



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CUENCA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES SOLIDARIOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. EN EL CANTÓN  
GUALACEO EN EL PERIODO 2019 - 2024

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: JUAN FERNANDO TAPIA ZAMBRANO

TUTOR: ING. DIEGO SANTIAGO ÁLVAREZ PINOS, MBF.

Cuenca – Ecuador

2025

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, Juan Fernando Tapia Zambrano con documento de identificación N° 0106193873, manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 20 de junio del 2025

Atentamente,

Juan Tapia

Juan Fernando Tapia Zambrano

0106193873

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Juan Fernando Tapia Zambrano con documento de identificación No. 0106193873, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Análisis de caso: “Análisis de la evolución de los corresponsales solidarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda. en el cantón Gualaceo en el periodo 2019 – 2024”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 20 de junio del 2025

Atentamente,

Juan Tapia  
Juan Fernando Tapia Zambrano  
0106193873

**CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Diego Santiago Álvarez Pinos con documento de identificación N° 0104033436, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS CORRESPONSALES SOLIDARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO LTDA. EN EL CANTÓN GUALACEO EN EL PERIODO 2019 – 2024, realizado por Juan Fernando Tapia Zambrano con documento de identificación N° 0106193873, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Análisis de caso que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 20 de junio del 2025

Atentamente,



Ing. Diego Santiago Álvarez Pinos, MBF.

0104033436

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo quiero dedicar principalmente a mis padres Carlos y Amelia quienes han sido un pilar fundamental durante toda mi vida inculcándome valores y mucha humildad, de igual manera a mis hermanos Paul, Karina y José quienes siempre me han brindado su apoyo, a mis amigos y a las personas que han confiado en mí y me han acompañado en esta travesía ofreciéndome su apoyo incondicional, han compartido momentos buenos y malos a lo largo de este camino académico.

Por último, quiero agradecer a mis maestros y mentores que han sido mi guía e inspiración en estos años de formación, ya que sin sus conocimientos no hubiese podido cumplir esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado la fortaleza y sabiduría para poder culminar con éxito mis estudios, por haberme llenado de salud y confianza en mí mismo, el estar rodeado de personas que han sido muy importantes en mi vida y desarrollo académico. Además, quiero agradecer a cada uno de los docentes que intervinieron en mi educación, por su apoyo constante y su ardua labor en mi formación y en mi desarrollo como estudiante, a mi tutor de tesis por su orientación y paciencia a lo largo del presente trabajo, que ha sido fundamental para culminar con mi carrera universitaria.

Por último, quiero agradecer a todos mis familiares y amigos, por su apoyo incondicional, por ser mi motivación y acompañarme a lo largo de este camino y hacer de mí una persona responsable y humilde.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN II	
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE	
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA .....	III
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
PROBLEMA.....	5
IMPORTANCIA Y ALCANCES.....	6
Importancia .....	6
Alcance.....	6
JUSTIFICACIÓN .....	7
OBJETIVOS .....	9
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
CONTEXTO DEMGRÁFICO.....	18
Demografía.....	18
Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo LTDA.....	20
Misión .....	20

Visión 2028 .....	21
METODOLOGÍA .....	24
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	26
Resultados de la entrevista .....	26
Resultado de la base de datos proporcionado por la cooperativa.....	32
PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS .....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA .....	54
ANEXOS .....	58
ENTREVISTA ESTRUCTURADA .....	58

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Instituciones Financieras en el cantón Gualaceo en el 2024 .....	8
Tabla 2 Indicadores de acceso – Puntos de atención del Sistema Financiero Nacional .....	16
Tabla 3 Proyección poblacional según división política del cantón Gualaceo .....	19
Tabla 4 Intensidad de corresponsales solidarios por tiempo .....	22
Tabla 5 Presencia de corresponsales solidarios, según la división política del cantón Gualaceo	22
Tabla 6 Encuesta funcionarios COAC Jardín Azuayo.....	26
Tabla 7 Análisis de la encuesta.....	29
Tabla 8 Evolución de transaccionalidad de los corresponsales solidarios del 2019 al 2024 .....	32

Tabla 9 Evolución de transaccionalidad en montos de los corresponsales solidarios del 2019 al 2024.....	35
Tabla 10 Corresponsales con mayor cantidad de transacciones y montos .....	38
Tabla 11 Análisis horizontal de transacciones y montos durante el 2019 al 2024 por los Corresponsales Solidarios.....	50

### ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa geográfico del cantón Gualaceo.....	18
Ilustración 2 Ubicación Corresponsales Solidarios en el cantón Gualaceo .....	21
Ilustración 3 Corresponsales con mayor número de transacciones en el periodo 2019 al 2024....	40
Ilustración 4 Corresponsales con mayos transaccionalidad en montos en el periodo 2019 al 2024 .....	41
Ilustración 5 Evolución de corresponsales por transacciones y montos 2019 - 2024.....	42
Ilustración 6 Ubicación Geográfica de Corresponsales Urbanos con mayor transaccionalidad .	45
Ilustración 7 Ubicación Geográfica del Corresponsal de Jadán .....	46
Ilustración 8 Ubicación Geográfica del Corresponsal de San Juan .....	47

## RESUMEN

La implementación de los canales virtuales en el cantón Gualaceo por parte de la Cooperativa Jardín Azuayo ha sido una de las estrategias más importantes que ha permitido generar mayor inclusión financiera al ofrecer sus servicios financieros y sociales en zonas rurales y urbanas.

El presente trabajo está enfocado a la evolución de los corresponsales solidarios en el transcurso del tiempo, cuyo objetivo es ofrecer servicios de calidad y cercanía a la población tanto rural como urbana, consiguiendo que los recursos económicos se dinamicen dentro de cada una de las localidades del cantón, además del descongestionamiento de oficinas.

De acuerdo con la información proporcionada por la cooperativa se ha podido identificar qué lo largo del año 2019 al 2024 la transaccionalidad tanto en monto como número de transacciones han ido en incremento y para el término del 2024 la institución cuenta con 28 corresponsales solidarios activos dando un resultado positivo en la implementación de estos y generando mayor confianza por quienes lo utilizan.

### **Palabras claves:**

Corresponsal solidario

Inclusión financiera

Servicios financieros

Canales virtuales.

## ABSTRACT

The implementation of virtual channels in the Gualaceo canton by the Jardín Azuayo Cooperative has been one of the most important strategies enabling greater financial inclusion by offering its financial and social services in rural and urban areas.

This paper focuses on the evolution of solidarity correspondents over time. The goal is to offer quality and local services to both rural and urban populations, dynamizing economic resources within each of the canton's localities and reducing office congestion.

According to information provided by the cooperative, it has been possible to identify that from 2019 to 2024, transaction volume has increased in both the amount and number of transactions. By the end of 2024, the institution will have 28 active solidarity correspondents, yielding positive results and generating greater trust among those who use them.

### **Keywords:**

Solidarity correspondent

Financial inclusion

Financial services

Virtual channels.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las instituciones financieras se han visto con la necesidad de innovar los servicios financieros que ofrecen a sus socios, clientes o usuarios, y aprovechar los avances tecnológicos que se encuentre en constante evolución.

Siendo este el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo que dentro de sus diferentes canales virtuales ha implementado los corresponsales solidarios cuyo objetivo es facilitar el acceso al sistema financiero en zonas urbanas como rurales, con servicios de calidad y cercanía, descongestionamiento de oficina, fortaleciendo lazos con actores locales como son las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria por medio de convenios de recaudación y formación, que permitan dinamizar la economía de cada localidad y optimizar los recursos monetarios, humanos, tecnológicos y tiempo que se emplea en la funcionalidad y accesibilidad de este.

De acuerdo con la revisión bibliográfica se ha podido identificar que el sistema financiero está en constante evolución de ser muy tradicional al estar a la vanguardia con los beneficios que ofrece la tecnología e innovar cada uno de los servicios que prestan.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo es una de las principales instituciones financieras que está bajo la regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que presta sus servicios financieros y sociales y su objetivo es fidelizar a sus socios mediante el incremento en la utilización de los canales virtuales.

El presente trabajo hace énfasis en la evolución de los corresponsales solidarios y el impacto que ha generado con el pasar de los años. De acuerdo con el análisis de la información proporcionada y las entrevistas realizadas se ha podido determinar los pros y contras de la implementación de los corresponsales solidarios, sus dificultades y oportunidades de mejora, la

aceptación al cambio, procesos formativos y acompañamiento que ha brindado la cooperativa para el éxito de este servicio.

Finalmente, con los resultados obtenidos se elaboran las conclusiones con sus respectivas recomendaciones que complementan el estudio realizado.

## PROBLEMA

En la actualidad gran parte de la población tanto a nivel urbano y especialmente a nivel rural se encuentra fuera del sistema financiero, la capacidad de la banca pública, privada o de las instituciones de finanzas solidarias de llegar a espacios con baja densidad poblacional o limitado movimiento económico, reduce la posibilidad de brindar acceso de la población a estos servicios. Según el Banco Central del Ecuador (BCE, 2024) a finales del cuarto trimestre del 2023, el número de clientes de entre 15 y 69 años fue de 10,3 millones la misma que representa un indicador financiero del 83,6% (número de clientes sobre la población adulta). A nivel nacional 8,8% de clientes tienen cuentas de uso frecuente, lo que representa el 71,8% de la población adulta.

El acceso es parte de la inclusión financiera, un concepto que se basa en poseer una cuenta de transacciones que permite a las personas ahorrar su dinero, guardarlo de forma segura, enviar y recibir dinero de forma rápida, de esta manera el diario vivir de las personas se vuelve más fácil al cumplir con todas las necesidades financieras beneficiando a sus negocios ya que pueden utilizar estos servicios de una manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2022).

La cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo cuenta con servicios financieros y no financiero, dentro de los primeros se encuentran los servicios virtuales a través de los diferentes canales como: la página virtual (JA Virtual), aplicativos como JA Móvil, JA Pagos, Códigos QR (JA Tiendas), ATMs, Cajeros de autoservicio y corresponsales solidarios. El presente trabajo está orientado principalmente en el análisis de la evolución de los corresponsales solidarios de la Cooperativa Jardín Azuayo en el cantón Gualaceo, uno de los principales problemas radica en el desconocimiento y falta de educación financiera para utilizar de forma segura y efectiva estos canales virtuales y por esta razón desean acudir directamente a las oficinas para ser atendidos de forma personal, esto implica que deben realizar largas filas invirtiendo más tiempo y dinero, para

cobros de sus jubilaciones, bono de desarrollo humano, giros, depósitos, retiros o pagos de servicios básicos o complementarios, además, de indicar que un gran porcentaje de la zona rural son personas de la tercera edad que tiene dificultades para movilizarse hasta las oficinas centrales.

## **IMPORTANCIA Y ALCANCES**

### **Importancia**

La posibilidad de brindar el acceso a servicios financieros y no financieros en localidades rurales y urbanas de bajo movimiento económico relativo se logra de forma estratégica a través de la implementación de canales virtuales como son los corresponsales solidarios.

Estos han sido una de las herramientas más eficientes para introducir a las personas al sistema financiero, misma que se utiliza como estrategia por parte de la banca privada o instituciones financiera de la economía popular y solidaria, particularmente cooperativas de ahorro y crédito como la Cooperativa Jardín Azuayo. Los corresponsales solidarios están situados en lugares estratégicos en donde el objetivo principal es brindar servicios de calidad y cercanía, facilitando a los socios y usuarios realizar sus transacciones desde la comodidad de sus localidades y de esta manera descongestionar la atención en oficinas.

### **Alcance**

Para poder determinar la evolución que han tenido los corresponsales solidarios del cantón Gualaceo se analiza los indicadores de transacciones y montos en los años 2019 al 2024, como ha sido su nivel de crecimiento y estabilidad de estos, además de identificar como el personal encargado de los corresponsales se encuentra en sintonía entre sí y con los socios tenderos para el cumplimiento de los objetivos de este servicio y que más personas utilicen y recomienden este servicio.

## JUSTIFICACIÓN

El acceso a los servicios financieros en el cantón Gualaceo ha tenido un impacto positivo, al ser un cantón con una división política muy amplia, en donde la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ha tomado como estrategia la implementación de los corresponsales solidarios en lugares estratégicos tanto rurales como urbanos fomentando al desarrollo económico de su población y la mejora de la calidad de vida de las personas.

Al ser parte del sistema financiero se genera un vínculo de soporte y acompañamiento por parte del personal de la institución, se generan procesos de capacitación que les permita mejorar sus emprendimientos y protocolos de atención como uno de los beneficios del socio tendero, también contar con señalética propia de la institución que le permite ser identificados por las personas, como retribución al servicios que prestan cuentan con un incentivo económico por cada una de las transacciones realizadas. Para la comunidad el beneficio radica en la accesibilidad a los servicios con horarios más amplios de atención, menores costos por movilización y evitar realizar largas filas en oficinas centrales.

En el cantón Gualaceo operan 16 instituciones financieras correspondientes al sector público, privado y de las finanzas solidarias, en la Tabla 1 presento el detalle de lo señalado.

**Tabla 1***Instituciones Financieras en el cantón Gualaceo en el 2024*

<b>Sector financiero</b>	<b>Nombre de la institución</b>
Público	Ban Ecuador
Privado	Banco del Austro
	Banco del Pichincha
	Banco de Guayaquil
Finanzas Solidarias	Coac Juventud Ecuatoriana Progresista JEP Ltda.
	Coac Jardín Azuayo Ltda.
	Coac Biblián Ltda.
	Coac La Merced Ltda.
	Coac Crea Ltda.
	Coac Austro Ltda.
	Coa Fasayñan Ltda.
	Coac Del Azuay
	Coac Gañansol
	Coac Jadán
	Coac Sumak Samy
Coac Caja Alfonso Jaramillo León	

*Nota: Adaptado de los Informes de SB y SEPS al 2024*

La investigación enfatizará en el análisis de la Cooperativa Jardín Azuayo que trabaja con corresponsales solidarios para crear acceso al sistema financiero, mismos que están ubicados en lugares estratégicos tanto en los barrios urbanos como en las parroquias rurales con la finalidad de dinamizar la economía de cada sector.

Los avances tecnológicos han sido parte fundamental para la inclusión financiera como innovación con sus productos y servicios, al estar al alcance de todos sus socios y no socios brindando un servicio de calidad y cercanía para realizar sus transacciones como son retiros,

depósitos, recaudaciones (pagos de luz, teléfono, agua, impuestos, planes recargas, internet, televisión por cable, pensiones alimenticias, pensiones estudiantiles, seguro, etc.) (Saquinaula, 2020).

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar el aporte de los corresponsales solidarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la prestación de servicios financieros en el cantón Gualaceo durante el período 2019 – 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Examinar las principales dificultades y logros en la operación de los corresponsales solidarios en el Cantón Gualaceo.
- Dimensionar la contribución de los corresponsales solidarios al proceso de inclusión financiera.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### **Instituciones financieras**

Según la Superintendencia de Bancos (2025) define a las instituciones financieras como una “Sociedad que interviene en los mercados financieros, cuya actividad consiste en captar fondos del público e invertirlos en activos financieros”.

Las instituciones financieras son parte del sistema financiero del Ecuador son esenciales para el crecimiento y desarrollo del país, ya que realizan el papel de intermediarios financieros como actores para captar y crear ciertas herramientas bancarias que permita crear un flujo de fondos que contribuya a la expansión de la economía del país (Quituisaca Gualpa, 2020).

El sistema financiero de Ecuador está formado por instituciones financieras privadas (Bancos, Sociedades financieras, Mutualistas, Cooperativas de ahorro y crédito) y por instituciones financieras públicas, de esta manera las instituciones financieras aportan a que una población pueda obtener estabilidad y crecimiento en su economía, impulsando a la correcta participación del sistema económico (Cedeño & Bravo, 2020).

### **Intermediación financiera**

Las entidades financieras como los bancos, sociedades financieras, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito son intermediarios financieros, que buscan captar fondos de un público, ya sea depósitos u otro tipo de captación de recursos, para de esta manera utilizar estos fondos como créditos e inversiones (Caminos et al., 2023).

Los intermediarios financieros son conocidas como un conjunto de organizaciones (banca pública, privada o instituciones financieras de la economía popular y solidaria) que se encargan de promover un flujo de fondos prestables entre inversores y ahorradores aumentando la eficacia de la comercialización de bienes y servicios y estimulan la actividad y desarrollo económico.

Como intermediarios financieros puede considerarse a todas aquellas empresas que su actividad principal sea promover el uso de fondos, con esta definición hacemos referencia a los bancos, sociedades financieras, cajas, mutualistas, cooperativas, compañías de seguros, considerando que todas ellos son muy parecidos y todas cumplen un desempeño de suma importancia en la economía y desarrollo de un país.

### **Inclusión financiera**

Al hablar de inclusión financiera nos referimos al acceso y utilización de los servicios financieros bajo ciertos requisitos que ayuden a garantizar que el dinero de los usuarios esté seguro y, además insita a que las personas se eduquen financieramente para una mejor calidad de vida de las personas (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2020).

De acuerdo con el Banco Mundial (2022) cerca de 2500 millones de personas no hacen uso de los servicios financieros formales, es decir se encuentran fuera de un sistema financiero y el 75% de las personas de escasos recursos no cuentan con una cuenta bancaria, por lo que el Banco Mundial considera que la inclusión es un punto muy importante para la reducción de la pobreza generando que las personas mejoren su calidad de vida.

En Ecuador una gran parte de la población se encuentra fuera del sistema financiero, por lo que varias instituciones del sector procuran brindar soluciones accesibles y eficientes, a través de servicios digitales, mismas que pueden ser de mayor utilidad para una inclusión al sistema financiero para todas las personas que se encuentran fuera. Por lo tanto, las instituciones financieras están mejorando su tecnología, misma que les abrirá varias puertas, para aquellas personas que se encuentran en zonas rurales y puedan acceder a una cuenta bancaria, tarjetas de crédito, préstamos y guardar su dinero de una forma más segura, permitiendo mejorar la calidad

de vida de las personas ayudándoles a ahorrar su dinero, invertir en educación, salud y tener un futuro económico estable (Andrade et al., 2025).

La inclusión financiera a pesar de que genera varios beneficios como la reducción de la pobreza, desigualdad e inequidad en la sociedad y en el desarrollo económico en el mundo, esta representa el 50% de la población adulta que dispone de una cuenta bancaria, mientras que en Latinoamérica y el Caribe se representa con un 39% de los cuales el 8% son adultos que realizan préstamos en el sector financiero. Por lo tanto, en Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito han sido un eje fundamental para convertirse en la base de la economía popular y solidaria, ya que debido a su cercanía con distintas poblaciones a las que en ocasiones resulta complejo acceder ha generado mayor accesibilidad al sistema financiero a distintos grupos de poblaciones rurales (Sierra et al., 2024).

### **Servicios financieros**

Los servicios financieros son el conjunto de servicios basados en la gestión del dinero que proveen diferentes entidades financieras en una región. Su objetivo es manejar el dinero de los clientes para satisfacer diferentes necesidades como ahorrar, invertir, financiar una compra o asegurar determinados activos (IUVITY, 2022).

De acuerdo con Rodríguez Gordillo (2024) indica que con los grandes avances tecnológicos en un mundo que se está desarrollando cada día más, los servicios financieros han ido cambiando de una manera drástica, pero se han enfrentado a ciertos retos como es la educación financiera e inclusión al sistema financiero en zonas rurales, pero gracias a la evolución tecnológica en los servicios financieros se ha podido conseguir soluciones más rápidas y accesibles. El conocimiento sobre la educación financiera se relaciona con la inclusión al sistema financiero, por lo que se puede decir que al tener un mayor conocimiento sobre cómo manejar

nuestras finanzas puede mejorar nuestra calidad de vida al manejar de una mejor manera nuestros recursos.

Los servicios financieros cumplen un pilar fundamental en las economías actuales que están en constante desarrollo ya que existe la necesidad de las personas de acceder a más servicios, esto con el propósito de generar más oportunidades de que las personas y empresas prosperen. Tomando como ejemplo un mercado de bonos que busque financiar una empresa para que las personas puedan ahorrar para un futuro tranquilo con una buena jubilación (Georgieva, 2020).

### **Implementación de servicios financieros digitales (Canales virtuales)**

Un canal o un servicio virtual es una herramienta que sirve para ofertar los servicios que una institución financiera ofrece a través de plataformas digitales, como puede ser redes sociales, sitios web, blogs, correos electrónicos y en cualquier otro canal virtual. Estos servicios digitales permiten que los socios dispongan de los servicios de las instituciones financieras en cualquier momento y en cualquier lugar, ocasionando que los socios no tengan que acercarse a las oficinas y les resulte más eficaz y rápido (Nugra Iñiguez, 2023).

Los servicios virtuales son una de las herramientas más importantes que las instituciones financieras ponen a disposición de sus socios – clientes para ofrecer sus servicios de una forma más eficiente y eficaz. Los procesos de virtualización que usan ciertas instituciones financieras se enfocan a través de cajeros automáticos, cajeros de autoservicio, aplicaciones móviles, botones de pagos, corresponsales solidarios, quioscos. Todas estas herramientas han logrado que el proceso de transacciones se vuelva más fácil y eficaz, mismo que ha generado un gran impacto positivo en las instituciones que han implementado estos servicios digitales hacia las personas que hacen uso de ellos, generando mayor confianza, responsabilidad, compromiso y oportunidad de mejora.

## **Corresponsales solidarios**

En el Ecuador la primera institución financiera en implementar esta herramienta fue el Banco Guayaquil en el año 2008, a través de la aprobación de la Junta Bancaria del Ecuador. Luego de su implementación por el Banco Guayaquil varias instituciones financieras fueron las que siguieron el mismo camino y optaron por implementar esta herramienta para la prestación de sus servicios (Muñiz et al., 2021).

Los corresponsales solidarios son conocidos como terceros contratados por cualquier tipo de institución financiera que se utiliza con el objetivo de satisfacer las necesidades de los socios con la prestación de servicios en zonas estratégicas urbanas como rurales con la representación del nombre de la institución que haya contratado su servicio. Al contratar a este tercero la institución financiera estará implementando un canal que servirá como comercio entre la institución y el cliente, además estará conectada mediante un sistema de registro de datos (Zambrano, 2022).

Los corresponsales solidarios al ser una de las herramientas digitales que forman parte de los canales virtuales que utilizan varias instituciones financieras, ha sido una de las modalidades más útiles dentro del desarrollo de las instituciones, ya que esta se ha implementado con el objetivo de dar mayor facilidad a los socios-clientes que viven en lugares alejados del cantón y extraños, que no cuentan con la mayor facilidad de movilización por la lejanía, costos y por el tiempo perdido que implica realizar este proceso para acercarse a las oficinas centrales.

Los corresponsales solidarios buscan ofertar los servicios financieros que una cooperativa presta creando mayor facilidad y rapidez en sectores rurales como urbanos para la realización de sus transacciones. Esta herramienta permite realizar transacciones entre el usuario y el socio tendero y socio tendero con la cooperativa, en la que se ofertan servicios como depósitos, retiros,

cobros de bono, recaudaciones, pagos de servicios básicos, consultas de saldo (Sánchez et al., 2020).

Con la información obtenida se ha podido constatar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ha sido una de las instituciones que ha hecho uso de esta forma innovadora de atención que hoy en día representa un servicio potencial y existe un incremento significativo de corresponsales y transaccionalidad por propios y extraños.

En conclusión la inclusión financiera que se busca en nuestro país está aumentando considerablemente al tener mayor accesibilidad a los diferentes servicios financieros que las instituciones ponen a disposición de las personas, con la finalidad de ayudarles a mejorar su educación financiera, formas de emprender y que los recursos financieros-monetarios se dinamice en cada una de las localidades. Es por ello, que en la siguiente tabla podemos observar cómo ha sido la evolución en los puntos de accesos de diferentes servicios financieros desde el 2019 al primer trimestre del 2019.

**Tabla 2***Indicadores de acceso - Puntos de atención del Sistema Financiero Nacional*

Indicador	Definición	2019 - IV	2020 - VI	2021 - IV	2022 - IV	2023 - I
Puntos de acceso	Sistema Financiero Nacional	37.133	43.984	41.320	52.734	51.934
	Oficinas	3.377	3.422	3.548	6.747	3.887
	Cajeros Automáticos	5.721	6.033	6.344	6.745	6.770
	Corresponsales no Bancarios (CNB)	27.641	34.077	30.626	38.066	37.093
	Corresponsales Solidarios	394	452	802	1.176	1.203
	Agentes Auxiliares	n.d	n.d	n.d	n.d	2.981
	POS (puntos de venta electrónica)	124.845	150.308	168.953	199.419	201.448
Puntos de acceso por cada 10.000 habitantes adultos	Sistema Financiero Nacional	16	39	36	45	42
	Oficinas	1	3	3	6	3
	Cajeros Automáticos	3	5	6	6	6
	Corresponsales no Bancarios (CNB)	12	30	27	33	30
	Corresponsales solidarios	0,2	0,4	1	1	1
	Agentes auxiliares	n.d	n.d	n.d	n.d	2
	POS (puntos de venta electrónica)	55	133	148	172	164
Puntos de acceso por cada 1.000 km <sup>2</sup>	Sistema Financiero Nacional	145	172	161	206	203
	Oficinas	13	13	14	26	15
	Cajeros Automáticos	22	24	25	26	26
	Corresponsales no Bancarios (CNB)	108	133	119	148	145
	Corresponsales solidarios	2	2	3	5	5
	Agentes auxiliares	n.d	n.d	n.d	n.d	12
	POS (puntos de venta electrónica)	487	586	659	778	786

Nota: Informe de resultados estadísticas de Inclusión Financiera presentado por el Banco Central del Ecuador.

En Ecuador, las entidades financieras ponen a disposición de sus clientes una variedad puntos de atención (PDA) para acceder y utilizar productos financieros. Entre ellos están: oficinas (matriz, sucursales, agencias), cajeros automáticos, corresponsales no bancarios (CNB – correspondientes al sector privado), corresponsales solidarios (puntos de atención de las cooperativas de ahorro y crédito), agentes auxiliares (como Servipagos) y puntos de venta electrónica (POS) (Freire & Cadena, 2023).

De acuerdo con la tabla 2 se puede observar cómo estos indicadores juegan un papel fundamental al evaluar el desempeño y aceptación de estos y con relación a los puntos de acceso a corresponsales solidarios indica que de 394 instalados en el 2019 para el 1er trimestre del 2023 incrementan a 1203. Estos indicadores se evalúan desde dos perspectivas: la geográfica (por cada 1.000 km<sup>2</sup>) y la demográfica (10.000 habitantes adultos). A medida que este indicador aumenta, refleja la capacidad amplia que tienen las entidades financieras para atender la demanda de productos y servicios por parte de la ciudadanía (Freire & Cadena, 2023).

## CONTEXTO DEMOGRÁFICO

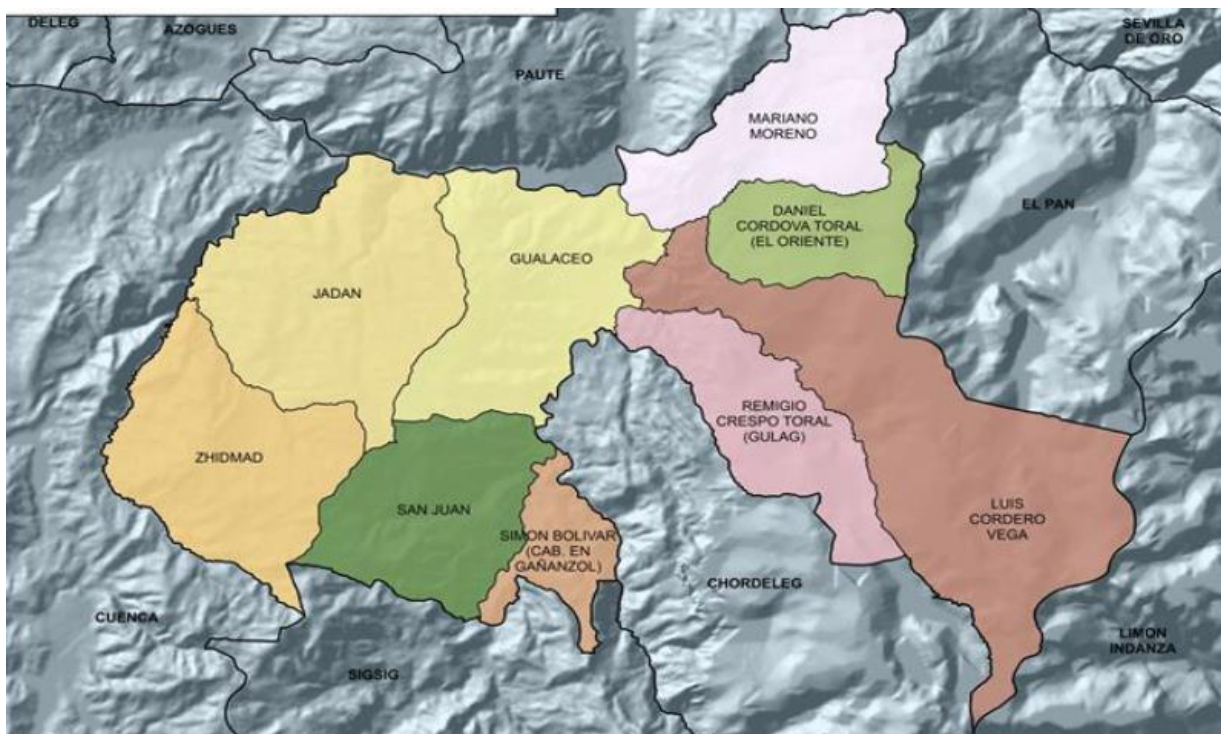
### Demografía

Gualaceo, cantón oriental de la provincia de Azuay, en Ecuador, a una distancia de 35 kilómetros de la capital provincial Cuenca, es el segundo cantón más grande de la provincia.

El cantón Gualaceo tiene como límites al Norte con los cantones Paute y el Pan, al Sur con el cantón Chordeleg y Sígsig, al Este con la provincia de Morona Santiago y al Oeste con el cantón Cuenca. Representa el 4.2% del territorio de la provincia del Azuay (aproximadamente 0.3 mil km<sup>2</sup>). Gualaceo es un cantón muy rico por sus atractivos turísticos, artesanales, gastronómicos. Se encuentra conformado por 9 parroquias como se observa el mapa geográfico.

### Ilustración 1

*Mapa geográfico del cantón Gualaceo*



Nota: Adaptado de la Ilustre Municipalidad de Gualaceo

La cabecera cantonal de Gualaceo tiene una superficie de 42.82 km<sup>2</sup>, está conformada por 25 barrios urbanos ubicados en el centro histórico, Simón Bolívar, Benigno Vásquez, Cuenca, Parque del niño, Llano Norte, Ayaloma, Llano Alto, Picay, El chorro, El Estadio, El Arenal, El Triunfo, El Progreso, Patul, Llampasay, Guazhalán, Patul Bajo, San Francisco, Efraín Vásquez, Belén, Nieves, Chiquintur, Parculoma, Chicaguña. En cuanto a la zona rural pertenecen 8 parroquias siendo Daniel Córdova Toral representada por 20.40 km<sup>2</sup>, Jadán 52.14 km<sup>2</sup>, Mariano Moreno 37.12 km<sup>2</sup>, Remigio Crespo 30.51 km<sup>2</sup>, San Juan 36.39 km<sup>2</sup>, Simón Bolívar 12.48 km<sup>2</sup> y Luis Cordero 80.14 km<sup>2</sup>. El área rural concentra el 49,79% de la población.

**Tabla 3**

*Proyección poblacional según división política del cantón Gualaceo*

Parroquia	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gualaceo	22.336	22.590	22.845	23.094	23.337	23.574	23.804	24.027	24.243	24.452	24.654
Daniel Córdova Toral	1.773	1.793	1.813	1.833	1.852	1.871	1.889	1.907	1.924	1.941	1.957
Jadán	4.506	4.557	4.609	4.659	4.708	4.756	4.802	4.847	4.891	4.933	4.974
Luis Cordero Vega	2.115	2.139	2.163	2.186	2.209	2.232	2.253	2.275	2.295	2.315	2.334
Mariano Moreno	2.725	2.756	2.787	2.817	2.847	2.876	2.904	2.931	2.958	2.983	3.008
Remigio Crespo Toral	1.473	1.490	1.506	1.523	1.539	1.555	1.570	1.584	1.599	1.612	1.626
San Juan	5.526	5.589	5.652	5.713	5.774	5.832	5.889	5.944	5.998	6.049	6.099
Simón Bolívar	1.175	1.188	1.202	1.215	1.228	1.240	1.252	1.264	1.275	1.286	1.297
Zhidmad	2.859	2.892	2.924	2.956	2.987	3.018	3.047	3.076	3.103	3.130	3.156
<b>Total</b>	<b>44.488</b>	<b>44.994</b>	<b>45.501</b>	<b>45.996</b>	<b>46.481</b>	<b>46.954</b>	<b>47.410</b>	<b>47.855</b>	<b>48.286</b>	<b>48.701</b>	<b>49.105</b>

Nota: Datos tomados del INEC (2020)

De acuerdo con el último censo realizado por INEC (2020) en el año 2010 y sus proyecciones poblacionales al 2020 se observa que la población del cantón es de 49.105 habitantes los cuales el 50,21% se encuentra en las zonas urbanas y el 49,79% están distribuidas en las 8 parroquias rurales, siendo las de mayor población San Juan con 6.099 habitantes que representa el

12,42% y Jadán con 4.974 habitantes representa el 10,13%, entre las dos parroquias suman el 22,55% de la población rural.

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo LTDA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Jardín Azuayo se crea en mayo de 1996 como respuesta a la necesidad de reconstrucción después de las graves inundaciones que afectaron al cantón Paute, provincia del Azuay por el deslave de la Josefina suscitado el 20 de marzo de 1993. Había que empezar de cero para reconstruir la vida de todos. Con los ahorros iniciales de 120 personas y el capital inicial donado por la ONG CECCA, iniciaron la actividad de compartir los ahorros para donar créditos con los que reconstruir casas, negocios, vida (COAC Jardín Azuayo, 2025).

Es así como la cooperativa nace de una crisis convirtiéndola en una oportunidad de desarrollo y apoyo para todos los socios de la Institución.

La calificación de Riesgos que otorga Bank Watch Ratings (2024) a la Cooperativa Jardín Azuayo es de AA que significa que tiene una perspectiva de Estable que tiene un posicionamiento sólido en el tiempo con gobierno corporativo estable, niveles de liquidez estable y baja concentración y niveles de solvencia patrimonial adecuado.

### **Misión**

Somos una sociedad de personas, participativa e incluyente, que contribuye a mejorar las condiciones de vida de la comunidad, mediante servicios financieros seguros, educación cooperativa y el fortalecimiento de un ecosistema solidario (COAC Jardín Azuayo, 2025).

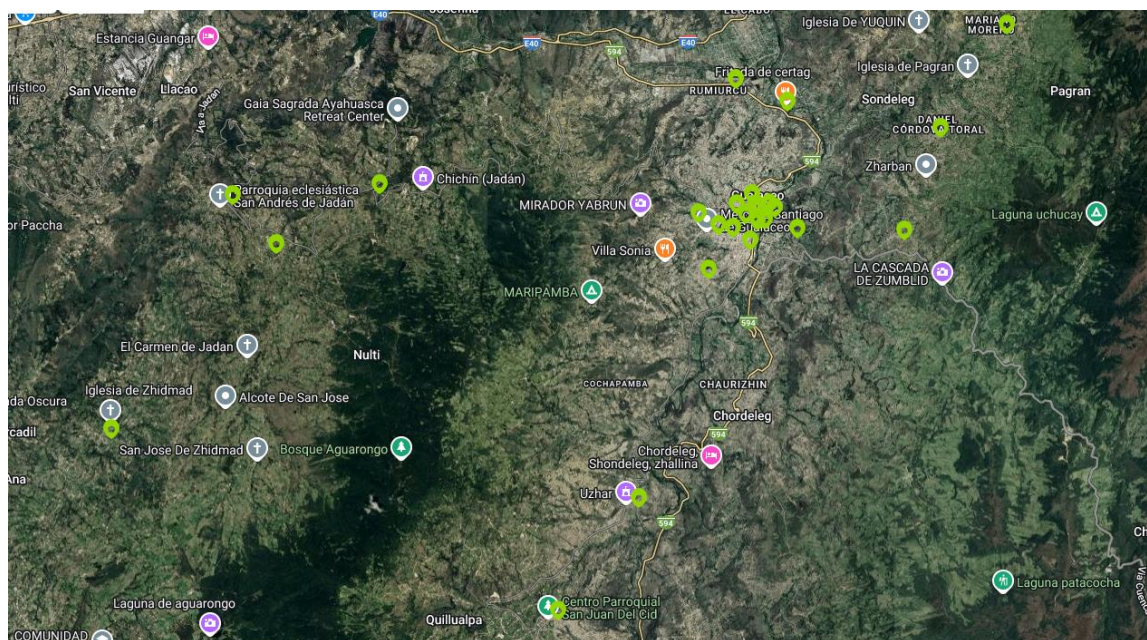
## Visión 2028

Jardín Azuayo es un referente de vivencia de una cultura cooperativa, que lidera éticamente un ecosistema de cooperación consolidado, innovador, sostenible y amigable con el medio ambiente (COAC Jardín Azuayo, 2025).

La cooperativa cuenta a nivel nacional distribuidas en 8 provincias 70 oficinas, 127 cajeros automáticos y aproximadamente 1.400 corresponsales solidarios, en Gualaceo encontramos 2 agencias, 3 cajeros automáticos y 28 corresponsales funcionando con corte al 2024.

## Ilustración 2

*Ubicación Corresponsales Solidarios en el cantón Gualaceo*



Nota: Adaptado de la COAC Jardín Azuayo

Según la información proporcionada por la Institución el número de corresponsales solidarios activos en el cantón Gualaceo al termino de cada año son:

**Tabla 4***Intensidad de corresponsales solidarios por tiempo*

<b>Año</b>	<b>Nro. Corresponsales Solidarios Activos</b>
2019	9
2020	9
2021	13
2022	14
2023	19
2024	28

Nota: Adaptado de la COAC Jardín Azuayo

Las localidades donde se encuentran los corresponsales solidarios son:

**Tabla 5***Presencia de corresponsales solidarios, según la división política del Cantón Gualaceo.*

<b>Localidad</b>	<b>Direcciones</b>	<b>Total</b>
Gualaceo	Gran Colombia y Benigno Malo	17
	Manuel Guillen y Av. Santa Barbara	
	Vía a Quimzhi Centro y Vía a Ñuzhuncay	
	9 de octubre y Luis Salazar Bravo	
	9 de octubre y Gran Colombia	
	Cuenca y Vicente Peña Reyes	
	Fidel Antonio Piedra y Av. Jaime Roldós	
	Vía a Bullzhun y Vía a Cuenca – Bullcay	
	Av. Jaime Roldós y Manuel Moreno	
	Prolongación Luis Cordero y Vía a Yabrum - Parculoma	
	Vía a Gualaceo y Vía a San José – Guanál	
	Av. de los Cañaris y Antonio Vera	
	Av. Cañaris – Mercado Santiago de Gualaceo	
Manuel Reyes y Luis Cordero		

	Vía a Gualaceo y Vía a Chichin – Cahuazhun	
	3 de noviembre y Av. Cañaverales	
	3 de noviembre y Cuenca	
Daniel Córdova T.	Diagonal a la vía a Mariano Moreno y Vía a Chaguarloma	1
Jadán	Vía a Jadán-Gualaceo y Vía al Antiguo Peaje	3
	Vía a Cuenca-Gualaceo	
	Uzhoc	
Luis Cordero V.	Calle principal entrada al centro de Luis Cordero	1
Mariano Moreno	Certag	2
	Primero de mayo y Vía a Zhordan	
Remigio Crespo T	Vía a Gualaceo y Vía Gulag Grande	1
San Juan	Simón Bolívar y Demetrio Vintimilla	2
	Uzhar	
Simón Bolívar	-	0
Zhidmad	Julio Zhapan y Vía a Cruz Pamba	1
<b>Total</b>		<b>28</b>

Nota: Adaptado de la COAC Jardín Azuayo

## METODOLOGÍA

Con la finalidad de determinar el impacto que genera los corresponsales solidarios en el cantón Gualaceo y la evolución que han tenido a lo largo del tiempo se analiza de manera detallada la información proporcionada por la Cooperativa, además de la información obtenida por medio de las entrevistas realizadas al responsable de la sucursal y responsable de los corresponsales, donde se identifica si se cumplen con los objetivos de su implementación y oportunidades de mejora que se derivan de su operatividad.

La investigación se basó en aplicar el método descriptivo en relación con la información cualitativa obtenida de la entrevista con un enfoque participativo y en cuanto a la información proporcionada de la cooperativa de acuerdo con el análisis, la información que proviene de ella es cuantitativa para determinar el impacto y su evolución.

Para la entrevista se realizaron preguntas estructuradas acerca de las dificultades y logros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo enfrenta en el momento de colocar un corresponsal solidario durante el proceso implementación, operatividad, seguimiento y cumplimiento de metas hasta la actualidad. La entrevista consta de 7 preguntas abiertas que permitió obtener información muy valiosa al momento de analizar cada una de ellas y conocer qué tan ligada se encuentra con la inclusión financiera por medio de este canal virtual (corresponsales solidario), además de descubrir si existe una relación entre los ideales que transmite el encargado de la sucursal Gualaceo al responsable de los corresponsales solidarios y confirmar que se cumpla con el objetivo de la implementación de un corresponsal.

Por otra parte, se ha obtenido una base de datos que ha sido proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, la misma ayudó a analizar cuál ha sido la evolución de la transaccionalidad por medio de este canal virtual correspondiente a número de

corresponsales solidarios, número de transacciones y montos transaccionados en cada uno de los años de estudio, verificando su intensidad y condiciones de la institución financiera oferente, analizado la evolución de las variables dependientes como:

- Presencia de corresponsales solidarios, según la división política del Cantón Gualaceo.
- Intensidad de corresponsales solidarios por tiempo.
- Monto promedio de la transaccionalidad, por tiempo.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### Resultados de la entrevista

La entrevista al responsable de la sucursal Gualaceo y al responsable de los corresponsales solidarios tuvo la finalidad de conocer el impacto que provoca la implementación de este canal virtual, así como, las dificultades y logros obtenidos a lo largo del tiempo, también conocer si el trabajo que se desempeña desde su base responsable de la sucursal con el responsable de los corresponsales esta alineado a la misión, visión institucional y en lo posterior hacia los tenderos para cumplir con los objetivos propuestos. En la siguiente tabla podremos observar las respuestas a cada una de las preguntas estructuradas de forma comparativa entre los 2 funcionarios de la Institución.

**Tabla 6**

*Encuesta funcionarios COAC Jardín Azuayo*

Responsable de Sucursal	Responsable de Corresponsales
<b>Pregunta 1. ¿Cuál es el principal objetivo de la implementación de los corresponsales solidarios?</b>	
Es prestar los servicios financieros y no financieros en cada localidad y comunidades brindando calidad y cercanía a socios y usuarios, en donde el principal objetivo es descongestionar las oficinas, optimizando tiempos y recursos y dinamizar la economía de cada sector.	El principal objetivo de la implementación de los corresponsales solidarios es acercar los servicios financieros a las comunidades, promoviendo la inclusión financiera y brindando accesibilidad a transacciones básicas en localidades donde no hay presencia directa de sucursales bancarias.
<b>Pregunta 2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha enfrentado la cooperativa con la implementación de corresponsales solidarios en su experiencia?</b>	
Una de las principales dificultades que hemos enfrentado es la disponibilidad de las personas para prestar el servicio en las distintas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación y competencias de los corresponsales.</li> <li>- Infraestructura tecnológica limitada.</li> </ul>

<p>localidades (predisposición para trabajar como corresponsal solidario).</p> <p>Otra de las dificultades que presentamos en ciertas localidades es la baja conectividad que existe (limitada señal de las distintas operadoras telefónicas).</p> <p>En ciertas comunidades el nivel poblacional es baja por los procesos de migración de la zona rural a zonas urbanas y al extranjero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resistencia al cambio en las comunidades.</li> <li>- Gestión operativa y supervisión.</li> <li>- Dificultades financieras para corresponsales.</li> </ul>
<p><b>Pregunta 3. ¿Cómo han afrontado y mitigado estas dificultades?</b></p>	
<p>Realizando conversatorios donde se comparte la información necesaria de cuáles son los beneficios para los socios en primera instancia quienes son los usuarios de estos servicios y también para los socios tenderos para que tengan mayor afluencia de personas en sus negocios y puedan comercializar sus productos de mejor manera, además del incentivo que ofrece la Institución y procesos de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias adoptadas para superar estas dificultades:</li> <li>- Reforzar los programas de capacitación y soporte técnico para los corresponsales.</li> <li>- Mejorar la infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales.</li> <li>- Realizar campañas educativas para promover el uso y confianza en los corresponsales.</li> <li>- Implementar sistemas de supervisión más eficientes y procesos claros de escalamiento ante problemas operativos.</li> </ul> <p>Aunque estas dificultades han sido desafiantes, han permitido a la cooperativa identificar áreas de mejora y reforzar su compromiso con las comunidades que atiende.</p>
<p><b>Pregunta 4. ¿Qué logros han obtenido con los corresponsales solidarios?</b></p>	
<p>El principal logro conseguido es brindar cercanía en nuestros servicios se ha apoyado con la apertura de nuevas cuentas, actualización y activación de cuentas de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento en la inclusión financiera</li> <li>- Descentralización de los servicios</li> <li>- Fortalecimiento de la relación con las comunidades</li> </ul>

<p>nuestros socios, dinamizar la economía en cada sector, con el apoyo para el pago de los diferentes servicios básicos, educativos, impuestos y otros, lo que ha llevado a que la Institución mejore sus servicios e innove sobre los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulso al desarrollo económico local</li> <li>- Cobertura y acceso ampliado</li> <li>- Innovación en la prestación de servicios</li> </ul>
<p><b>Pregunta 5. ¿En el momento de colocar un nuevo corresponsal que variables analizan?</b></p>	
<p>Para la colocación de nuevos corresponsales solidarios un factor importante es la conectividad, es decir, que las personas cuenten con buena señal para poder transaccionar en estos corresponsales, otra variable igual importante es el nivel poblacional y el porcentaje de socios existentes, la distancia que existe, así como la predisposición del socio tendero para ofertar este servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación estratégica</li> <li>- Tamaño de la población</li> <li>- Distancia a sucursales o corresponsales existentes</li> <li>- Calidad de la conectividad</li> <li>- Reputación y confianza en la comunidad</li> <li>- Flujo de clientes</li> <li>- Índices de seguridad en la zona</li> </ul>
<p><b>Pregunta 6. ¿Qué variables evalúan para determinar el impacto de los corresponsales solidarios desde su implementación hasta la actualidad?</b></p>	
<p>La disponibilidad del socio tendero para la atención (días y horarios de atención).</p> <p>Nivel transaccional – promedio de transacciones superior a las 280 transacciones mensuales.</p> <p>Confianza en el manejo adecuado de los recursos financieros.</p> <p>Orden y organización de los comprobantes de transacción.</p>	<p>En oficina se analizan números de socios que utilizaron el servicio, número de transacciones, porcentaje de socios que utilizan canales virtuales y porcentaje de transacciones físicas en relación con virtuales.</p>

<b>Pregunta 7. ¿Cuáles son la estrategia de corto, mediano y largo plazo para el éxito de los corresponsales solidarios de Jardín Azuayo?</b>	
<p>A <b>corto plazo</b> la estrategia principal es el incremento en el nivel transaccional para ello se comunica las metas a cumplir, así como el avance y evolución en el cumplimiento de estas.</p> <p>Apoyo de compañeros en oficina para el direccionamiento a socios de acuerdo con cada localidad donde existan los corresponsales.</p> <p>Procesos de acompañamiento, retroalimentación y capacitación a socios tenderos y quienes laboran en sus negocios.</p> <p>Estrategia a <b>mediano plazo</b> trabajar con grupos organizados para la generación de convenios de recaudación y así poder incrementar el nivel transaccional.</p> <p>A <b>largo plazo</b> afianzar a nuestros socios para que el mayor porcentaje de estos transaccionen por los diferentes canales virtuales entre ellos los corresponsales solidarios y descongestionar la atención en oficinas.</p>	<p><b>Corto Plazo (0-6 meses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campañas de sensibilización local</li> <li>- Promociones iniciales</li> <li>- Capacitación inmediata a corresponsales</li> <li>- Aumento de visibilidad</li> <li>- Feedback de usuarios</li> </ul> <p><b>Mediano Plazo (6 meses - 1 año)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas estratégicas</li> <li>- Expansión de servicios</li> <li>- Capacitación continua</li> <li>- Uso de tecnología</li> <li>- Eventos comunitarios</li> </ul> <p><b>Largo Plazo (1-3 años)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de fidelización</li> <li>- Expansión geográfica</li> <li>- Transformación digital</li> <li>- Estrategias de inclusión financiera</li> <li>- Fortalecimiento de la marca</li> </ul>

**Nota:** Información obtenida de la entrevista a funcionarios de la COAC Jardín Azuayo

**Tabla 7**

*Análisis de la encuesta*

<b>Análisis 1:</b>	Con base a las respuestas obtenidas se pudo identificar que el trabajo con corresponsales solidarios esta alineado y su principal objetivo es brindar un servicio de calidad y cercanía a socios y usuarios que permita descongestionar las oficinas con el uso de este canal virtual. La cooperativa presta este servicio
--------------------	--

	<p>con la intención de promover la inclusión financiera y que los recursos económicos se dinamicen dentro de cada una de las localidades del cantón.</p>
<b>Análisis 2:</b>	<p>De acuerdo con los resultados obtenidos las principales dificultades que se han encontrado son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La predisposición de las personas tenderas al asumir el servicio del corresponsal,</li> <li>- La baja conectividad con las diferentes operadoras telefónicas y el uso de la tecnología que limita el servicio,</li> <li>- Migración</li> </ul> <p>De acuerdo con el responsable de los corresponsales también las dificultades que han enfrentado son al momento de análisis de la parte financiera para ser un corresponsal y en el funcionamiento la gestión operativa y supervisión.</p>
<b>Análisis 3:</b>	<p>En referencia a la pregunta 3 para mitigar estos problemas cuenta con un proceso de capacitación y acompañamiento a los tenderos enfocado a protocolos de atención, educación financiera, puntos de información y promoción en ciertas localidades donde se da a conocer la información de los servicios que se presta; en cuanto a la parte tecnológica se brinda alternativas para mejorar los procesos, brindando mayor confianza en el uso de este canal, y se identifica oportunidades de mejora e innovación demostrando su compromiso institucional.</p>
<b>Análisis 4:</b>	<p>Con las respuestas obtenidas identificamos que tanto la misión como la visión de la cooperativa se cumple, siendo el mayor logro la accesibilidad de estos servicios en cada localidad representado por el número de transacciones y montos registrados en cada corresponsal y en base a la confianza de este servicio el incremento en los mismos. Esto ha contribuido a un incremento en la inclusión financiera permitiendo fortalecer lazos con las comunidades, organizaciones y fidelizando a los socios de la institución al poder colocar más servicios financieros.</p>
<b>Análisis 5:</b>	<p>A la hora de colocar un nuevo corresponsal las variables más importantes que se toman en cuenta es la calidad de la conectividad y señal para que el socio pueda transaccionar de una manera segura y confiable, también se analiza el</p>

	<p>tamaño poblacional y la distancia que existe entre cada corresponsal instalado. Al ser un servicio que maneja recursos monetarios la reputación y confianza del tendero es primordial para el éxito de este servicio y beneficio para la comunidad.</p>
<b>Análisis 6:</b>	<p>Con relación a las variables que generan impacto en los corresponsales solidarios se enfocan mucho en la calidad de atención que presta el comercio tanto en días de atención, horarios, actitud del tendero al prestar el servicio y buscar alternativas de mejora, el cumplimiento correcto del porcentaje mínimo a transaccionar y la capacidad de superar esta meta, organización, orden y control de los recursos financieros y promoción de este servicios para incrementar el porcentaje de transacciones virtuales por este medio.</p>
<b>Análisis 7:</b>	<p>Las estrategias usadas se basan en tres fases: metas a corto, mediano y largo plazo buscando la sostenibilidad de este servicio y el crecimiento en el porcentaje de socios utilizando este canal virtual. Para ello, el personal de la cooperativa realiza procesos de promoción dentro y fuera de sus oficinas buscando dar mayor alcance al conocimiento y uso de este; hacia el socio tendero capacitación continua y hacia la comunidad fortalecer gestiones de convenios de recaudación para darles una alternativa más de pago sin costos adicionales, optimizando tiempo por traslados, realizar largas filas y costos de movilización y así lograr fidelizar a los socios.</p>

**Nota:** Información sintetizada de las entrevistas realizadas por el autor a los funcionarios de la Institución.

**Resultado de la base de datos proporcionado por la cooperativa**

**Tabla 8**

*Evolución de transaccionalidad de los Corresponsales Solidarios del 2019 al 2024*

CORRESPONSALES	NRO. DE TRANSACCIONES						TOTAL
	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023	2.024	
<u>MINI MARKET TATYS - PARQUE SIMON BOLIVAR</u>	434	2.676	5.068	10.348	18.819	18.961	<b>56.306</b>
<u>MEDIC JADAN – JADAN</u>	628	4.628	7.991	10.752	12.380	10.486	<b>46.865</b>
<u>CYBER ZONEXTREME - MERCADO 25 DE JUNIO</u>	0	0	2.414	9.418	12.912	15.321	<b>40.065</b>
<u>TIENDA ARIANITA - PARQUE DEL NIÑO</u>	484	2.522	4.461	6.584	12.668	9.901	<b>36.620</b>
<u>TIENDA MARTHITA - SAN JUAN</u>	353	4.674	5.442	7.187	10.844	7.959	<b>36.459</b>
<u>MEGTIENDA JAIMITO - HOSPITAL MORENO VAZQUEZ</u>	245	1.996	3.276	3.950	9.271	11.052	<b>29.790</b>
<u>PAPELERIA DEL SUR - SECTOR OFICINA</u>	0	0	707	5.542	6.848	4.988	<b>18.085</b>
<u>MINIMERCADO MAMI LUCI - PARQUE MANUEL CRUZ</u>	302	1.985	3.191	3.797	5.281	2.566	<b>17.122</b>
<u>EL RODEO - PARQUE 10 DE AGOSTO</u>	0	0	1.213	3.280	6.253	6.353	<b>17.099</b>
<u>TIENDA PAOLA – ZHIDMAD</u>	0	0	0	1.482	7.308	7.461	<b>16.251</b>
<u>COMERCIAL MARIBEL - MARIANO MORENO</u>	224	1.714	2.144	2.603	4.636	4.630	<b>15.951</b>
<u>MARKET LA LAGUNA – LLAYZHATAN</u>	234	1.225	2.336	2.515	4.075	4.162	<b>14.547</b>
<u>TIENDA MATIUS - ANTIGUO TERMINAL</u>	0	0	0	0	3.295	9.003	<b>12.298</b>
<u>COMERCIAL OSITA - DANIEL CORDOVA TORAL</u>	0	0	563	2.258	3.921	3.508	<b>10.250</b>
<u>TIENDA BULLCAY - BULLCAY CASA COMUNAL</u>	0	0	0	0	0	8.945	<b>8.945</b>
<u>SUPERMERCADO VIRGEN DEL CISNE - LUS CORDERO VEGA</u>	206	2.116	1.286	1.838	2.051	1.134	<b>8.631</b>
<u>TIENDA VIRGEN DEL CISNE – QUIMZHI</u>	147	983	1.036	884	2.032	2.368	<b>7.450</b>

SUPER AHORRO - BULLCAY EL CARMEN	0	0	1.507	2.017	0	0	<b>3.524</b>
AMY CELL - SECTOR BANCARIO	0	0	0	696	2.073	492	<b>3.261</b>
TIENDA LORENA - BULLCAY EL CARMEN	528	2.297	220	0	0	0	<b>3.045</b>
TIENDA LUZ MARY - EUGENIO ESPEJO	0	0	0	0	0	2.756	<b>2.756</b>
<u>TIENDA CARLITOS Y WEN – PARCULOMA</u>	0	0	0	0	0	2.588	<b>2.588</b>
<u>MINIMARKET GUANAL – GUANAL</u>	0	0	0	0	634	1.334	<b>1.968</b>
DARMUZ - SECTOR BANCARIO	0	255	1.414	104	0	0	<b>1.773</b>
FRITADAS DE CERTAG – CERTAG	247	518	576	289	0	0	<b>1.630</b>
ABACERIA CARMITA – CERTAG	0	0	0	698	910	0	<b>1.608</b>
TIENDA RAQUEL - REMIGIO CRESPO TORAL	0	0	0	0	394	779	<b>1.173</b>
TIENDA BULLCAY - BULLCAY CASA COMUNAL	1.135	0	0	0	0	0	<b>1.134</b>
TIENDA EL BELEN – GUAYMINCAY	116	514	494	0	0	0	<b>1.124</b>
<u>MINIMARKET EL CASERITO - PUENTE VELASCO IBARRA</u>	0	0	0	0	0	900	<b>900</b>
<u>WCS TUNING - BARRIO ANTONIO VERA</u>	0	0	0	0	143	661	<b>804</b>
HIPERMERCADO PANDO SIGUA - 3 DE NOVIEMBRE	0	0	0	0	268	452	<b>720</b>
COMERCIAL FERRETERIA BORJA - MERCADO SANTIAGO DE GUALACEO	0	0	73	273	173	193	<b>712</b>
FARMACIA SEÑOR DE LOS MILAGROS - DANIEL CORDOVA TORAL	104	525	29	0	0	0	<b>658</b>
TIENDA CAGUAZHUN - CAGUAZHUN GRANDE	0	0	0	0	0	561	<b>561</b>
<u>TIENDA BRYAN - UZHAR</u>	0	0	0	0	0	499	<b>499</b>
<u>ROMANOS ELECTRONICS - PLAZA CIVICA</u>	0	0	0	0	0	420	<b>420</b>
<u>TIENDA CARMITA - CAGUAZHUN GRANDE</u>	0	0	0	0	0	335	<b>335</b>

<u>LAS RIVERAS SAN FRANCISCO - SAN FRANCISCO</u>	0	0	0	0	0	324	<b>324</b>
<u>TIENDA LAURA - TERMINAL TERRESTE</u>	0	0	0	0	0	223	<b>223</b>
<u>DISENSA - SAN PEDRO DE LOS OLIVOS</u>	0	0	0	0	134	0	<b>134</b>
<u>TIENDA GABY - SAN FRANCISCO BAJO</u>	69	41	0	0	0	0	<b>110</b>
<u>LOVELY - SECTOR DEL CALZADO</u>	0	0	0	0	72	23	<b>95</b>
<u>FARMACIA VIRGEN DEL ROSARIO- UZHO</u>	0	0	0	0	0	42	<b>42</b>
<u>COMERCIAL FAMILY - MANUEL REYES</u>	0	0	0	0	0	38	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.456</b>	<b>28.669</b>	<b>45.441</b>	<b>76.515</b>	<b>127.395</b>	<b>141.418</b>	<b>424.894</b>

Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

**Tabla 9**

*Evolución de transaccionalidad en Montos de los Corresponsales Solidarios del 2019 al 2024*

CORRESPONSALES	MONTOS TRANSACCIONADOS						TOTAL
	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023	2.024	
<u>MINI MARKET TATYS - PARQUE SIMON BOLIVAR</u>	29.417,04	170.272,10	320.409,00	608.756,17	861.737,98	828.823,21	<b>2.819.415,50</b>
<u>MEDIC JADAN – JADAN</u>	45.505,32	289.953,60	456.278,00	621.935,49	629.099,52	529.952,98	<b>2.572.724,91</b>
<u>CYBER ZONEXTREME - MERCADO 25 DE JUNIO</u>	0,00	0,00	177.712,60	628.997,48	790.699,68	867.464,71	<b>2.464.874,47</b>
<u>TIENDA ARIANITA - PARQUE DEL NIÑO</u>	33.225,80	187.170,10	311.527,60	398.800,59	436.140,00	392.156,68	<b>1.759.020,77</b>
<u>TIENDA MARTHITA - SAN JUAN</u>	19.631,89	257.065,30	301.834,60	387.301,08	463.044,83	297.539,65	<b>1.726.417,35</b>
<u>MEGTIENDA JAIMITO - HOSPITAL MORENO VAZQUEZ</u>	17.490,06	124.019,80	213.822,60	229.965,21	272.949,14	266.368,75	<b>1.124.615,56</b>
<u>PAPELERIA DEL SUR - SECTOR OFICINA</u>	0,00	0,00	54.164,20	301.008,87	270.954,79	176.828,85	<b>802.956,71</b>
<u>MINIMERCADO MAMI LUCI – PARQUE MANUEL CRUZ</u>	21.407,85	122.000,00	217.056,70	209.400,48	197.470,51	60.925,50	<b>828.261,04</b>
<u>EL RODEO - PARQUE 10 DE AGOSTO</u>	0,00	0,00	90.036,30	201.833,14	259.137,64	284.827,83	<b>835.834,91</b>
<u>TIENDA PAOLA – ZHIDMAD</u>	0,00	0,00	0,00	40.154,57	206.366,76	221.615,47	<b>468.136,80</b>
<u>COMERCIAL MARIBEL - MARIANO MORENO</u>	12.518,97	61.047,50	99.417,80	102.528,05	109.152,69	95.619,90	<b>480.284,91</b>
<u>MARKET LA LAGUNA – LLAYZHATAN</u>	24.296,85	90.853,60	144.321,90	147.719,05	176.912,77	158.293,15	<b>742.397,32</b>
<u>TIENDA MATIUS - ANTIGUO TERMINAL</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	41.439,98	195.743,85	<b>237.183,83</b>
<u>COMERCIAL OSITA - DANIEL CORDOVA TORAL</u>	0,00	0,00	25.150,50	100.700,52	121.882,47	87.966,85	<b>335.700,34</b>
<u>TIENDA BULLCAY - BULLCAY CASA COMUNAL</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	281.829,97	<b>281.829,97</b>
<u>SUPERMERCADO VIRGEN DEL CISNE – LUS CORDERO VEGA</u>	17.992,00	81.502,50	52.628,80	65.522,31	58.290,76	18.185,11	<b>294.121,48</b>
<u>TIENDA VIRGEN DEL CISNE – QUIMZHI</u>	10.170,36	47.334,40	55.091,60	49.119,13	36.123,73	36.512,53	<b>234.351,75</b>
<u>SUPER AHORRO - BULLCAY EL CARMEN</u>	0,00	0,00	102.566,90	117.313,91	0,00	0,00	<b>219.880,81</b>
<u>AMY CELL - SECTOR BANCARIO</u>	0,00	0,00	0,00	50.479,01	134.689,50	29.730,43	<b>214.898,94</b>
<u>TIENDA LORENA - BULLCAY EL CARMEN</u>	32.004,47	140.963,50	15.410,90	0,00	0,00	0,00	<b>188.378,87</b>

TIENDA LUZ MARY - EUGENIO ESPEJO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	68.140,68	<b>68.140,68</b>
<u>TIENDA CARLITOS Y WEN – PARCULOMA</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	53.912,66	<b>53.912,66</b>
<u>MINIMARKET GUANAL – GUANAL</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	17.365,74	52.311,92	<b>69.677,66</b>
DARMUZ - SECTOR BANCARIO		14.479,60	94.035,00	6.799,10	0,00	0,00	<b>115.313,70</b>
FRITADAS DE CERTAG – CERTAG	23.173,23	44.568,10	50.038,30	30.096,40	0,00	0,00	<b>147.876,03</b>
ABACERIA CARMITA – CERTAG	0,00	0,00	0,00	42.891,32	28.783,12	0,00	<b>71.674,44</b>
TIENDA RAQUEL - REMIGIO CRESPO TORAL	0,00	0,00	0,00	0,00	16.144,86	27.130,40	<b>43.275,26</b>
TIENDA BULLCAY - BULLCAY CASA COMUNAL	83.553,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>83.553,44</b>
TIENDA EL BELEN – GUAYMINCAY	5.136,50	25.878,90	23.093,70	0,00	0,00	0,00	<b>54.109,10</b>
<u>MINIMARKET EL CASERITO - PUENTE VELASCO IBARRA</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39.330,65	<b>39.330,65</b>
<u>WCS TUNING - BARRIO ANTONIO VERA</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	5.559,07	29.212,43	<b>34.771,50</b>
HIPERMERCADO PANDO SIGUA - 3 DE NOVIEMBRE	0,00	0,00	0,00	0,00	14.967,77	27.741,03	<b>42.708,80</b>
COMERCIAL FERRETERIA BORJA - MERCADO SANTIAGO DE GUALACEO	0,00	0,00	6.263,90	19.662,79	11.787,36	11.395,79	<b>49.109,84</b>
FARMACIA SEÑOR DE LOS MILAGROS - DANIEL CORDOVA TORAL	8.090,00	30.485,60	988,90	0,00	0,00	0,00	<b>39.564,50</b>
TIENDA CAGUAZHUN - CAGUAZHUN GRANDE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.350,38	<b>18.350,38</b>
<u>TIENDA BRYAN- UZHAR</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.085,96	<b>12.085,96</b>
<u>ROMANOS ELECTRONICS - PLAZA CIVICA</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.460,83	<b>25.460,83</b>
<u>TIENDA CARMITA - CAGUAZHUN GRANDE</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7.627,62	<b>7.627,62</b>
<u>LAS RIVERAS SAN FRANCISCO - SAN FRANCISCO</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.812,68	<b>4.812,68</b>
<u>TIENDA LAURA - TERMINAL TERRESTE</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.381,10	<b>11.381,10</b>
DISENSA - SAN PEDRO DE LOS OLIVOS	0,00	0,00	0,00	0,00	7.377,02	0,00	<b>7.377,02</b>
TIENDA GABY - SAN FRANCISCO BAJO	6.552,00	3.520,20	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>10.072,20</b>
LOVELY - SECTOR DEL CALZADO	0,00	0,00	0,00	0,00	2.867,63	1.044,53	<b>3.912,16</b>

<u>FARMACIA VIRGEN DEL ROSARIO – UZHO</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.787,20	<b>1.787,20</b>
<u>COMERCIAL FAMILY - MANUEL REYES</u>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.144,14	<b>1.144,14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>390.165,78</b>	<b>1.691.114,80</b>	<b>2.811.849,80</b>	<b>4.360.984,67</b>	<b>5.170.945,32</b>	<b>5.223.255,42</b>	<b>19.648.315,79</b>

Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

Según la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la tabla 8 y 9 se puede visualizar que, de los 28 corresponsales solidarios activos al 31 de diciembre del año 2024, son 6 corresponsales que predominan la tabla, donde los montos por transacciones totales superan el millón de dólares y número de transacciones están por encima de las 36.000. Estos corresponsales están distribuidos 4 en la zona urbana céntrica del cantón y 2 de la zona rural que están instalados en las parroquias de Jadán y San Juan. Cabe mencionar que 5 corresponsales están funcionando desde el año 2019 al 2024 y el corresponsal Cyber Zonextreme se encuentra transaccionando desde el 2021 al 2024 y es el tercer corresponsal con mayor transaccionalidad.

**Tabla 10**

*Corresponsales con mayor cantidad de transacciones y montos*

CORRESPONSALES 2019-2024	TOTAL TRANS.	TOTAL MONTO
MINI MARKET TATYS - PARQUE SIMON BOLIVAR	56.306	\$2.819.415,50
MEDIC JADAN – JADAN	46.865	\$2.572.724,91
CYBER ZONEXTREME - MERCADO 25 DE JUNIO	40.065	\$2.464.874,47
TIENDA ARIANITA - PARQUE DEL NIÑO	36.620	\$1.759.020,77
TIENDA MARTHITA - SAN JUAN	36.479	\$1.726.417,35
MEGTIENDA JAIMITO - HOSPITAL MORENO VAZQUEZ	29.790	\$1.124.615,56
<b>TOTAL</b>	<b>246.125</b>	<b>12.467.068,56</b>

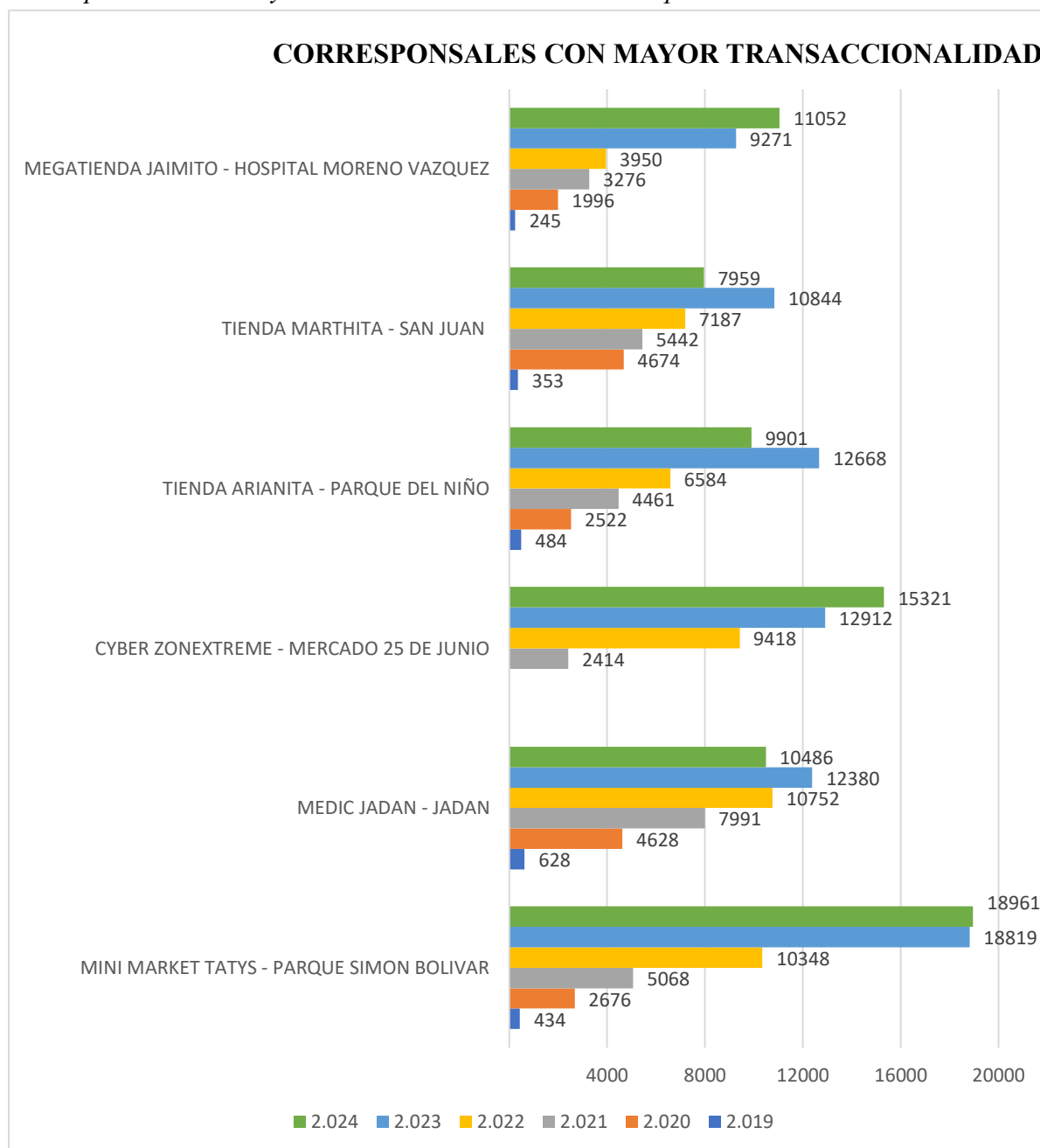
Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

Como podemos observar en la tabla 10 dentro de la zona urbana del cantón el corresponsal que más ha transaccionado desde el 2019 al 2024 está ubicado en el sector Parque Simón Bolívar - Mini Market Tatys con 56.306 transacciones por un monto de \$2.819.415,50, seguido del

corresponsal ubicado en el sector Mercado 25 de Junio - Cyber Zonaextreme con 40.065 transacciones por un monto de \$2.464.874,47, en tercer lugar el corresponsal ubicado en el sector Parque de Niño -Tienda Arianita con 36.620 transacciones por el monto de \$1.759.020,77, en cuarto lugar se encuentra el corresponsal ubicado en el sector Hospital Mariano Moreno - Megatienda Jaimito con 29.790 transacciones por un monto de \$1.124.615,56. Por otra parte, los corresponsales que se encuentran en zonas rurales del cantón corresponde a Medic Jadán con 46.865 transacciones por un monto de \$2.572.724,91 siendo este corresponsal que se encuentra en segundo lugar; San Juan - Tienda Marthita con 36.479 transacciones con un monto de \$1.726.417,35, mismo que se encuentra en quinto lugar de transaccionalidad.

### Ilustración 3

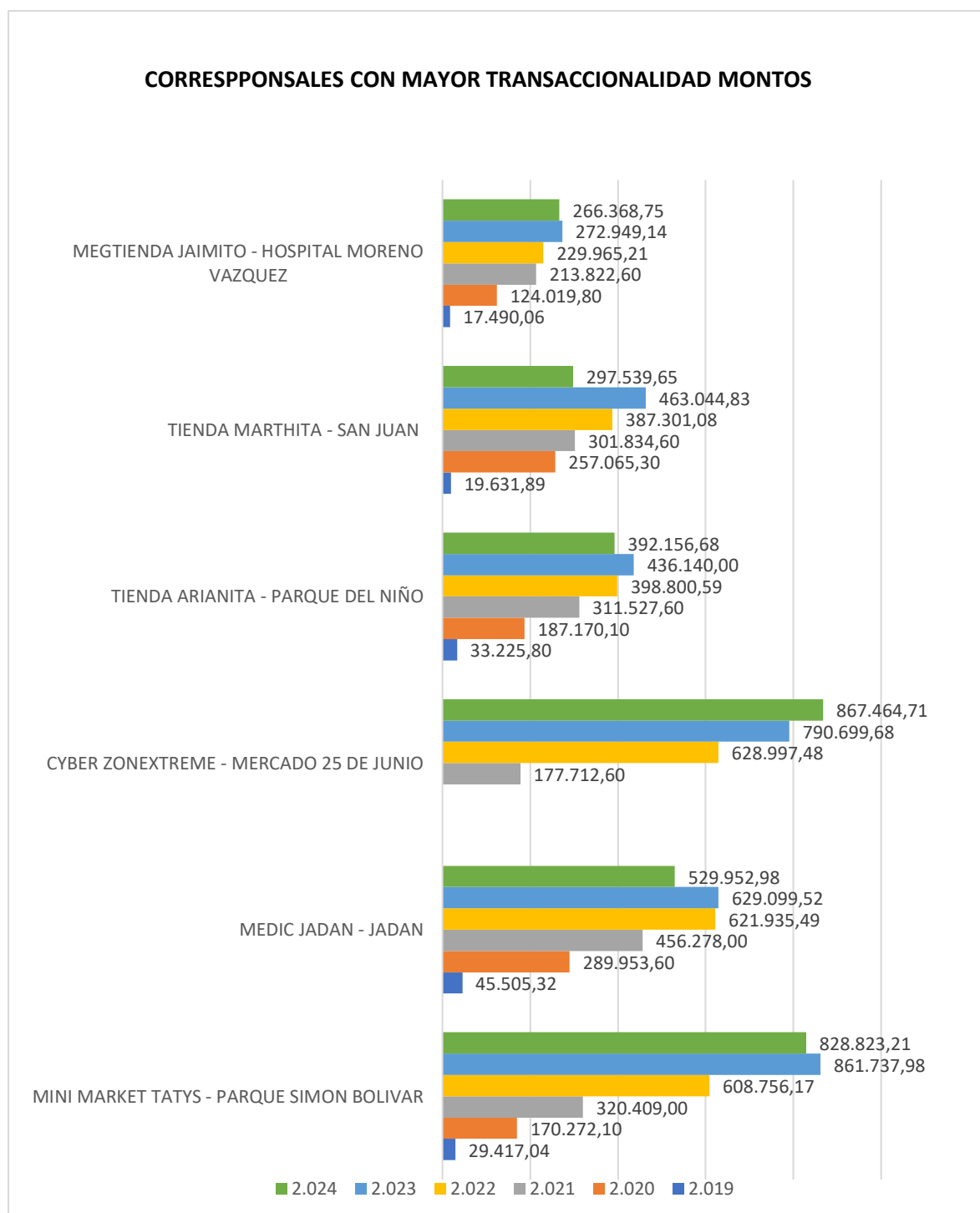
Corresponsales con mayor número de transacciones en el periodo 2019 al 2024



Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

#### Ilustración 4

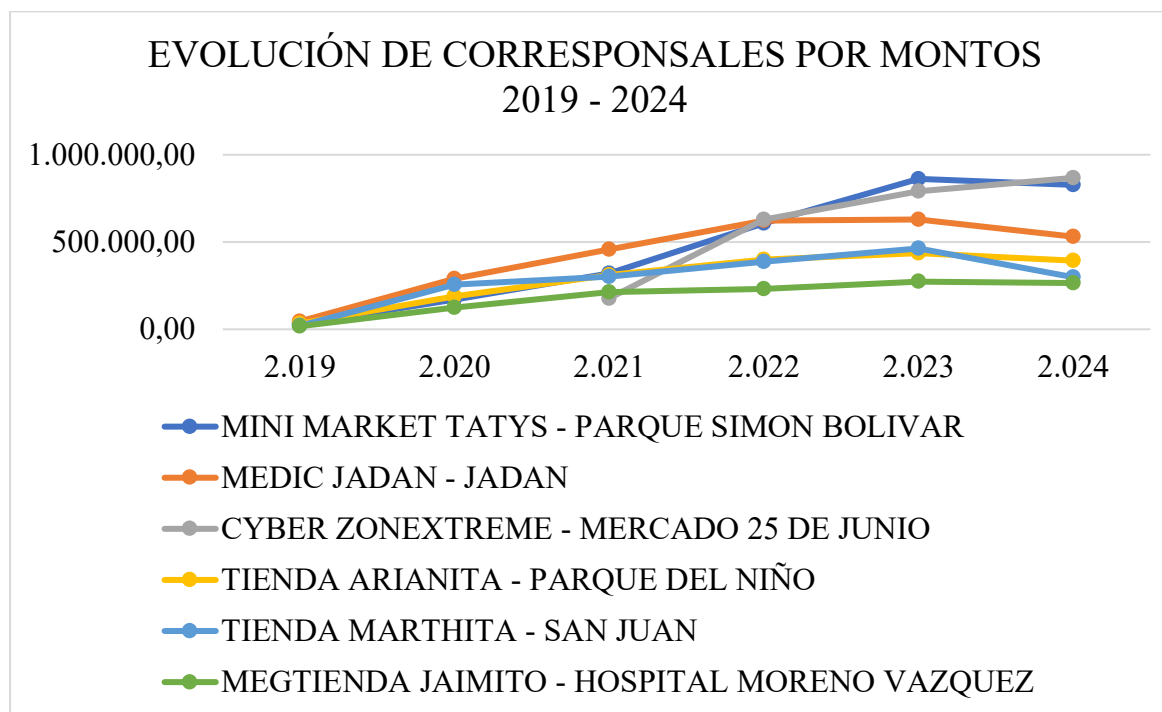
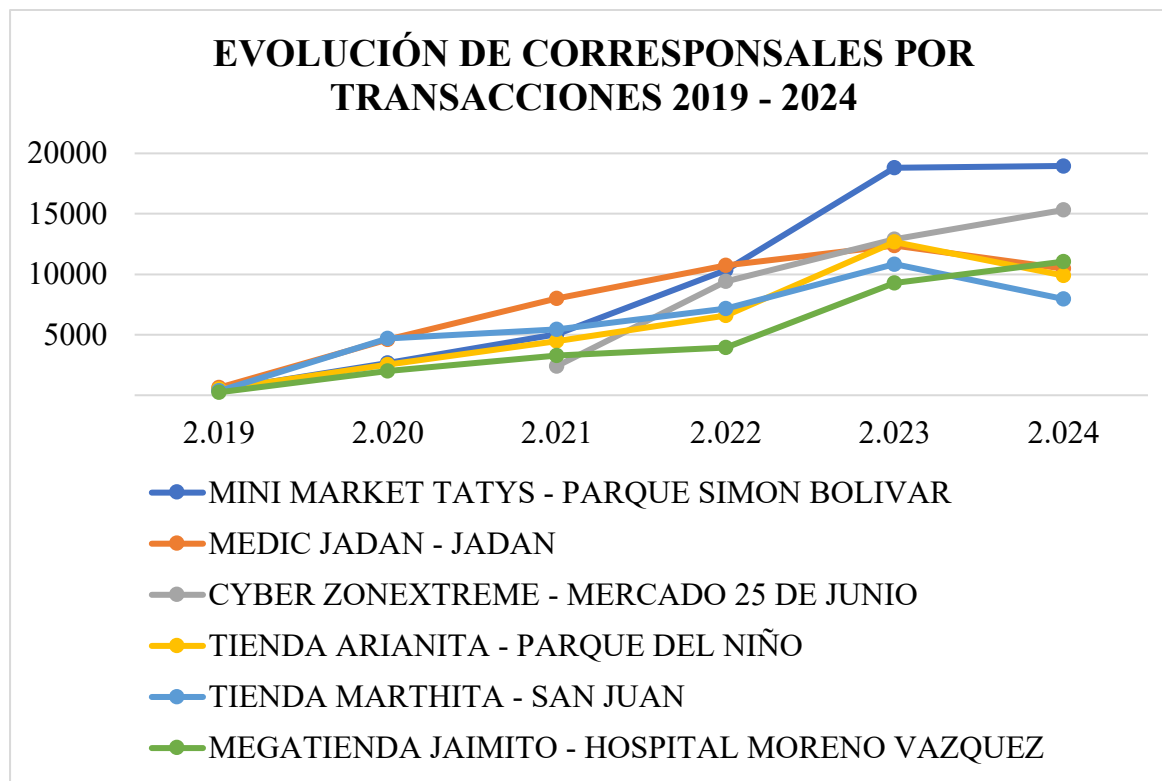
Corresponsales con mayor transaccionalidad en montos en el periodo 2019 al 2024



Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

### Ilustración 5

*Evolución de corresponsales por transacciones y montos 2019 – 2024*



Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

Como se visualiza en las ilustraciones 5 se puede identificar que a pesar de que un corresponsal cuente con un mayor número de transacciones, en cuanto a monto es similar o menor, esto se debe a varios factores como el tipo de transacciones (depósitos, retiros, recargas, recaudaciones facilito o recaudaciones locales) que los socios o usuarios realizan en el corresponsal, el nivel poblacional y los años de funcionamiento.

Como bien es cierto el comercio Mini Market Tatys es el principal corresponsal de la sucursal Gualaceo lidera por el número de transacciones en la sumatoria de los años 2019 al 2024, y con mayor transaccionalidad en el 2023 y 2024, con relación al comercio Medic Jadán tiene mayor transaccionalidad desde el 2019 al 2022, esto se debe a la confianza que los socios tienen en el servicio que presta un corresponsal, para la parroquia de Jadán en los primeros años se cumple con el objetivo de calidad y cercanía y los resultados se tiene en el número de transacciones que realizan, no obstante en la zona urbana tiene una buena acogida pero al contar con otros canales virtuales como son cajeros, aplicaciones y oficinas los cuales son cercanos a sus hogares o lugares de trabajo la transaccionalidad fue evolucionando al pasar los años dando un cambio positivo y teniendo un mayor incremento, cabe mencionar que en las zonas rurales el factor migración y la baja población hace que el indicador se mantenga con un incremento menor al de las zonas urbanas.

Con relación al monto transaccionado a nivel general del 2019 al 2024 el corresponsal Mini Market Tatys ha generado un movimiento de \$ 2'819.415,50 en segundo lugar Medic Jadán con \$ 2'572.724,91 y en tercer lugar Cyber Zonextreme con \$ 2'464.874,47 corresponsal que está funcionando desde el año 2021 al 2024, es importante recalcar que el último en mención en el año 2022 y 2024 transacciona en monto más que los otros, esto se debe a que este corresponsal se encuentra ubicada en una zona urbana de alto comercio y las transacciones que principalmente se

realizan son depósitos y retiros y menor cantidad recaudaciones facilito, en cuanto a los otros corresponsales adicional a estas transacciones realizan recargas que si bien suman en número de transacciones, en montos con valores pequeños. También es importante mencionar que, en los corresponsales rurales como son Jadán y San Juan los que representan mayor transaccionalidad, en montos en algunos años superan a los urbanos debido a que en estas localidades existe un mayor número de personas beneficiarias del bono o con jubilaciones que se acercan a realizar sus transacciones y pagos de servicios.

## Ilustración 6

### *Ubicación Geográfica de Corresponsales Urbanos con mayor transaccionalidad*



Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

**Ilustración 7***Ubicación Geográfica del Corresponsal de Jadán*

Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

## Ilustración 8

### *Ubicación Geográfica del Corresponsal de San Juan*



Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

Además, lo que se puede observar en las tablas 8 y 9 es que existen 7 corresponsales solidarios que estuvieron activos en el año 2024, sin embargo, con corte al 31 de diciembre del mismo año terminaron su relación de socio corresponsal con la Institución por diversos factores que provocaron su cierre. Siendo los corresponsales ubicados en el sector urbano del cantón Amy Cell - Sector Bancario, Tienda Luz Mary - Eugenio Espejo y Lovely - Sector del calzado que terminaron con este servicio debido a un proceso de venta de sus negocios por motivos de migración y cambios de ubicación lo que causó que la cooperativa se vea en la obligación de retirar el corresponsal, en cuanto al Hipermercado Pando Sigua – 3 de Noviembre, Ferretería Comercial Borja - Mercado Santiago de Gualaceo, Tienda Caguazhun- Caguazhun grande se cerraron debido a la baja transaccionalidad de estos corresponsales, a pesar de implementar estrategias de promoción no se cumplió con las expectativas dando la oportunidad a una reubicación de estos corresponsales, de igual manera sucedió con el corresponsal de Remigio Crespo – Tienda Raquel y por la baja afluencia de socio en la parroquia.

### **PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS**

Después de haber realizado las entrevistas a los funcionarios encargados de la sucursal Gualaceo y de los corresponsales solidarios se pudo identificar que las principales dificultades que inciden en la implementación de un nuevo corresponsal han sido la falta de colaboración y predisposición por parte del posible socio tendero en la operación del corresponsal solidario, como también en las zonas rurales la baja conectividad que limita la transaccionalidad y otro factor es la migración de zonas rurales a zonas urbanas y de la población en general al extranjero quedándose zonas con un nivel poblacional bajo. A pesar de las dificultades encontradas también existen logros como es brindar cercanía a comunidades que se encuentran lejanas de las oficinas y beneficios para

los socios poder transaccionar en horarios distintos a los atención normal, de esta manera se ha impulsado a la inclusión financiera al ofrecer los servicios financieros a través de este canal virtual en parroquias y diferentes localidades; también se ha logrado descongestionar oficinas permitiendo fortalecer lazos con las comunidades, organizaciones y fidelizando a los socios de la institución al poder colocar más servicios financieros.

Con respecto al análisis realizado sobre la base de datos proporcionada por la cooperativa la contribución que han tenido los corresponsales solidarios en la inclusión financiera a generado un gran impacto positivo en la aceptación del servicio, y confianza en el uso de este ya que de esta manera se ha podido dimensionar la economía de cada localidad consiguiendo que el dinero circule dentro las propias comunidades y las personas optimicen sus tiempos y recursos al no tener que movilizarse hacia las oficinas.

La evolución en la implementación de los corresponsales solidarios ha cumplido su propósito y con el seguimiento y acompañamientos del personal de la institución les ha permitido determinar ciertas características que deben cumplir los socios tenderos para continuar operando como un corresponsal una de ellas es estar alineados a los principios cooperativos y cumplir con el nivel promedio de transacciones permitiendo generar estrategias de promoción de este servicio.

**Tabla 11**

*Análisis horizontal de transacciones y montos durante el 2019 al 2024 por los Corresponsales Solidarios*

TOTALES	2019	2020	VAR. REL.	2021	VAR. REL.	2022	VAR. REL.	2023	VAR. REL.	2024	VAR. REL.
TRANSACCIONES	5456	28669	425,46 %	45441	58,50%	76515	68,38%	127395	66,50%	141418	11,01%
MONTOS	390.165,78	1.691.114,80	333,43%	2.811.849,80	66,27%	4.360.984,67	55,09%	5.170.945,32	18,57%	5.223.255,42	1,01%

Nota: Adaptado de la información proporcionada por la COAC Jardín Azuayo

De acuerdo con la tabla 11 se la evolución de los corresponsales ha presentado un resultado positivo y vemos como del 2019 al 2020 las transacciones de los corresponsales ha incrementado en un 425,46% y con referencia a monto un 333,43%, esto se debe a un proceso de masificación en la colocaciones de estos corresponsales en las diferentes localidades , con relación al 2021 las transacciones han aumentado en un 58,50% y un 66,27% en montos, para el 2022 las transacciones incrementan en un 68,38% y un 55,09% en montos, para el 2023 el incremento es del 66,50% y 18,57% en transacciones y montos respectivamente y finalmente para el 2024 el incremento en transacciones es del 11 ,01% y en apenas un 1,01% en montos, esto se debe a la crisis energética que sufrió el país a lo largo del año provocando una disminución progresiva en las transacciones.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Por medio de los corresponsales solidarios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo busca satisfacer las necesidades de socios y usuarios brindando cercanía y mayor facilidad para que personas que se encuentran en zonas rurales como urbanas puedan realizar sus transacciones de una forma más segura y rápida.

Existen capacitaciones y acompañamientos constantes por parte de los colaboradores de la sucursal a cada uno de socios tenderos para de esta manera estar pendiente a nuevas dificultades, amenazas y oportunidades de mejora que pueda comprometer el éxito de los corresponsales solidarios.

Se usan estrategias a corto, mediano y largo plazo que contribuyen a incrementar la confianza, accesibilidad y uso de los corresponsales solidarios, logrando un impacto positivo tanto en las comunidades como en la cooperativa, y de esta manera se fomenta la educación e inclusión financiera en las localidades.

La presencia de corresponsales solidarios tanto en zonas urbanas como rurales han tenido un impacto positivo con la funcionalidad de este servicio la cooperativa a logrado que aumenten las transacciones y montos dentro de la institución, además de ofrecer cercanía se logra demostrar el compromiso que se tiene con las localidades buscando el beneficio común con toda la población.

A pesar de que varios corresponsales se encuentran en las zonas urbanas del cantón no han tenido gran volumen de transacciones y montos, ya que han sido varios inconvenientes que se han presentado a lo largo de tiempo, una de las dificultades que más ha afectado ha sido la falta de predisposición de socios tenderos que impiden el correcto funcionamiento del corresponsal.

En el año 2019 la Cooperativa Jardín Azuayo empezó con la implementación de más corresponsales solidarios como una estrategia que ayude al descongestionamiento de oficinas y se dinamice los recursos económicos dentro de cada localidad. Con el pasar de los años ha ido evolucionando de manera positiva por lo que han ido incrementando el número de corresponsales siendo en la actualidad 28 corresponsales activos dentro del cantón.

## **RECOMENDACIONES**

Realizar espacios o eventos en los que la cooperativa pueda brindar la información necesaria sobre los usos y beneficios de este canal virtual no solo a los socios si no al público en general, más aún en las zonas rurales para que las personas de las parroquias no tengan inconvenientes en cuanto al uso y movilización.

Seguir brindado de manera periódica capacitaciones y acompañamientos a los socios tenderos y personal que labora dentro de cada uno de los emprendimientos con la finalidad de que el servicio que presente sea de calidad y se pueda satisfacer las necesidades de los socios y usuarios.

Generar alianzas estratégicas que permitan fortalecer los lazos entre la cooperativa, organizaciones y socios – usuarios por medio de firmas de convenios de recaudación y procesos de capacitación, que contribuyan a incrementar la transaccionalidad de los corresponsales solidarios y la colocación de los diferentes servicios financieros fomentando a la inclusión financiera.

Contratar proveedores de internet con un mayor alcance de conectividad que ofrezcan la seguridad en cuanto a la señal, velocidad y mayor conectividad que no limite e impida el uso de los corresponsales.

Buscar puntos estratégicos con mayor afluencia de personas para la instalación de nuevos corresponsales, con la intención de crear mayor facilidad a este servicio financiero y evitar problemas de cumplimiento de metas con relación al número de transacciones.

Finalmente, para los corresponsales con baja transaccionalidad elaborar un plan promocional que le permita cumplir con una meta mensual de transacciones y establecer compromisos de mejorar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, A., Andrade, M., Andrade, R., & Murillo, F. (2025). Fintech, una opción para la inclusión. 3. Obtenido de <file:///C:/Users/Karina/Downloads/Dialnet-FintechUnaOpcionParaLaInclusionFinancieraEnEcuador-9966681.pdf>
- Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). *Grupo Banco Mundial*.
- Banco Mundial. (29 de Marzo de 2022). La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- Bank Watch Ratings. (12 de 08 de 2024). *Instituciones Financieras*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://bankwatchratings.com/componente-bwr/descarga.php%3Find%3D3106%26name%3D%26id%3D0:%26Itemid%3D&ved=2ahUKEwjPzpGEr8-NAxVkSDABHQzREYwQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw3IxU6GporcJwm-Shu9w2wX>
- BCE. (2024). *INFORME DE RESULTADOS ESTADÍSTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF\\_042023.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF_042023.pdf)
- BCE. (2024). *INFORME DE RESULTADOS ESTADÍSTICAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF\\_042023.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF_042023.pdf)

- Caminos, W., Guerrero, K., & Freire, J. (22 de Diciembre de 2023). Importancia de la contabilidad financiera en la rentabilidad. 5. Obtenido de file:///C:/Users/Karina/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaContabilidadFinancieraEnLaRentabili-9540755.pdf
- Cedeño, L., & Bravo, V. (10 de Julio de 2020). LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SU APOORTE AL SECTOR MICROEMPRESARIAL ECUATORIANO. 26. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/35/90>
- COAC Jardín Azuayo. (12 de 05 de 2025). *Encuentranos*. Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/encuentranos/>
- COAC Jardín Azuayo. (12 de 05 de 2025). *Jardín Azuayo Nosotros - ¿Quiénes somos?* Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/nosotros/>
- COAC Jardín Azuayo. (13 de 05 de 2025). *Microfides, Coac Jardín Azuayo - ¿Qué hacemos?* Obtenido de <https://microfides.com/jardin-azuayo-ecuador/>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (27 de Agosto de 2020). *Inclusión Financiera*.
- Freire, A., & Cadena, D. (2023). *Informe de Resultados Estadísticas de Inclusión Financiera* . Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF\\_012023.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/InclusionFinanciera/ResultIF_012023.pdf)
- Georgieva, K. (17 de Enero de 2020). El sector financiero en la década de 2020: Construir un sistema más inclusivo en la nueva década. Obtenido de <https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/01/17/sp01172019-the-financial-sector-in-the-2020s>

Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC. (2020). *Proyecciones poblacionales 2010 – 2020*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales-2010-2020/>

IUVITY. (2022). *Servicios financieros: su clasificación y entidades prestadoras*. Obtenido de <https://www.iuvity.com/es/blog/servicios-financieros-su-clasificacion-y-entidades-prestadoras>

Muñiz, L., Loor, V., & Cedeño, J. (Manabí de 2021). EL APOORTE DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB) A LA INCLUSIÓN FINANCIERA. 5. Obtenido de <https://www.revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2252/2459>

Nugra Iñiguez, D. R. (2023). Análisis de la información de acceso para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Sígsig sobr los ervicios virtuales que ofrece. 16. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25564/1/UPS-CT010704.pdf>

Quituisaca Gualpa, S. C. (Cuenca de 2020). Análisis del mercado bursátil y de los intermediarios financieros en el crecimiento económico del Ecuador en el periodo 2005-2017. 14. Obtenido de [file:///C:/Users/Karina/Downloads/15429%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Karina/Downloads/15429%20(1).pdf)

Rodriguez Gordillo, A. F. (2024). Análisis de los factores que inciden en el acceso de las mujeres a servicios financieros en Guayaquil. 8. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/30362/1/UPS-GT006359.pdf>

- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. 7. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3599/4720>
- Saquinaula, B. I. (2020). *Determinar el impacto de los corresponsales solidarios en la cooperativa Jardín Azuayo desde el año 2016 al 2019*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/20.500.11962/26764>
- Sierra, Y., Villacis, A., & Cajas, M. (30 de Abril de 2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2024000100005&script=sci\\_arttext#B19](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2024000100005&script=sci_arttext#B19)
- Superintendencia de Bancos. (05 de 2025). *Glosario de Términos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/#:~:text=Instituci%C3%B3n%20oficial%20encargada%20del%20manejo,de%20pago%20en%20una%20econom%C3%ADa>.
- Zambrano, M. J. (Abril de 2022). *Implementación de Corresponsales solidarios rurales en las zonas de influencia de la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina*. Obtenido de *Implementación de Corresponsales solidarios rurales en las zonas de influencia de la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina*: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/18438/2/TFLACSO-2022JCZM.pdf>

## ANEXOS

### ENTREVISTA ESTRUCTURADA

#### Objetivo

Identificar los principales dificultades y logros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo ha enfrentado con la implementación de corresponsales solidarios.

1. ¿Cuál es el principal objetivo de la implementación de los corresponsales solidarios?
2. ¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha enfrentado la cooperativa con la implementación de corresponsales solidarios en su experiencia?
3. ¿Cómo han afrontado y mitigado estas dificultades?
4. ¿Qué logros han obtenido con los corresponsales solidarios?
5. ¿En el momento de colocar un nuevo corresponsal que variables analizan?
6. ¿Qué variables evalúan para determinar el impacto de los corresponsales solidarios desde su implementación hasta la actualidad?
7. ¿Cuáles son la estrategia de corto, mediano y largo plazo para el éxito de los corresponsales solidarios de Jardín Azuayo?