



# EL APOORTE DE LOS CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB) A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

## THE CONTRIBUTION OF NON-BANKING CORRESPONDENTS (CNB) TO FINANCIAL INCLUSION

Laura Patricia Muñiz-Jaime<sup>1</sup>, Viviana Maricela Loor-Carvajal<sup>2</sup>, Jennifer Andrea Cedeño-Mendoza<sup>3</sup>

*1,2,3 - Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí Ecuador*

1. Email: [laura.muniz@unesum.edu.ec](mailto:laura.muniz@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2061-6107>

2. Email: [loor-viviana@unesum.edu.ec](mailto:loor-viviana@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7191-3323>

3. Email: [jennifer2462@unesum.edu.ec](mailto:jennifer2462@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0098-1481>

**Recibido:** 11/05/2021 **Aceptado:** 21/07/2021

**Para Citar:** Muñiz-Jaime, L. P., Loor-Carvajal, V. M., & Cedeño-Mendoza, J. A. (2021). El aporte de los corresponsales no bancarios (CNB) a la inclusión financiera. *Revista Publicando*, 8(31), 303-319. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2252>

### Resumen:

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la incidencia de los servicios que prestan los corresponsales no bancarios en la inclusión financiera de los usuarios del cantón Jama durante el período 2015-2020, para ello se utilizó una metodología de tipo cuantitativa-cualitativa. Aplicando además el método hipotético, analítico, descriptivo, bibliográfico y la medida de regresión coeficiente de correlación de Pearson. Para la recopilación de información se diseñaron dos encuestas como instrumentos de investigación, que fueron dirigidas a 15 Corresponsales no bancarios y otro cuestionario de preguntas que asciende a un total de 379 usuarios que acceden al servicio que ofertan los corresponsales. Una vez recopilada toda la información se obtuvo como resultado que los corresponsales no bancarios del cantón Jama prestan algunos servicios financieros entre los que se destacan los retiros y depósitos, por otra parte, las necesidades financieras de los usuarios han cambiado durante los diferentes años de estudio. Sin embargo, los retiros se convierten en la principal necesidad financiera de los usuarios. Por último, se logró conocer que existe una relación fuerte entre los servicios financieros que prestan los servicios de los CNB y la inclusión financiera de los usuarios del cantón. Una vez conocidos los principales resultados se pudo concluir que los corresponsales no bancarios aportan de manera positiva a la inclusión financiera porque no existe matriz, sucursal o agencias de entidades financieras dentro del cantón que presten servicios financieros a sus clientes y al cantón en general.

**Palabras clave:** acceso a servicios financieros, calidad de los servicios financieros, sistema bancario, banca privada, servicios financieros.

### Abstract:

This research was conducted with the objective of determining the incidence of the services provided by non-bank correspondents in the financial inclusion of the users of the Jama canton during the period 2015-2020, for this purpose a quantitative-qualitative methodology was used. Also applying the hypothetical, analytical, descriptive, bibliographic method and Pearson's correlation coefficient regression measure. For the collection of information, two surveys were designed as research instruments, which were addressed to 15 non-bank correspondents and another questionnaire that amounts to a total of 379 users who access the service offered by the correspondents. Once all the information was collected, it was found that the non-bank correspondents in the Jama canton provide some financial services, among which withdrawals and deposits stand out; on the other hand, the financial needs of the users have changed during the different years of the study. However, withdrawals have become the main financial need of users. Finally, it was found that there is a strong relationship between the financial services provided by the CNBs and the financial inclusion of the canton's users. Once the main results were known, it was possible to conclude that non-bank correspondents contribute positively to financial inclusion because there are no head offices, branches or agencies of financial entities within the canton that provide financial services to their clients and to the canton in general.

**Keywords:** access to financial services, quality of financial services, banking system, private banking, financial services.



## INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera es un tema que se trata a nivel mundial, principalmente por los gobiernos y las entidades financieras existentes de cada país, esto debido a que varios estudios indican una fuerte relación entre la inclusión y el desarrollo económico. Múltiples han sido los mecanismos adoptados para que la población tenga acceso al sistema financiero, entre ellos la creación de los corresponsales no bancarios (Sánchez et al., 2020). En algunos países de América Latina, se ha adoptado la modalidad de corresponsal no bancario como una medida para que las personas tengan acceso a los servicios financieros, entre ellos se encuentra Brasil, Perú, Colombia y Ecuador (Acosta et al., 2018).

En Ecuador los corresponsales no bancarios están constituidos por organizaciones financieras públicas y privadas como son: Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco del Pacífico, los cuales mediante sus micro agencias brindan servicios en la mayoría de los cantones del país. Estas micro agencias están definidas como Pichincha Mi Vecino, Banco del Barrio y Tu Banco Aquí, su principal objetivo es brindar diferentes servicios como depósitos, retiros, giros nacionales e internacionales, pago de servicios básicos entre otros.

El Banco del Pacífico (2018), en su página oficial afirma que: “Los Corresponsales No Bancarios son establecimientos privados, que pueden ser instituciones públicas, como las cooperativas, farmacias, supermercados, establecimientos comerciales, tiendas entre otros, los cuales funcionan como un punto de atención de servicios bancarios”. Estos corresponsales no

bancarios son necesarios para las comunidades, ya que estos brindan servicios más cómodos a personas que no pueden movilizarse a las instituciones financieras.

Es preciso mencionar que “el sistema financiero juega un papel fundamental en el proceso de asignación de recursos en la economía de un país. Cuando los bancos no desempeñan esta función de forma adecuada, se producen problemas de racionamiento de crédito a varios sectores socioeconómicos, limitando sus posibilidades de desarrollo económico y social, lo cual genera procesos recesivos en las economías locales, así como, exclusión social y pobreza” (Jácome, 2019).

## DESARROLLO

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

Desde lo expuesto por el padre de la economía moderna Adam Smith en su libro “La riqueza de las naciones” publicado en 1976, donde resalta que el bienestar social parte del crecimiento económico, este crecimiento depende de ciertas determinantes que deben impulsarse para su



estímulo (Enríquez, 2016).

Entre estas determinantes nace un sin número de temas económicos, entre ellos, la inclusión financiera que:

Es un amplio concepto que conecta varios elementos complementarios: i) un entorno regulatorio propicio; ii) una oferta de productos adecuados; iii) cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente; iv) fomento y difusión de educación y cultura financieras y v) protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información. (Guerrero et al., citado en Araque et al., 2019).

Estos elementos son traducidos por El Grupo de los 20 o mejor conocido como los G20, (un importante grupo reconocido a nivel mundial) en tres dimensiones: acceso a servicios financieros, uso de servicios financieros y la calidad de los productos y la prestación de servicios (G20, 2016).

Lo expuesto con anterioridad permite entender la inclusión financiera como “un concepto de carácter multidimensional que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda. Esto implica que la inclusión financiera es un medio para lograr un mayor bienestar financiero para la población” (Mejía, 2020).

## Sistema bancario de Ecuador

Partiendo de la primera variable de estudio se debe considerar que el sistema financiero ecuatoriano ha sufrido una gran transformación desde el cambio de la moneda oficial (sucre)

hasta adoptar el dólar americano, una serie de lineamientos fueron necesarios a fin de estabilizar la economía nacional. Según Tenesaca et al. (2017), actualmente en Ecuador “el papel que desempeñan las entidades financieras en el desarrollo económico es fundamental, ya que facilita el trasvase de recursos entre ahorradores y demandantes de capital”. Es preciso destacar que en el país las entidades financieras imperantes están compuestas por los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito. En base al tema de investigación el enfoque corresponde a las entidades bancarias, en el caso de Ecuador, estas pertenecen al sector público y privado.

Además, es preciso mencionar que tanto la solvencia como la capacidad de las entidades antes mencionadas a la hora de “administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público debe ser calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros” (Superintendencia de Bancos, 2019).

Es preciso destacar que hasta el cierre del año 2019 las entidades financieras acumularon ganancias de \$560 millones, ubicándose entre los cinco primeros: Banco Pichincha (\$120.045.950), Banco del Pacífico (92'790.860), Banco de Guayaquil (73'223.310), Banco Diners Club del Ecuador (60'409.870) y Produbanco (54'097.230), acumulando aproximadamente el 72% de los resultados del sistema bancario privado de Ecuador (Lizarzaburo, 2019). Para lograr este posicionamiento a nivel nacional, se debe conocer que las diferentes entidades bancarias presentan una serie de servicios financieros de inversión, ahorros, créditos, entre otros.



## Corresponsales no bancarios

Pese a la prestación de múltiples servicios por parte de las entidades bancarias en sus grandes infraestructuras físicas, a partir de la capacitación impartida por la Universidad de Florida sobre la bancarización en América Latina, nace la idea innovadora de implementar los corresponsales no bancarios adoptados como los Bancos del Barrio (Huilca y Jiménez, 2016). En este punto es preciso conocer que:

Los corresponsales no bancarios 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 (Junta Bancaria del Ecuador, 2008).

La primera entidad bancaria en implementar esta figura fue el Banco de Guayaquil, después de la aprobación por parte de la Junta Bancaria de Ecuador (JBE) en el año 2008, quien además estipuló que estos podrían prestar los siguientes servicios: Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros, retiros con tarjeta de débito, desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito, pago de servicios básicos, pago del bono de desarrollo humano.

Una vez aprobada la figura de corresponsales no bancarios, varias fueron las entidades que optaron por su implementación como parte de sus servicios, donde destaca el Banco del Pacífico con 10.219 puntos de atención, tal como se presenta a continuación:

**Tabla 1.**  
*Entidades Financieras con CNB*

Entidad	Nombre del CNB	Nº CNB
<b>Banco del Pacífico</b>	Mi Banco Banco Aquí	10.219
<b>Banco Pichincha</b>	Mi Vecino	9.040
<b>Banco de Guayaquil</b>	Banco del Barrio	5.200
<b>Servipagos</b>	Pago Ágil	1.762
<b>Banco Bolivariano</b>	Punto BB	184
<b>Banco Delbank</b>	Delbank	2

**Fuente:** Superintendencia de Bancos del Ecuador (2017).

Para centrar la información con respecto a la provincia de Manabí, cabe destacar que existen varias entidades bancarias con presencia a través

de sus corresponsales no bancarios (CNB), para el año 2017 estos ascendieron a un total de 1620, tal como se detalla en la siguiente tabla:



**Tabla 2.**

*Entidades Financieras con CNB – Provincia de Manabí*

Entidad	Nombre del CNB	Nº CNB
Banco del Pacífico	Mi Banco Banco Aquí	441
Banco Pichincha	Mi Vecino	678
Banco de Guayaquil	Banco del Barrio	388
Servipagos	Pago Ágil	98
Banco Bolivariano	Punto BB	15
Banco Delbank	Delbank	0
<b>Total</b>		<b>1620</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos del Ecuador (2017).

Con ayuda de los datos presentados con anterioridad se puede evidenciar que el Banco Pichincha encabeza el número de corresponsales no bancarios en la provincia de Manabí con el corresponsal no bancario (CNB) denominado Mi Vecino. Sin embargo, cabe resaltar que cifras presentadas por La Asociación de Bancos de Ecuador (Asobanca, 2020), demuestran que actualmente existen 32.167 corresponsales no bancarios (CNB), de los cuales el 8% está representado por la provincia de Manabí, ascendiendo por tanto a un total de 2573 corresponsales no bancarios (CNB). Para tener una mejor comprensión se debe conocer de forma mejor detallada, los corresponsales no bancarios con mayor presencia.

## Corresponsal no bancario (CNB) Mi Vecino

Perteneciente al Banco Pichincha (BP), entidad bancaria fundada en el año 1906, actualmente presente en las 24 provincias del país, brinda atención a empresas, personas naturales y microempresas; para lograrlo ha implementado 9.136 puntos de atención, 250 agencias, 1207 cajeros automáticos y 7.679 corresponsales no bancarios Mi Vecino (Banco Pichincha, 2020).

Nace de la necesidad de establecer un modelo de cercanía hacia los clientes y no clientes del banco. Muchas de las estructuras de los canales transaccionales (oficinas, cajeros automáticos y más) que habitualmente se planteaban que la entidad permitía atender a zonas urbanas, de fácil accesibilidad, de mayor concentración poblacional y de clientes que estaban incorporados en el mundo financiero (ABPE, 2014).

Este corresponsal no bancario representa un actor clave dentro de la cadena de valor de Banco Pichincha, con su presencia en todos los cantones del país, permite la prestación de productos y servicios. La presencia de esta red de alta competitividad en el mercado ecuatoriano está orientada a fomentar la bancarización y la realización de transacciones financieras y no financieras. Además, se consideran como socios relevantes de la institución, pues logran realizar alrededor de 83'707.697 transacciones anuales (Banco Pichincha, 2020).

Es preciso mencionar que Mi Vecino es un corresponsal no bancario (CNB), presenta a los usuarios beneficios, servicios y características, las cuales le han permitido mantenerse presente a nivel nacional.

## Corresponsal no bancario





## **(CNB) Banco del Barrio**

Pertenece al Banco de Guayaquil, fundado en el año 1923, es “uno de los mayores bancos de Ecuador, el mismo que cuenta con diferentes segmentos de negocio para brindar propuestas bancarias y financieras de valor, con soluciones integrales y cobertura en el 99,99% del territorio nacional” (BG, 2018). Es consolidado como el primer corresponsal no bancario (CNB) en Ecuador desde la aprobación de la Junta Bancaria en el año 2008.

La iniciativa del Banco de Guayaquil como pionero en los corresponsales no bancarios (CNB) fue premiada en el Reconocimiento a las buenas prácticas, por su valiosa contribución al ODS 8 enfocado en el trabajo decente y crecimiento económico. Los resultados del Banco Guayaquil son el reflejo del compromiso de todos los funcionarios, lo que ha permitido la consolidación de esta entidad bancaria entre las 5 más sólidas del sistema financiero, para ello:

Banco Guayaquil cuenta con la red de servicios más completa de Ecuador, conformada por 5,382 puntos de atención entre agencias, cajeros automáticos, bancos del barrio, además de canales electrónicos como banca virtual y banca virtual móvil, banca telefónica y banca celular. Además, la modernización continua de oficinas bajo un nuevo formato con áreas de atención segmentada, busca brindar a los clientes una mejor experiencia y calidad de servicio (BG, 2018).

## **Corresponsal no bancario (CNB) Mi Banco Banco Aquí**

Es el corresponsal no bancario del Banco del Pacífico, entidad bancaria presente en el sistema financiero ecuatoriano desde el año 1972, en la

actualidad: “está centrada en el desarrollo de las personas y del país, a través de una transparente y responsable gestión, afianza la confianza del público y genera valor para los clientes, colaboradores, comunidad y accionistas” (BdP, 2017).

Despliega una estrategia multicanal que pone a disposición de clientes y usuarios múltiples maneras de acceder a sus productos y servicios: agencias, cajeros automáticos, banca telefónica, banca internet, banca móvil, redes sociales y corresponsales no bancarios. Donde se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicios básicos (BdP, 2018).

La creación del corresponsal no bancario (CNB) se realizó con la finalidad de promover la bancarización y está compuesta “de bancos, cooperativas, farmacias, supermercados y otros establecimientos comerciales. Además, fue creado para tener cobertura en sectores del país en los que no tenía presencia, bajo la premisa de fácil apertura y sencillez de operación” (BdP, 2018). Estos puntos de atención se caracterizan por brindar beneficios y servicios a sus clientes, pero también brinda beneficios a sus corresponsales, esto una vez cumplidos los requisitos de apertura.

## **Inclusión Financiera**

La inclusión financiera “significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades como: transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguros, los cuales deben ser prestados de manera responsable y sostenible” (BM, 2018). Esta inclusión:

Conlleva múltiples beneficios socioeconómicos entre los que se destaca la reducción de la



vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos ya que proporciona instrumentos que permiten limitar la variabilidad del consumo y gestionar los choques adversos de manera más eficiente, así como incrementar sus activos. Es importante conocer que en los últimos años la inclusión financiera ha tenido avances importantes, sin embargo, existen obstáculos que no han permitido un mayor progreso, estos incluyen los altos costos operacionales frente a los bajos márgenes que representan atender a los segmentos excluidos y las limitaciones respecto de la demanda (Olloqui et al., 2015).

La inclusión financiera es importante, pues permite mejorar la condición de vida de las personas, fomentar el ahorro e implementar una cultura de administración de recursos, sin embargo, desde una perspectiva práctica en necesario contar con aspectos como: el acceso, uso, calidad, regulación, protección al usuario financiero, educación financiera y bienestar (Araque et al, 2019, p.4).

Con respecto a la importancia de los corresponsales no bancarios y su papel en la inclusión financiera en el territorio nacional se basa en la estructura financiera compuesta por: el sector público y privado, bajo el control de la Superintendencia de Bancos y el sector popular y solidario, bajo el control de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Sánchez et al., 2020). Por otra parte, El Código Orgánico Monetario Financiero de Ecuador (2014), establece que las diferentes entidades del sistema financiero deben “fomentar la inclusión financiera, incrementando el acceso a servicios financieros de calidad, en el ámbito de su competencia”, por tal razón los corresponsales no bancarios (CNB) juegan un papel crucial para llevar a cabo este

proceso.

Otro factor relevante es la dificultad que tienen los bancos para prestar sus servicios y dar cobertura a toda la población a través de oficinas o sucursales, por lo que la creación de los corresponsales no bancarios (CNB) se ha convertido en una forma de cubrir esos espacios con alternativas de menor costo para obtener mayor presencia en el mercado (Roa, 2014).

Arregui et al. (2020), afirman que se debe enfatizar en los pilares que sustentan los sistemas financieros inclusivos, como: el acceso a sus productos y servicios, su uso, la educación para que su utilización sea adecuada y, la protección al consumidor. Además, consideran que mejorar la inclusión financiera en Ecuador implica reforzar aspectos como: Infraestructura, Bancarización de la población excluida, Finanzas tecnológicas, Promover el uso del dinero electrónico, Ampliar la oferta de productos y servicios financieros, Protección de datos a los consumidores financieros, Revisar los modelos de negocio de la industria bancaria, Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP, por sus siglas en inglés)

El acceso a los servicios financieros hace referencia “a poder tener una cuenta de transacciones como primer paso, ya que, permite a las personas guardar dinero, enviar y recibir pagos, además, este acceso facilita la vida cotidiana pues ayuda a las familias y a las empresas a planificar” (Banco del Pacífico, 2018).

De acuerdo con el Global Findex:

En el mundo, alrededor de 1700 millones de adultos permanecen no bancarizados (sin una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil). Como la



titularidad de cuentas es casi universal en las economías de altos ingresos, prácticamente todos estos adultos no bancarizados viven en el mundo en desarrollo (Demirgüç-Kunt et al., 2018).

Ecuador por su parte, según datos presentados por el Banco Central indica que “para el año 2018 el 60% de la población tenía acceso a un servicio, ya sea cuenta de ahorro, cuenta corriente, crédito, entre otros. Esto significa que 4 de cada 10 ecuatorianos no están bancarizados” (Tapia y Maisanche, 2020).

Con respecto a la dimensión de uso de los servicios financieros, el Banco de Desarrollo de América Latina considera:

Es un motor de crecimiento para las economías avanzadas y emergentes porque alivia la pobreza y promueve el progreso social y el desarrollo sostenible. En ese sentido, la inclusión financiera incluye un mejor acceso; mejores productos y servicios y un mejor uso. Sin embargo, un mejor acceso y mejores alternativas no se traducen automáticamente en un uso más efectivo (CAF, 2013).

## METODOLOGÍA

Según Hernández (2018) la investigación tipo cuantitativa-cualitativa permite la utilización de datos numéricos para la comprobación de las hipótesis planteadas y cualitativa porque utilizó la perspectiva de los usuarios y propietarios de los corresponsales no bancarios (CNB) para responder cada una de las preguntas de investigación.

La investigación bibliográfica permitió el estudio de la teoría del crecimiento económico que sirvió como base, además ayudó a construir la base teórica de todo el informe de investigación.

## MÉTODOS

Con el fin de recopilar la información se aplicaron métodos fundamentales de la investigación, porque “son el camino para conocer y descubrir”, además se utilizan como procedimiento para indagar el conocimiento (Baena, 2014). Por tanto, en esta investigación se utilizaron los siguientes: Coeficiente de correlación de Pearson y regresión lineal que permitió comprobar la tercera hipótesis planteada con respecto a la relación existente entre las dos variables de estudio, para ello se utilizó la fórmula:  $Y = a + bX$ , donde Y es el valor de la variable dependiente: inclusión financiera y X es la variable independiente o predictora: corresponsales no bancarios.

La técnica de investigación utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta que constó de un formulario de preguntas dirigidas a los diferentes usuarios de los Corresponsales no bancarios (CNB) del cantón Jama, a través del muestreo aleatorio simple. También se diseñó un formulario con preguntas abiertas, el cual fue dirigido a los propietarios de los Corresponsales no bancarios (CNB) que existen en el cantón Jama; con un total de 15 (CNB) y 379 usuarios.

## RESULTADOS

Una vez concluido el levantamiento de la información se obtuvo resultados con base en las variables de estudio desde las dos poblaciones antes mencionadas.

En primera instancia se presentan los datos obtenidos de los propietarios de los corresponsales no bancarios. En este apartado es preciso señalar que para el año 2020 el cantón Jama disponía de 15





Corresponsales no Bancarios de los cuales 4 corresponden al Banco del Barrio y 11 a Mi Vecino. 4 de los corresponsales no bancarios que representan el 27% del total, están presentes en el cantón desde el año 2015, un porcentaje igual se creó para el año 2016 y 2017. Otros 3 corresponsales que representan el 20%, se consolidaron en el año 2018. Entre las principales razones para que los diferentes negocios se conviertan en corresponsales no bancarios está el aumento de ingresos y mayor publicidad para sus negocios.

El número de usuarios que utilizan los servicios de los CNB va desde 80 usuarios en el día para el año 2015, promedio que en los años posteriores fue incrementando hasta alcanzar 140 usuarios diarios para el año 2020. Todos los CNB perciben comisión por cada una de las transacciones realizadas, la asciende a 0.07 USD para los CNB Mi Vecino y 0.10 USD para los CNB Banco del Barrio. El promedio de ingresos diarios fue mayor para el año 2020 alcanzando un valor de 194 USD, diarios.

Todos los CNB afirman que la prestación de servicios financieros ha influido positivamente en el nivel de ventas de los negocios que manejan, estos afirman haber recibido capacitación para el manejo adecuado de los CNB en áreas como: servicio al cliente, marketing y manejo informático; esta capacitación fue recibida en el año que comenzaron sus actividades como CNB.

Los servicios financieros prestados con mayor frecuencia son los retiros y depósitos, asimila el 100% de los propietarios (2015-2020), por otra parte, consideran que los montos máximos para depósitos y retiros fueron adecuados para todos los años de estudio.

El promedio anual de ingresos por servicios financieros fue creciendo cada año, empezando de 2000 USD en el año 2015 hasta alcanzar 5900 USD para el año 2020. Por otra parte, el promedio anual de egresos por servicios en los CNB también tuvo crecimiento, y ascendió de 1500 hasta 5400 desde el año 2015 hasta el año 2020.

El 100% de los propietarios consideran que los CNB contribuyen a la inclusión financiera, pues consideran que las características de los CNB son muy importantes.

Los usuarios utilizaron los servicios del CNB Tu Banco Banco Aquí correspondiente al Banco del Pacífico, el cual no se presentó en los resultados anteriores porque cerró sus actividades a causa de la pandemia, sin embargo, los usuarios sí hicieron uso de sus servicios durante los años considerados en el presente estudio.

En primera instancia se distingue que la población de estudio tiene una edad que va desde los 18 hasta los 70 años, donde los mayores porcentajes son: 16% que corresponde a la edad de 18 a 20 años y el 13% que corresponde a la edad comprendida entre 65 a 70 años. Con respecto al género el 51% corresponde al sexo femenino y un 49% al masculino. También se logró conocer que el 40% de la población tiene una educación secundaria.

Los criterios de frecuencia de uso de este servicio financiero fueron: diario, semanal, quincenal y mensual, donde la alternativa semanal que asciende a 27% tiene mayor presencia para el Banco del Barrio, el uso diario y mensual con un porcentaje de 26% priman en Tu Banco Banco Aquí, por último, la alternativa de uso diario con un porcentaje de 28% tiene mayor importancia



para Mi Vecino.

Los usuarios afirman que el corresponsal no bancario utilizado con mayor frecuencia desde el año 2015 hasta el año 2020 fue Mi Vecino, con porcentajes que están por encima del 37%. Además, concuerdan en que el número de corresponsales no bancarios fue adecuado a excepción del año 2016, pues en ese año 35% de los usuarios consideran que el número de CNB no fue adecuado.

De los servicios financieros que ofrecen los corresponsales no bancarios, los usados con mayor frecuencia cambian en los diferentes años. 13% considera que para 2015 fueron los retiros, 12% considera que para 2016 fueron los retiros, en 2017 un 11% afirma que usó con mayor frecuencia los productos financieros (cuenta básica), para el año 2018 el cobro de bonos (12%) y los retiros para el año 2019 y 2020 con porcentajes similares de 12%.

Las principales razones para hacer uso de los corresponsales no bancarios fueron: para el 18% los horarios extendidos (2015), para el 32% ahorro de costos de transporte y horarios extendidos (2016), para el 15% evitar largas filas (2017), para el 34% agilidad en las transacciones y horarios extendidos (2018), para un 16% el ahorro de costos de transporte (2019) y para el 17% agilidad en las transacciones (2020).

Para el año 2015 y 2016 en un (36% y 35%) los usuarios consideran que los corresponsales no bancarios a veces dieron cobertura a sus necesidades con respecto a servicios financieros, mientras que 38% (2017), 47% (2018), 49% (2019) y 53% (2020), concuerdan en que los CNB siempre han dado cobertura satisfactoria a tales necesidades.

Para el año 2015 y 2016 en un (22% y 25%) respectivamente los usuarios respondieron que la calidad del servicio brindado por los CNB fue excelente, para el año 2017 la mayoría de los usuarios que asciende al 24% considera que la calidad fue buena. En el año 2018 se presenta un resultado preocupante pues el 24% considera que el servicio fue malo, sin embargo, para los años 2019 y 2020 (27% y 28%) el servicio resultó muy bueno.

La mayor parte de los usuarios que está por encima del 35% considera que los montos máximos para los servicios de depósitos y retiros son adecuados con respecto a los años 2015, 2017, 2019, y 2020. Sin embargo, el 37% de la población encuestada considera que estos montos no fueron adecuados para el año 2016, mientras que el 35% respondió que sólo a veces los montos fueron adecuados en el año 2018. Un porcentaje que está por encima del 40% respondió que las transacciones financieras realizadas en los corresponsales no bancarios si generaron confianza, en los años 2015, 2016, 2019 y 2020, mientras que para el año 2017 y 2018 el 43% y 35% consideran que a veces sintieron confianza.

Los usuarios en su mayoría creen que el costo de las transacciones de los diferentes servicios financieros es adecuado, a excepción del año 2018 donde el 41% considera que sólo a veces el costo fue adecuado. Por último, es preciso destacar que la mayoría de los usuarios no ha tenido inconvenientes con los servicios prestados por los corresponsales no bancarios durante los años de estudio.

De acuerdo con los resultados del coeficiente de correlación de Pearson, las dos variables



presentan una fuerte relación de 0.998 y se puede establecer el siguiente modelo de regresión lineal:  $Y = 57.785 + 5.342 X$ . Esta relación se debe principalmente a que en el cantón Jama no existen entidades bancarias que faciliten el acceso de la población a los servicios financieros, motivo por el cual los corresponsales no bancarios se convierten en la principal alternativa para que la población pueda cubrir las diferentes necesidades financieras que permiten mover la economía de las diferentes actividades dentro del cantón.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los corresponsales no bancarios que existen en el cantón Jama y que ascienden a un total de 15, aportan de forma positiva a la inclusión financiera de la población, en primera instancia porque las agencias bancarias en el cantón son inexistentes, por tanto, se convierten en la única alternativa que tienen los usuarios para dar cobertura a las diferentes necesidades financieras que se presentan en el diario vivir y que son fundamentales para que la economía del cantón sea dinámica. Se debe hacer énfasis en que la creación de los corresponsales no bancarios dentro del cantón trae ventajas para los dueños de los CNB porque atraen mayor cantidad de clientes y así incrementan las ventas. Por otra parte, también tienen varias ventajas que facilitan el acceso de los usuarios como: el ahorro de costos de transporte, disminución de tiempo al evitar largas filas y encontrarse dentro del cantón. Todo lo mencionado concuerda con lo expuesto por Novillo (2018), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial”, pues el autor indica:

Los CNB son un modelo de negocio que aporta a la inclusión financiera ya que estos fueron creados con el fin de brindar servicios financieros a las zonas de difícil acceso o muy alejadas de una agencia bancaria, con el tiempo se empezó a usar más permitiendo que los bancos puedan obtener una mayor cuota de mercado y atraer clientes, pero también se resalta que el cliente si obtiene beneficios, sobre todo en cuestión de tiempo ya que pueden realizar transacciones cerca de su lugar de residencia.

Los corresponsales no bancarios consolidados en el cantón Jama desde el año 2015 hasta el año 2020 tienen el respaldo de entidades financieras que pertenecen a la banca privada, tales como Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco del Pacífico. Es preciso destacar que los corresponsales no bancarios pertenecientes al Banco Pichincha tienen mayor presencia en el cantón y por lo tanto son los que aportan de manera significativa a la inclusión financiera de la población del cantón. Además, se debe enfatizar que ni en años anteriores y tampoco en la actualidad se han identificado corresponsales de entidades financieras pertenecientes a la banca pública. Toda esta información, se ve ratificada por lo manifestado por Sánchez et al. (2020) en su trabajo denominado “El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera”:

A pesar de los esfuerzos del gobierno, es innegable que la banca privada del país es la que da mayor dinamismo a la economía nacional, por tanto, la banca privada se puede ver beneficiada por los CNB, ya que no les representa asumir costos de operación adicionales, como los relacionados con el mantenimiento de oficinas, personal, seguridad, tecnología, entre otros.



Como ya se mencionó, El Banco Pichincha es la entidad bancaria con mayor presencia en el cantón con respecto al número de corresponsales no bancarios y por tanto su aporte a la inclusión financiera es mayor, esto permite cotejar la información presentada por Espinoza (2016), en su trabajo “Factores que inciden en las personas al no usar corresponsales no bancarios en las parroquias Rumipamba, Jipijapa e Iñaquito de la ciudad de Quito año 2016”, quien menciona:

En la actualidad en Ecuador existen alrededor de 23.873 puntos de atención bajo el esquema de CNB. Estos están concentrados en las instituciones bancarias más grandes y conocidas del país como Banco Pichincha, Banco de Guayaquil y Banco del Pacífico, siendo la primera institución mencionada la que tiene mayor cobertura por su número elevado de corresponsales no bancarios.

Por otra parte, es preciso destacar que la población del cantón Jama tiene que cubrir diferentes necesidades financieras cada día con el objetivo de movilizar su economía, esta población usa los servicios financieros que prestan los corresponsales no bancarios debido a ciertos aspectos y ventajas como: evitar largas filas, disminución de costos de transporte, pero sobre todo utilizan los CNB por el fácil acceso, este resultado coincide con Flores (2019), en su trabajo “Estudio de factibilidad de la creación de corresponsales no bancarios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. en el cantón Salcedo”, quien indica:

La importancia de los CNB en la inclusión financiera está demostrada y sin lugar a dudas es el medio más práctico debido a su fácil acceso y costos bajos en las transacciones bancarias fomentando así la cultura financiera en un país mediante la cobertura de servicios financieros

básicos hasta poblaciones alejadas.

Una razón importante para que los pobladores usen los CNB es la confianza que sienten al realizar sus transacciones bancarias, esta confianza es el resultado de los años de funcionamiento que tienen los CNB, pues los más antiguos llevan más de una década establecidos en el cantón, durante este tiempo han logrado fidelizar a sus clientes quienes recurren con frecuencia para hacer uso de los diferentes servicios. Esta importante información tiene relación con lo expresado por Erazo (2016), con su trabajo de investigación “Evaluación de los Corresponsales No Bancarios en función de su aporte a la inclusión financiera de la población pobre del Ecuador”:

Una de las principales ventajas de los CNB es generar cierta medida de confianza en los usuarios financieros, esto se debe a que tienen funcionando como CNB algunos años, lo cual hace suponer cierto grado de fidelización entre los usuarios y el establecimiento que presta los servicios del CNB.

Los corresponsales no bancarios existentes en Jama, permiten mejorar la inclusión financiera de los usuarios del cantón a través de la prestación de los diferentes servicios financieros que son de suma importancia para cualquier economía, entre estos tienen mayor relevancia los retiros y depósitos que realiza la población de forma diaria. Pese a los beneficios que representan los CNB para los usuarios, también representan una ventaja y una oportunidad que tienen los diferentes negocios del cantón para incrementar sus ingresos por ventas y por la comisión recibida por cada transacción, además, porque reciben capacitación que les permite fidelizar a sus clientes. Esta información se ve reflejada en la investigación de Guerra (2016), “Plan de Marketing para los



Corresponsales no Bancarios del Banco Pichincha en el distrito Metropolitano de Quito”, aquí el autor indica que: “las razones más importantes para enrolarse como CNB están constituidas por: las comisiones que reciben por cada transacción realizada y el poder incrementar sus ventas por la afluencia de personas en sus locales comerciales”.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABPE. (2014). Boletín Informativo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Quito: Asociación de Bancos Privados del Ecuador.
- Acosta, M., Coronel, V., & Bermúdez, C. (2018). Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000300263](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300263)
- Araque, W., Rivera, J., & Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6914/1/Araque%2C%20W.-C%20O%20N%20-%200%203%20-%20Que%20es%20la%20inclusion.pdf>
- Arregui, R., Guerrero, R.M. & Ponce, K. (2020). Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca. Universidad Espíritu Santo - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3208>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito: Asamblea Nacional de la República del Ecuador. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Asobanca. (2019). La Banca en Ecuador-Un Enfoque Provincial-Reporte Anual 2018. Quito: Asobanca.
- Asobanca. (2019). Origen. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de Asociación de Bancos Privados del Ecuador: <https://www.asobanca.org.ec/asociaci%C3%B3n-de-bancos/asobanca#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Bancos%20del,ambiente%20id%C3%B3neo%20para%20su%20desarrollo>
- Asobanca. (Junio de 2020). Boletín de Servicios Financieros- Junio 2020. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Asociación De Bancos Del Ecuador: <https://www.asobanca.org.ec/publicaciones/estudios-especiales>
- Baena, G. (2014). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=6aCEBgAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=6aCEBgAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Banco de Guayaquil. (2018). Memoria de Sostenibilidad 2017 Banco Guayaquil - Desarrollada de conformidad con los GRI Standards. Quito: Banco Guayaquil S.A. Obtenido de [https://assets.ctfassets.net/j\\_h\\_u\\_u\\_k\\_r\\_k\\_t\\_1\\_w\\_7\\_q\\_/2MC5U4VxyZaMierXAmbJ1s/4a7432a0225d2a4ef606339bf2c69d3d/Memoria2017.pdf](https://assets.ctfassets.net/j_h_u_u_k_r_k_t_1_w_7_q_/2MC5U4VxyZaMierXAmbJ1s/4a7432a0225d2a4ef606339bf2c69d3d/Memoria2017.pdf)
- Banco del Pacífico. (2017). Memoria de Sostenibilidad 2017. Guayaquil: Banco del Pacífico Tu



- Banco Banco. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/responsabilidad-social-corporativa/Menu/memoria-de-sostenibilidad>
- Banco del Pacífico. (2018). Memoria de Sostenibilidad 2018. Quito: Banco del Pacífico-Tu Banco Banco. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/grupo-bdp/responsabilidad-social-corporativa/Menu/memoria-de-sostenibilidad>
- Banco del PacíficoPacífico. (2020). Beneficios y requisitos para ser local afiliado. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Banco del PacíficoPacífico: <https://www.bancodelpacifico.com/empresas/canales-de-atencion/Presencial/tu-banco-banco-aqui>
- Banco Guayaquil. (2018). Informe Trimestral Banco Guayaquil. Guayaquil. Obtenido de <https://assets.ctfassets.net/jhuukrkt1w7q/d52tzqv6t8X3RmWaiQ1v8/40ce99c1ffe8a605823cb5a0ef5a4747/InformeTrimestralMarzo2018.pdf>
- Banco Guayaquil. (2020). Banco del Barrio. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Banco Guayaquil: <https://www.bancoguayaquil.com/banco-del-barrio/>
- Banco Pichincha. (31 de Julio de 2019). Mi Vecino. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/informacion/canales-de-atencion/mi-vecino/mi-vecino>
- Banco Pichincha. (2020). Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2019. Quito: Banco Pichincha. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/Transparencia/MEMORIA%202019%20RS.pdf?ver=2020-03-17-155439-847>
- BCE. (2019). Misión. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/contenido.php?CNT=ARB0000002#:~:text=%22Instrumentar%20las%20pol%C3%ADticas%20monetaria%2C%20financiera,y%20estad%C3%ADstica%20de%20s%C3%ADntesis%20macroecon%C3%B3mica%22>
- CAF. (21 de Octubre de 2013). 5 características del acceso a los servicios financieros. Obtenido de CAF-Banco de Desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/5-caracteristicas-del-acceso-a-los-servicios-financieros/>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Washington, DC: Banco Mundial.
- Enríquez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso. Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico(25), 73-125. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2074-47062016000100004](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-47062016000100004)
- Erazo, F. (2016). Evaluación de los corresponsales no bancarios en función de su aporte a la inclusión financiera de la población pobre del Ecuador. Quito: Universidad Tecnológica



- Equinoccial. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17203/1/60608\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17203/1/60608_1.pdf)
- Espinoza, J. (2016). Factores que inciden en las personas al no usar corresponsales no bancarios en las parroquias Rumipamba, Jipijapa e Iñaquito de la ciudad de Quito año 2016. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43154>
- Flores, M. (2019). Estudio de Factibilidad de la Creación de Corresponsales No Bancarios para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el Cantón Salcedo. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1418/1/Tesis%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Flores%20Pazmi%C3%B1o.pdf>
- G20. (2016). G20 Financial Inclusion Indicators. China: Global Partnership for Financial Inclusion. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de [https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/Indicators%20note\\_formatted.pdf](https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/Indicators%20note_formatted.pdf)
- Guerra, D. (2016). Plan de Marketing para los Corresponsales no Bancarios del Banco Pichincha en el Distrito Metropolitano de Quito. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9943/TESIS%20PUCE%20OCTUBRE%202015%20-FINAL-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Jácome, H. (2019). Inclusión económica y financiera en el Ecuador: diferencias entre el sistema cooperativo de ahorro y crédito y el sistema bancario. Obtenido de <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/19119>
- Junta Bancaria del Ecuador. (2008). Resolución No JB-2008-1150. Guayaquil: Junta Bancaria del Ecuador. Obtenido de [http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/Junta\\_Bancaria/resol\\_JB-2008-1150.pdf](http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/Junta_Bancaria/resol_JB-2008-1150.pdf)
- Lizarzaburo, G. (26 de Diciembre de 2019). Conozca el desempeño de los cinco bancos más grandes del Ecuador. Expreso. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/conozca-desempeno-cinco-bancos-grandes-ecuador-2092.html>
- Mejía, D. (15 de Enero de 2020). ¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera? Obtenido de CAF-Banco de Desarrollo de América Latina: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>
- Novillo, E. (2018). Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10274/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-373.pdf>
- Oloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y El



- Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%ADos-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>
- Roa, M. (2014). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. México: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). Obtenido de [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LIX03-01.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf)
- Sánchez, C., Prada, D., & Erazo, F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. Desarrollo Gerencial, 12(1). doi: <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- Superintendencia de Bancos. (Diciembre de 2019). Calificación de Riesgo Instituciones Financieras 2019. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/calificacion-de-riesgo-instituciones-financieras-2019/>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (Septiembre de 2017). Servicios Financieros. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de Superintendencia de Bancos del Ecuador: [http://web.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=9914&vp\\_tip=2#CNB](http://web.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=9914&vp_tip=2#CNB)
- Tapia, E., & Maisanche, F. (21 de Febrero de 2020). 6 de cada 10 tienen acceso al sistema financiero en el país. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/banca-bacos-sistema-financiero-ecuador.html>
- Tenesaca, K., Villanueva, J., & Cisne, Z. d. (2017). Sistema bancario de Ecuador: una aproximación a sus indicadores de estabilidad y eficiencia. Revista Publicando, 4(13), 255-273. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/321168882\\_Sistema\\_bancario\\_de\\_Ecuador\\_una\\_aproximacion\\_a\\_sus\\_indicadores\\_de\\_estabilidad\\_y\\_eficiencia](https://www.researchgate.net/publication/321168882_Sistema_bancario_de_Ecuador_una_aproximacion_a_sus_indicadores_de_estabilidad_y_eficiencia)