



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“LAS IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA BANCA EN LÍNEA
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA. LTDA. AGENCIA
GUANO, PERÍODO 2019 – 2020”.**

AUTOR:

MEDINA TORRES EMILY ROXANNA

TUTOR:

MGS. EDGAR ANIBAL RODRÍGUEZ

RIOBAMBA - ECUADOR

AÑO 2022

DERECHOS DE AUTOR

La responsabilidad del contenido de la presente investigación sobre el tema **“LAS IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA BANCA EN LÍNEA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA GUANO, PERÍODO 2019 – 2020”** nos corresponde exclusivamente a: Emily Roxanna Medina Torres y al Msc. Edgar Rodríguez, y el patrimonio intelectual de la Universidad Nacional de Chimborazo.



EMILY ROXANNA MEDINA TORRES

C.I. 0604976928

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, del proyecto de investigación, cuyo título es: **“LAS IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA BANCA EN LÍNEA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA GUANO, PERÍODO 2019 – 2020”**, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Srta.: **Emily Roxanna Medina Torres**, el mismo cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional De Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, me permite sugerir su aprobación y posterior defensa, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la comisión.

Riobamba 27 de junio del 2022



Firmado electrónicamente por:

**EDGAR
ANIBAL**

Mgs. Edgar Rodríguez
TUTOR

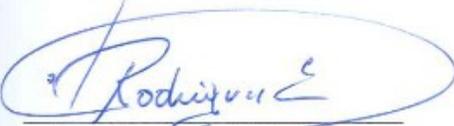
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL



Los miembros de tribunal de Graduación de proyecto de Investigación con el tema: "LAS IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA BANCA EN LÍNEA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA GUANO, PERÍODO 2019 – 2020", para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, presentado por la Srta. Emily Roxanna Medina Torres.

Una vez revisado el informe del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha considerado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para el uso del resumen de custodia de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para su constancia de lo expuesto firma.


Mgs. Edgar Rodríguez
TUTOR


Dr. Eduardo Davalos PhD.
MIEMBRO DE TRIBUNAL 1


Mgs. Otto Arellano
MIEMBRO DE TRIBUNA 2

10

CALIFICACIÓN

10

CALIFICACIÓN

10

CALIFICACIÓN

NOTA FINAL 10 (SOBRE 10)

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

UNACH-RGF-01-04-02.20



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **MEDINA TORRES EMILY ROXANNA** con C.I. **0604976928**, estudiante de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado “LAS IMPLICACIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DE LA BANCA EN LÍNEA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA. LTDA. AGENCIA GUANO, PERÍODO 2019 –2020”, que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y EDUCATIVO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INSTITUCIONALIDAD DEMOCRÁTICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **GESTIÓN SOCIO ECONÓMICA, CONTABLE, TRIBUTARIA Y LABORAL**, cumple con el 3 % (**tres por ciento**) reportado en el sistema Anti plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 23 de junio del 2022



EDGAR
ANIBAL

MsC. Edgar Aníbal Rodríguez
TUTOR

DEDICATORIA

Antes de nada, el presente trabajo de investigación lo dedico a Dios quien es mi guía.

A mis padres Jenny y Lenin que fueros los que me inculcaron desde muy pequeña que todo lo que se quiere se puede conseguir con constancia y dedicación.

A mis hermanos Ivette y Bryan que son el pilar de mi vida.

A mi hijo Geen que es mi soporte para alcanzar todo lo que me propongo.

Y finalmente a cada una de las personas que creyeron en mi dándome ánimos para poder alcanzar mis propósitos en la vida.

Emily Roxanna Medina Torres

AGRADECIMIENTO

Al concluir otra etapa muy importante en mi vida profesional quiero agradecer a cada una de las personas que siempre me apoyaron.

A dios que me enseñó que todo llega en el momento perfecto.

A toda mi familia que de una u otra manera han contribuido para ser lo que soy hoy.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme sus puertas en este hermoso templo del saber.

A mis docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por compartirme sus conocimientos y de esa manera contribuir con mi vida profesional.

A la COAC Riobamba Ltda. por permitirme llevar a cabo este trabajo de investigación en tan prestigiosa institución.

Emily Roxanna Medina Torres

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	
DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	16
1 MARCO REFERENCIAL.....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1.1 Pregunta de Investigación	17
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.3.3 Hipótesis.....	19
CAPÍTULO II.....	20
UNIDAD I	20
2 MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 ESTADO DEL ARTE	20
2.1.1 Antecedentes Investigativos.....	20
2.1.2 Generalidades del Objeto de Estudio	22

2.1.2.1	Reseña Histórica	22
2.1.2.2	Misión	23
2.1.2.3	Visión.....	23
2.1.2.4	Estrategia	23
UNIDAD II	24
2.2	FUNDAMENTOS TEÓRICOS	24
2.2.1	Banca en línea	24
2.2.2	Servicios de banca en línea	25
2.2.3	Servicios de la banca en línea	25
2.2.4	Beneficios de los servicios de banca en línea	25
2.2.5	Herramientas digitales.....	26
2.2.6	Implicaciones Económicas.....	26
2.2.7	Planeación estratégica:	27
2.2.8	Características de la planeación estratégica:	27
2.2.9	Implicaciones de hacer uso la Banca en línea.	28
2.2.10	Marketing digital.....	28
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.1	Investigación de Campo	30
3.2.2	Investigación Bibliográfica Documental.....	30
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.5	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.5.1	Investigación Descriptiva.....	31
3.6	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.6.1	Determinación de la Población	31
3.6.2	Determinación de la Muestra	33
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
3.7.1	Determinación de las técnicas de recolección de información	34

3.7.1.1	Observación.....	34
3.7.1.2	Entrevista.....	34
3.7.1.3	Encuesta.....	35
3.8	Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos.....	35
CAPÍTULO IV.....		36
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	36
4.2	SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRESTA LA BANCA EN LÍNEA.....	46
4.2.1	Servicios Financieros sin costo por transacción.....	47
4.2.2	Servicios financieros con costo por transacción.....	47
4.2.3	Cuantificación de los servicios financieros.....	48
4.3	CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD.....	49
4.3.1	Activo corriente:.....	50
4.3.2	Rentabilidad 2019.....	50
4.3.3	Rentabilidad 2020.....	51
4.4	CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA.....	51
4.4.1	Contribución económica 2019.....	52
4.4.2	Contribución económica 2020.....	52
4.4.3	Incremento.....	52
CAPÍTULO V.....		54
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1	CONCLUSIONES.....	54
5.2	RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....		56
ANEXOS.....		59
Anexo 1:	Encuesta.....	59
Anexo 2:	Guía de observación.....	62
Anexo 3:	Costo de servicios financieros.....	63
Anexo 4:	movimientos banca en línea.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano	17
Tabla 2. Población de documentos Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.....	32
Tabla 3. Población de empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano.	32
Tabla 4. Población de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Guano.....	32
Tabla 5. Tamaño de muestra	34
Tabla 6. Uso de la banca en línea.....	36
Tabla 7. Implementación de la banca en línea	37
Tabla 8. Utilización de la banca en línea	38
Tabla 9. La APP Rio Móvil es funcional y sencilla.....	39
Tabla 10. Cuantas transacciones promedio realiza al mes.....	40
Tabla 11. Servicios que presta la banca en línea.....	41
Tabla 12. Grado de satisfacción del uso de la banca en línea	43
Tabla 13. Pago de sus obligaciones	44
Tabla 14. Inconveniente al utilizar la APP Rio Móvil.....	45
Tabla 15. Seguridad de la banca en línea.....	46
Tabla 16. Servicios financieros de la banca en línea	47
Tabla 17. Servicios financieros de la banca en línea 2019	48
Tabla 18. Servicios financieros de la banca en línea 2020	49
Tabla 19. Activo Corriente 2019.....	50
Tabla 20. Activo Corriente 2020.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Uso de la banca en línea	36
Figura 2. Implementación de la banca en línea	37
Figura 3. Utilización de la banca en línea.....	38
Figura 4. La APP Rio Móvil es funcional y sencilla	39
Figura 5. Cuantas transacciones promedio realiza al mes	40
Figura 6. Servicios que presta la banca en línea	42
Figura 7. Grado de satisfacción del uso de la banca en línea.....	43
Figura 8. Pago de sus obligaciones.....	44
Figura 9. Inconveniente al utilizar la APP Rio Móvil	45
Figura 10. Seguridad de la banca en línea	46
Figura 11 . Costos Financieros y Operativos.....	63

RESUMEN

La banca en línea es una herramienta digital que pueden acceder mediante un dispositivo con acceso a internet que permite a los usuarios realizar actividades financieras sin necesidad de trasladarse hasta las instalaciones de la entidad ahorrándose tiempo y dinero, en la actualidad se ha convertido en parte de un crecimiento corporativo para las instituciones financieras.

El presente trabajo de investigación titulado “Las implicaciones económicas y financieras de la banca en línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano periodo 2019- 2020” se realizó con el objetivo de conocer cómo influye la implementación de la banca en línea en el ámbito financiero y económico en la cooperativa en los dos años de estudio por consiguiente se aplicó el método deductivo que nos permitió deducir conclusiones a partir de la información recabada, tipo de investigación de campo y documental, diseño de investigación no experimental, enfoque cualitativo y cuantitativo, nivel de investigación descriptiva y aplicación de técnicas e instrumentos de análisis.

En efecto la investigación concluye que la banca en línea influye en el ámbito económico y financiero de la cooperativa siendo la app Rio Móvil un canal digital que le permite recaudar recursos mediante la prestación de servicios financieros y contribuyendo con el activo corriente para tener fluides de dinero y como una estrategia corporativa para alcanzar sus objetivos a largo plazo con adecuado crecimiento y mantener la fidelidad de sus socios.

Palabras clave: Banca en línea, servicios financieros, económico, financiero.

ABSTRACT

Online banking is a digital tool that can be used through a device with an internet connection that allows users to carry out financial activities without having to travel to the entity's facilities, saving time and money; it has now become part of corporate growth for financial institutions.

The present research, "The economic and financial implications of online banking of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Guano agency period 2019-2020", was carried out to know how the implementation of online banking influences the financial and economic field in the cooperative in two years of study, therefore, the deductive method was applied, which allowed us to conclude from the information collected, type of field and documentary research, non-experimental research design, qualitative approach and quantitative approach, level of descriptive study and application of analysis techniques and instruments.

The research concludes that online banking influences the economic and financial sphere of the cooperative, with the Rio Movil app being a digital channel that allows it to raise resources through the provision of financial services and contribute with current assets to have money flows. And as a corporate strategy to achieve its long-term objectives with adequate growth and maintain the loyalty of its partners.

Keywords: Online banking, financial services, economic, financial.



Firmado electrónicamente por:
**SOFIA FERNANDA
FREIRE CARRILLO**

Reviewed by:
Lic. Sofia Freire Carrillo
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0604257881

INTRODUCCIÓN

El sector financiero popular y solidario es uno de los componentes fundamentales en la dinamización de la economía del Ecuador, la banca en línea se ha convertido en una herramienta utilizada por estos entes al momento de brindar los servicios financieros con el afán de satisfacer las necesidades de sus socios.

Para el año 2020 la emergencia sanitaria mundial COVID-19 obligó a todas las instituciones a adoptar medidas de bioseguridad para salvaguardar la salud de los clientes internos y externos, una de ellas fue el teletrabajo y el énfasis en la utilización de la banca virtual, afectando a ciertos procesos financieros y provocando una ruptura del estereotipo, la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano estableció como estrategia implementar una aplicación móvil desde el año 2019 misma que le ha permitido continuar con la ejecución de transacciones financieras en época de crisis.

El presente trabajo de investigación titulado “Las implicaciones económicas y financieras de la banca en línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano periodo 2019- 2020”, tiene como objetivo determinar las implicaciones económicas y financieras de la banca en línea de la COAC Riobamba Ltda. de la agencia Guano, para lo cual se utilizó el método deductivo, un tipo de investigación de campo y documental, con un diseño de investigación no experimental, enfoque cualitativo y cuantitativo y un nivel de investigación descriptiva, lo que permitió determinar lo importante que fue la implementación de la banca móvil para la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano y para los socios conocer la importancia de la banca en línea.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. inicia sus actividades económicas en el año 1978, considerada en el sector financiero económico y solidario realizando actividades de intermediación monetaria, al contar con varios años brindando servicios financieros está en la obligación de tomar decisiones necesarias para una mejora continua y poder alcanzar sus objetivos buscando captar y mantener la fidelidad de sus socios da paso a la creación de la Agencia Guano en el año 2002 captando a nuevos socios para la Cooperativa Riobamba.

Con el crecimiento tecnológico la Cooperativa se ha visto en la necesidad de ampliar sus estrategias de gestión competitivas implementando la utilización de la aplicación APP Rio MÓVIL banca en línea desde el año 2019.

En “el año 2019 la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano cuenta con un total de 2585 socios de los cuales el 45% corresponde a personas de la tercera edad (ver tabla 1), para el 2020 el número de socios es de 2750 con el 43% mayores a 65 años” (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021).

De acuerdo a la investigación realizada por (CONAFIPS, 2020) “La pandemia “Covit-19” que se desarrolló a inicios del mes de abril del 2020 conllevó a que se promueva el uso de herramientas digitales, para así cumplir con las medidas de aislamiento, distanciamiento social y la utilización de firma electrónica para la legalización de documentación pertinente”.

Tabla 1.

Tabla 2. Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

Edad	2019	Porcentaje	2020	Porcentaje
Mayores a 65 años	1161	45%	1193	43%
50-65	320	12%	345	13%
35-50	544	21%	584	21%
20-35	228	9%	276	10%
Menores de 20 años	332	13%	352	13%
Total	2585	100%	2750	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

1.1.1 Pregunta de Investigación

Por tanto, en función a lo expuesto anteriormente, la investigación responderá a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál ha sido la incidencia económica y financiera de la utilización de la banca en línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, período 2019-2020?.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado inmerso a cambios donde se ven afectadas todas las empresas públicas y privadas el sector financiero al ser un ente variable se adapta a los cambios que se presentan en el mercado con el objetivo de cumplir con sus metas por lo que las herramientas tecnológicas en la actualidad se han convertido en una de las formas más aplicadas para su crecimiento empresarial con la finalidad de mantener la fidelidad de sus socios e

incrementar los mismos, brindando una variedad de servicios financieros rápidos sin la necesidad de dirigirse hasta las instalaciones de la institución.

Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de identificar como la implementación de la banca en línea incide económicas y financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano periodo 2019-2020, además conocer cuáles son sus consecuencias al momento de utilizar la banca en línea como una estrategia, convirtiéndose en una herramienta básica en la vida diaria de los socios, siendo la banca en línea una herramienta de difusión y crecimiento cooperativista con la finalidad de obtener una mayor cobertura y facilitar las operaciones necesarias por los socios mediante canales digitales.

Por tal razón, la presente investigación se logró verificar como la implementación de la banca en línea en la COAC Riobamba Ltda. contribuyo de forma positiva durante el periodo 2019 y 2020 justificado a nivel teórico y práctico para que sirva como guía para futuras investigaciones.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar las implicaciones económicas y financieras de la banca en línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. de la agencia Guano durante el período 2019-2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos económicos y financieros que cubre la banca online por medio de la APP Rio Móvil en la Cooperativa Riobamba, agencia Guano durante el periodo 2019 y 2020.

- Cuantificar lo recaudado en cada uno de los servicios financieros que presta la banca en línea.
- Determinar la incidencia de la utilización de la banca en línea en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Guano.
- Investigar la contribución económica que obtiene la COAC Riobamba con la utilización de la banca en línea.

1.3.3 Hipótesis

La Banca en Línea ha impactado significativamente en el ámbito económico y financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. - Agencia Guano en el período 2019-2020.

CAPÍTULO II

UNIDAD I

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

2.1.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la presente investigación se analizaron distintas fuentes bibliográficas que tienen relación con el tema y se desarrollan a continuación:

Mencionan Bueno et al., (2017) en su artículo de investigación titulado “La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital” publicado en la revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, tiene como objetivo presentar un análisis evolutivo de la banca española, a partir de los años finales del siglo XX hasta nuestros días, concluyen que: los cambios tecnológicos y la aparición de las TICs a inicios del siglo XX se produce la revolución digital que nace de las nuevas tecnologías, considerando un reto a la economía financiera con el objeto de mantener su competitividad y rentabilidad, junto a nuevos requerimientos del marco regulatorio (pág. 9-21).

Según Avendaño (2018), en su artículo de investigación titulado “Los retos de la banca digital en México” publicado en la revista SCIELO en el año 2018, menciona que:

Con los avances tecnológicos que se presentan en la actualidad surgen varios cambios en el área financiera, eliminando los estereotipos de la banca tradicional y con ello convirtiéndose en una amenaza para la banca que no se adapta a los cambios determinados

Fintech, para atraer a la población mas joven involucrados con los avances tecnológicos (pág. 5).

Conforme los autores León & Ovalle (2018), en su trabajo de investigación titulación “Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador”, realizada en la universidad de guayaquil en el año 2018, donde el objetivo es analizar la implementación de la Banca electrónica y el costo-beneficio de su aplicación donde concluye que: los entes financieros determinaron que la banca electrónica se asocia con el termino ganancias, he ahí donde se empieza la implementación de la banca electrónica por la facilidad de aligerar las actividades de la institución sin necesidad de acercarse a los establecimientos, permitiendo a sus socios manejarlo de una forma segura (pág. 5).

En cuanto (Torres & Marín , 2017) En su Artículo de Investigación titulado “Gamificación en aplicaciones móviles para servicios bancarios de España” publicado en la revista SCIELO en el año 2017, el objetivo de esta investigación consistió en identificar los elementos de gamificación en las aplicaciones móviles provenientes de entidades bancarias en España; concluyendo que si bien los resultados demuestran que su incorporación aún se mantiene a pequeña escala, la progresiva transformación digital de la banca española incluye a la gamificación dentro de las tendencias más efectivas en la próxima década (pág. 21).

Menciona (Pérez, 2018) en su proyecto de grado titulado “Estrategias de Comunicación para la adopción de Servicios de Banca por Internet en el Sector Financiero de la Provincia de Tungurahua”, realizada en la universidad Técnica de Ambato en el año 2018, donde el objetivo es “Determinar cómo impactan las estrategias de comunicación en la adopción de

servicios de banca por internet en el sector financiero de la provincia de Tungurahua” (pág. 9).

En mi opinión es evidente que la banca en línea se ha convertido en una herramienta digital utilizada por las instituciones financieras con el afán de tener un crecimiento corporativo además permite brindar un mejor servicio de manera flexible y eficiente.

2.1.2 Generalidades del Objeto de Estudio

A continuación, presentamos los datos generales de (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021):

- **Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano;
- **Representante Legal:** Lic. Morales Morocho Segundo Pedro;
- **Jefe De Agencia:** Lic. Luis Leonbardo Barbecho;
- **Ruc:** 0690045389001;
- **Fecha de Inicio de actividad:** 17/03/2002
- **Segmento:** 3;
- **Actividad Económica Principal:** Intermediación monetaria;
- **Estado Jurídica:** Activa;
- **Dirección:** Provincia de Chimborazo, Cantón Guano, calle AV. 20 de diciembre y
- **Teléfono:** 032900112.

2.1.2.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "RIOBAMBA LTDA.", inició sus operaciones el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de Cooperación y Solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad. En sus inicios la Cooperativa "Riobamba Ltda.", se encontraba ubicada en la calle Primera Constituyente, frente a la Plaza Román, en donde actualmente es el Consejo Provincial de Chimborazo.

Los comerciantes de la feria, se constituyeron en los primeros objetivos para asociarlos, es por esta razón que la oficina se abrió en este sector. El objetivo principal de la Cooperativa, fue el rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero, venida a menos por otras entidades similares, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad, en el año 2002 apertura su nueva agencia en el cantón Guano (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021).

2.1.2.2 Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, a través de soluciones financieras y sociales, que permitan un cambio en su calidad de vida, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021).

2.1.2.3 Visión

Consolidarnos como una Institución financiera referente del Sistema Cooperativo, implementando la Transformación Digital y fortaleciendo los valores y Principios Cooperativos que incluya a nuevas generaciones (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021).

2.1.2.4 Estrategia

“Impulsar la inclusión financiera en los sectores populares, fomentando la esencia Cooperativa y la Transformación Digital, para alcanzar mayor participación en el mercado, incorporándonos en el TOP 10, innovando productos, servicios, mercados y canales, con una eficiente atención al socio” (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021).

UNIDAD II

2.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.2.1 Banca en línea

De acuerdo a (Zambrano, 2019) la banca en línea es: “una herramienta basada en un software que permite facilitar la prestación de servicios a las instituciones financieras mediante medios electrónicos por tal motivo en la actualidad se utilizan aplicaciones móviles para facilitar el uso de la banca” (pág. 7).

Por otro lado, en el (Diccionario de Economía, 2021) señala que: “la banca en línea o por internet compete varias herramientas que ofrece una entidad financiera a sus clientes o socios con el fin de poder realizar sus actividades financieras con una conexión a la red de internet y un dispositivo electrónico que facilita su utilización” (pág. 1).

Según (León & Ovalle , 2018) recalcan que “la banca en línea o banca electrónica es el servicio adicional que prestan las instituciones financieras mediante medios digitales en tiempo real para facilitar el uso a sus usuarios” (pág. 3).

Con los conceptos antes mencionados, puedo definir a la banca en línea como una herramienta digital o también un sistema a tiempo real que ha sido introducido en el área financiera para alcanzar sus objetivos corporativos permitiendo a los usuarios manejar sus cuentas bancarias desde dispositivos electrónicos.

2.2.2 Servicios de banca en línea

Los servicios financieros que brindan las instituciones financieras dependen de cada entidad (Godoy, 2020) indica que:

Los cambios que se desarrollan a menudo y la gran demanda de los servicios financieros los bancos, cooperativas o cualquier ente financiero esta presto al reto de la digitalización las mismas que dependerán de los planes estratégicos que presentan cada ente, dado que no todas las compañías entienden de igual forma el significado de transformarse para ser un banco digital (pág. 8).

2.2.3 Servicios de la banca en línea

De acuerdo con (Finanzas Prácticas, 2020) menciona que los principales servicios que brinda la banca en línea son:

- Verificar saldos y estados de cuenta;
- Pagar servicios públicos como impuestos;
- Pagar servicios básicos como luz, teléfono, internet, etc;
- Transferir fondos entre cuentas;
- Realizar inversiones;
- Transferir a diferentes cuentas tanto propias como de terceras personas; Y
- Pagar tarjetas de crédito (pág. 2).

2.2.4 Beneficios de los servicios de banca en línea

De acuerdo a Pérez (2018) en su proyecto de investigación menciona:

La utilización de la banca en línea es beneficiaria para la ciudadanía, dado que le permite verificar su estado de cuenta por otra parte, permite un ahorro de dinero ya que no tienen

que trasladarse a las entidades o hasta un cajero automático para realizar dichas transacciones o consultas, beneficiando tanto a las entidades como a los contribuyentes creando también un desarrollo para la moneda electrónica (pág. 12).

En un estudio realizado por (Villamar & Moreira, 2017), en la revista de la Universidad Internacional del Ecuador menciona que:

La ciudadanía considera que al utilizar el internet para realizar un pago o depósito o inclusive un retiro o consulta por cajero automático, se ahorra dinero, porque si bien es cierto, estos servicios tienen tarifas económicas, sin embargo, el tiempo ahorrado representa una ventaja para decidirse por los canales electrónicos (pág. 38).

2.2.5 Herramientas digitales

Según (Pintado & Sanchez, 2017), destaca tres herramientas digitales que se utilizan con mas frecuencia en la actualidad:

- **Blogs:** La bitácora también llamada blog o weblog es un cuaderno de anotaciones en internet sobre uno o varios temas;
- **Los microblogs:** suelen estar asociados a las redes sociales, por lo que es difícil su explicación, su finalidad es explicar que se realiza en un momento determinado;
- **Las redes sociales:** Una red social es un servicio basado en internet que permite a los individuos construir un perfil, articular una lista de otros usuarios y ver y recorrer la lista de conexiones (pág. 4).

2.2.6 Implicaciones Económicas

De acuerdo a (León & Ovalle , 2018) “Las instituciones financieras en el Ecuador están en constante evolución tecnológica para poder ser competitiva en el mercado han empezado un proceso de innovación, renovación de infraestructura y sistemas de información, con esto

pretenden mantener una estabilidad económica adecuada y proporcionar un servicio de calidad” (pág. 31).

En cambio (Avendaño, 2018) menciona que “El crecimiento de una entidad financiera dependerá de su capacidad de la planificación estratégica, es importante que cada ente vaya dirigido en son a las actualizaciones con las que va la tecnología con el afán de mantenerse competitivo en el mercado” (pág. 25).

2.2.7 Planeación estratégica:

La Planeación Estratégica según (Pintado & Sanchez, 2017) es:

Una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización (pág. 8).

2.2.8 Características de la planeación estratégica:

De acuerdo a (Chiavenato, 2017) las características de la planificación estratégica son:

- Siempre es proyectada a largo plazo, por una durabilidad máxima de 4 años proyectada a base de su causa efecto;
- Está orientada en cumplir con sus objetivos empresariales sujeta a la incertidumbre de los hechos a suceder que pueden ser modificados con el paso del tiempo ya que no es un plan estático;
- Incluye cada uno de sus recursos empresariales enfocado en la matriz FODA, con la capacidad y potencialidad para cumplir con sus metas empresariales basada en sus datos (pág. 32).

2.2.9 Implicaciones de hacer uso la Banca en línea.

Menciona (Zambrano, 2019) que: “la implementación de la banca en línea conlleva grandes beneficios para las instituciones financieras dado que brindan un mejor servicio financiero, sin necesidad de que sus contribuyentes tengan que presentarse de manera presencial” (pág. 3).

Además recalca que:

Todos los medios por el cual se realizan transacciones haciendo uso de diferentes canales electrónicos, que van desde cajeros automáticos o ATM, E-banking o banca online, banca en línea, aplicaciones móviles, etc., cabe recalcar que el término electrónico por sí mismo hace acopio del acto de englobar cada uno de estos aspectos (pág. 3).

Según Bueno et al., (2017) acota que: “El beneficio en el sector financiero al implementar la banca en línea a corto y largo plazo es un destino insierto de la entidad; pero puede tener varios objetivos ya sea para la reducción de las cajas que brindan servicio al cliente y con esto disminuir los costos operativos” (pág. 25).

2.2.10 Marketing digital

Desde la posición de (Torres & Marín, 2017) mencionan que el marketing digital es:

Las entidades financieras buscan una causa beneficiosa y con ellos para que sea eficaz debe centrar sus esfuerzos en los socios para así mejorar el servicio al cliente y con ello conocer al cliente, realizar proyectos de fidelización, emplear marketing relacional, ofertar servicios multicanal, enfatizar en la cultura organizacional y cambio de mentalidad del cliente interno (pág. 53).

Comparando el enfoque expuesto por el autor cabe mencionar los cambios que se desarrollan en las entidades financieras para su prestación de servicio además (Pintado & Sanchez, 2017) menciona que: “El entorno cambiante está volcando a la banca ecuatoriana a la masificación y

modernización del uso de productos y servicios financieros ofertados por sus instituciones; el desarrollo tecnológico y la constante innovación del sistema bancario ecuatoriano han permitido desarrollar productos de alta calidad” (pág. 86).

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

(UNIVERSA, 2020) menciona que el método es “un conjunto de técnicas y procedimientos que permite recabar información de forma ordenada que se llevan a cabo para poder alcanzar un objetivo” (pág. 1); por tal motivo en la investigación se aplicó el método deductivo partiendo de los aspectos generales para llegar a hechos puntuales.

Se inicio con un análisis de los aspectos generales de la banca en línea, mediante la documentación proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia Guano periodo 2019-2020 para llegar a hechos puntuales, que permitió determinar las causas económicas y financieras de la banca en línea.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

La investigación de campo según (Tejeda, 2018) es: “el estudio donde se recopila datos en el lugar de los hechos tomando contacto con la realidad con el uso de técnicas de recopilación de información” (pág. 8); de tal forma, se asistió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Guano para obtener la información necesaria mediante la aplicación de las encuestas **(Ver anexo 1)**.

3.2.2 Investigación Bibliográfica Documental

Manifiesta (Tejeda, 2018) que la investigación bibliográfica documental es: “el método que permite detectar, ampliar y profundizar, la información necesaria en documentos, fuentes primarias y fuentes secundarias” (pág. 8); por lo tanto, se aplicó este tipo de investigación para

analizar y comparar informacion documental mismas que utilizamos para fundamentar el marco teorico y determinar resultados.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se aplicó un diseño no experimental ya que se fundamentó el estudio en los datos proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano sin manipular las variables.

3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo dado que se recopiló información de los registros contables proporcionados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano y cuantitativo porque nos permitió indagar los resultados obtenidos para el desarrollo de la investigación.

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Investigación Descriptiva

El proyecto de investigación comprendió un nivel descriptivo donde se obtuvo información necesaria sin alterar ninguna variable para poder profundizar el objeto de estudiar y describir las implicaciones económicas y financieras que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia Guano con respecto a la banca en línea.

3.6 DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Determinación de la Población

La población de estudio se conformó por los socios, el personal administrativo y documentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia guano como se muestra a continuación:

Tabla 3.

Tabla 4. Población de documentos Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Agencia Guano

Documentos	N° de Documentos
Estados Financieros	2
Cedulas de ingresos y gastos	2
Balance General	2
Total	6

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Tabla 5.

Tabla 6. Población de empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano.

Población	N° de empleados
Gerente General	1
Jefe de Agencia	1
Contabilidad	1
Cajeros	3
Créditos	4
Total	10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Tabla 7.

Tabla 8. Población de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.,

Agencia Guano.

Población	N° de Socios
Socios	2750
Total	2750

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

3.6.2 Determinación de la Muestra

Según (Diaz, 2021) “La muestra puede ser definida como un Subgrupo de la Población o universo”, dado que la población es amplia se aplicará la siguiente fórmula de población.

La investigación asume el muestreo probabilístico. El tamaño de la muestra se determina utilizando la fórmula para población finita, como se presenta:

$$n = \frac{N * Z^2 (p * q)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 (p * q)}$$
$$n = \frac{2750 * (3.84) (0.5 * 0.5)}{0.0025(2749) + (3.84) * (0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{2641.1}{7.8325}$$
$$n = 337$$

Corresponde:

n= Tamaño de la Muestra

N=Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

La población documental y de empleados de la cooperativa es pequeña por lo que se utiliza la totalidad en el trabajo de investigación.

Tabla 9.

Tabla 10. Tamaño de muestra

Tipo de población	Tamaño de población	Tamaño de muestra
Documentos	6	6
Personal	10	10
Socios	2750	337

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para una adecuada recolección de datos en el presente tema de investigación se procedió a aplicar distintas técnicas e instrumentos que “son las herramientas que permiten llevar a cabo el levantamiento de la información con el fin de determinar las necesidades existentes en el objeto de estudio” (Carrero, 2018).

3.7.1 Determinación de las técnicas de recolección de información

3.7.1.1 Observación

Menciona (Sordo, 2021) que la observación “permite conocer el comportamiento del objeto de estudio de una forma discreta” (pág. 1); Se realizó al momento de considerar los datos bibliográficos y documentales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano, como es el caso de los estados financieros de los años analizados con el objetivo de sustentar el objeto de estudio mediante una guía de observación (**Ver anexo 2**).

3.7.1.2 Entrevista

Para (Sordo, 2021) la entrevista es “la recopilación de información mediante la formulación de preguntas mediante la comunicación interpersonal” (pág. 1); Por medio de un intercambio de ideas a través de una conversación estructurada con preguntas dirigida al jefe de agencia de la cooperativa obtuvimos información necesaria para la elaboración de la presente investigación.

3.7.1.3 Encuesta

Según (Sordo, 2021) la encuesta constituye en “Una técnica de recolección de información con varias preguntas directas y concretas al objeto de estudio” (pág. 1); por lo que se aplicó varias preguntas directas dirigidas a los socios de la cooperativa con el propósito de verificar el uso de la banca en línea por parte de los socios (**Ver anexo 1**).

3.8 Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos

La información recopilada se procesó mediante el programa SPSS Statistic versión 23 siendo una herramienta que ayuda a procesar y análisis datos estadístico.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para fortalecer la investigación se llevó a cabo el análisis e interpretación de los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano; recalcando que se aplicó a una muestra de 337 socios, cuyos resultados se presenta a continuación:

Pregunta N°1: ¿Conoce usted el uso de la banca en línea?

Tabla 11.

Tabla 12. Uso de la banca en línea

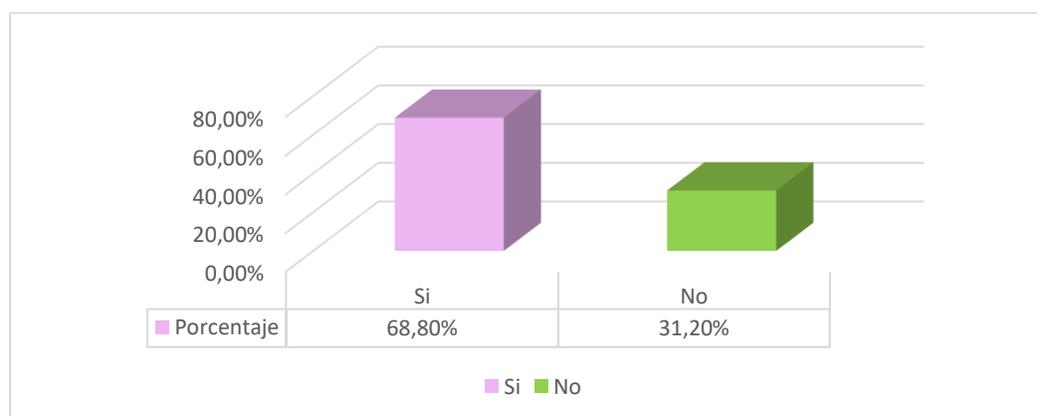
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	232	68,80%
No	105	31,20%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 1.

Uso de la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna.

Análisis e Interpretación:

Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano, reflejan que el 68.80% de los socios encuestados si conocen el uso de la banca en línea y el 31,20% mencionaron que no conocen para que se utiliza, evidenciándose que la banca en línea ayudo a los socios a cumplir a los socios con sus obligaciones financieros.

Pregunta N°2: ¿Considera que la implementación de la banca en línea por parte de la cooperativa es beneficiaria para los socios?

Tabla 13.

Tabla 14. Implementación de la banca en línea

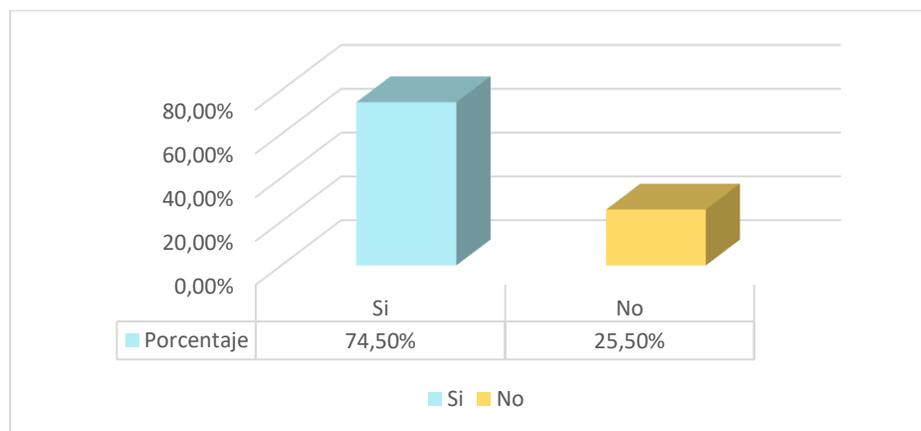
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	251	74,50%
No	86	25,50%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 2.

Implementación de la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna.

Análisis e Interpretación:

El 74.50% de los socios encuestados manifestaron que si fue beneficioso implementar la banca en línea por parte de la cooperativa y el 25.50% que no es beneficioso dado que es más fácil y sencillo acercarse hasta la ventanilla para realizar sus actividades financieras.

Pregunta N°3: ¿Usted utiliza los servicios que presta la APP Rio Móvil?

Tabla 15.

Tabla 16. Utilización de la banca en línea

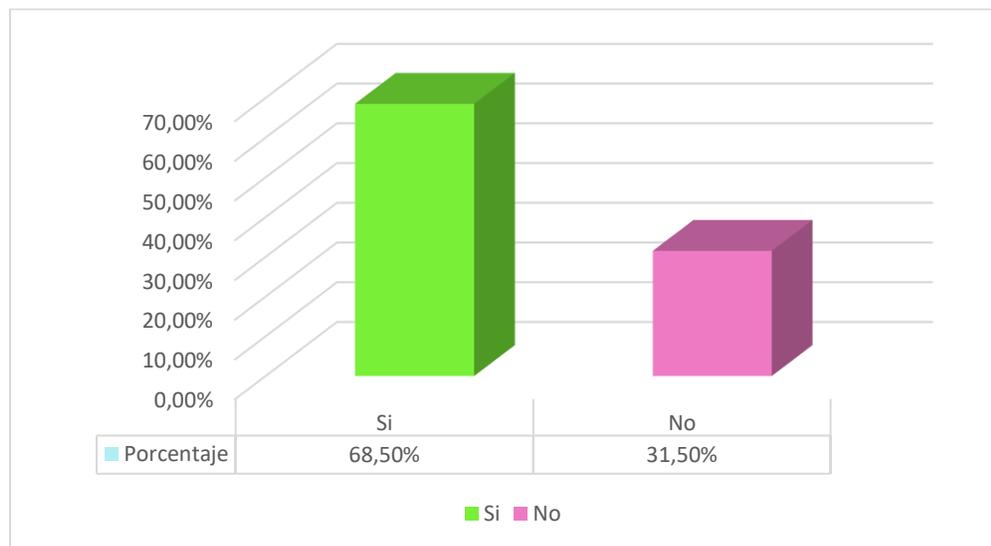
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	231	68,50%
No	106	31,50%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 3.

Utilización de la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 68.50% de los socios encuestados indicaron que utilizan los servicios que presta la banca en línea dado que facilita la realización de varias actividades financieras sin necesidad de acercarse hasta la agencia, mientras que el 31.50% no la utiliza, debido a que no consideran que sea seguro el manejo de la aplicación de la banca.

Pregunta N°4: ¿Considera usted que la APP Rio Móvil es funcional y sencilla para los socios?

Tabla 17.

Tabla 18. La APP Rio Móvil es funcional y sencilla

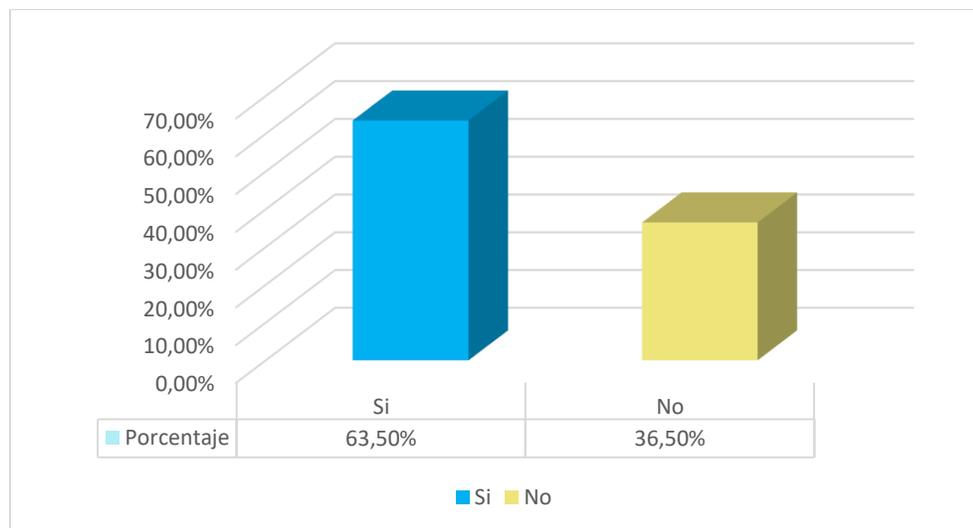
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	214	63,50%
No	123	36,50%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 4.

La APP Rio Móvil es funcional y sencilla



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 63.50% mencionaron que la APP Rio Móvil es funcional y sencilla, y el 36.50% menciona que no es funcional debido a los problemas que presenta la banca y que tienen que acercarse a la agencia para poder activar la app.

Pregunta N°5: ¿Usted como socio cuantas transacciones promedio realiza al mes mediante la APP Rio Móvil?

Tabla 19.

Tabla 20. Cuantas transacciones promedio realiza al mes

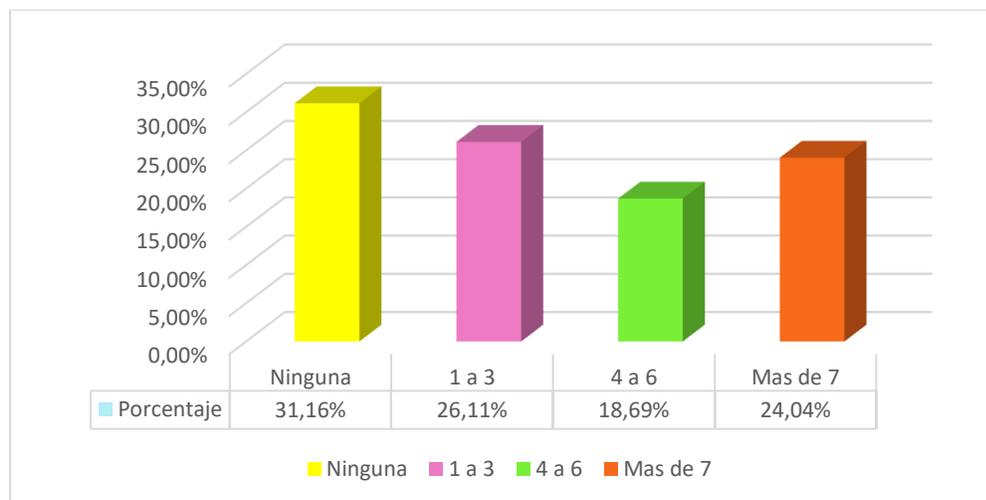
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	105	31,16%
1 a 3	88	26,11%
4 a 6	63	18,69%
Mas de 7	81	24,04%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 5.

Cuantas transacciones promedio realiza al mes



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 31.16% de los socios encuestados mencionan que no realizan ninguna transacción mediante la app Rio Móvil, el 26.11% realiza una a 3 transacciones al mes, el 18.69% realiza de 4 a 6 transacciones y el 24.04% más de 7 transacciones al mes, debido a que facilita realizar el pago de sus obligaciones sin necesidad de trasladarse hasta los establecimientos de la institución.

Pregunta N°6: ¿Seleccione cuál de estos servicios que presta la banca en línea usted utiliza con mayor frecuencia?

Tabla 21.

Tabla 22. Servicios que presta la banca en línea

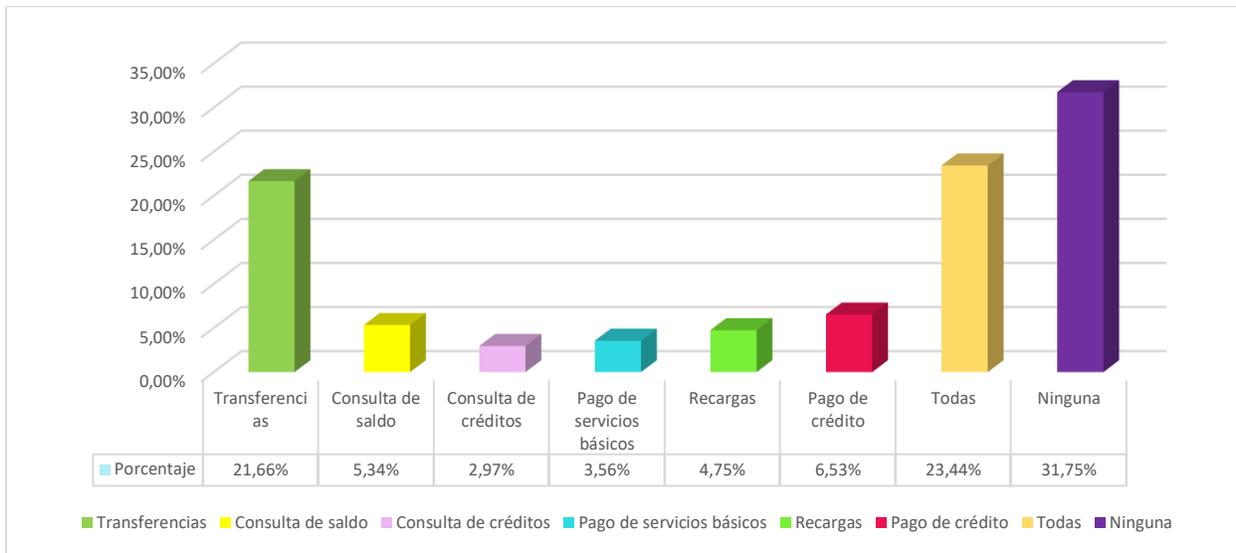
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Transferencias	73	21,66%
Consulta de saldo	18	5,34%
Consulta de créditos	10	2,97%
Pago de servicios básicos	12	3,56%
Recargas	16	4,75%
Pago de crédito	22	6,53%
Todas	79	23,44%
Ninguna	107	31,75%
Total	337	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 6.

Servicios que presta la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 21.66% de los socios encuestados mencionan que el servicio que más utilizan es las transferencias, el 5.34% utilizan para consultar el saldo, el 2.97% utiliza la banca en línea para consultar el valor a pagar de crédito, el 3.56% para pagar servicios básicos, el 4.75% para realizar recargas, el 6.53% para paga de crédito, el 23.44% realizan todas las operaciones y el 31.75% no realiza ninguna operación cabe recalcar que la mayor cantidad de socios realizan todas las actividades mediante rio móvil.

Pregunta N°7: ¿Cuál es su grado de satisfacción como socio con el uso de la banca en línea?

Tabla 23.

Tabla 24. Grado de satisfacción del uso de la banca en línea

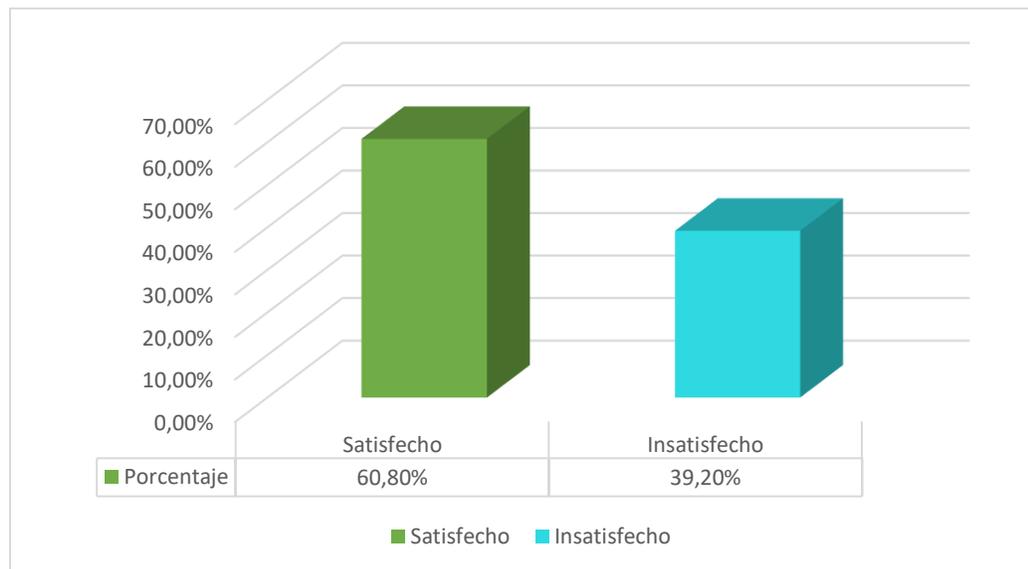
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	205	60,80%
Insatisfecho	132	39,20%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 7.

Grado de satisfacción del uso de la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 60.80% de los socios encuestados que utilizan la banca en línea señalan que se encuentran satisfechos con el uso de la banca en línea, y el 39.20% indicaron que se encuentran insatisfechos debido algunos problemas que presenta la app Rio Móvil al momento de ingreso.

Pregunta N°8: ¿Durante la época de Pandemia Covid-19 el uso de la banca en línea facilito el cumplimiento del pago de sus obligaciones?

Tabla 25.

Tabla 26. Pago de sus obligaciones

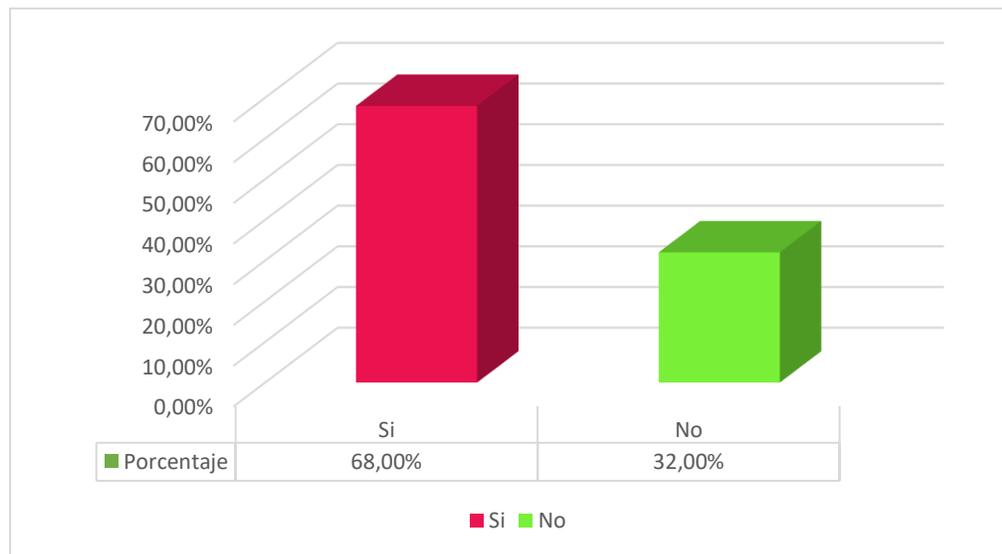
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	229	68,00%
No	108	32,00%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 8.

Pago de sus obligaciones



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 68.00% de los encuestados mencionaron que si fue beneficioso la implementación de la app Rio Móvil para poder pagar sus obligaciones durante el tiempo de pandemia que se desarrolló durante el año 2020 además les permitió precautelar su salud, mientras que el 32.00% no realizaron ningún pago mediante la aplicación.

Pregunta N°9: ¿Ha tenido algún inconveniente al momento de utilizar la APP Rio Móvil?

Tabla 27.

Tabla 28. Inconveniente al utilizar la APP Rio Móvil

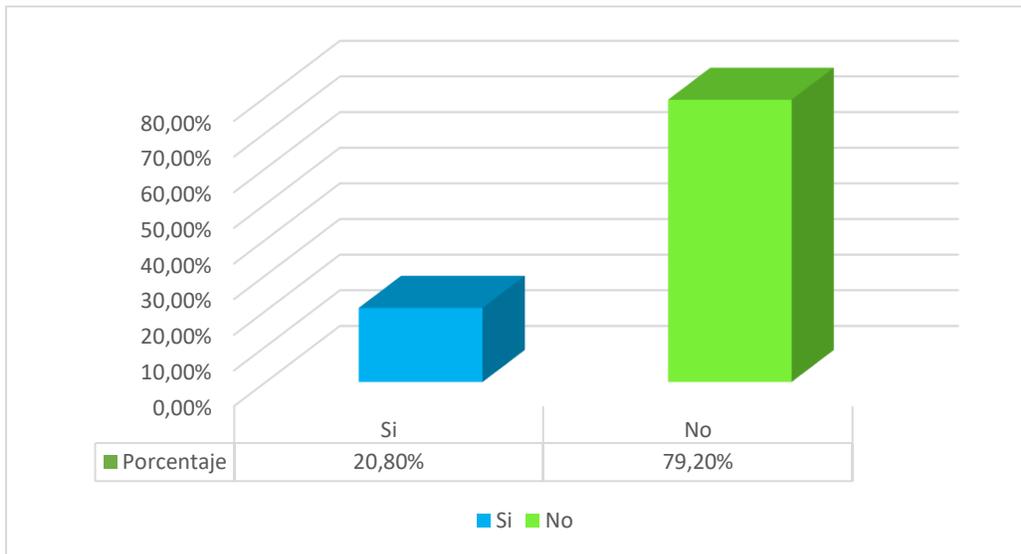
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	20,80%
No	267	79,20%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 9.

Inconveniente al utilizar la APP Rio Móvil



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 20.80% de las personas encuestadas que han utilizado la banca en línea señalan que, si han tenido algún inconveniente, y el 79.20% no han presentado ningún inconveniente con la app Rio Móvil además mencionaron que es super sencilla una vez que es activada la cuenta en la agencia.

Pregunta N°10: ¿Considera usted que la banca en línea es segura?

Tabla 29.

Tabla 30. Seguridad de la banca en línea

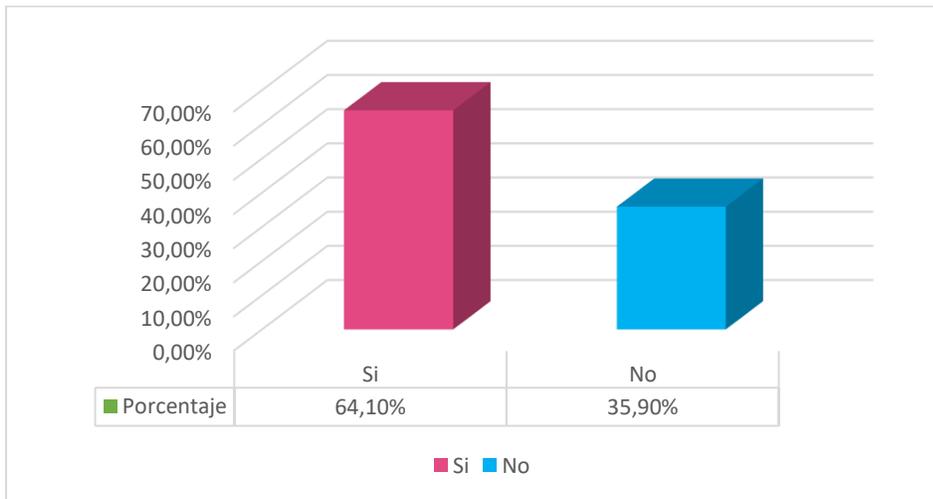
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	216	64,10%
No	121	35,90%
Total	337	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Figura 10

Tabla 31. Seguridad de la banca en línea



Fuente: SPSS.

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Análisis e Interpretación:

El 64.10% de los socios encuestados indicaron que la app Rio Móvil es segura, mientras que el 35.90% mencionan que no es seguro, debido a la falta de conocimiento de cómo se maneja la banca.

4.2 SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRESTA LA BANCA EN LÍNEA

La COAC Riobamba Ltda. tiene un convenio con Servipagos mediante su canal de servicio pago ágil y directa mente con la empresa EMAPAR que permite prestar varios servicios financieros mediante la app Rio Móvil.

4.2.1 Servicios Financieros sin costo por transacción

Los servicios financieros que presta la (COAC RIOBAMBA Ltda., 2021) sin costo por transacción son:

- Consulta de saldos;
- Transferencias Internas;
- Pagos de crédito;
- Bloqueo de tarjeta de débito VISA;
- Bloqueo de cuenta de ahorros y usuario Rio Móvil; y
- Simuladores de crédito y pólizas.

4.2.2 Servicios financieros con costo por transacción

Cada servicio financiero tiene un costo que varía dependiendo de los convenios que tiene la COAC Riobamba Ltda. con las empresas públicas y privadas.

Tabla 32.

Tabla 33. Servicios financieros de la banca en línea

Servicios financieros	Costo	Observaciones
Transferencias Interbancarias	\$ 0,45	Por cada transferencia realizada.
Pagos de Servicios Básicos	\$ 0,57	ETAPA, EPMAPS, CENTRO SUR, EEQSA, CNEL, Cnt.
Pago EERSA	\$ 0,50	
Cobro De Matriculas	\$ 0,45	
Pago EMAPAR	\$ 0,25	
Recargas: Claro, Cnt, Movistar, Tuenti, Directv	5%	Del valor total de la recarga
Pagos De Servicios Municipales	\$ 0,25	GAD Riobamba
Pago del IESE	\$ 0,57	
Pago del RISE	\$ 0,57	
Matriculación Vehicular	\$ 0,45	
Pagos de Planes de Telefonía Celular	\$ 0,45	Claro, Movistar, Cnt

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

4.2.3 Cuantificación de los servicios financieros

Una vez mencionado los servicios que presta la banca en línea se procede a cuantificar lo recaudado en los dos años de estudio mediante los datos proporcionados por la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano (Ver Anexo 4).

Tabla 34.

Tabla 35. Servicios financieros de la banca en línea 2019

Servicios Financieros	Transacciones	Porcentaje	Costo	Recaudado	Porcentaje
Pago de Créditos	31330	41,63%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Transf. Cts. Ahorro	2030	2,70%	\$ 0,45	\$ 913,50	4,89%
Bloqueo Cuenta	4720	6,27%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Pago ÁGIL	21395	28,43%	\$ 0,57	\$ 12.195,15	65,34%
Pago EERSA	1485	1,97%	\$ 0,50	\$ 742,50	3,98%
Cobro de Matriculas	10485	13,93%	\$ 0,45	\$ 4.718,25	25,28%
Act. Cuenta Inactiva	3425	4,55%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Pago EMAPAR	380	0,50%	\$ 0,25	\$ 95,00	0,51%
TOTAL	75250	100%		\$ 18.664,40	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Se pudo determinar que la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano recaudo \$ 18.664,40 mediante la app Rio Móvil durante el 2019, el 4,89% corresponde a las transferencias a cuentas de ahorro Interbancarias, el 65,34% corresponde a los servicios que presta mediante el sistema pago ágil, el 3,98% representa al pago del servicio eléctrico EERSA, el 25,28% representa el pago de matrículas, el 0,51% representa al pago de EMAPAR.

Tabla 36.**Tabla 37. Servicios financieros de la banca en línea 2020**

Servicios Financieros	Transacciones	Porcentaje	Costo	Recaudado	Porcentaje
Pago de Créditos	37962	50,45%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Transf. Cts. Ahorro	2910	3,87%	\$ 0,45	\$ 1.309,50	7,02%
Bloqueo Cuenta	5256	6,98%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Pago ÁGIL	28434	37,79%	\$ 0,57	\$ 16.207,38	86,84%
Pago EERSA	1752	2,33%	\$ 0,50	\$ 876,00	4,69%
Cobro de Matriculas	12192	16,20%	\$ 0,45	\$ 5.486,40	29,39%
Act. Cuenta Inactiva	3066	4,07%	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
Pago EMAPAR	936	1,24%	\$ 0,25	\$ 234,00	1,25%
TOTAL	92508			\$ 24.113,28	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Se pudo constatar que durante el año 2020 se recaudó \$ 24.113,28 mediante la banca en línea de lo cual el 7,02% corresponde a las transferencias a cuentas de ahorro, el 86,84% corresponde a los servicios que presta mediante el sistema pago ágil, el 4,69% representa al pago del servicio eléctrico EERSA, el 29,39% representa el pago de matrículas, el 1,25% representa al pago de EMAPAR, lo que permite observar que el servicio financiero que más refleja ganancia es mediante la plataforma de pago ágil con un valor de 16.207,38 dado que presta varios servicios financieros mediante el sistema como el pago de IESS Y RISE.

Cabe mencionar que las recargas y pago de planes de telefonía celular no se cuantifica por agencia si no conjuntamente en la matriz con el detalle del sistema pago ágil.

4.3 CÁLCULO DE LA RENTABILIDAD

Una vez realizada la cuantificación e interpretación de los valores recabados mediante la banca en línea se procedió a verificar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia Guano, para lo cual se procedió a realizar una comparación de los valores recabados con el activo corriente de los dos años de estudio.

4.3.1 Activo corriente:

Conocido como activo líquido siendo el dinero dispone la cooperativa de forma inmediata menor de 12 meses para solventar sus necesidades.

Tabla 38.

Tabla 39. Activo Corriente 2019

Rubro	Descripción	Valor
11	Fondos Disponibles	\$ 129.511,66
14	Cartera De Crédito	\$ 16.860.130,26
16	Cuentas Por Cobrar	\$ 43.810,87
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 17.033.452,79

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

Tabla 40.

Tabla 41. Activo Corriente 2020

Rubro	Descripción	Valor
11	Fondos Disponibles	\$ 950.536,55
14	Cartera De Crédito	\$ 16.888.304,44
16	Cuentas Por Cobrar	\$ 37.578,12
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$17.876.419,11

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Elaborado por: Medina Torres Emily Roxanna

El cálculo de la rentabilidad mide la capacidad que tiene la cooperativa para generar ganancias además permite evaluar el ámbito financiero y económico que genera la cooperativa mediante la implementación de la banca en línea:

4.3.2 Rentabilidad 2019

$$\text{Rentabilidad 2019} = \frac{\text{ingresos operacionales}}{\text{Activo Corriente}} * 100\%$$

$$\text{Rentabilidad 2019} = \frac{18.664,40}{17.033.452,79} * 100\%$$

$$\text{Rentabilidad 2019} = 0,11\%$$

Análisis:

De los \$ 18.664,40 que fueron recaudados mediante los diferentes servicios que presto la banca en línea durante el año 2019 incide en una afectación al activo corriente en 0.11%.

4.3.3 Rentabilidad 2020

$$\text{Rentabilidad 2020} = \frac{\text{ingresos operacionales}}{\text{Activo Corriente}} * 100\%$$

$$\text{Rentabilidad 2020} = \frac{24.113,28}{17.876.419,11} * 100\%$$

$$\text{Rentabilidad 2020} = 0,13\%$$

Análisis:

De los \$ 24.113,28 recaudados mediante los diferentes servicios que presto la banca en línea durante el año 2022 incide en una afectación al activo corriente en 0.13%.

4.4 CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

La contribución económica nos permite medir los beneficios obtenidos comparando los ingresos y gastos, es importante mencionar que:

Durante el año 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, implemento la banca en línea “App rio móvil” con un gasto de implementación de \$30.000,00 contando con 11 agencias y la matriz con un gasto de \$2500,00 cada una, y para el año 2020 el costo por mantenimiento del servicio de la banca es de \$ 12.000,00 valor en total por la app Rio Móvil correspondiendo a un gasto de \$ 923,20 cada una, mediante las siguientes cuentas:

- **Ingresos operacionales:** son los valores obtenidos únicamente mediante la app Rio móvil.

- **Gastos operacionales:** son los costos ordinarios que la cooperativa afronta al momento de implementar o mantener el servicio.

4.4.1 Contribución económica 2019

$$\textit{Contribución económica} = \textit{Ingresos Operacionales} - \textit{Gastos Operacionales}$$

$$\textit{Contribución económica 2019} = \$18.664,40 - \$2.500,00$$

$$\textit{Contribución económica 2019} = \$17.464,40$$

Análisis:

Durante el año 2019 la contribución económica que obtuvo la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano mediante la banca en línea fue de \$17.464,40

4.4.2 Contribución económica 2020

$$\textit{Contribución económica} = \textit{Ingresos Operacionales} - \textit{Gastos Operacionales}$$

$$\textit{Contribución económica 2020} = \$24.113,28 - \$923,08$$

$$\textit{Contribución económica 2020} = \$23.190,20$$

Análisis:

Durante el año 2020 la contribución económica que obtuvo la COAC Riobamba Ltda. agencia Guano por medio de la banca en línea fue de \$23.190,20.

4.4.3 Incremento

$$\textit{Incremento} = \frac{\textit{Año 2020} - \textit{Año 2019}}{\textit{Año 2019}} * 100\%$$

$$\textit{Incremento} = \frac{\$23.190,20 - \$17.464,40}{\$17.464,40} * 100\%$$

$$\textit{Incremento} = 32,79\%$$

Análisis:

La COAC Riobamba Ltda. agencia Guano con la ayuda de la app Rio Movil obtuvo una contribución económica para el 2019 de \$17.464,40 y para el 2020 un total de \$23.190,20 obteniendo un incremento de 32.79% con respecto a sus dos años de estudio.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La aplicación de la banca en línea fue beneficiosa para la cooperativa ya que permitió facilitar la prestación de sus servicios mediante la implementación de herramientas digitales permitiendo a los socios tener un control adecuado de sus cuentas.
- La banca en línea implementada por la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano durante la pandemia covid-19 facilitó el sistema de recaudación de las distintas transacciones realizadas por sus socios ayudando en el ámbito económico y financiero a la cooperativa.
- La banca en línea es una estrategia implementada por la cooperativa que ha permitido contribuir en la rentabilidad de la misma contribuyendo al activo fijo de una manera directa.
- La contribución económica que ha obtenido la cooperativa es favorable con respecto a los gastos de implementación y mantenimiento de la app Rio Móvil.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano realizar un proceso de inducción a los socios sobre el manejo de la banca en línea, cuáles son sus funciones, los alcances y las políticas de seguridad que tiene la banca en línea dado que varios de ellos desconocen los servicios que prestan, y desconfían de su seguridad.
- Continuar con el marketing digital que tiene la cooperativa mediante redes sociales y su página oficial <https://www.cooprio.fin.ec> para que llegue los servicios que presta la cooperativa a más usuarios y con ellos cumplir con sus metas corporativas.
- Implementar más servicios financieros a través de la aplicación de la banca móvil para brindar un mejor servicio y de esta forma satisfacer la demanda del mercado.

- En caso de que se presentaran dificultades con la app Rio móvil, la cooperativa debe comunicar a los socios mediante canales digitales como los correo electrónico o mensaje a sus números celulares para evitar inconvenientes y malestar al momento de realizar sus transacciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Avendaño. (2018). Los retos de la banca digital en México. (*Tesis de Posgrado*), 87. México: IUS.
Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de (Tesis de pregrado):
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100087
- Bueno , E., Longo, M., Salmador, M., & Morcillo, P. (2017). La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital. 3-21. Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.
- Carrero, E. (2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo?*, 1. Obtenido de <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chiavenato, I. (2017). Planificaión Estratégica. *Fundamentos y aplicaciones, Tercera edición*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- COAC RIOBAMBA Ltda. (2021). Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/joomla/offline-mode#:~:text=Impulsar%20el%20desarrollo%20socio%20econ%C3%B3mico,los%20principios%20y%20valores%20cooperativos.>
- CONAFIPS. (2020). IMPULSAMOS LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. *ante la emergencia sanitaria*. Obtenido de https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/revista_conafips_marzo_abril2020c.pdf
- Diaz, N. (2021). Técnicas de Investigación cualitativas y cuantitativas. Mexico. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Diccionario de Economía. (2021). elEconomista.es. *Banca electrónica*. España. Recuperado el 2021 de agosto de 22, de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/banca-electronica>

Finanzas Prácticas. (2020). Beneficios de la banca por internet. Obtenido de <https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/servicios-bancarios/productos-y-servicios-bancarios/beneficios-de-la-banca-por-Internet>

Godoy, J. (2020). BANCARIZACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y BANCA MÓVIL. EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS DE NEGOCIOS BANCARIOS, EN LA ECONOMÍA DIGITAL DE PANAMÁ. revista Freconsapiens. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235005/html/>

León, J., & Ovalle, K. (Febrero de 2018). Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador. (*Tesis de Pegrado*), 92. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 2021 de agosto de 24, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30163/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20la%20Banca%20Electr%C3%B3nica%20en%20el%20Ecuador.pdf>

León, J., & Ovalle, K. (2018). *Análisis de la Implementación de la Banca Electrónica en el Ecuador*.

Pérez, C. (2018). ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA ADOPCIÓN DE SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET EN EL SECTOR FINANCIERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27916/1/04%20MDG.pdf>

- Pintado , T., & Sanchez, J. (2017). Nuevas tendencias en comunicación estratégica. ESIC Editorial.
- Sordo, A. (2021). *HubSpot*. Obtenido de Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos:
<https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Suriaga, M., Bonilla, J., & Sanchez, L. (2016). Banca electronica. Obtenido de
<http://eumed.net/ce/2016/1/banca.html>
- Tejeda, G. (2018). Investigación Metodológica . 8. Obtenido de
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6825/21CAPITULO15.pdf>
- Torres, A., & Marín , P. (2017). Gamificación en aplicaciones móviles para servicios bancarios de España.
- UNIVERSA. (2020). *Los conceptos fundamentales de la metodología de investigación*. Obtenido de
<https://www.universia.net/mx/actualidad/habilidades/conceptos-fundamentales-metodologia-investigacion-1167677.html>
- Villamar, D., & Moreira, M. (2017). Los servicios electrónicos financieros como base para el uso del dinero electrónico. (R. d. Ecuador., Recopilador) INNOVA Research Journal. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/227/1268>
- Zambrano, K. (2019). Fidelización en el sector cooperativo de carácter institucional en Ecuador.
doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.4>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Conocer el uso de la banca en línea como herramienta primordial al momento de realizar sus actividades financieras por medio de la APP Rio Móvil en la Cooperativa Riobamba Ltda.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X), la respuesta que considere necesaria.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted el uso de la banca en línea?

Si ()

No ()

2. ¿Considera que la implementación de la banca en línea por parte de la cooperativa es beneficiaria para los socios?

Si ()

No ()

3. ¿Usted utiliza los servicios que presta la APP Rio Móvil?

Si ()

No ()

4. ¿Considera usted que la APP Rio Móvil es funcional y sencillo para los socios?

Si ()

No ()

5. ¿Usted como socio cuantas transacciones promedio realiza al mes mediante la APP Rio Móvil?

Ninguna ()

1 a 3 ()

4 a 6 ()

Mas de 7 ()

6. ¿Seleccione cuál de estos servicios que presta la banca en línea usted utiliza con mayor frecuencia?

Transferencias ()

Consulta de saldo ()

Consulta de créditos ()

Pago de servicios básicos ()

Recargas ()

Pago de crédito ()

Todas ()

Ninguna ()

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción como socio con el uso de la banca en línea?

Satisfecho ()

Insatisfecho ()

8. ¿Durante la época de Pandemia Covid-19 el uso de la banca en línea facilito el cumplimiento del pago de sus obligaciones?

Si ()

No ()

9. ¿Ha tenido algún inconveniente al momento de utilizar la APP Rio Móvil?

Si ()

No ()

10. ¿Considera usted que la banca en línea es segura?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Guía de observación

Guía de Observación

• **Observador:** Emily Roxanna Medina Torres

• **Objetivo:** Determinar la facilidad de utilización de la banca en línea mediante la “App RIOMOVIL”

N°	Pregunta	SI	NO	Observación
1	¿La aplicación Rio móvil es de fácil accesibilidad para sus socios?		X	Deben primero acercarse a la cooperativa para poder habilitar su cuenta.
2	¿En la aplicación Rio móvil se visualiza todos los servicios financieros que presta la cooperativa?	X		
3	¿Al momento de realizar una transacción te menciona la comisión que se paga por pago de servicios básicos?	x		
4	¿La aplicación funciona las 24 horas del día para realizar sus actividades financieras?	X		
5	¿Considera que la aplicación Rio móvil es importante para los socios?	X		

Anexo 3: Costo de servicios financieros

TRANSFERENCIAS	TIPO DE SERVICIO	COSTO	OBSERVACIONES
	Propias de la entidad	\$ 0.00	Transferencias internas
	Nacional otra entidad, oficina	\$ 1.79	Transferencias interbancarias
	Nacional otra entidad, internet	\$ 0.45	Transferencias interbancarias
	Recepción de remesas		
	A través de Ecuagiros	\$ 0.00	
A través de Conecta	\$ 0.00		
A través de Caixa	\$ 0.00	A través del Banco Central	

OTROS	TIPO DE SERVICIO	COSTO	OBSERVACIONES
	Pago del Servicio de Agua Potable		
	En ventanilla	\$ 0.25	Pago en efectivo directamente en ventanilla
Débito automático	\$ 0.25	Débito en cuenta previo convenio entre socio y Emapar	

Figura 11. Costos Financieros y Operativos

Fuente: Datos proporcionados de Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

Anexo 4: movimientos banca en línea.

MOVIMIENTO APP RIO MÓVIL AG GUANO PERIODO 2019

TRANSACCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Pago de Créditos	2230	2930	3200	3335	3280	3050	2930	3240	2290	1210	1645	1990	31330
Transf. Cts. Ahorro	95	180	165	130	215	310	220	240	170	65	105	135	2030
Bloqueo Cuenta	380	305	405	345	365	385	485	430	405	150	505	560	4720
Pago ÁGIL	1810	2465	3960	2185	1890	1790	1855	1980	1280	600	625	955	21395
Pago EERSA	150	105	130	120	170	170	165	140	115	40	90	90	1485
Cobro de Matriculas	1070	955	915	1100	1240	1100	35	2145	180	265	995	485	10485
Act. Cuenta Inactiva	170	310	285	330	330	375	395	455	380	95	175	125	3425
Pago EMAPAR	20	50	35	65	40	25	30	30	40	15	10	20	380
TOTAL	5925	7300	9095	7610	7530	7205	6115	8660	4860	2440	4150	4360	75250

MOVIMIENTO APP RIO MÓVIL AG GUANO PERIODO 2020

TRANSACCIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Pago de Créditos	3534	3912	3168	3750	2700	1776	2748	3294	3534	4050	2526	2970	37962
Transf. Cts. Ahorro	294	150	390	174	186	348	234	468	216	150	90	210	2910
Bloqueo Cuenta	462	354	336	336	474	576	210	450	312	168	588	990	5256
Pago ÁGIL	3654	2712	4128	2748	2550	1770	2466	3012	1788	810	990	1806	28434
Pago EERSA	108	108	336	108	150	252	168	114	102	54	150	102	1752
Cobro de Matriculas	1332	1080	948	1098	1488	1320	42	2574	216	318	1194	582	12192
ACT. Cuenta Inactiva	408	150	138	132	324	534	312	384	288	156	150	90	3066
Pago EMAPAR	162	192	168	72	60	36	36	48	48	60	24	30	936
TOTAL	9954	8658	9612	8418	7932	6612	6216	10344	6504	5766	5712	6780	92508