Tuesta, D. (2013). *Factores de demanda que influyen en la Inclusión Financiera en México: Análisis de las barreras a partir de la ENIF*. BBVA Research, documento de Trabajo N° 13/36. <https://www.bbva.com/publicaciones/factores-de-demanda-que-influyen-en-la-inclusion-financiera-en-mexico-analisis-de-las-barreras-a-partir-de-la-enif/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Sistema Integrado de Consultas (REDATAM). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/sistema-integrado-de-consultas-redatam/>
- Ivatury, G. y Mas, I. (2008). *Las primeras experiencias con la banca sin sucursales*. (Enfoques No. 46), 1-20. <https://cutt.ly/ur7jhG1>

- Jain, C. (2015). A study of banking sector's initiatives towards financial inclusion in India. *Journal of Commerce and Management thought*, 6(1), 55-77. <http://dx.doi.org/10.5958/0976-478x.2015.00004.X>
- Johnson, E. & Sherraden, M. (2007). From Financial Literacy to Financial Capability. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 34(3), 119-146. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol34/iss3/7/>
- Levine, R., Loayza, N. & Beck, T. (2000). Financial intermediation and growth: Causality and causes. *Journal of Monetary Economics*, 46(1), 31-77. [https://doi.org/10.1016/S0304-3932\(00\)00017-9](https://doi.org/10.1016/S0304-3932(00)00017-9)
- López, R. y Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *MArgen: Revista de trabajo social y ciencias sociales*, (61), 1-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3756178>
- Mas, I. (2008). *Posibilidad de hacer (pequeños) depósitos y pagos en cualquier lugar*. (Enfoques Nº 45). Banco Mundial. <https://bit.ly/2T7UUVf>
- Méndez, M. (2011). La bancarización se desarrolla con mecanismos innovadores. *Revista Gestión*, (190), 46-50.
- Molina, A., Rosero, J., León, M., Castillo, R., Jacome, F., Rojas, D., Andrade, J., Cabrera, E., Moreno, L., ...Sharman, M. (2015). *Reporte de pobreza por consumo Ecuador 2006-2014*. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/693841467993509355/Reporte-de-pobreza-por-consumo-Ecuador-2006-2014>
- Peña, P. y Vázquez, A. (2012). El impacto de los corresponsales no bancarios en la Inclusión Financiera: Una primera evaluación. *Estudios Económicos CNBV*, 1(1), 195-215. <https://n9.cl/io3d>
- Peña, X., Hoyo, C. y Tuesta, D. (2014). *Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012*. Madrid: BBVA Research. <https://www.bbvarsearch.com/publicaciones/determinantes-de-la-inclusion-financiera-en-mexico-a-partir-de-la-enif-2012/>
- Rajan, R., & Zingales, L. (1998). Financial Dependence and Growth. *The American Economic Review*, 88(3), 559-586. <https://www.jstor.org/stable/116849>
- Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos CEMLA*, 0(2), 121-148. <https://ideas.repec.org/a/cml/boletn/vlix2013i3p121-148.html>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES]. (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. (2.ª ed.). Quito: Ecuador.

Sierra, R. (1997). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). *Catastro Público*.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catastro-publico/>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). *Portal Estadístico Servicios financieros*.  
[https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas. <http://www.seps.gob.ec/interna-npe?1264>

Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A. & Cámara, N. (2015). *Financial inclusion and it's determinants: the case of Argentina*. BBVA Research, working paper n° 15/03. [https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/01/WP\\_15-04\\_Inclusion-Financiera\\_Argentina.pdf](https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/01/WP_15-04_Inclusion-Financiera_Argentina.pdf)

Vizcarra, V. (2011). *Manual Genérico Implementación de Corresponsal Bancario. Proyecto Rural*. Banco Interamericano de Desarrollo y Fondo Multilateral de Inversiones. 1-65. <https://cutt.ly/XtqWilo>