

Calidad del servicio financiero de corresponsales no bancarios en la banca privada desde la Norma ISO 9001:2015



Velásquez Tapia, Ramiro Alexander

Ramiro Alexander Velásquez Tapia
ravelasquez@uce.edu.ec
Administrativas de la Universidad Central del Ecuador, Ecuador

Revista Científica Retos de la Ciencia
Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario, Ecuador
ISSN-e: 2602-8247
Periodicidad: Semestral
vol. 7, núm. 14, 2023
mcrevistas@gmail.com

Recepción: 15 Julio 2022
Aprobación: 05 Noviembre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/564/5643812006/>

DOI: <https://doi.org/10.53877/rc.7.14.2023010106>

Resumen: La investigación de este trabajo se la realizó para lograr identificar la evidencia, así como también la posibilidad de la aplicabilidad de la norma ISO 9001-2015 en los servicios financieros que ofrecen los nuevos canales de atención masiva llamados Corresponsales No Bancarios, mismos que se denominan de aquí en adelante CNB. Se trata de una investigación teórica que utilizó fuentes científicas de consultas como artículos científicos, manuales de entes de control, Norma ISO y leyes junto con sus marcos regulatorios, es decir, la información se obtiene de la observación, análisis y comprensión documental del material anteriormente descrito. Los CNB funcionan con el apoyo, patrocinio y en representación de las Entidades Financieras legalmente reconocidas en el Ecuador. Es por esta razón que se genera discusión sobre la masificación del servicio de CNB generando inclusión con sectores no bancarizados y a la misma vez exigiendo parámetros de calidad en dichos locales; Como resultado se determina que son pocos bancos que han incurrido en la prestación de servicios por medio de CNB, no se encuentra masificado este servicio y no tiene la cobertura deseada, no existe el enfoque con calidad al servicio y las instituciones financieras si cumplen con parámetros exigidos por órganos reguladores.

Palabras clave: gestión de calidad, servicio financiero, corresponsales no bancarios, norma ISO.

Abstract: This research work was carried out to identify the evidence and the possibility of the applicability of the ISO 9001-2015 standard in the financial services offered by the new mass service channels called Non-Banking Correspondents, which are called hereafter NBC. It is a theoretical investigation that used scientific sources of consultation such as scientific articles, manuals of control entities, ISO Standard, and laws and their regulatory frameworks. The information is obtained from the observation, analysis, and documentary understanding of the material previously described. The NBCs work with the support, sponsorship, and on behalf of the Financial Entities legally recognized in Ecuador. For this reason, the discussion is generated about the overcrowding of the NBC service, generating inclusion with unbanked sectors and simultaneously demanding quality parameters in said premises. As a result, it is determined that few banks have incurred in providing services through NBC. This service is not widespread and does not have the desired coverage, there is no focus on the quality of service, and financial institutions comply with parameters required by regulatory bodies.

Keywords: quality management, financial service, non-banking correspondents, ISO standard.

CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS EN LA BANCA PRIVADA DESDE LA NORMA ISO 9001:2015

RESUMEN

La investigación de este trabajo se la realizó para lograr identificar la evidencia, así como también la posibilidad de la aplicabilidad de la norma ISO 9001-2015 en los servicios financieros que ofrecen los nuevos canales de atención masiva llamados Corresponsales No Bancarios, mismos que se denominan de aquí en adelante CNB. Se trata de una investigación teórica que utilizó fuentes científicas de consultas como artículos científicos, manuales de entes de control, Norma ISO y leyes junto con sus marcos regulatorios, es decir, la información se obtiene de la observación, análisis y comprensión documental del material anteriormente descrito. Los CNB funcionan con el apoyo, patrocinio y en representación de las Entidades Financieras legalmente reconocidas en el Ecuador. Es por esta razón que se genera discusión sobre la masificación del servicio de CNB generando inclusión con sectores no bancarizados y a la misma vez exigiendo parámetros de calidad en dichos locales; Como resultado se determina que son pocos bancos que han incurrido en la prestación de servicios por medio de CNB, no se encuentra masificado este servicio y no tiene la cobertura deseada, no existe el enfoque con calidad al servicio y las instituciones financieras si cumplen con parámetros exigidos por órganos reguladores.

Palabras clave: gestión de calidad, servicio financiero, corresponsales no bancarios, norma ISO.

ABSTRACT

This research work was carried out to identify the evidence and the possibility of the applicability of the ISO 9001-2015 standard in the financial services offered by the new mass service channels called Non-Banking Correspondents, which are called hereafter NBC. It is a theoretical investigation that used scientific sources of consultation such as scientific articles, manuals of control entities, ISO Standard, and laws and their regulatory frameworks. The information is obtained from the observation, analysis, and documentary understanding of the material previously described. The NBCs work with the support, sponsorship, and on behalf of the Financial Entities legally recognized in Ecuador. For this reason, the discussion is generated about the overcrowding of the NBC service, generating inclusion with unbanked sectors and simultaneously demanding quality parameters in said premises. As a result, it is determined that few banks have incurred in providing services through NBC. This service is not widespread and does not have the desired coverage, there is no focus on the quality of service, and financial institutions comply with parameters required by regulatory bodies.

Keywords: quality management, financial service, non-banking correspondents, ISO standard.

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador el sistema financiero opera bajo el amparo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, esta ley es la que permite a aquellas entidades que se encuentran bajo su control, desarrollar las actividades como intermediarios financieros, gestionando de manera eficiente los recursos, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo (Constitución De La República Del Ecuador: Incluye Reformas De 2018, 2019).

Dicha condición de intermediación les permite obtener lícitamente un diferencial entre el producto del activo y el producto del pasivo, como resultado de la colocación de los fondos captados en las diferentes líneas de crédito que ofrecen a la sociedad, los resultantes de esta intermediación se registrarán en sus sistemas contables (Olmedo & Revelo, 2017).

En el Artículo 240 del Código Orgánico Monetario y Financiero emitido por la Asamblea Nacional 2014, obliga a las instituciones financieras públicas y privadas a mantener un aporte en el Banco Central denominado Encaje Bancario, el cual será administrado por el mismo Banco Central y está obligado a notificar cualquier tipo de incumplimiento de manera inmediata a la Súper Intendencia de Bancos.

En la resolución 302-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2016), establece el encaje único del 2% que se calcula del promedio de cada semana de todos los saldos diarios tanto de depósitos como de las captaciones que reciben en todas las instituciones financieras, adicionalmente el encaje bancario en las instituciones cuyos activos superen los USD 1.000 millones será# de 5%.

También dentro del Código Orgánico Monetario y Financiero Artículo 128, se establece la obligatoriedad de que las Instituciones Financieras aporten a un Fondo Común denominado Fondo de Liquidez, mismo que tiene el objeto de solventar deficiencias de liquidez realizando el papel de prestamista de última instancia.

Es así que se menciona en el Banco Central Europeo que una entidad financiera debe recurrir a este prestamista de última instancia solo cuando la institución necesita préstamo de manera urgente y no existen otras alternativas, es decir se han agotado todas las demás opciones (European Central Bank, 2019).

En efecto las propias entidades para continuar con su giro del negocio pueden solicitar financiamiento a este Fondo de Liquidez, así de esta manera pueden seguir operando con sus actividades diarias, dependiendo en el ámbito en el que se desarrollan revierten parte de los recursos obtenidos en nuevos productos y servicios en beneficio de la sociedad (COSEDE, s. f.).

Dentro de este orden de ideas, resalta que el sistema financiero por medio de la colocación de préstamos a las actividades económicas y a la población en general, satisfacen las necesidades de dinero, es así que las instituciones financieras segmentan a sus clientes de acuerdo con perfiles para una mejor administración, en este enfoque los objetivos de las instituciones financieras se encasillan conforme a necesidades específicas.

Debido a que todas las instituciones financieras ofrecen productos y servicios, la diferencia radica en la calidad e innovación del servicio que reciben los usuarios. Es por esta razón que existe una propuesta adicional vigente desde el 2008 y ratificada desde el 2014, en el Libro 1 de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador incluida con resolución No. JB-2014-3053 de 27 de agosto del 2014,

p. 147, mediante la cual permite el funcionamiento de los Corresponsales No Bancarios, denominados CNB.

Es así que Granda, E. M. O., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). En su publicación denominada El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio mantienen que la banca debe innovar brindando nuevos servicios, por tanto, los CNB aportan a que los productos financieros tengan menor costo en infraestructura y equipos, lo que se traduce en un beneficio directo para la institución.

Los CNB son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras. (La Junta Bancaria del Ecuador, 2008).

De ahí que, las Instituciones Financieras prestan sus servicios por estos canales CNB, muchos de los cuales se encuentran en sectores de concurrencia masiva, en donde no necesariamente justifica la presencia de una agencia bancaria, conforme lo indica Palomeque, G. R. A. (2019). La inclusión financiera debe ser responsabilidad de todas las instituciones financieras, esta inclusión se genera otorgando acceso a los segmentos más vulnerables de la población manteniendo márgenes de calidad a la misma vez sustentable y rentable.

Es así que la calidad en todos los servicios financieros y en especial en los servicios bancarios, son herramientas indiscutibles con las que cuentan los rangos gerenciales que son altamente efectivos que logran incrementar las utilidades, minimizan los costos, brindan servicios y coberturas adecuadas (Gray, et al,1997)

Los CNB son considerados canales de desfogue y se pueden realizar múltiples transacciones mismas que generan beneficio económico para el comercio, también reciben publicidad sin costo para el comercio; en los CNB se permite transacciones como recepción de depósitos, retiros con tarjetas de débito de cuentas corrientes y de ahorros, pagos de servicios básicos, pago de bono de desarrollo humano, aperturas de cuentas de ahorro básica, pagos de tarjetas de crédito, recaudaciones sector público y privado, pagos de crédito y consultas de saldos (La Junta Bancaria del Ecuador, 2008).

El funcionamiento de los CNB es posible gracias al uso de un dispositivo electrónico que permite el enlace desde el comercio con el sistema de la Institución Financiera y recibe el nombre de POS (Point Of Sale) refiriéndose al punto de venta. Este dispositivo es provisto por la entidad financiera en calidad de préstamo, es la entidad financiera la responsable de incorporar un manual de procesos, políticas de selección, la forma de funcionamiento, la capacitación, horarios y la prevención del lavado de activos, es por esta razón que la Institución Financiera los monitorea permanentemente (Superintendencia de Control del Mercado, 2017).

Inicialmente en el Ecuador el 8 de marzo de 1999 el presidente de la República en ese momento Jamil Mahuad declaró feriado bancario, mismo que fue precedido por una serie de sucesos negativos como la posguerra con el Perú en 1995, fenómeno del niño en 1998, se suman factores internos e internacionales, como el fenómeno de El Niño y la crisis financiera internacional, siendo afectados varios países en América Latina, el sector financiero ecuatoriano

no es la excepción y se ve afectado directamente con la quiebra de bancos, algunos bancos son intervenidos y rescatados financieramente por parte del Estado (Salgado, 1999).

Las instituciones financieras que quedaron operativas han trabajado muchos años por reestablecer la confianza de sus clientes, bajo la tutela de los entes de control y leyes que protegen a los depositantes, paulatinamente la confianza se ha recuperado lo cual se ve reflejado en los incrementos de depósitos y de clientes que creen en el sistema confiando sus ahorros a estas entidades (Valle, 2015).

La lealtad se expresa cuando los clientes escogen a una institución frente a la competencia, esto debido a una experiencia de alcance positiva, los clientes eligen estos productos y servicios financieros por predilección, sin embargo, estas experiencias positivas pueden verse mermadas por el efecto de una mala atención, de ahí que las instituciones financieras se han visto en la necesidad de aplicar diferentes tipos de evaluaciones periódicas con el objeto de brindar mejores experiencias (Quiliche, 2016).

La calidad del servicio debe medirse constantemente en función de la satisfacción de los usuarios, por consiguiente, la banca implementa procesos de evaluación y mejoramiento continuo en todos sus productos y servicios, manteniéndose a la par de la tecnología, usan parámetros internacionales de calidad ya que esta es sumamente importante en las organizaciones que esperan ser competitivas (Griful, 2002).

Es decir, calidad básicamente es el cumplir con los requisitos requeridos por los consumidores o clientes y de igual manera con los exigidos por la propia organización, mismos que son establecidos con anticipación previamente por las unidades de negocio u organizaciones previamente desde el inicio de las operaciones (Crosby, 1994).

Existen varias técnicas para medir la satisfacción de los clientes entre las que mencionamos Escala de Satisfacción del Consumidor (CSAT), puntuación neta del promotor Net Promoter Score (NPS); Customer Effort Score (CES); Medición de la satisfacción del cliente con Acercamiento Objetivo y Subjetivo, adicionalmente utilizan las encuestas como fuente de información directa así como también la más conocida como es la Escala Servqual “..es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio”(Matsumoto, 2014).

Es en el 2008, cuando la calidad en la atención en el sistema financiero ecuatoriano se impulsa por medio del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero misma que indica:

Que es necesario promover el conocimiento y educación de los usuarios del sistema financiero sobre sus derechos a fin de promover la calidad de los servicios y productos financieros, impulsar el cumplimiento de normas éticas de conducta; y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones financieras y sus usuarios (Junta Bancaria del Ecuador, 2010).

La Superintendencia de Bancos regula a la entidad financiera y los supervisa para que cumplan las condiciones previamente acordadas entre las partes, para lo cual suscriben contratos en donde se estipula los derechos, obligaciones, deberes, límites y demás consideraciones necesarias que deben ser normadas y estandarizadas para que se garantice la atención con los mismos estándares

de la institución financiera, es decir se mantenga la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2020).

Por lo tanto, desde lo expuesto en párrafos anteriores, este trabajo se desarrolla para ampliar el análisis desde la investigación descriptiva, de esta manera se propone generar la discusión sobre la aplicabilidad o no de protocolos de calidad en los CNB haciendo énfasis en el servicio, procurando lograr la satisfacción del usuario, mejorando los procesos de manera similar como lo hace la norma ISO 9001:2015.

Es aquí precisamente en donde se destaca que, esta norma tuvo sus inicios en la segunda guerra mundial misma que sirve como detonante para el conocimiento y desarrollo dentro del ámbito de la calidad, la elaboración de armas de guerra así como sus implementos, mismos que se las debe mantener con un margen eficiente de calidad, sin embargo el cambio fue mínimo posteriormente con la implementación del control estadístico y da como resultado la producción de artículos militares a bajo costo y en grandes cantidades. (Sistemas de Gestión, 2019).

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p. VII) en su introducción indica que la mencionada norma adopta el enfoque a procesos, específicamente es la mejor práctica en relación a la mejora de la calidad y de la satisfacción del cliente, la implementación de la norma ISO 9001 parte desde la comprensión de obtener un beneficio con la satisfacción del cliente, abordando los riesgos y oportunidades, identificando las necesidades de las organizaciones, en las cuales sus funcionarios junto con la alta dirección deben comprometerse con el sistema de calidad.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.9) todos los procesos y el sistema de calidad está involucrado en el PHVA, de tal manera que enfocándonos a la norma ISO sus capítulos se dividen de manera consistente, siendo los capítulos 1,2 y 3 los que se refieren a generalidades; 4, 5 y 6 se refiere al planear; en el capítulo 7, 8 siendo estos dos el hacer; el capítulo 9 es el verificar y el capítulo 10 es el actuar, cumpliéndose el ciclo PHVA.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.1) siendo el capítulo 4 donde se debe determinar por medio de un FODA las cuestiones externas e internas que sirven para que la organización cumpla su propósito, así como las que pueden afectar que no se cumplan los resultados.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.3) en este capítulo 5 habla del liderazgo y del compromiso, es aquí donde la dirección debe demostrar el compromiso y el correcto liderazgo, con el enfoque hacia el sistema de calidad, hacia el cliente estableciendo una política de calidad con optima comunicación asignando responsabilidades y autoridades.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.5) siendo el capítulo 6 donde aborda la planificación ya que se deben establecer acciones para abordar los riesgos y oportunidades, para que el sistema de gestión de calidad logre los resultados los cuales deben ser coherentes, medibles, aplicables, enfocados a la satisfacción del cliente, que permita seguimiento, que sea comunicable y actualizable conforme se lo necesite.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.6) En este capítulo 7 habla sobre el apoyo, la organización debe proporcionar los recursos necesarios y

requeridos, las personas que deben tener la competencia necesaria, también deben mantener la infraestructura así como el ambiente para la operación, junto con los recursos susceptibles de seguimiento y medición, la toma de conciencia debe ser asimilado por las personas que realizan el trabajo, sin descuidar las comunicaciones internas y externas y todo debidamente respaldado con los documentos de descargo.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.10) En el capítulo 8 en el cual hace referencia a la operación, aborda sobre la planificación y control de las operaciones, es aquí donde se debe implementar, controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, aquí existen las etapas de diseño y control de productos y servicios provistos externamente, se planea la producción, prestación de servicio y la entrega.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.17) sobre la evaluación al desempeño del cual se habla en este capítulo 9, es donde se debe realizar el seguimiento, análisis y evaluación del sistema de gestión de calidad, es la misma organización que se debe preocupar por la satisfacción del cliente, analizando y evaluando los resultados obtenidos de auditorías que van a ser avalados por la dirección.

Norma Internacional ISO 9001:2015 (2015, p.19) En el capítulo 10 menciona su enfoque en la mejora e indica que es la misma organización que se propone en aprovechar las oportunidades implementando las mejoras cuyo objetivo sea el de satisfacer los requisitos, corrigiendo las no conformidades y tomando acciones correctivas necesarias, de hecho, la organización debe mejorar continuamente para mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Con respecto a la calidad podemos mencionar que Edwards Deming aportó de manera fundamental a la mejora continua, considerado como el padre de la calidad total y en su libro *La Nueva Economía para la industria, el gobierno y la educación* hace referencia a la mejora continua, mismo que se forma de cuatro etapas más conocido como CICLO PHVA.

En donde el primer paso es Planificar, esta es la base angular de todo el ciclo dentro de la etapa de planificación, el segundo paso corresponde al Hacer, se refiere a implementar el objetivo deseado a una pequeña escala conforme se realizó en la planificación, el tercer paso se refiere al Verificar o estudiar específicamente a los resultados, si cumplen o no las expectativas deseadas, (Zapata, 2016). Con respecto al último paso se refiere al Actuar, hace referencia al adoptar o rechazar el cambio. (Vargas & Aldana, 2014).

Conforme lo menciona Deming (1991) en su publicación *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*, la Calidad es el nivel previsto de uniformidad, refiriéndose sobre el cómo mantener satisfechos a los clientes con costos adecuados para la organización.

De igual manera en el estudio de Alcalde (2007), se refiere a la calidad como un todo que engloba al conjunto de todas las actividades internas como externas, en las unidades de negocio y cuyo objetivo es lograr la satisfacción de los clientes, de los empresarios y de la sociedad.

Conforme lo afirma en su investigación (Moreno, 2009) se incide en la satisfacción de los clientes, con el simple hecho de elevar la calidad en el servicio, si el resultado obtenido es desfavorable se pueden considerar medidas y acciones correctivas para crear ciertos cambios, los cuales deben generar oportunidades

de mejora en el proceso con la eliminación de actividades que no agregan valor, logrando identificarlas por medio de auditorías de calidad.

Así también Kaoru Ishikawa, contribuye al desarrollo de actividades del control de calidad, siendo plasmadas sus ideas en su libro ¿Qué es el control total de la calidad? Publicado en 1985, sus principales aportaciones son los círculos de calidad y en el control del diagrama de Ishikawa también conocido como diagrama de cola de pescado o diagrama de causa efecto que forma parte del conjunto de técnicas gráficas con enfoque en la calidad de los productos.

Ishikawa (1993) tiene su afirmación sobre la calidad, que es: “Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejora de calidad realizada por los diversos grupos de una organización que produce bienes y servicios económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

Entendiéndose por esta afirmación que la satisfacción de clientes, se la conoce por medio de las respuestas obtenidas después de los posibles cambios aplicados, mismos que ayudan a la organización a evaluar la percepción de sus productos y servicios, corrigiendo todo aquello que no aporte valor agregado a sus partes interesadas.

METODOLOGÍA

El estudio bibliométrico en la presente investigación fue realizado por medio de la base de datos de SCOPUS; para la búsqueda de fuentes de información se utilizan palabras condicionantes AND-OR, mismas que no tienen orden específico, se los combina junto con nuestras palabras clave Quality Management, Financial service, Non Bank Correspondents e ISO.

Estas diferentes combinaciones, nos permiten ampliar las probabilidades de búsqueda de publicaciones, para el análisis de estos resultados se utilizó la herramienta de software VOSviewer, misma que nos permitió construir las redes bibliométricas con las cuales podemos ver la interacción de las investigaciones académicas; los datos obtenidos se refinan sesgando la información como las fuentes, el idioma, los años de emisión y ámbitos de la aplicación.

Para dar fuerza a la investigación, se utiliza información real obtenida de los reclamos presentados en los años 2020 hasta noviembre 2021, los cuales son originados en los CNB de una institución financiera existente en el Ecuador, estos reclamos ingresan por quejas en el servicio prestado en los CNB, estos son tomados en consideración por mala atención, errores en los procesos y de cualquier índole que repercuta en la calidad en el servicio de CNB, categorizándolos por tipos de reclamos y su impacto en dólares en la institución financiera.

RESULTADOS

Se usa la información disponible que se obtiene en la Superintendencia de Bancos con respecto a la penetración de CNB en el mercado, esto con el objeto de buscar fuentes de información, pues se puede evidenciar que son pocas las instituciones financieras que operan por este canal (Tabla 1).

Tabla 1. Número de Corresponsales No Bancarios por entidad (CNB)

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Banco del pacifico	17,571	17,260	17,855	18,107	Banco de Guayaquil	9,279	9,532	9,860	10,195	Banco Pichincha	7,430	7,425	7,461	7,403	Banco Bolivariano	267	268	268	268	Banco Delbank	1	1	1	1	TOTAL	34,548	34,846	35,445	35,974
---------	-------	---------	-------	-------	--------------------	--------	--------	--------	--------	--------------------	-------	-------	-------	--------	-----------------	-------	-------	-------	-------	-------------------	-----	-----	-----	-----	---------------	---	---	---	---	-------	--------	--------	--------	--------

Fuente: Portal estadístico. Superintendencia de Bancos, estadística general abril 2021.

Se realiza la búsqueda de información en la base datos bibliográfica de SCOPUS, considerando la disponibilidad que ofrece a resúmenes, revistas científicas y publicaciones que se encuentran relacionadas con áreas de todas las ciencias de investigación, mismas que incluyen referencias bibliográficas completas, posibilidad de accesos a documentos originales de índole científico, una base amplia que se mantiene en constante actualización, siendo los resultados detallados a continuación en la Tabla 2:

Tabla 2. Condicionales AND-OR

Palabra Clave Condición Palabra Clave Condición Palabra Clave Condición Palabra Clave Condición
Palabra Clave Resultado Quality Management AND Financial Service AND Non Bank correspondents AND ISO 00 Quality Management OR Financial Service OR Non Bank correspondents OR ISO 268483 Quality Management AND Financial Service OR Non Bank correspondents OR ISO 11 Quality Management AND Financial Service AND Non Bank correspondents OR ISO 00 Quality Management OR Financial Service OR Non Bank correspondents AND ISO 225 Quality Management AND Financial Service OR Non Bank correspondents AND ISO 00 Quality Management OR Financial Service AND Non Bank correspondents AND ISO 00 Quality Management OR Financial Service AND Non Bank correspondents OR ISO 261 Importar tabla

De la tabla 2 viene la combinación número 8 (Quality Management OR Financial Service And Non Bank Correspondents OR ISO) la que se utiliza como fuente de información debido al número de resultados obtenidos.

Para afinar más la búsqueda se discrimina la información tomando únicamente el histórico de los diez últimos años, incluida las ciencias relacionadas con el artículo de investigación, así también se categoriza por su lenguaje de escritura, para este caso se toma únicamente en cuenta el inglés, español y portugués obteniendo como resultado una muestra de 72 documentos.

A continuación, es necesario se realice el análisis con detalle de los resultados obtenidos en VOSVIEWER.

La herramienta de software VOSviewer nos permite generar un análisis de co-ocurrencia con redes bibliométricas que se obtienen con la información resultante de la búsqueda generada de SCOPUS, tabla 2.

Este análisis de co-ocurrencia se utiliza para demostrar la necesidad de investigación del tema planteado, se desagrega en las palabras claves determinadas que son Quality Management, Financial Service, Non Bank Correspondents e ISO, obteniendo como resultado un total de 762 enlaces 71 elementos de interacción en 4 clústeres.

Dentro de los resultados y para sustentar la investigación a continuación se procede a detallar los reclamos ingresados por call center de una entidad financiera real, estos reclamos son generados en transacciones realizadas en canales CNB en el periodo desde enero 2020 hasta noviembre 2021 tabla 3.

Tabla 3. Tabla de Errores en CNB, reclamos reales ingresados, Institución Financiera

SUBTIPO AÑOS 2020-2021 RR. MONTO Avances de efectivo CNBS 250.00 Depósitos/Retiros/Pagos Tarjeta de Crédito CNBS 19.015.296,83 Inconsistencias depósitos / retiros CNB – No clientes 23.627,49 Inconsistencias

depósitos y retiros CNB Jurídicos 40.816,60 Inconsistencias pago de crédito directo operación CNB 284.836,61 Inconsistencias Recaudaciones Empresas Públicas UAC 28.517,20 Inconsistencias Recaudaciones Empresas Privadas UAC 63.101,42 Inconsistencias Recaudaciones Empresas Privadas CNB 15.051,57 Inconsistencias Recaudaciones Empresas Públicas CNB No cliente 1.332,93 Inconsistencias Recaudaciones Empresas Públicas CNB 27.239,35 Inconsistencias Remesas CNB 54.858,08 Inconsistencias Tarjetas de crédito CNB 931,12 Pago Créditos Banca Comunal CNB 1.239,86 Pago de Bono de Desarrollo Humano CNB 8.894,53 TOTAL 19.565.993,59 Importar tabla

Todos estos reclamos afectan al servicio que reciben los usuarios finales en los CNB, siendo el subtipo de Depósitos, Retiros y Pagos de tarjeta de crédito el valor más alto de todos, generando insatisfacción, malestar y sobre todo desconfianza en el uso de estos canales.

Sin embargo, una solución planteada para todo este tipo de errores radicaría en reingeniería de los procesos tecnológicos dentro de la institución, ya que el origen de reclamos no solo depende de errores en la conectividad pues también depende del servicio dado por parte de los comercios.

Es por esta razón que en el estudio de Sánchez-González, C., Prada-Araque, D., & Erazo-Inca, F. (2020). Consideran que los usuarios de estos comercios CNB hacen uso limitado de sus servicios, siendo la desconfianza seguido de los costos como factores determinantes al momento de tomar la decisión de no uso de CNB.

DISCUSIÓN

Los CNB se han consolidado como opción para descongestionar las agencias bancarias, en época de pandemia son un canal adicional al momento de realizar transacciones, especialmente cuando se solicita mantener el distanciamiento entre personas.

Los productos ofertados por las instituciones financieras en los CNB son desarrollados de manera interna con parámetros y estándares previamente normados por el ente de control, si la institución desea ofrecer otro tipo de servicio dentro de estos canales, debe ser autorizado por la Superintendencia de Bancos

Dentro del contexto de la pandemia en febrero 2021 el número de variación mensual fue de 0,9% y con el incremento anual de 23,0% de nuevos CNB de acuerdo a datos oficiales por Asobanca en su Boletín de Servicios Financieros, esto por cuanto se ha dado prioridades al mantener al máximo la diversificación de servicio con las limitaciones que han sido impuestas por las autoridades para minimizar el contagio por motivo del SARS COV 2 (Asobanca, 2021).

Los productos financieros ofertados cumplen con un estándar propio de la institución y la norma de calidad sirve de referente para el desarrollo de los productos, mismos que funcionan dentro de sus parámetros y que son desarrollados por expertos técnicos con amplia experiencia, una vez que estos productos son puestos en ambientes de prueba dentro de la misma red de la Institución Financiera, después de varios procesos de control se ejecutan en vivo en agencias pilotos en tiempo real dando como resultados y estadísticas que son valiosas para entender sus parámetros de funcionalidad y solo ahí es cuando es aprobado el funcionamiento a nivel nacional.

Dentro de los procesos de producción la estabilidad de la red puede comprometer el buen uso de canales CNB, sin embargo, el control existente junto con el monitoreo arduo refleja la voluntad de la organización de cumplir con el usuario final, logrando de esta manera la continuidad del negocio.

El servicio de los CNB fue consolidado como un canal de atención relativamente nuevo que ha incursionado en diversos sectores de la sociedad donde la institución bancaria no tiene cobertura, lo cual le permite ofrecer sus servicios a usuarios que antes no tenían el acceso al sector financiero, disminuye la carga operativa dentro de las agencias minimizando los costos de operación que no amerita ejecutarse dentro de las agencias.

Estos canales benefician a la institución financiera, comercios y usuarios, los productos ofertados cumplen normas de calidad, la operatividad en CNB pueden tener inconvenientes por parte de la inestabilidad de la red, la institución capacita a sus CNB, se evidencia falta de compromiso de los operadores de los comercios por cobros no autorizados teniendo como medida sancionatoria el cierre inmediato del servicio de CNB.

CONCLUSIONES

Debe señalarse que si es aplicable la Norma ISO 9001:2015 en los servicios financieros de los CNB, pero llegar a la certificación de la Norma tomaría la inversión de múltiples recursos económicos, tiempo y cumplimiento de requisitos de la norma que se cumplen por parte de CNB, dicha certificación no es requisito que solicite la institución financiera patrocinadora, el servicio ofertado en este canal es de entera responsabilidad del propio comercio, la institución financiera apoya a los CNB con capacitación en educación financiera y estrategias de venta, esto con el objeto de lograr atención con calidad, minimizando los reclamos generados e incrementando el dinamismo que se traduce en que los comercios maximicen sus ventas e incrementen la transaccionalidad bancaria, de esta manera se han logrado crecimientos importantes en diversos sectores de las ciudades donde la bancarización es nula e incluso donde no existe cobertura de redes celulares en cuyos casos la institución financiera entrega dispositivos POS satelitales para llegar con estos servicios bancarios a lugares más lejanos.

Las instituciones financieras trabajan con normas y parámetros claros estipulados mediante contratos previamente autorizados por el ente de control, en estos contratos intervienen el dueño del comercio en el caso de las personas naturales o los representantes legales en el caso de personas jurídicas, así como también el representante legal de la institución financiera, los intervinientes de las partes suscriben estos contratos que se legalizan formalmente en donde se delimitan las condiciones, derechos y responsabilidades a los que se someten los intervinientes, y cualquier modificación deberá ser previamente autorizado por el ente de control.

Las condiciones para el funcionamiento de los CNB consiste en no prestar servicios financieros por cuenta propia, así como también el abstenerse de realizar actos de discriminación o preferencia entre instituciones financieras que operen en CNB, podrán entregar documentación y publicidad relacionada con los servicios financieros ofertados en el comercio, todas las transacciones deberán ser realizadas única y exclusivamente por medio de los dispositivos electrónicos de la entidad financiera mismo que deberá estar enlazada a la plataforma tecnológica del patrocinador, los CNB están obligados a entregar el documento de respaldo

de las transacciones realizadas, junto con el descargo por la comisión generada por la utilización del servicio de todos aquellos productos que son permitidos por el ente de control (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2016).

La institución financiera cuenta con parámetros mínimos para que su producto alcance un margen de calidad, se identifica que la institución financiera considerada si utiliza certificación de calidad denominada ISTQB en el desarrollo de los productos financieros, más no la norma ISO 9001:2015, estos productos son ofertados en la red de oficinas incluidos los CNB, por tanto los productos son desarrollados con normas de calidad para la producción de los mismos intervienen las normas ISO 9126, ISO 14598 e ISO 25000.

Son Múltiples los beneficios de los usuarios al disponer de CNB cercanos a sus residencias y lugares de trabajo, pues no tienen necesidad de acercarse a las agencias bancarias a realizar las transacciones evitándose así el desperdicio de tiempo en traslado y en filas innecesarias, un beneficio adicional radica en tener más tiempo para el acceso a transacciones pues en los CNB sus horas de transaccionalidad es más amplio incluidos fines de semana y feriados; en el caso de los CNB les permiten diversificar sus ingresos puesto que las transacciones realizadas en estos comercios generan un pago adicional para la persona que transacciona, también se genera venta cruzada ya que el cliente puede tener la necesidad de realizar compras adicionales de productos generando un ingreso adicional para el dueño del comercio.

El enfoque que se presenta hasta aquí se espera que sea útil para evaluaciones e investigaciones futuras, específicamente enfocados en el tipo de calidad de servicios financieros ofrecidos por terceros, esto con el objeto de otorgar servicios ágiles que genere sostenibilidad a largo tiempo para la institución financiera, masificando la cobertura con el único objeto de satisfacer necesidades insatisfechas en sectores que aún no se encuentran bancarizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, San Miguel Pablo (2019). *Calidad Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. Edificios Paraninfo, SA.
- Asamblea Nacional. (2014, septiembre). *Código Orgánico Monetario y Financiero* (Segundo Suplemento). Recuperado de: <https://bit.ly/2PxTZs9>
- Asobanca. (2021, julio). *Boletín de servicios financieros* (N.3-2021). <https://n9.cl/kod55>
- Constituyente, A. (2019). Constitución De La República Del Ecuador: Incluye Reformas De 2018. En *Constitución De La República Del Ecuador: Incluye Reformas De 2018* (pp. 93–94).
- Cosede. (s. f.). *Fondo de liquidez*. <https://n9.cl/fqkcf>
- Crosby, Philip. (1994) *Calidad sin lágrimas*. Compañía Editorial Continental.
- Cruz, F., López, A., y Ruiz, C, (2017) *Sistema De Gestión ISO 9001-2015: Técnicas Y Herramientas De Ingeniería De Calidad Para Su Implementación*. Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, 17, 63. Recuperado: <https://bit.ly/3e1yBxy>
- Deming, E. W. (1991). *Calidad, productividad y competitividad*. Cúspide.
- European Central Bank*. (2019, 26 agosto). Ecb.Europa.Eu. Recuperado 1 de abril de 2021, de Recuperado: <https://bit.ly/3TaVD57>

- Granda, E. M. O., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 195-225. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Gray, J. L., Harvey, T. W., Martínez, T. W. E., Hugo Iván Escoffie Martínez, & Carlos Rev. Rodríguez Tapia. (1997). *El valor de la calidad en los servicios bancarios: sistemas gerenciales efectivos que incrementan las utilidades, abaten costos y brindan un servicio competitivo al cliente*.
- Griful P., Eulalia (2002). *Gestión de la calidad*. Ediciones UPC, 2002.
- La Junta Bancaria del Ecuador. (2008). *Resolución No JB-2008-1150*. Recuperado: <https://bit.ly/3Kj1mln>
- La Junta Bancaria del Ecuador. (2010). *Resolución No JB-2010-1782*. Recuperado: <https://bit.ly/3TfBz1s>
- La Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera. (2016, agosto). *Resolución No. 302-2016-F*. Recuperado: <https://bit.ly/3wv3X66>
- Matsumoto Nishizawa, Reina. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado en 07 de octubre de 2020, de <https://bit.ly/2EyqK6g>
- Moreno, M. D. C. M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Economía, (27), 199-223.
- Norma internacional ISO 9001 2015 (Quinta edición). (2015). Secretaria Central de ISO.
- Palomeque, G. R. A. (2019). Responsabilidad social empresarial: inclusión financiera en el sistema bancario privado ecuatoriano. Revista Científica "Visión de Futuro", 23(1), 115-137. <https://n9.cl/8rwx>
- Salgado, Wilma. (1999) *Desencadenantes y Beneficiarios de la Crisis Económica en el Ecuador*. Ecuador debate, 48, 5-23.
- Sánchez-González, C., Prada-Araque, D., & Erazo-Inca, 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>
- Sistemas de Gestión (24 de junio de 2019). *Origen de las normas ISO*. Recuperado: <https://bit.ly/3dWnx4K>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2016, octubre). *Normas para apertura y cierre de oficinas y canales de Entidades bajo control de la SB (SB-2016-940)*. Recuperado: <https://bit.ly/3QToGs8>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2020). Libro 1.- *normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*. Recuperado: <https://bit.ly/3dKLL1x>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2014). Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de bancos y seguros [Libro electrónico]. En *Normas generales para las instituciones del sistema del sistema financiero* (pp. 147-152). Recuperado: <https://bit.ly/3R5PdSO>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2020, septiembre). *Comportamiento Financiero: Sistema de Bancos Privados, Periodo Julio 2019 - Julio 2020, pág.3*. Recuperado: <https://bit.ly/3KjI1o0>

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2022, 13 julio). *Libro 1.- normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*. www.superbancos.gob.ec. Recuperado: <https://bit.ly/3dWoiuC>
- Superintendencia de Bancos. (2021, 28 diciembre). *Libro I.- normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*. www.superbancos.gob.ec. Recuperado: <https://bit.ly/3R9m21o>
- Superintendencia de Control del Mercado, corresponsales No Bancarios a nivel nacional, Informe especial SCPM-LAC-0023-2017. Recuperado: <https://bit.ly/3Rcu6OI>
- Olmedo, J. M.T., & Revelo, C. I. O. (2017, 19 julio). *Determinantes del Spread Bancario en el Ecuador en dolarización*. *Revista Publicando*, 4(11). Recuperado: <https://bit.ly/3RdYOr0>
- Valle, J. A. C. (2015). *Impacto de Basilea en la confianza de los ecuatorianos para un nuevo sistema financiero*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (207).
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014) *Calidad y servicio Conceptos y herramientas* 134.
- Quiliche, V.M.H., (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad Bancaria Cajamarca 2016*. Recuperado: <https://bit.ly/3wuHoy2>
- Zapata, A. (2016). *Ciclo de la calidad PHVA*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado: <https://bit.ly/3CzCFiM>