

**DETERMINANTES PARA EL USO DE SERVICIOS DE CORRESPONSALÍA  
BANCARIA  
EN LA LOCALIDAD DECIMA DE BOGOTÁ (ENGATIVÁ)**

**NOMBRE Y APELLIDOS AUTORES:**

**JORGE WILDER CASTAÑO OSPINA  
DIANA PAOLA HERREÑO HERREÑO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES VIRTUAL Y A DISTANCIA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA UVD  
BOGOTA D.C  
2020**

**DETERMINANTES PARA EL USO DE SERVICIOS DE CORRESPONSALÍA  
BANCARIA  
EN LA LOCALIDAD DECIMA DE BOGOTÁ (ENGATIVÁ)**

**NOMBRE Y APELLIDOS AUTORES:**

**JORGE WILDER CASTAÑO OSPINA  
DIANA PAOLA HERREÑO HERREÑO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de**

**Administrador Financiero**

**Asesor Disciplinar:**

**MAGISTER EN DOCENCIA  
DIEGO ALEJANDRO LÓPEZ ORDOÑEZ**

**Asesor Metodológico:**

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ©  
MIGUEL ALEJANDRO ESPINOSA RODRIGUEZ**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES VIRTUAL Y A DISTANCIA  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA UVD  
BOGOTA D.C**

**2020**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirnos culminar esta etapa de preparación en nuestras vidas

**TABLA DE CONTENIDO**

Índice de tablas	5
Índice de gráficos	5
RESUMEN	6
Palabras clave	6
INTRODUCCIÓN	7
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1 Formulación del problema	11
1.2 Planteamiento del problema	11
2. OBJETIVOS	12
2.1. General	12
2.2 Específicos	12
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. MARCO DE REFERENCIA	16
4.1 Marco legal	16
4.2 Marco investigativo	18
4.3 Marco teórico	27
5. METODOLOGÍA	44
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	44
6. RESULTADOS	46
7. CONCLUSIONES	55
8. REFERENCIAS	58
9. ANEXOS	61

**Índice de tablas**

Tabla 1. Población Localidad Engativá	45
Tabla 2. Nivel Educativo-Educación Financiera	48

**Índice de gráficos**

Gráfico 1. Cantidad Corresponsales Bancarios Bogotá 2019	15
Gráfico 2. ¿Habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá?	46
Gráfico 3. Rangos de edades – Género	47
Gráfico 4. Nivel de escolaridad	47
Gráfico 5 y 6. Educación Financiera	49
Gráfico 7. Productos Financieros	50
Gráfico 8 y 9 Conocimiento corresponsales bancarios	51
Gráfico 10. Transacciones en Corresponsales Bancarios	52
Gráfico 11. Utilización Corresponsales bancarios	52
Gráfico 12. Gráfico 12 Frecuencia resolución necesidades	53
Gráfico 13. Razones utilización Corresponsales bancarios	54

## RESUMEN

En esta investigación se busca establecer los motivos por los cuales la población adulta en la localidad de Engativá toma la decisión de uso de los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios, así mismo identificar como el conocimiento acerca de esta herramienta, que en Colombia, según el Reporte de Inclusión Financiera del año 2019, los Corresponsales Bancarios han sido un aliado de las instituciones financieras, brindado un acercamiento a la población y complementando la oferta que se tiene en las oficinas.

Con la utilización de una encuesta, diseñada mediante un formulario de Google, se procede a recopilar los datos, que de manera cuantitativa ofrezcan un conocimiento relacionado con la experiencia de la población que habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá, sobre la percepción sobre el nivel de cobertura y la disponibilidad de puntos de venta que prestan servicios de corresponsalía Bancaria.

Con la realización de esta investigación se identificó que la oferta de los corresponsales bancarios es bastante amplia, por lo cual tiene una gran aceptación por parte de la población que indica que los utilizan frecuentemente porque estos solucionan cada vez más sus necesidades, adicional de estar cerca a su casa o lugar de trabajo, son de fácil acceso y aportan un nivel de seguridad en las transacciones financieras que allí realizan.

**Palabras clave:** corresponsal bancario, inclusión financiera, educación financiera, bancarización

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende identificar la importancia de los Corresponsales Bancarios en el proceso de bancarización propuesto por el programa Banca de las Oportunidades, con un enfoque en la población que habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá, así como sugiere un breve análisis de antecedentes teóricos concernientes al tema de la inclusión financiera en Colombia. El programa Banca de las Oportunidades tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros para familias en condición de pobreza, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeñas empresas. (Banca de las Oportunidades, 2016).

Los corresponsales bancarios hacen parte del programa de inversión administrado por el Banco de Comercio Exterior – Bancoldex - conocido como Banca de las oportunidades y como característica principal tiene facilitar un canal de bajo costo a los intermediarios financieros para ampliar la cobertura a la mayor cantidad de población posible y de este modo buscar una equidad social. Alcanzar una mayor inclusión financiera es una de las metas por las que el Gobierno trabaja actualmente, haciendo que más personas puedan acceder a los servicios bancarios básicos, apertura de cuentas, recepción de pagos, etc. (Asobancaria, 2018)

Con el fin de identificar como la utilización de los Corresponsales Bancarios, por parte de la población adulta que permanece en la localidad de Engativá, como una alternativa que facilita el acercamiento a la inclusión financiera, se espera determinar el importante potencial que este canal proporciona y cómo cada día se convierte en un canal útil que permite el desarrollo dinámico del crecimiento económico en la capital del país.

Para la realización de esta investigación y buscando establecer cuáles son los determinantes para el uso de los Corresponsales Bancarios por parte de la población adulta que habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá, se realizó una encuesta mediante un formulario de Google, identificando cuales son los principales determinantes de uso, la frecuencia y el acceso al servicio

de Corresponsales Bancarios en la localidad, así como busca describir los diferentes servicios financieros que prestan dichos canales.

Dentro del presente trabajo se relacionan la normatividad concerniente a los servicios financieros en donde se reglamenta la creación, el alcance y los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios, además se reseña por medio de diferentes fuentes, cómo la utilización de los Corresponsales Bancarios, favorece el proceso de acercamiento a la población de los servicios financieros generando mayor inclusión. Por último se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta en donde se identifican las razones por las que la población que habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá, frecuenta y hace uso de los servicios prestados por los Corresponsales Bancarios, el nivel de percepción acerca de este canal que crece día a día en el país, de acuerdo a los diferentes reportes de inclusión financiera realizados por el programa Banca de las Oportunidades.



## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Debido al crecimiento de la población, a su continuo desarrollo y a los avances tecnológicos, cada día se hace más necesario promover el acceso a los diferentes servicios financieros, que ofrecen las entidades financieras y para este estudio los que prestan los corresponsales bancarios. Existe en el país la Banca de las Oportunidades, este es un programa del Gobierno nacional, el cual es administrado por Bancoldex y cuyo objetivo es facilitar el acceso de la población a los servicios financieros, una de las estrategias para alcanzar este objetivo son los programas que se han planteado para alcanzar esa cobertura. (Serrano, 2009)

Existen, a su vez, alternativas informales (cadenas de ahorros, préstamos gota a gota) que ayudan a que las personas suplan esas necesidades financieras y que, comparadas con las condiciones propuestas por algunas entidades y sumadas a la fluctuante cotidianidad que la informalidad comercial conlleva, hacen que esta tradicional y común manera de circulación monetaria siga siendo pionera en el estilo de vida económico de los colombianos. Galvis (2012) A esto, por supuesto, se agregan otros factores socioculturales como la reducida oferta de educación financiera que se resalta en el temor generalizado a usar los servicios financieros básicos en establecimientos que otrora no tenía relación directa con las entidades bancarias. (Castellanos, 2015)

Otro factor determinante que obstaculiza el crecimiento económico cuando de inclusión financiera se trata es la incapacidad del Estado y las entidades privadas para brindar una cobertura nacional que se extienda a los lugares más recónditos del país, que identifique cuáles son los productos financieros que más pueden contribuir al desarrollo económico de la población, tanto rural como urbana, además del desconocimiento masivo de las ventajas que puede obtener el usuario al acceder a servicios financieros de bajo costo. (Tamayo, 2017).

Tomando como referencia, el Informe de Inclusión financiera de Asobancaria de 2018, en donde se indica que la corresponsalía bancaria es el pilar de la infraestructura financiera en Colombia ya que es uno de los canales que mayor apertura ha tenido en los últimos años, lo cual queda demostrado con el incremento en el número de corresponsales bancarios durante el 2018 de un 29,2 %. (Banca de las Oportunidades, 2018)

Por tal motivo la presente investigación plantea encontrar los determinantes para el uso de servicios de corresponsalía bancaria por parte de los habitantes de la Localidad de Engativá y así identificar el conocimiento que existe acerca de los servicios prestados por los corresponsales bancarios, los beneficios y la oferta de los mismos dentro de la Localidad.

### **1.1 Formulación del problema**

¿Cuáles son los motivos por los que la población adulta en la localidad de Engativá decide utilizar los servicios de los corresponsales bancarios?

### **1.2 Planteamiento del problema**

Teniendo como referencia los Reportes de Inclusión Financiera emitidos por Asobancaria dentro del programa la Banca de Oportunidades del año 2018 y 2019, en los que se evidencia el fortalecimiento del modelo de Corresponsalía Bancaria, se busca establecer los determinantes por los cuales las personas adultas en la Localidad de Engativá, toman la decisión de utilizar los corresponsales bancarios, estableciendo estos motivos se busca además identificar la facilidad de acceso a los servicios que prestan, la cantidad de información que encuentra la población acerca de los mismos y como la utilización de estos corresponsales bancarios redundan en beneficios y promueve la inclusión financiera. Se espera determinar cómo los Corresponsales Bancarios favorecen el acercamiento a los servicios financieros y cuál es el nivel de conocimiento y percepción sobre el uso de los mismos, por parte de la población adulta en la localidad de Engativá.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Establecer los motivos por los cuales la población adulta en la localidad de Engativá toma la decisión de uso de servicios de Corresponsalía Bancaria.

### **2.2 Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de conocimiento de la población adulta de la localidad de Engativá respecto de los servicios y ventajas que tiene el uso de los Corresponsales Bancarios.
2. Identificar la percepción sobre el nivel de cobertura y la disponibilidad de puntos de venta que prestan servicios de Corresponsalía Bancaria en la localidad de Engativá.
3. Identificar la percepción que tienen los usuarios sobre los elementos que constituyen la oferta de los Corresponsales Bancarios y la implicación que estas tienen sobre la decisión de uso.

### 3. JUSTIFICACIÓN

El acceso a los servicios financieros es muy importante para el desarrollo económico, de ahí que las economías en todos los países, en especial en América Latina, realicen esfuerzos por incrementar el grado de acceso a estos servicios, especialmente enfocándose en los sectores que no cubren las instituciones financieras, así como las personas y los hogares de menores ingresos y las pequeñas empresas. (Saiden, 2009)

En América Latina se ha alcanzado un avance destacado en relación con la bancarización, en busca de tener una mejora en las condiciones de la población, pero este avance no es suficiente para crear una cultura del ahorro y del fácil acceso a los créditos, teniendo estos elementos como claves para el incremento en los índices de inclusión financiera. (Cavallo, 2016).

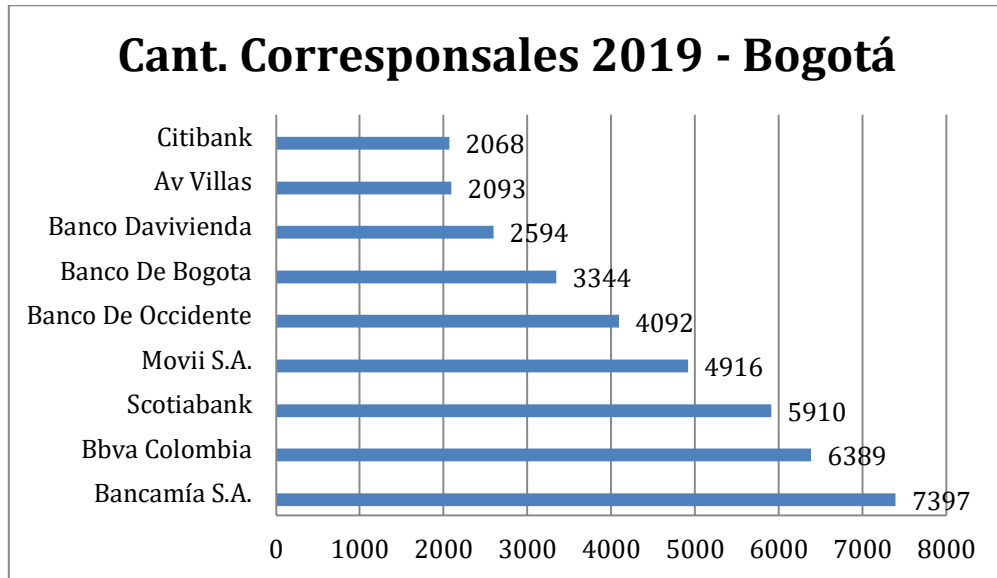
Durante los últimos quince años en el país se ha avanzado en términos de inclusión financiera, con programas como el de Banca de las Oportunidades, el cual es administrado por Bancóldex, y además el modelo de los Corresponsales Bancarios, estos programas han servido para promover y facilitar el acceso a servicios financieros de diferentes sectores poblacionales, el último reporte de la Banca de las Oportunidades de inclusión financiera realizado en el 2019, arroja que el 83.3% de adultos cuentan con al menos un producto financiero. (Clavijo, 2020)

Un Corresponsal Bancario es una persona natural y/o jurídica que tiene autorización por parte de una entidad financiera para prestar servicios financieros asociados a la misma por intermedio de una plataforma propia o por integración, esta intermediación es autorizada por medio de un riguroso estudio de seguridad que permita tener la tranquilidad del manejo del efectivo y que el servicio que se prestara sea acorde con cada entidad, el funcionamiento y habilitación de la mencionada modalidad está dada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expresamente (Asobancaria, 2017).

Tenemos que la evolución de los corresponsales bancarios los ha consolidado como el canal con las tasas de apertura más altas en los últimos años, mientras que en 2018 el número de corresponsales creció en 29,2%, los cajeros registraron un crecimiento de un dígito y las oficinas se mantuvieron inalteradas. Así, la participación del número de corresponsales en el total de puntos de acceso (excluyendo los datáfonos) creció en más de tres puntos porcentuales, cerrando 2018 en 85,0%. Los cajeros automáticos y las oficinas perdieron terreno, llegando a 10,1% y 4,9% de los puntos de acceso, respectivamente. (Banca de Oportunidades, Inclusión Financiera, 2018)

De acuerdo al Informe de Cobertura realizado por la Banca de las Oportunidades, en donde se registran el número de corresponsales bancarios existentes en el país con fecha de corte a diciembre 31 de 2019, y en el que se tienen en cuenta, establecimientos de crédito (bancos, compañías de financiamiento, cooperativas de carácter financiero y corporaciones financieras) vigilados por la Superintendencia Financiera y cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, encontramos los siguientes datos: en total en el país existen 159.039 corresponsales bancarios, distribuidos en ciudades y conglomerados (118.243), intermedio (21.142), rural (12.426) y rural disperso (7.228). En el siguiente gráfico se encuentran las principales entidades que cuentan con corresponsales bancarios en la ciudad de Bogotá, que a diciembre de 2019 alcanzaba la cifra de 45.789 corresponsales bancarios, esto indica que las entidades bancarias están participando activamente en acercarse más a la población y así facilitar el acceso a servicios financieros.

Gráfico 1. Cantidad Corresponsales Bancarios 2019 – Bogotá.



Fuente: Elaboración propia, según Informe Corresponsales Bancarios - diciembre 2019

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 Marco legal.**

#### **Decreto 222**

Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos, el crédito de bajo monto y se dictan otras disposiciones, Artículo 5. Modifíquese el artículo 2.36.9.1.1. del Decreto 2555 de 2010, el cual quedará así:

"Artículo 2.36.9.1.1. Servicios prestados por medio de corresponsales. Los establecimientos de crédito incluyendo aquellos de naturaleza especial, las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos, las sociedades administradoras de inversión, las sociedades comisionistas de bolsa de valores, las sociedades administradoras de fondos de pensiones, las sociedades fiduciarias, los intermediarios del mercado cambiario -IMC- y las entidades aseguradoras, podrán prestar los servicios a que se refieren los artículos 2.36.9.1.4 a 2.36.9.1.9 y el 2.36.9.1.17 del presente decreto, bajo su plena responsabilidad, a través de corresponsales. Se entiende como corresponsal, aquel tercero a través del cual las entidades mencionadas en el primer inciso de este artículo prestan sus servicios. El corresponsal podrá prestar sus servicios en instalaciones físicas fijas, así como también podrá ser móvil y digital. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2010)

#### **Decreto 2233 de 2006**

Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales.



El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las previstas en los numerales 11 y 25 del artículo 189 de la Constitución Política; los literales f) y k) del numeral 1 del artículo 48, el artículo 106 y el numeral 2 del artículo 110 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero,

Artículo 1°. Servicios prestados por medio de corresponsales. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 92 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los establecimientos de crédito podrán prestar los servicios a que se refiere el artículo 2° del presente decreto, bajo su plena responsabilidad, a través de terceros corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos, quienes actuarán en todo caso por cuenta del establecimiento de crédito en los términos del presente decreto. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2006).

### **Decreto 1771 de 2012**

Mediante este decreto el Gobierno Nacional definió los componentes del capital de los establecimientos de crédito (bancos, compañías de financiamiento y corporaciones financieras). Con esta regulación Colombia se acerca a estándares internacionales, manteniendo en 9% el nivel mínimo solvencia mínimo que deben cumplir los establecimientos de crédito, pero incorporando una nueva medición de solvencia básica del 4.5% para el Patrimonio Básico Ordinario, conformado por instrumentos con la más alta capacidad de absorción de pérdidas.

### **Ley 1328 de 2009**

En el año 2009 el Gobierno introdujo una importante reforma parcial al sector financiero, con especial énfasis en materia de protección al consumidor. Así, mediante Ley 1328 de 2009 se incrementa la protección a los consumidores financieros mediante una serie de medidas, tales como: obligación de los bancos de informar al consumidor información detallada sobre el costo de los servicios ofrecidos, derecho del deudor para decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la

obligación. Asimismo, se prohíben acuerdos en los cuales los consumidores renuncian derechos o se reinvierte la carga de la prueba en su perjuicio. La reforma también obliga a los bancos a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y designar un Defensor del Consumidor Financiero con el objeto de canalizar y resolver los reclamos de los consumidores.

### **Ley 1735 de 2014**

Reglamenta la creación de las Sociedades Especializadas en Depósitos y pagos Electrónicos (Sedpe), dentro de sus principales objetivos están: la captación de recursos a través de los depósitos, realizar pagos y traspasos, los recursos captados por las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos deberán mantenerse en depósitos a la vista en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, según reglamentación del Gobierno nacional, la cual incluirá normas en relación con el manejo de efectivo que estas sociedades puedan tener para la operación de su negocio.

## **4.2 Marco investigativo**

### **Antecedentes**

La banca ha concentrado parte de su estrategia en proporcionar a la población de menores ingresos la comodidad de realizar transacciones como depósitos, retiros, desembolsos, retiro de desembolsos o pagos de servicios básicos en condiciones más propicias en términos de costos, tiempos, seguridad y desplazamiento, facilita al consumidor financiero el acceso a productos desde el sector donde vive o trabaja sin tener que acudir a una agencia bancaria dentro de las zonas urbanas o centros comerciales, Gómez (2019). Contar con canal directo como son los corresponsales bancarios, disminuye la vulnerabilidad ante eventos económicos adversos y eleva las condiciones de vida de la población de bajos ingresos a la medida en que facilita la estabilización de las sendas de consumo de los hogares ante fluctuaciones en el ingreso (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018).

Las instituciones financieras tienen mayor presencia en los municipios con mayor población y más desarrollados, esto influye directamente en el comportamiento de los hogares en términos financieros. La evolución del sistema financiero y sus servicios, también hace referencia a su presencia y la influencia en las decisiones de crédito y ahorro de los hogares colombianos, por ende se relaciona la evolución del sistema con la aparición de los corresponsales bancarios los cuales dieron un gran cubrimiento en todo el territorio nacional incrementado así los servicios financieros y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población que evita los desplazamientos a otros lugares a realizar sus operaciones financieras. (Tamayo, 2017).

Para las instituciones financieras el modelo de corresponsalía bancaria trae beneficios como ampliación de canales de distribución y la base de clientes, captación de mayores recursos para fondeo de actividades crediticias, fidelización de clientes, disminución de costos de distribución y operación. Los corresponsales Bancarios tienen grandes beneficios, “permiten que las personas puedan acceder al ahorro, a la financiación para cumplir sus metas, al envío de dinero a través de cuentas, a pagar obligaciones de servicios públicos, etc.” (Bancolombia, 2018)

Los canales de distribución en Colombia son un punto clave para la expansión comercial de los productos y servicios, partiendo de que su objetivo es satisfacer las necesidades de consumo contando con óptimas condiciones de calidad a un menor costo, a partir de ello, se expone una ambigüedad para la banca y entidades de financiamiento y es los altos costos asociados a la prestación de servicios y cubrimiento geográfico en la prestación de los mismos. (Gómez, 2019).

Los procesos de Inclusión financiera y Bancarización han permitido al territorio colombiano tener una respuesta positiva en las zonas de expansión, contar con “instituciones financieras, tiene directa correlación con las condiciones municipales” (Borrero, 2014). Una oficina Bancaria o un canal de atención bancario puede aportar al desarrollo socioeconómico, “la

estrategia nacional de inclusión financiera en Colombia consiste en desarrollar un conjunto de acciones que proporcionen alternativas sostenibles de inserción financiera formal y desarrollo social de la población rural” (Reporte de inclusión financiera, 2016)

Las entidades financieras que prestan servicios a través de corresponsalía bancaria y los diferentes modelos de corresponsales, han permitido una evolución que se refleja en el incremento de la inclusión financiera, la implementación del Canal corresponsales Bancarios permite a los clientes y usuarios tener mayor disponibilidad a los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras y evidencia la desaceleración de los montos transados a través de las sucursales bancarias, lo cual puede explicarse por el uso de canales alternos. (Lacouture, 2019).

Los corresponsales bancarios como una oportunidad de negocios con horizonte de desarrollo, permiten a los establecimientos de crédito prestar algunos servicios financieros, a través de entidades no financieras conectadas a través de sistemas de transmisión de datos. Los corresponsales permiten a los establecimientos de crédito dos modelos de negocio: ampliar los canales de transacción para clientes actuales y ampliar la cobertura para acceder a nuevos clientes. Con esto, se quiere lograr el mayor alcance de la bancarización por medio de Corresponsales Bancarios. (Tirado, 2006).

En la ponencia de Marulanda y Fajury (2009), expuesta en el Primer Congreso Latinoamericano de acceso a los servicios financieros, facilitando un canal de bajo costo a los intermediarios financieros para ampliar cobertura y profundizar la atención a nuevos segmentos del mercado dijeron: hoy en día la cobertura del sistema financiero en los municipios de menor tamaño se explica en forma importante por la presencia de los Corresponsales Bancarios. De los 65 municipios que no cuentan con servicios financieros, 56 de ellos tienen menos de 10 mil habitantes.

Por ende, los corresponsales bancarios juegan un papel muy importante para las entidades financieras estos son sus aliados principales, ya que gracias a su tecnología logran llegar a las ciudades más apartadas de todo el territorio nacional, encontrando una gran oportunidad de aportar a los procesos de inclusión financiera, por medio de la red de corresponsalía bancaria. Sin embargo, existen muchos factores a ser tenidos en cuenta por las entidades bancarias para satisfacer las necesidades de los clientes, implementado portafolio de productos a bajos costos, es por eso que la gestión realizada por medio del canal de corresponsalía bancaria se presenta como una muy buena opción para satisfacer las necesidades de la población en general

El tema de micro finanzas ha recibido un apoyo especial, dentro de un programa de la Presidencia de la República denominado Banca de Oportunidades (BO), orientado principalmente a aumentar la profundización bancaria en Colombia, ya que la misma se considera bastante baja y facilitar el acceso de microempresarios al crédito formal; y logró el compromiso del sector bancario tradicional, tendiente a aumentar la participación del microcrédito en la cartera de crédito de los establecimientos de crédito. (Serrano, 2009),

El acceso de la población a los servicios financieros es muy importante para el desarrollo económico, de ahí que las economías de América Latina vengán intensificando esfuerzos por elevar el grado de acceso a estos servicios, el progreso de la bancarización ha estado ligada al microcrédito como un sistema de financiación que se destina a la pequeña empresa. Bancarizar es generar oportunidades, lo cual es especialmente cierto para América Latina. Dado que la bancarización está directamente relacionada con el crecimiento económico y ofrece la posibilidad a las personas de bajos ingresos de mejorar sus condiciones de vida y a las pequeñas empresas de apalancarse para desarrollar sus negocios, es claro que se constituye en una herramienta fundamental en la lucha contra la pobreza. (Tafur, 2009).

El informe del grupo Bancolombia (2009), fortalece la idea que la bancarización en el país mediante la ampliación en cobertura de los CB facilita el acceso a los servicios financieros como una forma de promover el desarrollo del país, tanto los habitantes de los municipios donde están habilitados los CB como los de poblaciones vecinas, pueden aprovechar los beneficios de la banca tales como consignaciones y retiros de cuenta corriente o cuenta de ahorros con tarjeta 22 débito, avances con tarjeta de crédito, transferencias entre cuentas Bancolombia, pago de créditos y tarjetas de crédito o aprovechar el servicio de recaudo de convenidos. Bancolombia reitera su compromiso de aportar al desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades donde hace presencia, con acciones concretas como ésta en la que cubre todas las regiones del país con sus Corresponsales Bancarios.

Según Ramírez (2010), en su ensayo sobre ¿Bancarización Colombiana a través de los corresponsales bancarios, utopía o realidad? Plantea que actualmente, la banca privada en nuestro país solo llega al 25% de los municipios y al 73 por ciento de la población colombiana, lo cual significa que gran parte de la población aún no tiene acceso a los servicios financieros a través de la Banca formal. El compromiso es fortalecer la bancarización de los colombianos y facilitar el acceso a los servicios financieros como una forma de promover el desarrollo del país, Bancolombia amplía su red de Corresponsales Bancarios (CB) que llegan ahora a 353 municipios en 25 departamentos del país. Es por ello, que el presidente Álvaro Uribe ha impulsado con especial interés la política de la Banca de las Oportunidades, la cual se encuentra encaminada a lograr que los servicios financieros lleguen a todos los municipios colombianos, y particularmente a las clases menos favorecidas, así como a los pequeños empresarios, y profesionales recién graduados.

La evolución del proceso de bancarización, identifica los principales aumentos en colocación y captación de productos que ha tenido el sistema financiero con la inclusión de los CB

en la economía del país. Proyecto las cifras tentativas a 2011 del aumento paulatino del dinamismo en la economía por parte del sector bancario posicionándose en segmentos antes no muy populares como la colocación de microcréditos. La inclusión de los CB ha aumentado paulatinamente la población antes no bancarizados como adultos mayores o tenderos microempresarios que antes no tenían acceso al sistema. (Asobancaria, 2011).

La bancarización juega un papel primordial en el desarrollo, principalmente de las regiones colombianas más apartadas, porque facilita la circulación del dinero, permite la articulación con el resto del mundo, promueve el ahorro y facilita el acceso al crédito, condiciones necesarias para impulsar un crecimiento sostenible de las actividades productivas, Si bien hay entidades bancarias que han crecido significativamente en canales electrónicos como Corresponsales Bancarios y banca por Internet, como medio para descongestionar oficinas en los grandes centros urbanos, es claro que hay espacio para 23 profundizar estos canales con mayor número de productos y servicios, de tal manera que se conviertan en canales alternos a las oficinas y eleven la calidad del servicio educación financiera, dotación de infraestructura de servicios, seguridad y aprovechamiento de la tecnología para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios financieros. Son los principales retos de la bancarización en Colombia. (Vargas, 2011).

En el Reportaje de Portafolio (2011), sobre de la banca a la titular, en la que cada vez más colombianos dejan de confiar en el colchón y desisten a pedirle dinero prestado al de la esquina, la tecnología es el soporte en el que reposa la bancarización en el país. Ahora los colombianos han podido acceder de una manera más fácil y oportuna a los servicios bancarios; desde una cuenta de ahorros hasta la posibilidad de acceder a créditos por medio de plataformas a la vanguardia de la tecnología que llevan el banco hasta la puerta de sus casas.

El estudio Marulanda consultores (2013), sobre Incentivos para la Apertura de Corresponsales Bancarios de la Banca de las Oportunidades en Colombia, señala a estos como un canal de bajo costo pero aun así, no ofrecen una solución sostenible en comunidades muy pequeñas bajo el modelo desarrollado en Colombia. Varias experiencias internacionales muestran que desde el punto de vista de la política pública, podría tener sentido subsidiar o cofinanciar la extensión de redes de Corresponsales Bancarios. Cuando se emitió la regulación que permitía el uso de los corresponsales bancarios (agosto de 2006), su implementación por parte de la banca fue lenta, en lo que se refiere a la expansión del número de puntos, la diversidad de instituciones, así como el uso de los mismos.

La consolidación de los corresponsales bancarios como mecanismo para la ampliación de la cobertura, especialmente en municipios con baja densidad poblacional en donde la presencia de la banca tradicional era nula, permite a las personas y empresas acceder a servicios bancarios con los que no contaban en el pasado. Los colombianos tienen fortalezas en la planificación presupuestaria y una alta orientación al logro de objetivos, pero las deficiencias relativas en el conocimiento financiero también sugieren dificultades para elegir productos financieros. (Aristizabal, 2013).

La localización de los corresponsales bancarios y su incidencia como prestadores de servicios financieros, dentro de los cuales se incluyen, consignaciones en cuentas de ahorro, pagos y transferencias de dinero, permite a diferentes segmentos de la población y localidades geográficas, que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, tener un acceso fácil y acercar clientes al sistema financiero, en el momento el programa de la Banca de las Oportunidades ha permitido que la mayoría de los bancos que funcionan en Colombia, manejen Corresponsales Bancarios. (Rojas, 2013).



El informe de Ministerio de Agricultura (2013), relata como Banco Agrario fortalece la presencia y cobertura nacional con 3.000 corresponsales bancarios, aumentando la presencia institucional de la principal entidad financiera del Estado en todo el territorio nacional. Actualmente, el Banco Agrario de Colombia, entidad vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, tiene presencia en el 100% de los departamentos del país y hace presencia en el 93% de los municipios, con 740 Oficinas, más de 4.400 Corresponsales Bancarios, además de 1.920 cajeros automáticos. Adicionalmente, la alianza con los canales de Banca Móvil (celular) y Banca Virtual (Internet) es fundamental dentro de la estrategia de bancarización y servicios financieros del Banco y del Gobierno Nacional, dado que estos factores juegan un papel primordial en el desarrollo de las regiones, porque facilitan la circulación del dinero, permiten que éste se quede en las poblaciones, se promueve el ahorro y se mejora el acceso al crédito.

La Publicación Vanguardia (2013), sobre el Banco Agrario de Colombia sumará 3 mil corresponsales bancarios ya que el Banco Agrario de Colombia y Servientrega firmarán un convenio que permite el establecimiento de tres mil corresponsales no bancarios, aprovechando los centros de atención de esa empresa. El Banco Agrario de Colombia que es la banca estatal y está vinculada al Ministerio de Agricultura tiene presencia en el 100% de los departamentos del país y hace presencia en el 93% de los municipios. Al término de este año, el Banagrario tendrá una cobertura del 95% de los municipios de Colombia y proyecta que ésta sea del 100% al cierre del próximo año.

Los corresponsales bancarios impactarán significativamente las tendencias que rigen a la banca y sus servicios, sea corresponsal privado o multi-banco, apoyarán el proceso de fidelización de clientes, siendo un canal más versátil en el manejo del flujo de caja y su operación a partir de la recopilación y aprovechamiento de información y del negocio que se origina en el punto de

contacto. El sistema financiero se va a potencializar a través de los corresponsales bancarios impulsando la inclusión financiera y el uso de otros medios de pago que ofrecerán otros medios de autenticación como claves enviadas al celular y las alternativas biométricas. (La República, 2014).

En la Publicación Dinero (2014), sobre Cuenta de ahorro, imán de la bancarización, El crecimiento en el número de los corresponsales bancarios se ha quintuplicado con la apertura de 31.338 nuevos corresponsales, que han permitido realizar transacciones por \$8,9 billones en el primer semestre de 2013. En total 21.5 millones de adultos colombianos están bancarizados, principalmente, por la vía de la cuenta de ahorros, la tarjeta de crédito, el microcrédito y el depósito electrónico. Entre junio de 2010 y junio de 2013 el número y el monto de operaciones monetarias a través de la banca móvil se han incrementado y pasó de 981 mil a 3.4 millones. Si se mantiene la tendencia, a final de 2013 alcanzará 7.7 millones, lo que representará un crecimiento de 249.4%. Por su parte, el monto transado en el primer semestre de 2013 se ubicó en \$87.781 millones y se espera que llegue a \$193 mil millones en diciembre.

### **4.3 Marco teórico**

#### **Bancarización.**

Según lo dice Asobancaria, la Bancarización es el número de personas mayores de 18 años con acceso a productos financieros y que poseen al menos un producto. Sin embargo, se trata de un concepto más amplio que hace referencia al acceso a todos los servicios financieros disponibles. Por tal razón la bancarización es a su vez un instrumento clave para los países en vía de desarrollo, en tanto juega un papel significativo frente a la reducción de la pobreza, razón que la ha convertido en un tema de gran importancia para las economías de Latinoamérica. En los países en vía de desarrollo, la bancarización es una herramienta que es fundamental para ayudar a reducir la pobreza, por tal motivo es un tema de gran importancia para las economías de los países latinoamericanos (Tafur, 2009). La bancarización se mide en el incremento del acceso al crédito el cual tiene un poder transformador, suaviza el consumo de los hogares e influye en las decisiones de inversión (Cano et al, 2014).

De acuerdo con Morales y Yáñez (2006), la Bancarización es un proceso asociado al establecimiento de relaciones estables y amplias entre los usuarios y las entidades que conforman el sistema financiero; por tanto, su medición requiere de indicadores que permitan establecer la capacidad efectiva que tienen los usuarios para acceder a este tipo de servicios a lo largo del tiempo. Una estimación adecuada de esta capacidad debe incluir, además de las medidas tradicionales de profundización financiera e infraestructura del sistema financiero, una estimación de los costos y requisitos que deben cumplir los usuarios para abrir o mantener activos los diferentes servicios financieros.

Por su parte Sunat (2019) relaciona la bancarización con las empresas y la define como un medio que permite que todas las operaciones económicas tengan el mismo nivel de control, con

ello el Estado podrá cumplir con sus labores de fiscalización como la lucha contra la evasión tributaria u otra mala práctica que no permita que la economía del país se formalice.

### **Banco.**

De acuerdo a la Ley 45 de 1990 en su artículo 92, los bancos son instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recursos utilizando para ello las cuentas corrientes, depósitos a la vista o a término, con el objeto de realizar operaciones activas de crédito. Son entidades que se dedican a trabajar con el dinero, obteniendo una ganancia por las operaciones realizadas. Los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera. Para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos; asimismo, a quienes les entregan dinero en depósito, les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les paga y lo que ellos pagan, representa uno de los negocios que realiza el banco. (Baena, 2016).

Pero existe uno de ellos que es el Banquero que para este caso es el Banco de la República, es la institución que emite y administra la moneda legal y ejerce la función de banquero de bancos. Además, controla los sistemas monetario (el dinero), crediticio (las tasas de interés) y cambiario (la tasa de cambio) del país. Son sus principales funciones son:

- Actuar como banco del Estado.
- Controlar la emisión de moneda.
- Recibir consignaciones y otorgar préstamos a los bancos comerciales y al Gobierno.
- Manejar la política monetaria (control de la inflación) y financiera del país.

- Efectuar las transferencias de divisas con los demás países del mundo, entre otras funciones. La institución financiera cuya función principal consiste en captar recursos del público a través de depósitos a la vista y de depósitos a término, para colocarlos nuevamente en forma de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas del crédito. (Uribe, 2013)

### **Corresponsales Bancarios.**

Según el Ministerio de Hacienda y Crédito Público un Corresponsal Bancario es un establecimiento comercial en cabeza de una persona natural o jurídica con el que una entidad financiera firma un contrato de corresponsalía con el objetivo de prestar servicios financieros en nombre de los establecimientos de crédito a través de una terminal electrónica.

“Se conoce como corresponsal bancario a aquellas empresas que actúan de forma autorizada en nombre de una entidad bancaria y realizan muy diversas operaciones bancarias para la misma, normalmente de carácter sencillo o de bajo coste para el banco”. (Sánchez, 2010)

Son terceros contratados por un establecimiento de crédito para prestar determinados servicios financieros facilitando a los clientes de una entidad la realización de transacciones y pagos más cerca de su localidad o barrio. Ejemplos de estos son; supermercados, droguerías, panaderías, etc. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

Con el paso de los años los bancos comerciales han visto en el aprovechamiento de los corresponsales bancarios una buena manera de extender sus zonas de trabajo y el acceso a un mayor número de clientes, a los cuales se busca facilitar su relación con la entidad y la mejora de sus servicios.

Hoy los corresponsales bancarios, además de ser un canal transaccional, se han convertido en punto de servicios bancarios como en el caso de Ahorro a la Mano y pólizas de seguro de

accidentes tanto para clientes, estos son ejemplos de los servicios que prestan los corresponsales bancarios de Bancolombia, otro de los objetivos planteados por esta entidad es brindar acompañamiento a las poblaciones en las que el banco no tiene oficinas, y así ampliar la cobertura de atención a los clientes, entre los que se encuentran el gobierno local, pymes, pequeños negocios y el ciudadano de a pie.(Grupo Bancolombia, 2006).

Por su parte los bancos cada vez más están utilizando la estrategia de corresponsales bancarios, que actúan como mini sucursales, a través de las cuales se posibilita enviar o recibir giros en pesos dentro del territorio nacional, realizar depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término, y consultar los saldos en cuenta corriente o de ahorros, entre otras operaciones (Patiño Castro, 2010).

Por ende, la apertura de corresponsales bancarios ha sido una estrategia exitosa de las entidades financieras para facilitar el acceso a los servicios financieros por parte de la población, en particular, aquella ubicada en zonas de difícil acceso o en las que resulta poco rentable abrir una sucursal. Actualmente, los establecimientos financieros han realizado convenios con redes de comercio al por menor y servicios postales para establecer puntos de contacto, lo que ha generado un crecimiento acelerado de los corresponsales en los últimos años.(Asobancaria, 2019) Si bien es cierto el avance en términos de cobertura por esta vía ha sido significativo, es importante analizar algunos indicadores de uso que permitan identificar las necesidades que estos establecimientos han contribuido a superar. En cuanto al número de operaciones por corresponsal, se observa que en los municipios que concentran una población superior a 100.000 habitantes (en particular áreas urbanas), es menor, mientras que en los municipios con menor población estos puntos de contacto son más utilizados.

A continuación se realiza un listado de los requisitos, las premisas, las transacciones autorizadas y los tipos de contrato que tiene los corresponsales bancarios con las entidades financieras, información tomada de la página de la Superintendencia Financiera de Colombia:

### **Requisitos para ser un CB**

Vincularse como clientes de la organización

RUT

Cámara de comercio

Fotocopia de documento de identidad

### **Premisas para la operación de un CB**

- El banco suministra el dispositivo para la realización de las transacciones.
- La operación del dispositivo a través del cual se realiza las transacciones, estará a cargo de la persona que el dueño del establecimiento de comercio autorice.
- No puede cobrarse comisiones a los usuarios del servicio.
- El corresponsal bancario tiene acceso a la información de los clientes del banco.
- Los costos de los servicios públicos del local, empleados, impuestos y demás gastos propios del negocio, continúan siendo asumidos por el dueño del establecimiento de comercio.

### **Transacciones autorizadas**

- Depósitos en efectivo para las cuentas corrientes y de ahorros.
- Recaudo de facturas en efectivo, con código de barras o tarjeta empresarial.
- Transferencias de fondos entre cuentas Bancolombia
- Abonos a cartera en efectivo para préstamos y tarjetas de crédito.
- Retiro de cuentas corrientes o ahorros y avances con tarjeta de crédito.

- Consulta de saldo

### **Tipo de contrato**

- Contrato por prestación de servicios.
- Se termina por mutuo acuerdo o incumplimiento de una de las partes.
- Si la decisión de terminarlo es del Corresponsal Bancario, debe notificarlo por escrito

### **Inclusión Financiera**

La inclusión financiera es un proceso y busca acercar el sector financiero a las poblaciones con ciertas características como niveles de ingresos bajos o poblaciones pequeñas, o ubicadas en zonas rurales con el fin de disminuir la desigualdad (Urueña, 2016) y complementando esta definición tenemos que “la inclusión financiera es tomada como el acceso y uso de productos financieros formales en los distintos segmentos de la población” (Celis, Quitian, 2017.p.16)

Según Tamayo y Malagón (2017), en la introducción de Ensayos sobre Inclusión financiera en Colombia, los mercados financieros deben ser inclusivos y lograr esa inclusión se convierte en una herramienta para reducir la desigualdad, la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad de política económica del gobierno, este a su vez ha realizado esfuerzos e invertido recursos en la implementación de políticas que han logrado aumentar el acceso a los servicios financieros, pero todavía falta cobertura.

Para de Olloqui, Andrade y Herrera (2015) la inclusión financiera comprende utilidades como la reducción de la vulnerabilidad de los hogares de menores recursos y así permitirles aumentar sus activos, aunque el uso de servicios financieros es limitado hasta el momento. Esto contrasta con el enunciado:



”El auge del crecimiento económico debido a la profundización financiera no necesariamente fomenta el desarrollo equitativo; por el contrario, podría significar un aumento de la desigualdad” Hernández, 2017.p.316

Para alcanzar una mayor inclusión financiera en Colombia Cano, et al (2014) dan algunas recomendaciones generales dentro de las cuales están fomentar la competencia en el sector y mejorar la oferta de servicios financieros, ampliar la cobertura geográfica de servicios micro financiero, promover programas de educación financiera realizando un seguimiento y una evaluación de dichos programas. La inclusión financiera debe ser estudiada desde la demanda y la oferta, esto implica tener varios aspectos en cuenta como los son las características geográficas, el nivel de ingresos y escolaridad, la cantidad de servicios ofrecidos por los bancos. (Celis, Quitian, 2017). Otros aspectos que en cuanto a la oferta son no tener un punto de acceso cercano y la condición socioeconómica que implique que la institución financiera no lo incluya, en cuanto a la demanda se tiene en cuenta las preferencias financieras de los individuos. (Pacheco, Yaruro, 2016).

En la publicación de la Banca de las oportunidades (2016) Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia, se encuentra que la inclusión financiera está directamente relacionada con el crecimiento y el desarrollo económico, en Colombia se creó el programa de inversión “Banca de las Oportunidades” (Decreto 3078 de 2006) y este tiene como objetivo promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros de la población de menores ingresos, las mi pymes y emprendedores. La inclusión a nivel rural también ha avanzado en la última década gracias a las iniciativas que ha promovido el Gobierno. (Estrada, Zamora, 2017)

Para Cámara, Tuesta y Urbiola (2015) para que exista la inclusión financiera debe existir el acceso a los servicios financieros tales como el crédito que fomenta la inversión y el ahorro formal y el uso de estos servicios financieros formales aumenta el bienestar de las personas. Se

presentan dos efectos al acceder a los servicios financieros uno es reducir la variabilidad del consumo y se incrementa el valor de los activos, esto conlleva a que las familias que tienen mayor acceso a los servicios financieros tienen una mejor calidad de vida aún sin tener un aumento en sus ingresos. (de Olloqui, Andrade, Herrera, 2015).

Como un actor clave en la inclusión financiera están los corresponsales bancarios que Cámara et al (2015) los definen como “establecimientos comerciales no financieros que ofrecen servicios financieros básicos en nombre de un proveedor de servicios financieros, convirtiéndose así en puntos de acceso al sistema financiero forma” (p.4), algunas otras características que tienen estos corresponsales bancarios son:

- Pueden ser de varios sectores
- En su actividad principal maneja efectivo
- Realizan operaciones básicas: depósitos, retiros, pago facturas.
- Los servicios financieros son prestados por los empleados del propio establecimiento comercial.

Para Moreno (2017) los corresponsales bancarios permitirán una alianza estratégica con las instituciones financieras, les permiten un nivel de apalancamiento y colaboran con el crecimiento de las regiones apartadas del país.

La inclusión financiera no se logra de una única forma, depende de cada país, de aspectos demográficos y geográficos, en estos momentos se debe aprovechar la tecnología móvil para atraer nuevos proveedores de servicios, y a partir de allí desarrollar nuevos productos y servicios. (de Olloqui et al, 2017). Para Cano et al, (2014) las actitudes financieras de un individuo como realizar presupuestos, planes de ahorro, consultar información para decidir invertir, son características que facilitan la inclusión financiera y están relacionadas con la educación financiera.

Un elemento muy importante que facilita el negocio de los corresponsales bancarios es la tecnología, por medio de ella es que es posible la interacción entre el proveedor de servicios financieros y sus clientes en el establecimiento del agente, las conexiones utilizadas son por medio de una línea telefónica, tecnología inalámbrica o tecnología por satélite. (Cámara, Tuesta, Urbiola, 2015). Para Moreno (2017) la correcta utilización de las herramientas tecnológicas en los corresponsales bancarios facilita el servicio y aumento de transacciones realizadas.

### **Banca de las oportunidades (BdO).**

Programa del Gobierno Nacional creado en 2006 con el objetivo de promover la inclusión financiera buscando equidad social. Según Schuster de Hart, D. (2018) En el año 2006 el gobierno de Álvaro Uribe Vélez demostró su compromiso con la Inclusión Financiera en el país al crear la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Colombia denominada Banca de Oportunidades, como un programa enfocado en desarrollar proyectos para elevar los niveles de inclusión financiera en el país mediante el decreto número 3078 de 2006 (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2006). La Banca de Oportunidades es administrada por Bancóldex y busca promover el acceso a servicios financieros a diferentes actores como los son las familias en pobreza, los microempresarios, los emprendedores y la pequeña y mediana empresa, esta Banca de las Oportunidades tiene como fin reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico. Sus proyectos se desarrollan con el apoyo de la “Red de Banca de Oportunidades” conformada por bancos, compañías de financiamiento cooperativas de actividad financiera, ONG entre otros (Dinero, 2006).

Banca de las Oportunidades es un programa del Gobierno Nacional, administrado por Bancoldex, para promover la inclusión financiera en Colombia. Tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, microempresarios, pequeña y mediana empresa y

emprendedores con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia. Los proyectos de inclusión financiera se desarrollan con el apoyo de la “Red de Banca de las Oportunidades” conformada por bancos, compañías de financiamiento, cooperativas con actividad financiera, ONG microcrediticias y compañías de seguros. Banca de las Oportunidades adelanta estrategias para promover las reformas necesarias al marco regulatorio que permita facilitar y promover el acceso a los servicios financieros y promueve incentivos para la cofinanciación de proyectos y asistencias técnicas que permitan cumplir con las metas en materia de cobertura financiera, fortalecimiento institucional de la red y acceso y desarrollo de servicios financieros ajustados a las necesidades de la población. (Banca de Oportunidades, 2017)

**Puntos de Contacto (PdC):**

Corresponde a los diferentes canales que ponen a disposición de clientes y usuarios las entidades financieras para acceder a sus productos y servicios: Oficinas Bancarias, Corresponsales Bancarios (CB), Cajeros Automáticos (ATM) y datafonos. (Banco de la República, 2014)

**Inclusión financiera:**

Se define la inclusión financiera en el informe de la Superintendencia Financiera de Colombia (Banco de la República, 2014), como:

“El proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para empresarios y personas”.

El concepto de Inclusión Financiera (IF) es utilizado en Colombia de manera generalizada para el mercado de las personas naturales. Se han realizado estudios recientes sobre el estado de la

inclusión en este contexto, liderados inicialmente por el Banco de la República. Los estudios internacionales sobre el tema también han hecho énfasis en este mercado. En este contexto, se da gran importancia a la posibilidad de que grupos sociales vulnerables e individuos obtengan el acceso al sistema financiero formal

La OECD (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) define la inclusión Financiera (IF) como un proceso de promoción del acceso oportuno y adecuado a un rango de productos y servicios financieros regulados y a la ampliación del uso por parte de todos los segmentos de la sociedad a través de la implementación de enfoques existentes innovadores y adaptados, incluyendo la sensibilización y educación financiera que promueva el bienestar financiero, así como la inclusión social y económica.

El reporte de desarrollo financiero global del Banco Mundial del 2014 define la inclusión financiera como “la proporción de individuos y firmas” que utiliza servicios financieros. Esta perspectiva tiene muchas dimensiones según la variedad de servicios financieros posibles que se incorporen al análisis, la cual se puede determinar de manera diferente para individuos y para las firmas.

Entonces el acceso a los servicios financieros se convierte en una condición necesaria que implica que estos se usen para alcanzar la inclusión financiera, la falta de inclusión financiera puede afectar el desarrollo y el crecimiento económico lo cual conlleva a una desigualdad social (Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, 2014).

## **Educación Financiera**

Mediante el decreto 457 de 2014 el gobierno define, la Educación Económica y Financiera (EEF) como el proceso a través del cual los individuos desarrollan los valores, los conocimientos, las competencias y los comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables, que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su propio nivel de bienestar económico". (Estrategia Nacional Educación Económica, 2019)

De acuerdo con la literatura especializada (Ministerio de Hacienda y Crédito Público et al., 2010) se considera que una política de EEF articulada y bien dirigida facilita la reducción de la pobreza y la desigualdad, permite una mayor efectividad en las acciones de inclusión financiera y de protección al consumidor financiero y contribuye al desarrollo de los sistemas financieros.

Por su parte la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), (2013) define la competencia financiera como. El conocimiento y la comprensión de conceptos y riesgos financieros, y las destrezas, motivación y confianza para aplicar dicho conocimiento y comprensión con el fin de tomar decisiones eficaces en distintos contextos financieros, para mejorar el bienestar financiero de los individuos y la sociedad, y permitir su participación activa en la vida económica". La Educación Económica y Financiera (EEF) permite a las personas hacer un mejor uso de sus recursos, tomar decisiones informadas, disminuir los riesgos y prever condiciones para lograr una mejor calidad de vida. (Asobancaria, 2016).

La educación financiera es una herramienta fundamental para el desarrollo de un país, en la medida que impulsa la formación de personas con capacidades y competencias para tomar decisiones asertivas frente a sus finanzas personales, consiguiendo así mejorar su calidad de vida. Por el contrario, su ausencia puede llegar a propiciar crisis económicas, tal como se evidenció en la crisis financiera de 2008. (Asobancaria, 2016)

Podemos decir que la Educación Financiera se ha convertido en una prioridad de alta relevancia para instituciones tanto públicas como privadas a nivel nacional o doméstico como a nivel internacional, un ejemplo de ello son los Organismos Multilaterales como el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros; esta última establece que en la actualidad existen cinco canales principales a través de los cuales se difunde la educación financiera en la región: charlas y seminarios (88%), distribución de material educativo (81%), sitios web (69%), concursos (63%) y programas de formación (56%). (Educación financiera, 2019)

Sin embargo, estas iniciativas no han tenido el impacto deseado en la población, pues las finanzas personales van más allá de un cúmulo de recomendaciones y conocimientos, es necesario acompañar y promover la construcción de hábitos y actitudes que empoderen a la población y se vea reflejada en su cotidianidad. Es por ello que se debe incentivar el interés por impactar jóvenes, transformar la sociedad en un componente de relevancia internacional y formar personas en conocimientos, actitudes y capacidades financieras como sistema integral, que contribuya a la reducción de la pobreza y la desigualdad social, posibilitando el bienestar individual, familiar y social. La idea de esta herramienta es inculcar el ahorro como meta familiar ya que con este pueden cumplir sus sueños, y que genere un aprendizaje que se herede, también.

Desde 2008, Asobancaria y sus agremiados han venido recalcando la importancia que tiene la educación financiera, impulsados por la certeza que las personas con capacidad de tomar mejores decisiones de inversión, ahorro y financiamiento contribuyen no sólo a la estabilidad del sistema y a aumentar la inclusión financiera, sino también a superar la pobreza y la desigualdad.

Lo que se busca por medio de la educación financiera, es evitar que por falta de información las personas tomen una decisión erradas que terminen siendo desventajosas en sus finanzas, la idea

es abrir el campo de la información para todas personas que deseen saber sobre este tema que hoy en día juega un papel muy importante en la economía, aprendiendo tips para salir de la ignorancia. Adicionalmente la idea de esta herramienta es que en el mundo exista una sociedad más justa, equitativa y próspera, la inclusión financiera es la llave para mejorar el bienestar de la población.

La educación financiera consiste en enseñar conceptos y estrategias útiles, con la finalidad de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones, construyendo, así, el camino del éxito en las finanzas. La educación financiera facilita las elecciones, permite evaluar riesgos y considerar las ganancias potenciales; es decir, para saber poner en una balanza las condiciones positivas y las negativas de una situación con el fin de tomar la mejor decisión. Por otra parte, con la educación financiera se puede planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y estar siempre al tanto de lo que ocurre en el mundo que nos rodea.

En el capítulo del documento Proyecto F, llamado Barreras al uso de los medios electrónicos de pago en Colombia, logran establecer que una de estas barreras es la falta de información o educación complementada por factores culturales y psicológicos de la población lo que impacta directamente en la utilización de servicios financieros y en la manera de realizar transacciones comerciales. (Castellanos, 2015).

La falta de educación financiera se produce por algunos factores como son: el género, nivel socioeconómico, la edad, nivel de escolaridad y factores culturales, como se ha venido estudiando todo esto se da a causa que desde los hogares no se implementa la importancia del ahorro en nuestra niñez. (Busso, 2012) Esto ha permitido a los gobiernos diseñar e implementar una serie de estrategias y políticas ambiciosas con el fin de garantizar un avance económico apoyando así los objetivos de desarrollo sostenible a largo plazo reduciendo los índices de pobreza y desigualdad, permitiendo así que la población tenga más crecimiento e interés por la inversión y conservando



la mentalidad de ahorro y obtener una educación financiera más ordenada que satisfaga las necesidades de los hogares en general y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida (Quiroga Martínez, 2001).

Según Vallejo y Martínez (2016) “la educación es un proceso que impacta en la transformación social, económica y cultural de la humanidad, la cual debe estar en permanente innovación y adaptación de acuerdo a los requerimientos de la realidad cambiante de la sociedad, cuyo fin es dignificar a la persona, proporcionándole una mejor calidad de vida; por ello, la educación requiere de un enfoque integral para el individuo”. El enfoque no es solo transmitir conocimientos y habilidades («educación financiera»), sino también lograr un concepto informado con el fin de llegar, en un contexto real, a la conquista de medidas correctas en la tarea de la economía personal («capacitación financiera») en el perfeccionamiento de sus capacidades financieras.

La educación financiera desde el punto de vista conceptual es un proceso que permite a los usuarios financieros mejorar su perfil de conocimiento y habilidades para el buen uso de productos financieros, así como para tomar las mejores decisiones en dicho uso que eleven su bienestar financiero. Se habla del bienestar financiero de una comunidad, el cual permite deducir sobre su conocimiento con relación al tema de educación financiera ya que impacta su vida en aspectos sociales y económicos (Vallejo y Martínez, 2016).

Hoy día los procesos de modernización y globalización conllevan a un crecimiento de los mercados y a un rápido flujo de bienes, servicios, información y conocimiento a lo largo y ancho del universo; alterando así la forma de vida e incluso la seguridad económica de las personas y las empresas (Franco, 2016). Por ende, la educación Financiera debe ser una herramienta estratégica que debe custodiar un proceso enfocado a regular de una mejor forma el sistema financiero

constituyendo así un sistema más fuerte, consistente, convincente y claro; el cual requiere de consumidores responsables e implicados totalmente en el perfeccionamiento de sus capacidades financieras, así lo expresa (Smyth, 2011).

La educación financiera favorecerá un consumo inteligente de productos financieros, basado en decisiones informadas y bien fundamentadas dice Smyth (2011). Por esto el Comité Económico Social Europeo (CESE) en la Unión Europea insiste en promover políticas de educación financiera con el fin de mejorar los procesos para salvaguardar y proteger al consumidor en los mercados financieros; motivando así al consumidor a planificar y ahorrar, de esta manera evitar que estos caigan en endeudamiento excesivo; obligando con esto a las entidades financieras a exponer ante los consumidores, el riesgo y la oportunidad que existe en los productos ofrecidos. Ya que estas entidades en algún momento han actuado por así decirlo, de algún modo, de manera irresponsable. Haciendo un llamado así a las entidades a la honestidad y transparencia en la prestación de sus servicios.

Entre los escritos Brava, Cruz (2010) la educación financiera se ha convertido en una necesidad de primera magnitud motivada en principio por las mismas condiciones actuales que llevan a que los ciudadanos tengan que manejar tanto a lo largo de su vida privada conceptos financieros. Es el cambio que posiblemente puede tener en consideración la magnitud de lo que se puede escribir, ante las condiciones de manejo monetario que pueda tener el beneficiario a lo largo de su vida el pensado en lo que realmente se pueda cumplir (Brown, 2002).



## 5. METODOLOGÍA

### **Diseño metodológico.**

Para realizar la presente investigación utilizaremos la metodología cuantitativa, la cual se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos. Utilizando una encuesta como herramienta para la recolección de los datos, la cual se diseña mediante un formulario de Google, este tipo de metodología se caracteriza por que el conocimiento válido sólo puede establecerse por referencia a lo que se ha manifestado a través de la experiencia.

### **Datos y Medición**

Los datos utilizados para el análisis provienen de una fuente, la cual es la aplicación de una encuesta que da como resultado un enfoque de que tanto usan los servicios de Corresponsalía Bancaria, la población analizada. Para estimar la población a la cual se aplicará la encuesta se realiza un procedimiento de muestreo aleatorio simple. En la siguiente tabla se encuentra la población de la Localidad de Engativá y sobre este se realiza el cálculo de la cantidad de la muestra.

Tabla 1. Población Localidad Engativá

Área	Grupos de edad	Hombres	Mujeres	Total	Año
Engativá	80 y más	5,629	9,789	15,418	2019
Engativá	75-79	6,544	9,496	16,040	2019
Engativá	70-74	10,283	13,795	24,078	2019
Engativá	65-69	14,513	18,701	33,214	2019
Engativá	60-64	20,038	24,971	45,009	2019
Engativá	55-59	25,358	30,313	55,671	2019
Engativá	50-54	27,102	31,305	58,407	2019
Engativá	45-49	27,436	30,689	58,125	2019
Engativá	40-44	31,754	35,069	66,823	2019
Engativá	35-39	34,807	38,823	73,630	2019
Engativá	30-34	33,574	34,162	67,736	2019
Engativá	25-29	35,193	34,647	69,840	2019
Engativá	20-24	34,443	33,870	68,313	2019
Engativá	15-19	31,613	30,721	62,334	2019
Engativá	10-14	30,475	28,757	59,232	2019
Engativá	5-9	29,628	27,839	57,467	2019
Engativá	0-4	29,080	27,469	56,549	2019
	Población				
Engativá	total	427,470	460,416	887,886	

Fuente: Secretaría Distrital de Salud. Observatorio de Salud de Bogotá-SaluData.  
Elaboración propia.

Imagen 1 Cálculo muestra encuesta.

Muestreo Aleatorio Simple	
N	563,554.00
NC	95%
Z	1.96
e	5%
p	50%
q	50%
n	x
$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$	
n =	383.90

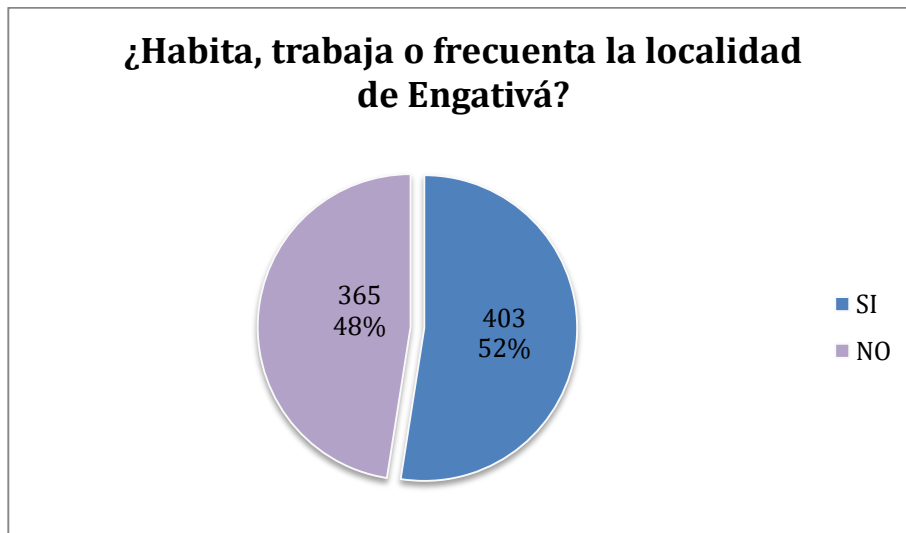
Fuente: Elaboración propia.

## 6. RESULTADOS

### Encuesta

La encuesta se realizó utilizando un formulario de Google, después de aplicar la encuesta se obtuvieron 768 respuestas, de las cuales se tomaron para el análisis 403 que efectivamente respondieron que sí vivían, trabajaban o frecuentaban la localidad de Engativá.

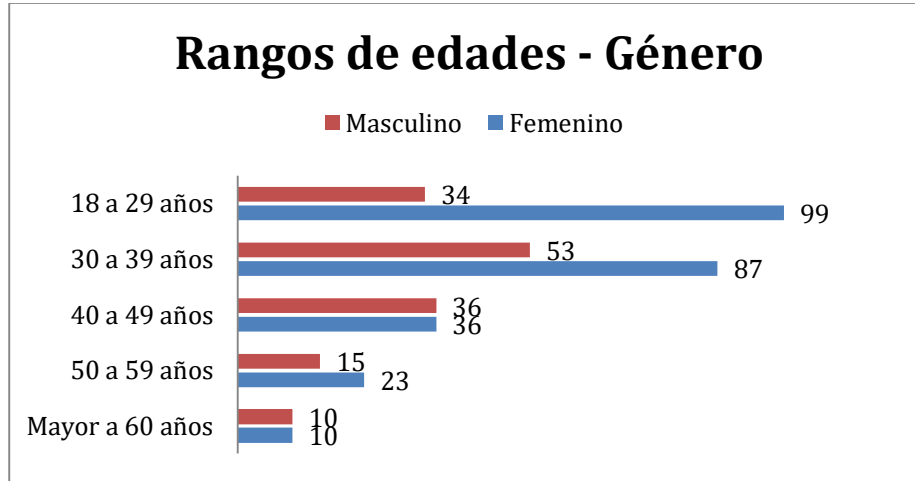
Gráfico 2. ¿Habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá?



Fuente: Elaboración propia.

De la población seleccionada, encontramos que el 63.3% de los encuestados son mujeres y un 36.7% son hombres, y se encuentran ubicados principalmente entre los 18 y los 39 años, con un porcentaje de un 67.7%

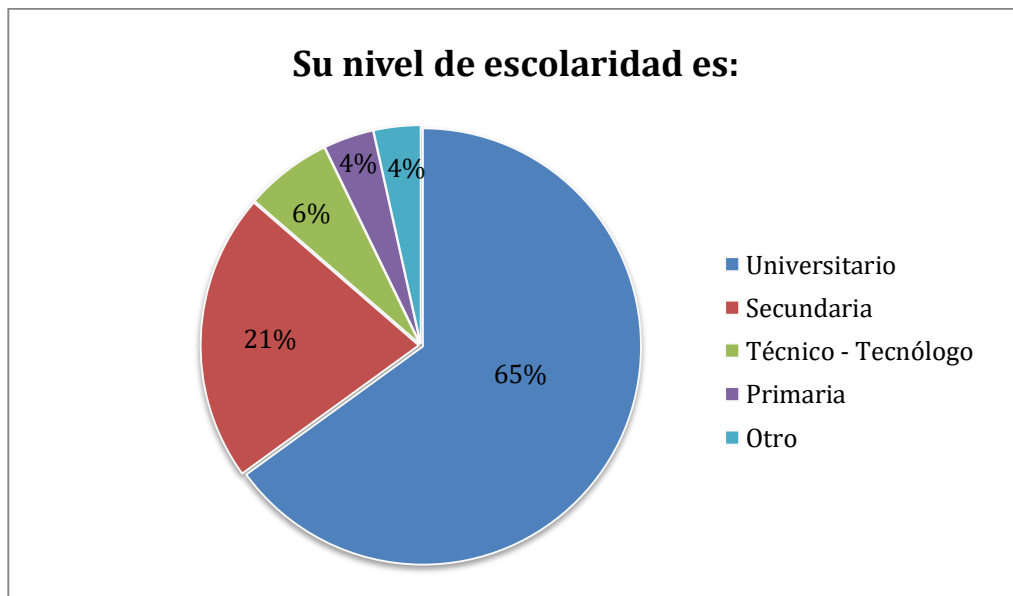
Gráfico 3. Rangos de edades - Género



Fuente: Elaboración propia

El 65% de la población encuestada tiene nivel de escolaridad universitario, seguido de un 21% con educación secundaria, el 14% restante se ubica en los niveles técnico o tecnólogo, nivel primaria y otros.

Gráfico 4. Nivel de escolaridad



Fuente: Elaboración propia

El 77.1% de la población encuestada responde que, si tiene conocimiento sobre la Educación Financiera, por ende, comprenden que esta conlleva a tener un mejor flujo de caja y a mejorar su calidad de vida, mientras que un 22.9% de la población responde que no tiene ningún conocimiento sobre la educación financiera. Para complementar la información acerca de educación financiera, se indago sobre la capacitación recibida, y los resultados nos indican que en este aspecto el 54% de la población no ha recibido capacitación alguna.

Del total de la población con un nivel de escolaridad universitario (65% del total encuestado), un porcentaje de 40.1% afirma no haber recibido capacitación sobre educación financiera y de la población encuestada con nivel de escolaridad de secundaria (21.3%) solo un 24.4% ha recibido capacitación al respecto.

Tabla 2. Nivel Educativo-Educación Financiera

<b>Nivel educativo</b>	<b>Ha recibido capacitación Educación Financiera</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Secundaria	SI	21	24.4%
	NO	65	75.6%
Universitario	NO	105	40.1%
	SI	157	59.9%

Fuente: Elaboración propia.

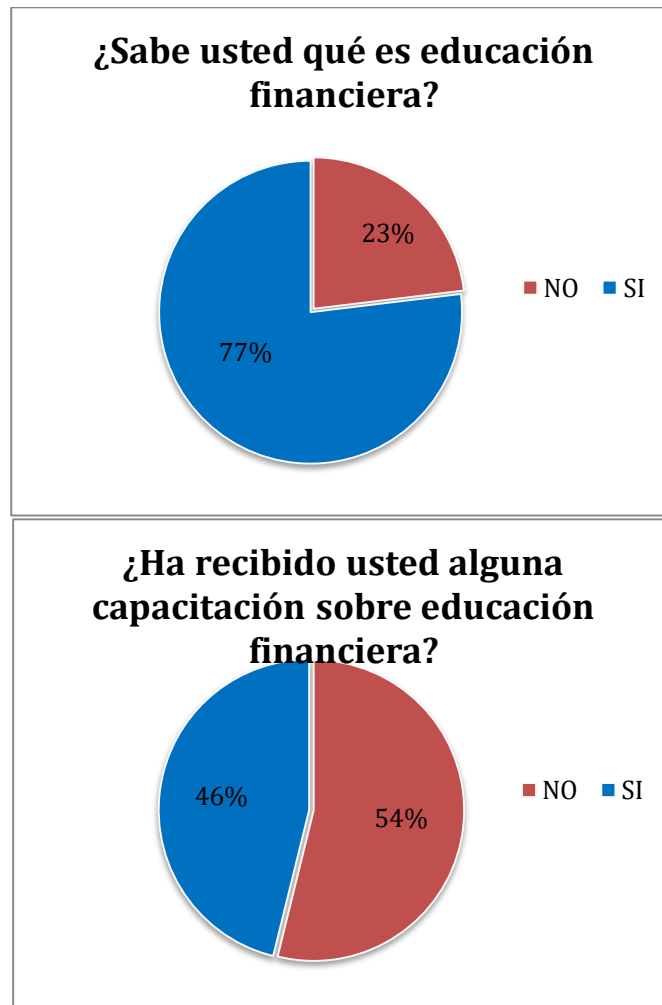
El 54% de la población encuestada responde que no ha recibido ninguna capacitación, por ende, se evidencia que hace falta por parte de las instituciones financieras implementar programas que brinden los conocimientos básicos y de este modo contribuir a mejorar los niveles de educación financiera en la población.

Una hipótesis que se puede plantear al respecto, la falta de educación financiera puede estar relacionada con la poca información brindada por el sector financiero y el no contar en las instituciones de Educación superior dentro del plan de estudios con cursos relacionados con la educación financiera en los diferentes niveles académicos.



En los siguientes gráficos encontramos los resultados relacionados con el aspecto de la educación financiera.

Gráfico 5 y 6. Educación Financiera

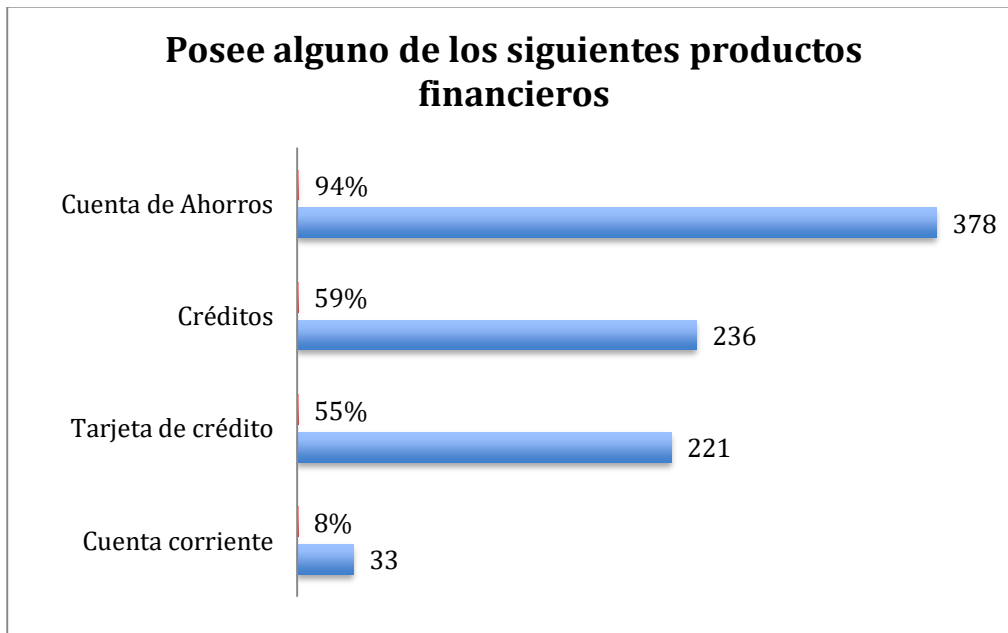


Fuente: Elaboración propia

El 94% de la población encuestada manifiesta que el producto financiero que más maneja es la cuenta de ahorros, por lo cual podemos decir que esto se debe a que la gran mayoría implementa este producto debido a que en las empresas para la contratación del personal maneja la cuenta de nómina. El segundo producto financiero que afirman tener los encuestados

corresponde a Créditos y el 55% de la población dice que maneja tarjeta de crédito, una de las causas puede ser el consumismo y las ofertas publicitarias de las diferentes marcas, estas crean en el consumidor una mentalidad facilista para acceder a estos servicios.

Gráfico 7. Productos Financieros

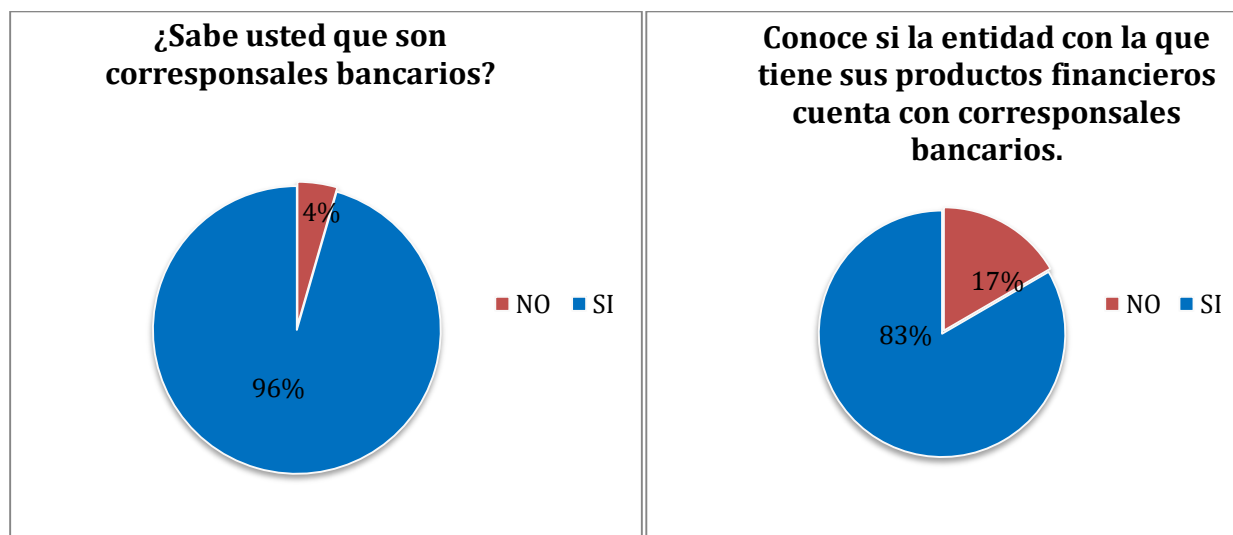


Fuente: Elaboración propia.

### Corresponsales bancarios

El 95.5% de la población responde que sí sabe que son corresponsales bancarios, frente a un 4.5% que manifiesta lo contrario. El 83.4% de la población encuestada responde que efectivamente si conoce los corresponsales que tiene su entidad financiera con la que adquiere sus productos financieros, frente a un 16.6% que manifiesta lo contrario. El alto porcentaje registrado en los resultados de estas preguntas, se puede validar con el crecimiento de los corresponsales bancarios, que según el Reporte de Inclusión Financiera del año 2019, en el último año fue de un 17%.

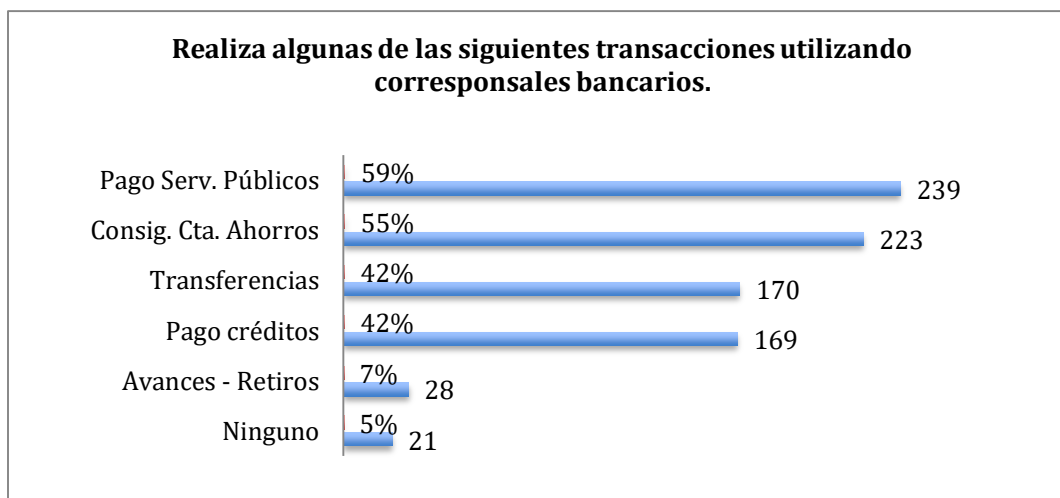
Gráfico 8 y 9 Conocimiento corresponsales bancarios



Fuente: Elaboración propia.

El 59% de la población encuestada manifiesta que la transacción que más realizan es el pago de servicios públicos y un 55% indica que la transacción que más realiza en los corresponsales bancarios es la consignación a cuentas de ahorro, sin dejar de un lado algunas otras como son: transferencias (42%), pago de créditos (42%), retiros y avances (7%).

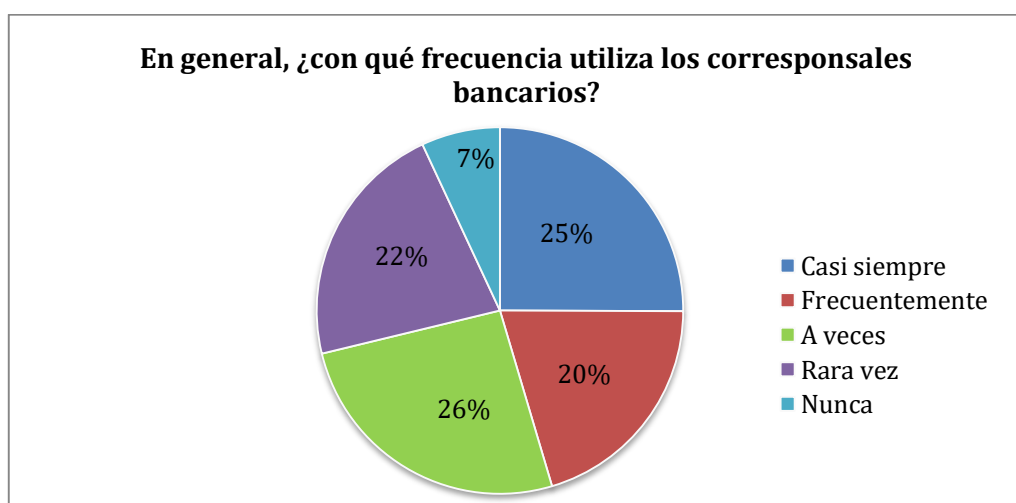
Gráfico 10. Transacciones en Corresponsales Bancarios



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la frecuencia con la cual la población encuestada utiliza los corresponsales bancarios, encontramos que el 7% nunca los ha utilizado, un 22% rara vez y con una mayor proporción de uso un 26% a veces los utiliza, un 20% frecuentemente los utiliza y un 25% casi siempre. Con estos resultados podemos analizar que los corresponsales bancarios, son de gran utilidad y por ende facilitan el proceso transaccional con el sistema financiero.

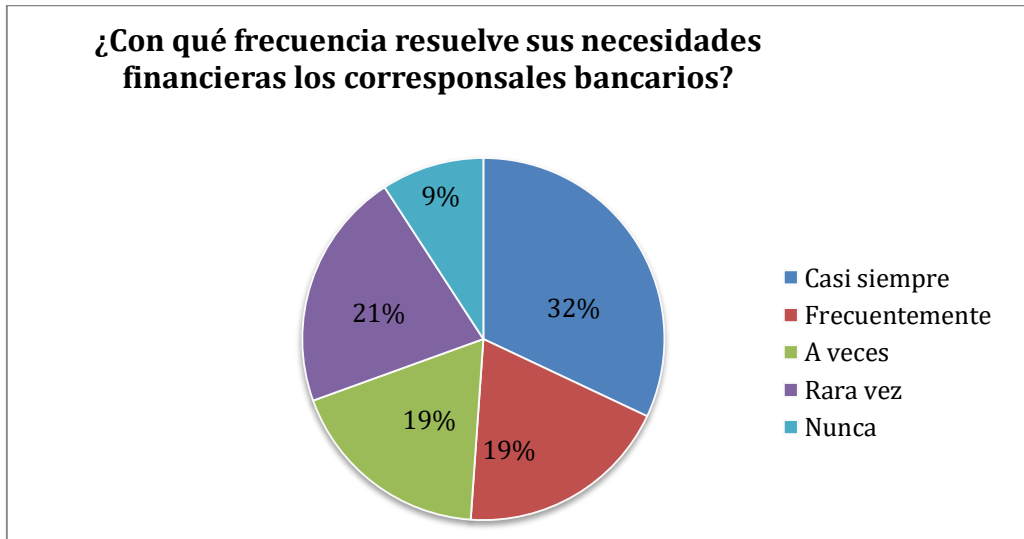
Gráfico 11. Utilización Corresponsales bancarios



Fuente: Elaboración propia.

El 32% de población encuestada responde a que los corresponsales bancarios casi siempre responden a sus necesidades, a esto le sumamos varios factores como la cercanía, fácil acceso, pocas filas y rápida atención. Frente a un 21% que manifiesta que rara vez le resuelve sus necesidades.

Gráfico 12 Frecuencia resolución necesidades.



Fuente: Elaboración propia.

Con esta pregunta de la encuesta, se identifican las razones por las cuales la población consultada utiliza los corresponsales bancarios, es la cercanía a su vivienda o sitio de trabajo, de un total de 403 respuestas 239 aducen esta razón, lo que corresponde al 59%, en segundo lugar, dicen que utilizan el corresponsal bancario por el fácil acceso que le brinda al momento de realizar procesos financieros, esta razón constituye el 51% de los encuestados. Continuando con los resultados obtenidos tenemos que la seguridad en las transacciones con un 21% es otra de las razones por las cuales la población encuestada utiliza los Corresponsales bancarios, por último tenemos que la agilidad que le brindan en el proceso financiero ocupa un cuarto lugar con un 15%.

Gráfico 13. Razones utilización Corresponsales bancarios

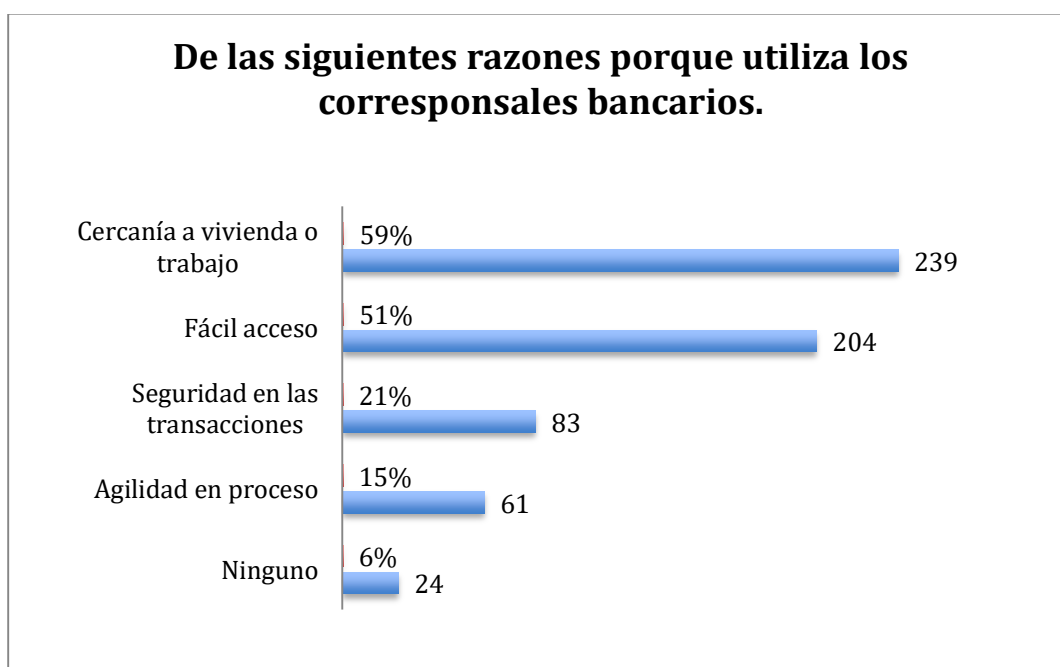


Gráfico 12 Fuente: Elaboración propia.

## 7. CONCLUSIONES

Los corresponsales bancarios son una herramienta fundamental en el proceso de Inclusión financiera y acercamiento de las entidades del sector a los usuarios, el crecimiento de los corresponsales bancarios, según el Reporte de Inclusión Financiera del año 2019, en el último año fue de un 17% y entre el 2009 y el 2019 la expansión promedio anual fue de un 39.2%. (Banca de las Oportunidades, 2019). Teniendo en cuenta los datos recolectados, acerca del conocimiento que tiene la población encuestada acerca de los Corresponsales bancarios, se encontró que en un 96% saben de la existencia de los mismos.

La población encuestada afirma que la entidad en la que tiene sus productos financieros cuenta con el servicio de los Corresponsales Bancarios, el acceso a este canal hace más fácil la realización de sus transacciones financieras, solo un 17% no conoce si la entidad en donde tiene sus productos financieros cuenta con corresponsales bancarios.

La encuesta indaga a la población participante sobre la frecuencia que utilizan los Corresponsales Bancarios y se encontró que en un porcentaje de 25% casi siempre recurren a este canal para realizar sus transacciones financieras, un 20% afirma utilizarlos frecuentemente, un 26% a veces hacen uso de ellos y solamente un 7% nunca se ha valido de los corresponsales bancarios.

Teniendo en cuenta la efectividad del uso de los Corresponsales Bancarios, se sondeó a la población invitada a participar en la encuesta, por la frecuencia con la este medio les resolvía sus necesidades financieras, y en un porcentaje de 32% declararon que siempre, un 19% frecuentemente, y con un porcentaje de 9% afirmaron que nunca dieron respuesta a sus necesidades financieras.

En cuanto a los datos recolectados concernientes a la educación financiera de los encuestados, se encuentra que el 77% están al tanto del significado de la Educación Financiera, aunque sólo el 46% ha recibido capacitación relacionada con temas financieros, así que podemos identificar que hay una falencia en cuanto a la capacitación de los encuestados acerca de la preparación financieros, y si lo relacionamos con los Corresponsales Bancarios, esta falencia puede constituir una razón para la no utilización de los servicios brindados por los mismos.

La población encuestada utiliza la corresponsalía bancaria para realizar diferentes transacciones entre las cuales tenemos: el pago de servicios públicos con un porcentaje de un 59%, consignaciones a cuentas de ahorros con un porcentaje de 55%, transferencias con un porcentaje de 42% y avances y retiros con un porcentaje con un 7%. Por lo que se puede agregar que la oferta de los corresponsales bancarios es bastante amplia, tiene una gran aceptación por parte de la población que indica que los utilizan frecuentemente porque estos solucionan cada vez más sus necesidades.

Con el desarrollo de esta investigación se identifican las razones por las cuales la población consultada utiliza los corresponsales bancarios, en primer lugar encontramos la cercanía a su vivienda o sitio de trabajo, este es un factor que influye en la decisión de uso, de un total de 403 respuestas recopiladas 239 aducen esta razón, lo que corresponde al 59%, se puede inferir que así evitan los desplazamientos a las oficinas de sus entidades bancarias.

En segundo lugar, la población encuestada utiliza el corresponsal bancario por el fácil acceso que le brinda al momento de realizar procesos financieros, esta razón constituye el 51% de la población que respondió la encuesta.

Continuando con los resultados obtenidos tenemos que la seguridad en las transacciones con un 21% es otra de las razones por las cuales la población encuestada utiliza los Corresponsales



bancarios, en último lugar un 15% de la población que participó en la encuesta, afirma que la agilidad en el proceso, es otro de los factores que intervienen al momento de tomar la decisión de utilizar los corresponsales bancarios.

Los corresponsales bancarios cada vez están más cerca de las personas ofreciendo una amplia gama de servicios, donde se evidencia que el motivo por el cual tienen gran aceptación en el mercado financiero se debe a la seguridad transaccional, al fácil acceso y la agilidad que brinda en los procesos.

## 8. REFERENCIAS

Baena, D., Hoyos, H. Ramírez, J. (2016) Sistema Financiero Colombiano 2 Edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.

Banca de las oportunidades. (2016) Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. Tomado de: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones>

Banca de las Oportunidades. (2019). Reporte de Inclusión Financiera, septiembre de 2019. Bogotá.

Banca de las oportunidades. (2020) Informe Cobertura Corresponsales Bancarios 2019 Tomado de: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/cobertura>

Busso, M., Bassi, M., Urzúa, S., & Vargas, J. (2012). Desconectados: habilidades, educación y empleo en América Latina. Inter-American Development Bank.

Cámara, N., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). Extendiendo el acceso al sistema financiero formal: el modelo de negocio de los corresponsales bancarios.

Cano, C. G., Esguerra, M. D., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). Inclusión financiera en Colombia. Recuperado de: [http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem\\_357](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357). Pdf

Castillo, A., & Hernández, Y. (2015). Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia. Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Banca y Finanzas Internacionales. Universidad Autónoma de occidente. Santiago de Cali.

Castellanos, D., León, M., Marrugo, A. Cifras & Conceptos (2015), Barreras al uso de los medios electrónicos de pago en Colombia: Estudio de población general y microestablecimientos. Proyecto F.

Cavallo, E., & C.E. Tamayo (2016). “Romper el círculo vicioso: políticas financieras para un ahorro de alta calidad”. En: Cavallo, E. & T. Serebrisky (Eds.), *Ahorrar para Desarrollarse: Como América Latina y el Caribe pueden Ahorrar Más y Mejor* (pp. 293-320). Banco Inter-Americano de Desarrollo.

Celis, M. F. F. M., & Quitián, I. F. J. (2017). *Inclusión financiera en Colombia*. *Ploutos*, 6(2), 14-25.

Clavijo, F., López, D., Segovia, S. (2020) *Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera - Primer semestre 2020*. Banco de la República.

De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. Inter-American Development Bank.

Estrada D., Zamora, P. (2017) *Análisis de la inclusión financiera en áreas rurales en Colombia*. *Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia*.

Galvis-Aponte, L. A., & Galvis-Aponte, L. A. (2012). *Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia*. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional y Urbana*; No. 164.

García, B. F. (2017). *El sector financiero ante el reto digital*. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, (898), 23-34.

Granda, C., Hamann, F., Tamayo, C. (2017) *Ahorro y crédito en Colombia: Una perspectiva desde el equilibrio general*. *Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia*.

Hernández, J. A. (2017). *Bancarización y desigualdad en Latinoamérica*.

Martínez, H. (2014, 18 enero). *Corresponsales, camino a la bancarización*. *La República*.  
<https://www.larepublica.co/finanzas/corresponsales-camino-a-la-bancarizacion-2099353>

Pacheco, D. J., & Yaruro, A. M. (2016). Factores que afectan la tenencia de productos financieros en Colombia (No. 978). Banco de la República de Colombia.

Rojas, L. (2005). El acceso a los servicios bancarios en América Latina: identificación de obstáculos y recomendaciones.

Rueda, L., García, N., Esguerra, M. D. P., Cano, C. G., & Velasco, A. M. (2016). Inclusión financiera en Colombia. Capítulos de libro.

Saiden, C. T. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 13-37.

Secretaría Distrital de Salud. Observatorio de Salud de Bogotá-SaluData. Disponible en <http://saludata.saludcapital.gov.co/osb/>. <http://saludata.saludcapital.gov.co/osb/index.php/datos-de-salud/demografia/piramidepoblacional/>

Serrano Rodríguez, J. (2009). Microfinanzas e instituciones microfinancieras en Colombia. CEPAL.

Smyth, M. (2011) Educación Financiera para todos. Estrategia y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea. Comité Económico y Social Europeo

Tamayo, C., Malagón, J., Granda, C., Hamann, F., Rey, M., Ruiz, C., & Estrada, D. (2017). Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia.

Tafur, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de América Latina. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 13-37.

Uribe, J. y otros. (2013) Banco de la República: 90 años de la banca central en Colombia. Bogotá: Banco de la República. Disponible en versión digital en: Banco de la República

Urueña Mejía, J. (2016). Inclusión financiera de Colombia. *Activos*, 13(24), 141-151. doi:<https://doi.org/10.15332/s0124-5805.2015.0024.03>

## 9. ANEXOS

Formulario Google: Encuesta.

### Corresponsales Bancarios

Determinar el uso de los corresponsales bancarios.

Género \*

Femenino

Masculino

Otra...

☰

Su edad se encuentra entre los siguientes rangos: \*

18 a 29 años

30 a 39 años

40 a 49 años

50 a 59 años

Mayor a 60 años

Su nivel de escolaridad es: \*

Primaria

Secundaria

Universitario

Otra...

¿Ha recibido usted alguna capacitación sobre educación financiera? \*

- SI
- NO

¿Habita, trabaja o frecuenta la localidad de Engativá? \*

- SI
- NO
- Otra...

¿Sabe usted qué es educación financiera? \*

- SI
- NO

Posee alguno de los siguientes productos financieros \*

- Cuenta de Ahorros
- Créditos
- Cuenta corriente
- Tarjeta de crédito
- Otra...

¿Sabe usted que son corresponsales bancarios? \*

- SI
- NO

Conoce si la entidad con la que tiene sus productos financieros cuenta con corresponsales bancarios. \*

- SI
- NO

Realiza algunas de las siguientes transacciones utilizando corresponsales bancarios. \*

- Consignación a cuenta de Ahorros
- Pago créditos
- Transferencias
- Pago servicios públicos
- Otra...

En general con qué frecuencia utiliza los corresponsales bancarios? \*

- Casi siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

Con qué frecuencia resuelve sus necesidades financieras los corresponsales bancarios \*

- Casi siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Rara vez
- Nunca

De las siguientes razones porque utiliza los corresponsales bancarios. \*

- Fácil acceso
- Agilidad en proceso
- Cercanía a su vivienda o sitio de trabajo
- Seguridad en las transacciones
- Otra...