



**Colegio de Estudios
Superiores de Administración**

**VÍAS PARA CONTRARRESTAR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA Y
LOS EFECTOS DE ESTE CAMBIO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO
(ESTUDIO DE CASO: BOGOTÁ)**

Ana María Escallón Pedraza

Juan David Barrera Baquero

Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA

Administración de Empresas: Pregrado

Bogotá

2019

**VÍAS PARA CONTRARRESTAR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA Y
LOS EFECTOS DE ESTE CAMBIO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO
(ESTUDIO DE CASO: BOGOTÁ)**

Ana María Escallón Pedraza

Juan David Barrera Baquero

Director: Carlos Mansilla

Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA

Administración de Empresas: Pregrado

Bogotá

2019

Índice de Contenido

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Resumen del Proyecto ----- | 8 |
| 2. | Introducción----- | 9 |
| | 2.1 Tema ----- | 9 |
| | 2.2 Problema de Investigación ----- | 9 |
| | 2.3 Composición del Documento----- | 18 |
| | 2.4 Pregunta ----- | 20 |
| | 2.5 Hipótesis ----- | 20 |
| | 2.5.1 Hipótesis 1 ----- | 20 |
| | 2.5.2 Hipótesis 2----- | 20 |
| | 2.6 Objetivo General----- | 20 |
| | 2.7 Objetivos Específicos----- | 21 |
| 3. | Revisión de la Literatura ----- | 22 |
| | 3.1 Educación Financiera----- | 22 |
| | 3.2 Innovación en Infraestructura Financiera ----- | 26 |
| | 3.3 Relación entre Educación financiera e Innovación en Infraestructura Financiera ----- | 29 |
| 4. | Metodología----- | 31 |
| | 4.1 Investigación Cuantitativa----- | 31 |
| | 4.1.1 Población Objetivo ----- | 31 |
| | 4.1.2 Muestra Significativa ----- | 32 |
| | 4.1.3 Método de Obtención de Datos----- | 33 |
| | 4.1.4 Objetivos de la Encuesta ----- | 33 |
| | 4.1.2 Análisis de datos----- | 33 |

| | |
|---|----|
| 4.2 <i>Investigación Cualitativa</i> ----- | 34 |
| 4.2.1 <i>Profesionales Entrevistados</i> ----- | 35 |
| 4.2.2 <i>Objetivos de las Entrevistas a Profundidad</i> ----- | 36 |
| 4.2.3 <i>Análisis de Datos</i> ----- | 37 |
| 5. <i>Resultados</i> ----- | 38 |
| 5.1 <i>Investigación Cuantitativa</i> ----- | 38 |
| 5.1.1 <i>Profundidad del conocimiento que se tiene acerca del sistema financiero en Colombia</i> | 38 |
| 5.1.2 <i>Nivel de bancarización y su relación con la condición demográfica</i> ----- | 45 |
| 5.1.3 <i>Relación entre nivel de educación financiera y nivel de bancarización</i> ----- | 50 |
| 5.2 <i>Investigación Cualitativa</i> ----- | 52 |
| 5.2.1 <i>Principales cambios del mercado financiero a raíz de nuevas fuentes de innovación</i> | |
| <i>necesidad de aumentar la inclusión en el sistema</i> ----- | 53 |
| 5.2.2 <i>Factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos</i> ----- | 55 |
| 5.2.3 <i>Medidas que el gobierno nacional y los bancos están tomando para trabajar hacia una</i> | |
| <i>mayor inclusión financiera</i> ----- | 59 |
| 5.2.4 <i>Opiniones de los expertos frente a las medidas más exitosas para lograr un mayor</i> | |
| <i>nivel de bancarización</i> ----- | 65 |
| 5.2.5 <i>Principales efectos del nivel de bancarización sobre el emprendimiento y el desarrollo</i> | |
| <i>del mercado</i> ----- | 68 |
| 5.3 <i>Investigación realizada en fuentes externas</i> ----- | 71 |
| 6. <i>Conclusiones</i> ----- | 79 |
| 7. <i>Recomendaciones</i> ----- | 93 |
| 8. <i>Referencias</i> ----- | 96 |

Índice de Gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Nivel de Conocimiento Financiero Vs. Estrato Social | 38 |
| Gráfica 2. Género Vs. Nivel de Conocimiento Financiero | 40 |
| Gráfica 3. Edad Vs. Nivel de Conocimiento Financiero | 41 |
| Gráfica 4. Edad Vs. Nivel de Bancarización | 45 |
| Gráfica 5. Estrato Socioeconómico Vs. Nivel de bancarización | 46 |
| Gráfica 6. Relación entre el Género y el Nivel de Profundidad Financiera | 47 |
| Gráfica 7. Porcentaje de los encuestados que poseen tarjeta de crédito por estrato socioeconómico..... | 49 |
| Gráfica 8. Nivel de educación financiera Vs. Nivel de bancarización | 50 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Pagos con tarjeta débito y crédito como porcentaje del gasto personal del consumidor | 10 |
| Tabla 2. Uso del efectivo | 11 |
| Tabla 3. Instrumento de pago preferido por ciudades (2014) | 12 |
| Tabla 4. Tasa de Informalidad laboral en Colombia..... | 14 |
| Tabla 5. Ventas a través de Comercio Electrónico a nivel mundial 2014 | 16 |
| Tabla 6. Totalidad de respuestas correctas por pregunta en la encuesta..... | 42 |
| Tabla 7. Instrumentos de pago – Número de Transacciones, Promedio Diario | 71 |
| Tabla 8. Instrumentos de Pago – Participación Porcentual en el Número de Transacciones | 72 |
| Tabla 9. Instrumentos de pago – Valor de Transacciones, Promedio Diario | 72 |
| Tabla 10. Instrumentos de Pago, 2014 – Participación Porcentual del Valor..... | 73 |
| Tabla 11. Número y Valor de Pagos Mensuales..... | 74 |
| Tabla 12. Valor de pagos mensuales realizados por personas naturales..... | 75 |
| Tabla 13. ¿Le gustaría usar canales no presenciales para sus transacciones financieras? | 76 |
| Tabla 14. Aceptabilidad de Instrumentos de pago..... | 84 |
| Tabla 15. Penetración Medios de Pago Electrónicos Vs. Evasión de IVA..... | 90 |

Índice de Anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo A. Encuesta..... | 101 |
| Anexo B. Entrevista con Carolina Merlano | 106 |
| Anexo C. Entrevista con Santiago Perdomo..... | 106 |
| Anexo D. Entrevista con Christian Rochas..... | 107 |
| Anexo E. Resultados de las Encuestas..... | 108 |

1. Resumen del Proyecto

El objetivo de este trabajo de grado fue determinar los principales factores que impiden la bancarización en el país y hallar las estrategias más efectivas para aumentar la inclusión financiera, así como los efectos de este cambio en el desarrollo económico del país. Con este fin, se realizó un estudio de caso en la ciudad de Bogotá, por medio de entrevistas a profundidad y encuestas, con las que se identificaron las principales barreras que existen en la población colombiana hacia un mayor nivel de bancarización y asimismo, las estrategias que podrán ser ejecutadas tanto por el sector privado, como por el sector público, para influir en su comportamiento financiero.

Actualmente, Colombia muestra un atraso importante en términos de la penetración de pagos electrónicos y niveles de bancarización, por lo que no aprovecha los beneficios asociados a dichos factores (Gómez, 2016). En este sentido, se realizó una revisión de la literatura de dos variables principales: innovación en infraestructura financiera y educación financiera, con el fin de explorar los factores de oferta-demanda que afectan el nivel de inclusión financiera en un país.

2. Introducción

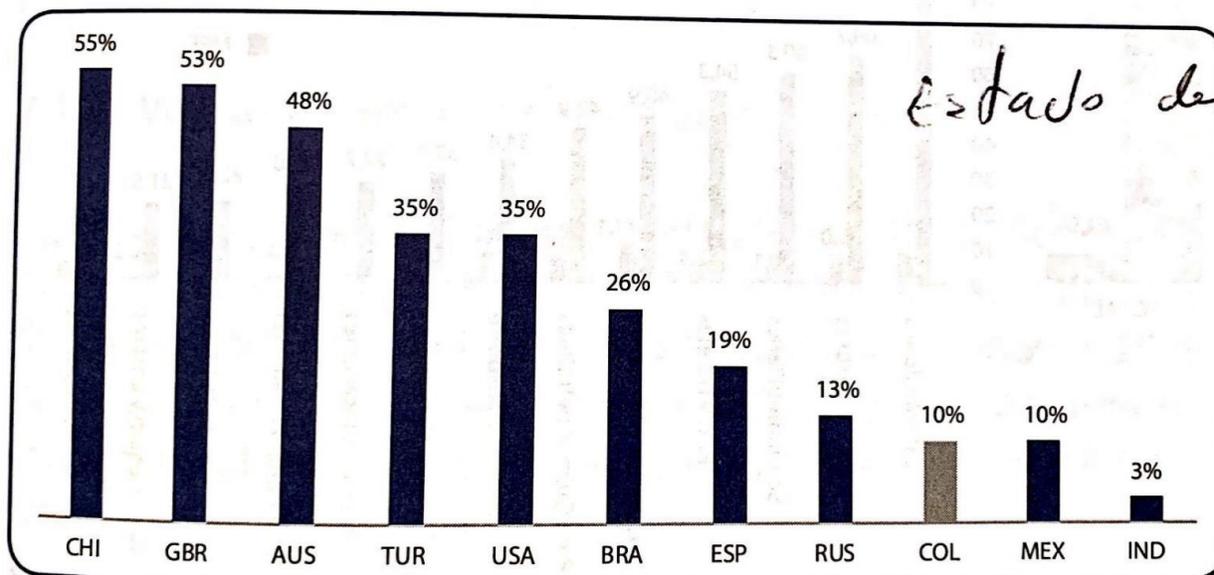
2.1 Tema

Factores que impiden la bancarización en Colombia y estrategias más efectivas para lidiar con los altos niveles de exclusión financiera, así como los efectos de este cambio en el desarrollo económico del país.

2.2 Problema de Investigación

La investigación empírica ha evidenciado que un sistema financiero inclusivo tiene el potencial para reducir costos transaccionales y de información, influir en los niveles de ahorro, las decisiones de inversión, la innovación tecnológica y las tasas de crecimiento de la economía a largo plazo (Kabakova & Plaksenkov, 2018); sin embargo, Colombia muestra un atraso importante en términos de la penetración de pagos electrónicos y niveles de bancarización, por lo que actualmente no aprovecha los beneficios asociados a dichos factores (Gómez, 2016).

Tabla 1. Pagos con tarjeta débito y crédito como porcentaje del gasto personal del consumidor



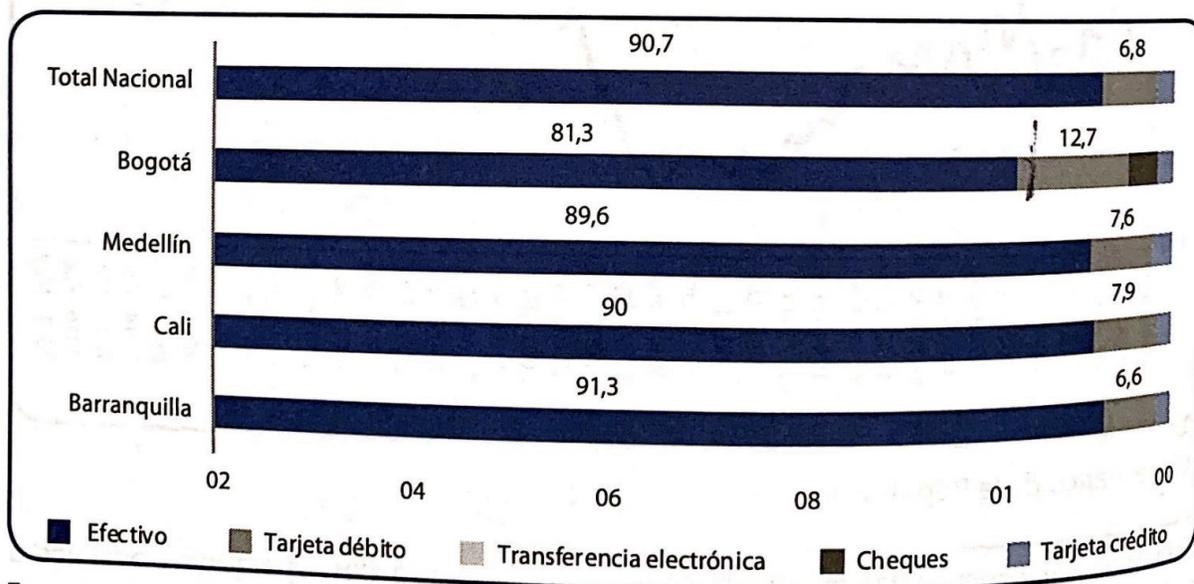
Cálculos realizados por Euromonitor, desde el punto de vista de la demanda señalan que la penetración en Colombia se encuentra en niveles bajos no solo frente a países desarrollados (Gran Bretaña, Estados Unidos, España) sino también emergentes (China, Turquía, Rusia) en incluso de América Latina (Brasil) como lo muestra la tabla 1. (Partners, 2013)

Tabla 2. Uso del efectivo



El banco de la República arrojó el siguiente estudio mostrado en la tabla 2 el cual reafirma el alto uso de efectivo en Colombia y además guarda una estrecha relación con la creación del gravamen a los movimientos financieros (GMF). (Banco de la República, 2016) Es importante señalar que, si bien el efectivo todavía es utilizado como medio de pago predilecto en economías desarrolladas, el GMF ha llevado a que la economía colombiana presente niveles excesivos de uso del efectivo, incluso si se compara con economías de la región como Chile o México como muestra el gráfico 2. (Asobancaria, 2017)

Tabla 3. Instrumento de pago preferido por ciudades (2014)



Según una encuesta realizada por el banco de la república acerca del uso de los instrumentos de pago en Colombia, el efectivo es todavía el medio de pago preferido por los colombianos como muestra la tabla 3, por ser el único al cual toda la población tiene acceso y el único que reciben todos los comerciantes (Banco de la República, 2015).

Moody's Analytics, la sociedad matriz de Moody's Investors Service, una agencia de calificación de riesgo internacional, realizó un estudio con información de 70 países, responsables del 95% del PIB mundial, entre los años 2011 y 2015 (Zandi, 2016). En este estudio, se encontró que el uso de tarjetas y medios electrónicos aportó 296 billones de dólares americanos adicionales al PIB de este conjunto de países en un lapso de 5 años, lo que equivale a la creación de 2,6 millones de trabajos en promedio por año (Zandi, 2016). Dentro del mismo estudio, se determinó que el aumento del uso de medio de pagos electrónicos ha contribuido en cerca del 0.11% al

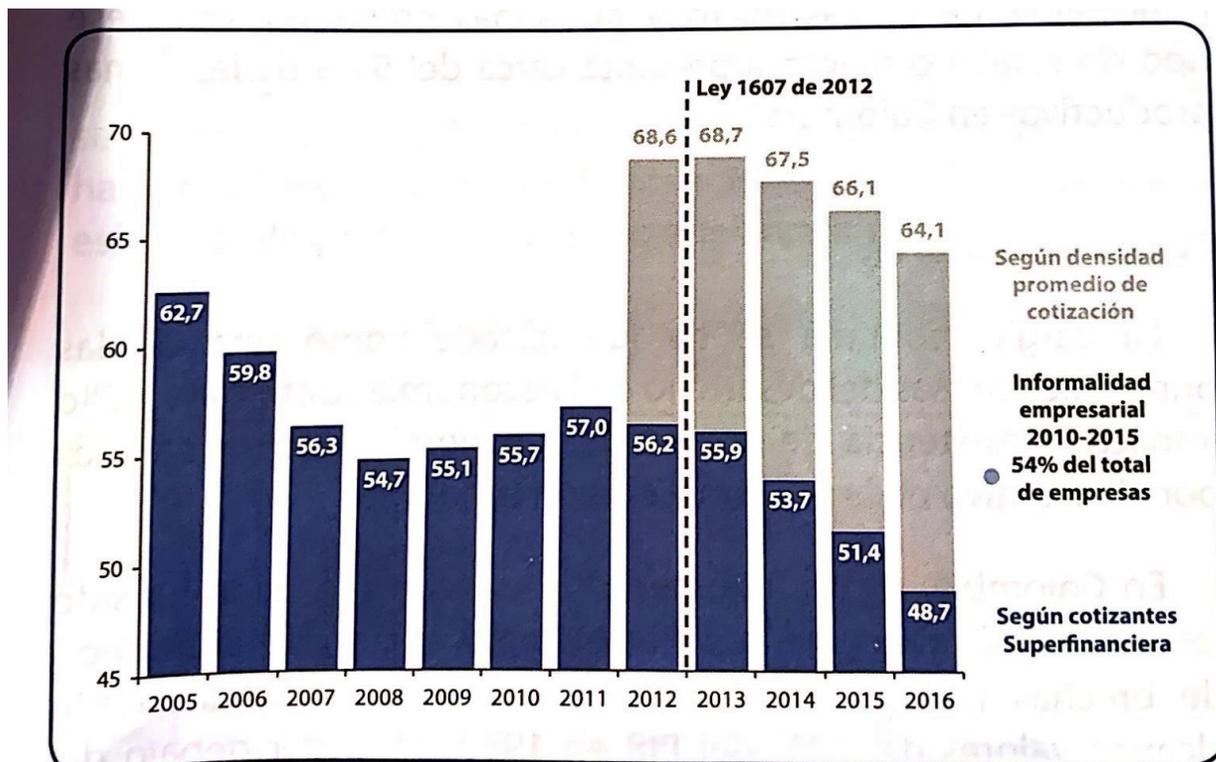
crecimiento del PIB en mercados emergentes como resultado de una rápida penetración de las tarjetas y un incremento del consumo interno (Zandi, 2016). Sin embargo, el efectivo es aún el medio de pago preferido por los colombianos para hacer transacciones, como lo son el pago de servicios públicos (99%), matrículas escolares (93%), recepción de salario (55%) y recepción de remesas domésticas (44%) (Demirguc-Cunt, Klapper, Singer & Van Oudheusden, 2015).

El Banco de la República, en su encuesta de percepción sobre el uso de instrumentos de pago en Colombia 2014, muestra que, respecto al número de transacciones, el efectivo es el instrumento preferido, con el 90.6% de las transacciones mensuales, seguido de las tarjetas débito, con el 6.7% y, por último, la tarjeta de crédito, con el 2.5% de las transacciones (Uribe, 2012). Existen una serie de barreras que conllevan a estos índices de informalidad financiera, como, por ejemplo, las barreras educativas y culturales de la población colombiana. (Gómez, 2016). Se ha encontrado, con el paso del tiempo, una correlación directa entre los niveles de educación y la tendencia a estar bancarizado, por lo que la exclusión financiera tiende a afectar en mayor medida a la población menos afortunada (Solo, 2008).

En Colombia, Brasil y México, entre 65 y 85% de los hogares no tienen acceso a ningún tipo de cuenta bancaria en una entidad formal del sector financiero, lo que refleja una brecha importante entre los países desarrollados y los países emergentes (Solo, 2008). Agregado a esto, la mayor parte de los clientes potenciales de las entidades financieras no generan ingresos suficientes para soportar los costos de sus agencias bancarias tradicionales, puesto que los costos de gestión de estas son más elevados en los países en desarrollo que en los países desarrollados,

como resultado de problemas de seguridad e infraestructuras deficientes (Anaya Narvaez & Romero, 2018).

Tabla 4. Tasa de Informalidad laboral en Colombia



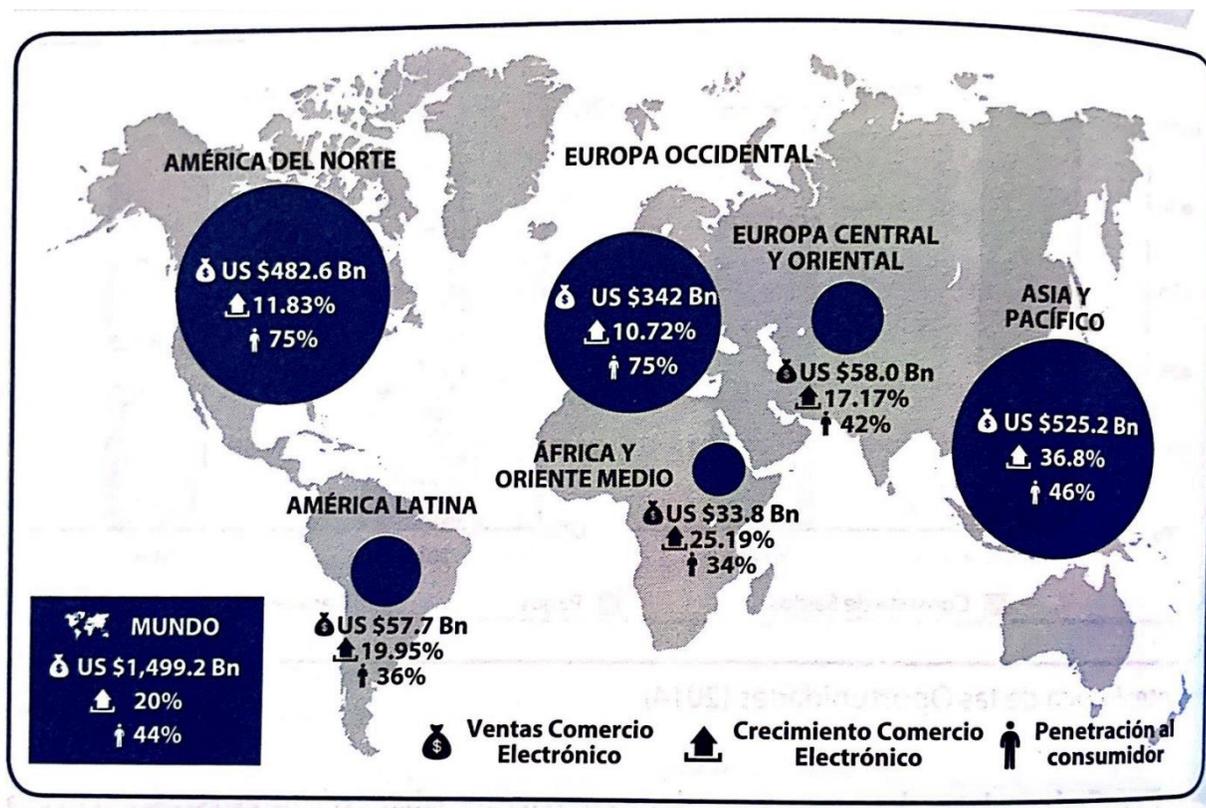
De acuerdo con la investigación realizada por la Asobancaria, los elevados niveles de informalidad laboral en Colombia obedecen principalmente a dos factores, a saber i) elevados niveles de costos no salariales, que alcanzan niveles promedio del 49% sobre el valor de la nómina, aún después de la reducción de 13,5 pps mandada en la ley 1607 de 2012; y ii) un alto nivel de SML comparado con los estándares internacionales. (Asobancaria, 2017). Por su parte, en materia de informalidad empresarial, la UGPP estima que esta alcanza niveles cercanos al 54% del total de empresas. Cabe destacar que dicha informalidad está concentrada principalmente en las micro

y pequeñas empresas, pues ese tipo de establecimiento representa cerca del 99% de las firmas productivas en Colombia. (Dane, 2010)

Por otra parte, la baja existencia de herramientas financieras en los hogares que actualmente se encuentran excluidos del sistema, fomenta el uso de alternativas de préstamo informales, como lo es el famoso “gota a gota”, que ha cobrado tantas vidas y ha generado tanta violencia en el pasado a lo largo del país. Esta modalidad consiste básicamente en que el agente prestador entrega dinero sin pedir ningún tipo de garantías, con la condición de que este dinero será devuelto en cuotas diarias, con tasas de intereses sumamente altas. Este fenómeno obliga a que aquellas personas que no tengan historia crediticia y no tengan conocimiento o desconfíen en los mecanismos de microcréditos, acudan a estos mecanismos que generan violencia y ponen en peligro la vida y el bienestar de estos prestamistas (Semana, 2019).

En este sentido, se han detectado una serie de problemas en el modelo: en primer lugar, los agentes o usuarios no saben qué productos necesitan o no los entienden; segundo, aun cuando saben qué necesitan, no saben si estos productos existen; tercero, en el caso de se conozca qué productos financieros se necesitan y efectivamente existan, igualmente no se tiene acceso a ellos por alguna o varias barreras de oferta; y cuarto, por autoexclusión que se explica por preferencias de liquidez de los agentes o desconfianza en el sistema financiero (Cano, Esguerra, Garcia, Rueda & Velasco, 2014).

Tabla 5. Ventas a través de Comercio Electrónico a nivel mundial 2014



(eMarketer, 2014)

Según el libro proyecto F escrito por Asobancaria, la cual es la institución representativa del sector financiero en Colombia, dice que los valores transados por medio del comercio electrónico en Colombia equivalen al 14% de las ventas Online en América Latina. A nivel mundial, la región posee bajos niveles de penetración para su crecimiento como muestra la tabla 5. Por otro lado, el uso del dinero electrónico en el país es más limitado, pero ha tenido un rápido crecimiento. (Asobancaria, 2017)

Existe un patrón contundente en Colombia, que demuestra que a medida que aumenta el nivel de ingreso, aumenta considerablemente el nivel de inclusión financiera y bancarización,

pasando de un 18% bancarizado y un 82% no bancarizado en el primer decil de ingresos, a un 72% bancarizado y un 28% no bancarizado en el décimo decil (Solo, 2008). Además, se observa una falta de cobertura bancaria de las zonas rurales, reflejando la falta de infraestructuras de comunicación que dichas zonas padecen, lo que, combinado con los problemas de seguridad, impiden su desarrollo económico (Anaya Narvaez & Romero, 2018).

Por otro lado, la mayoría de las instituciones financieras formales no están ofreciendo productos de valor para la población objetivo, que tiene alta sensibilidad a las comisiones cobradas y a la falta de proximidad. Esta ausencia de valor puede explicar los bajos niveles generales de uso, y representa un gran desafío para promover la inclusión financiera. Sin uso, no hay ningún modelo de negocio viable y se crea un círculo vicioso (De Ollolqui, Andrade & Herrera, 2015). Las cuentas básicas no poseen la simplicidad requerida para convertirse en una opción de fácil acceso al sistema, ya sea por los cuantiosos requisitos que siguen solicitando o por el tipo de identificación necesaria, pero también por los costos de supervisión impuestos a la entidad financiera (De Ollolqui, Andrade & Herrera, 2015).

A la luz de la literatura, se realizó un estudio que no sólo cubrió la oferta de instituciones y plataformas financieras, sino que comprendió también la parte de la demanda por parte de un usuario más instruido. Esto anterior, con el fin de lograr un entendimiento mayor sobre cuáles son los factores oferta-demanda que influyen en el bajo nivel de inclusión financiera en Colombia. Para esto, se analizó como primera variable, la educación financiera. Se utilizó como base la investigación de Grohmann, Kluhs y Menkhoff (2018), quienes demostraron la importancia de la educación financiera en el desarrollo económico de un país y señalaron que la educación financiera

es un ingrediente necesario para lograr un aprovechamiento máximo de la infraestructura financiera disponible y por consiguiente, un aumento en los niveles de inclusión financiera.

Como segunda variable, se analizó la innovación en infraestructura financiera, pues se ha demostrado que las economías emergentes han comenzado a depender en gran medida de la innovación y el uso de la tecnología. Kabakova y Plaksenkov (2018) encontraron que la entrada de nuevos actores al mercado con plataformas tecnológicas, ha creado posibilidades en mercados emergentes de disminuir el costo de las transacciones en el día a día y aumentar la conveniencia, generando un nicho nuevo para plataformas financieras digitales. Más aún, resaltaron el hecho de que, en países emergentes, la esperanza de incrementar la inclusión financiera ha comenzado a depender cada vez más en el uso de tecnología como los pagos electrónicos o los startups de Fintech.

2.3 Composición del Documento

Durante la siguiente investigación, se realizó un resumen del documento el cual explico el principal problema de investigación y el procedimiento que se llevara a cabo para encontrar los resultados esperados para tener una mayor inclusión financiera. Para comenzar, se habló de la generalidad del problema, teniendo en cuenta ciertas fuentes del porque Colombia es un país con un muy bajo nivel de bancarización. Esto con el objetivo de contextualizar al lector sobre el problema e ir direccionándolo hacia los posibles objetivos que serían establecidos.

Posteriormente se realizó una pregunta de investigación la cual pudimos establecer después de contextualizar sobre la problemática y así poder establecer unas hipótesis dependiendo de lo que considerábamos hallar al final de la investigación. Después de establecer las hipótesis, se determinó el objetivo general que queríamos lograr a lo largo de la investigación, sin embargo, para lograr ese procedimiento se tenían que tener unos objetivos específicos claros. Estos objetivos específicos, se basaron dependiendo de lo que queríamos lograr dentro de la metodología y así poder abordar nuestro objetivo general de manera adecuada. Además, para tener nuestros objetivos específicos totalmente claros se realizó una revisión de la literatura (Marco teórico) que se dividió en tres variables fundamentales para nuestro proyecto de investigación. Estas tres variables las diferenciamos entre educación financiera, la cual fue uno de las principales problemáticas que vimos, innovación e infraestructura financiera y por última una relación entre las dos para así tener claro como la revisión de la literatura nos podía dar una mejor perspectiva de cómo abordar el marco metodológico.

Teniendo en cuenta lo anterior, se quiso dividir el marco metodológico en dos tipos de investigación; una cuantitativa y una cualitativa. La investigación cualitativa se realizó en la población objetivo de Bogotá con el fin de tener datos más específicos, esta encuesta buscaba comprender el nivel de educación financiera y el nivel de bancarización de las personas. En cuanto a la investigación cualitativa, se entrevistaron a tres personas que abordaran diferentes sectores para ver diferentes puntos de vista. Posteriormente se hallaron los resultados de ambas investigaciones y lo que se realizó, fue ver dependiendo de los objetivos de cada investigación se alocaron los resultados por objetivos. Finalmente, después de tener todos los resultados se encontraron ciertas conclusiones que abordaban todos nuestros objetivos específicos y acertaban

con algunas de nuestras hipótesis y con otros se contra argumentaba, para así, poder sacar nuestras propias recomendaciones sobre la investigación final.

2.4 Pregunta

¿Cuáles son los factores que impiden la bancarización en Colombia, tomando en cuenta las estrategias más efectivas para lograr un sistema financiero más inclusivo, y los efectos que este cambio podría generar en el mercado?

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis 1 Los niveles de exclusión financiera pueden ser reducidos por medio del aumento de educación financiera en el país.

2.5.2 Hipótesis 2 Los niveles de exclusión financiera pueden ser reducidos por medio de innovación tecnológica en la infraestructura financiera.

2.6 Objetivo General

Determinar los principales factores que impiden la bancarización en Colombia y hallar las estrategias más efectivas para aumentar la inclusión financiera, así como los efectos de este cambio en el desarrollo económico del país.

2.7 Objetivos Específicos

1. Contextualizar la situación colombiana en términos de exclusión e informalidad financiera y exponer los factores económicos y sociopolíticos que han impedido el aumento de la bancarización de los Colombianos.
2. Descubrir la profundidad del conocimiento que se tiene acerca del sistema financiero en Colombia y encontrar la relación que existe entre el nivel de educación financiera básica y el nivel de bancarización en la población.
3. Definir las maneras en las que las nuevas tecnologías se pueden apalancar para disminuir la exclusión financiera en la población no bancarizada.
4. identificar las medidas que se están tomando actualmente por parte del sector privado y el sector público para trabajar hacia una mayor inclusión financiera en Colombia y las medidas más exitosas para lograr este fin.
5. Determinar los efectos que el nivel de profundización financiera tiene sobre el mercado y el desarrollo de la economía del país.

3. Revisión de la Literatura

A continuación, se va a exponer la principal sustentación de dos variables que se decidieron durante la parte previa de la investigación para mayor validez, y así, el cómo fue el proceso de entendimiento para llegar a realizar el marco metodológico de la manera en la que fue abordado, eventualmente teniendo en cuenta el objetivo general y sus objetivos específicos. Las dos variables que se tuvieron en cuenta para tener una revisión de la literatura bastante profunda, fueron la educación financiera la cual fue una de las hipostasis que teníamos desde un principio y la innovación e infraestructura financiera que es otro tema que a lo largo de la investigación complementa nuestra hipótesis. Estas dos variables nos dieron el alcance necesario para saber un poco más a profundidad estos temas en Colombia, y saber proceder de la manera en se hizo y se hallaron los resultados.

3.1 Educación Financiera

La educación financiera ha sido explicada e interpretada de diversas formas con el paso del tiempo; sin embargo, una de sus definiciones más comunes es la capacidad del individuo de manejar dinero, que puede ser dividida en cinco categorías principales: el conocimiento de conceptos financieros, la capacidad para comunicarse sobre conceptos financieros, la aptitud para administrar finanzas personales, la habilidad para tomar decisiones financieras y la confianza en la planificación de manera efectiva para futuras necesidades financieras (Remund, 2010). Un volumen cada vez mayor de investigaciones documenta que la educación financiera está asociada con una mejor toma de decisiones financieras personales, por lo que las personas con un mayor nivel de educación financiera son menos propensas al sobreendeudamiento y tienen más

posibilidades de participar en el sistema (Brown, Henchoz & Spycher, 2018). A continuación, se hará una revisión de la literatura sobre educación financiera en vía a una mayor inclusión financiera por medio de artículos académicos.

De acuerdo con Grohmann, Kluhs y Menkhoff (2018), aunque a menudo los estudios se basan en el efecto de la infraestructura y la oferta del mercado en la inclusión financiera, la falta de bancarización también se debe, en gran medida, a la falta de educación financiera. El análisis de Okello, Bongomin, Joseph y Malinga (2018) complementa esto, puesto que concluye que la educación financiera facilita el proceso de toma de decisiones, lo que a su vez incrementa los niveles de ahorro y la capacidad de adquirir créditos de personas de escasos recursos por medio de un empoderamiento económico y social. Más aún, el estudio de Solo (2008) demostró que un usuario debe estar educado frente a los beneficios de ser parte del sistema, puesto que, si no lo está, fácilmente se rehusará a acceder a los servicios disponibles. Se elige la variable de educación financiera para el estudio, con el fin de complementar las investigaciones realizadas sobre el efecto de la demanda y del nivel de entendimiento de la población en los niveles de inclusión financiera en economías emergentes como Colombia.

Grohmann, Kluhs y Menkhoff (2018) realizan una investigación con el fin de comprobar que aunque los factores de la oferta, como lo son características institucionales, profundidad de la infraestructura financiera, cercanía a las entidades y costos de mantener las cuentas bancarias, son influyentes en el aumento de la inclusión financiera, el componente de demanda por parte del consumidor también cumple un rol fundamental. Se realizaron una serie de encuestas en las que se midieron las variables de la relación entre inclusión y educación financiera, entre estas:

conocimiento de conceptos financieros básicos, profundidad de participación en el sistema financiero (por ejemplo, tener una cuenta de ahorro) y acceso a los servicios. Como consecuencia, se encontró una relación positiva y significativa entre la educación financiera y cada uno de los cuatro componentes de medición de la inclusión financiera.

En este sentido, se ha encontrado que la educación financiera es esencial tanto a nivel individual como a nivel de sociedad (Skagerlund, Lind, Camilla, Tinghog, & Vastfjall, 2018). Rastogi y Ragabiruntha (2018), por medio de su estudio en una muestra de la población en India, concluyeron que la educación financiera es un conductor importante hacia el incremento de la inclusión financiera, siempre y cuando el acceso al sistema financiero formal, ya haya sido alcanzado. En este orden de ideas, se observa que el aumento de los niveles de educación financiera no genera un cambio contundente por sí solo en la inclusión de un país, puesto que existen factores detrás que también afectan la efectividad de la educación financiera. Por ejemplo, los países menos desarrollados tienen niveles generales más bajos de educación, lo que conlleva a que la educación financiera sea menos eficiente y las personas prefieran utilizar efectivo; como resultado, la cantidad de personas con cuentas bancarias es poca (Kabakova & Plaksenkov, 2018). Además, las habilidades que se tienen para entender los números y la actitud emocional hacia los números son motores de éxito hacia la creación de una población financieramente instruida, por lo que no se puede asumir que un aumento de los programas de educación financiera necesariamente logrará los mismos resultados en todos los casos (Skagerlund, Lind, Camilla, Tinghog, & Vastfjall, 2018).

Por otro lado, se han realizado estudios para determinar los aspectos que más influyen sobre los niveles de educación financiera. La investigación de Brent y Ward (2018), que se concentró en

determinar la correlación entre el grado de educación financiera y la adquisición de fuentes de energía, determinó que gran parte de los niveles de educación financiera pueden ser explicados por características demográficas como la educación y la habilidad cognitiva; sin embargo, una proporción importante de la variación en la educación financiera no puede ser explicada por características visibles. Más aún, no se ha encontrado un método estándar de medición del nivel de educación financiera; no obstante, Lusardi y Mitchell (2011) desarrollaron un método en el que se mide el conocimiento financiero básico por medio de una serie de preguntas sobre interés compuesto, inflación y diversificación del riesgo. Se encontró que hay una mayor recurrencia de falta de educación financiera en grupos específicos de la población, como mujeres, personas de la tercera edad y aquellos con menos logros educativos.

Además de encontrar los factores que influyen en el nivel de educación financiera, se han realizado investigaciones con el fin de determinar el efecto que la educación financiera tiene en el mercado. El estudio de Hussain, Salia y Karim (2018), en el que se realizó una investigación cualitativa con 37 firmas de la ciudad de Birmingham, encontró que el incremento de los niveles de educación financiera conlleva a una disminución en los costos de vigilancia sobre las pequeñas y medianas empresas, optimizan su estructura de capital y fomentan su crecimiento. Esto genera una base para encontrar la relación que un aspecto de demanda como el que se está estudiando, tiene sobre el comportamiento del mercado y, además, sobre las decisiones de la población. En este respecto, la investigación de Okello, Bongomin, Munene, Natyi y Malinga (2018) señaló que la educación financiera provee para las clases más bajas, un mayor entendimiento sobre los servicios financieros tradicionales y por ende, incentiva a permanecer por fuera de la informalidad financiera.

3.2 Innovación en Infraestructura Financiera

Se abordarán la Innovación, tecnología e Infraestructura económica en relación con la inclusión financiera. Según el estudio realizado por Amable y Chatelain (2001), la necesidad de construir infraestructuras financieras es una característica importante de las economías en transición, donde la práctica bancaria se perdió después de varias décadas de importancia, planificación y países menos desarrollados. Además, Li y Perez (2018), por medio de su estudio, deducen que las infraestructuras de los mercados financieros están en el corazón del sistema financiero de todos los países, facilitan la compensación, liquidación o registro de pagos, valores, derivados u otras transacciones financieras entre entidades participantes. Amable y Chatelain (2001) concluyen que las infraestructuras financieras facilitan la recolección de ahorros por parte de los bancos y canalizan más recursos hacia los sectores modernos de la economía.

Agregado a lo anterior, las infraestructuras financieras disminuyen los costos de transacción de los depositantes o los costos fijos de intermediación, también cambian el bienestar de los consumidores a través de un aumento de la proximidad de los servicios financieros, que a su vez aumenta el ahorro y el crecimiento endógeno (Amable & Chatelain, 2001). Del estudio arrojando por Li y Perez (2018), los resultados sugieren que podría ser útil comprender mejor las interdependencias basadas en los participantes en la red de infraestructuras de los mercados financieros, lo que podría tener implicaciones relevantes para un diseño más sofisticado de los esquemas de gestión de riesgos y, en general, para una regulación macro prudencial más apropiada del sistema financiero

En cuanto al marco de la digitalización de pagos y el sector de bancarización tecnológica, Fadoju, Evbuomwan, Olokoyo, Oyedele, Ogunwale y Kolawole (2018) ponen en evidencia que el advenimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) en la nueva era ha llevado a la digitalización de los procesos de negocios, incluida la banca para la medición del rendimiento entre otras utilidades, el conjunto de datos de estos canales de banca electrónica adoptados como Máquinas automatizadas, Transacciones de Internet (Web), Pagos móviles, Pagos instantáneos, Transferencia de fondos electrónicos, Punto de venta (POS), Compensación automática de cheques y adquisiciones de e-BillsPay. Teniendo en cuenta lo anterior, Ozili (2018) dice que las finanzas digitales y la inclusión financiera tienen varios beneficios para los usuarios de servicios financieros, los proveedores de finanzas digitales, los gobiernos y la economía; No obstante, aún persisten una serie de problemas que, si se abordan, pueden hacer que las finanzas digitales funcionen mejor para las personas, las empresas y los gobiernos.

El ejemplo que exponen Meifang, Xiarong y Xiabo (2018) en su estudio sobre la rápida llegada del comercio electrónico en China, la innovación tecnológica del pago a terceros ha experimentado un crecimiento explosivo. Esta importante innovación tecnológica, iniciada por compañías emergentes de Internet, está ayudando al negocio de pagos de la industria financiera tradicional, representada por bancos comerciales, a expandirse tanto en profundidad como en amplitud. Además, Meifang, Xiarong y Xiabo (2018) sustentan en su estudio que, en China, los pagos de terceros han tenido una correlación positiva significativa con las capacidades de creación de valor de las industrias financieras tradicionales, y esta relación tiende a permanecer en un estado estable a largo plazo. Ozili (2018) concluyó en su estudio que el financiamiento digital tiene efectos positivos para la inclusión financiera en economías emergentes y avanzadas, y la

conveniencia que el financiamiento digital brinda a las personas con ingresos bajos y variables suele ser más valiosa para ellos que el mayor costo que pagarán para obtener dichos servicios de los servicios convencionales.

El último pilar que se aborda es la relación entre las instituciones políticas y la innovación, con la inclusión financiera como eje central. En el estudio realizado por Yu-Ho, Huang y Wu (2018), se demuestra la profundización financiera en la innovación para diversos niveles democráticos de instituciones políticas, utilizando datos de panel de 74 países que abarcan desde 1970 hasta 2010. Los resultados evidencian que la profundización del mercado bancario está asociada con una mayor innovación sólo cuando las instituciones políticas son lo suficientemente democráticas. Agregado a lo anterior, Kapetaniou, Samdanis y Hee Lee (2018) demuestran que las políticas de innovación deben incorporar las necesidades particulares del sistema de innovación de una nación y las condiciones actuales del entorno financiero de esa nación. Este desarrollo es importante porque el entorno financiero es maleable y está sujeto a eventos exógenos, como la reciente crisis financiera mundial.

La profundización financiera promueve la innovación solo cuando las instituciones políticas de un país son suficientemente democráticas. Además, encontramos que aumentar la apertura y competitividad del estado en el reclutamiento de líderes ejecutivos es el principal canal a través del cual la democratización política promueve el papel de la banca y los mercados de valores para financiar la innovación (Yu Ho, Huang, & Shi, 2018). La mejor ejemplificación que realizaron Kapetaniou, Samdanis y Hee Lee (2018)

en el marco analítico se demuestra utilizando el caso de Chipre, que estaba en la primera línea de la crisis de la deuda europea, integrando así las opiniones de los líderes de los sectores de fabricación y servicios chipriotas con informes e índices ampliamente disponibles sobre el desempeño de la innovación, demostramos que la falta de un entorno financiero desarrollado impide el desempeño de la innovación nacional. Esta investigación introduce implicaciones políticas y de gestión para la innovación, especialmente en el contexto de los Sistemas de Innovación Nacionales subdesarrollados, que se centran en mejorar el desempeño de la innovación al mejorar la disponibilidad de instrumentos financieros y el acceso que los emprendedores tienen. (Kapetaniou, Samdanis, & Hee, 2018)

3.3 Relación entre Educación financiera e Innovación en Infraestructura Financiera

Grohman, Kluhs y Menkhoff (2018) encontraron, por medio de su investigación, que el efecto marginal de un mayor nivel de educación financiera en el acceso a servicios financieros es mayor en países con infraestructura poco desarrollada; sin embargo, el efecto marginal de un mayor nivel de educación financiera en el uso de servicios financieros es mayor en países con infraestructura más desarrollada. Como resultado de esto, se concluyó que, desde el punto de vista político, un mayor nivel de educación financiera conlleva a una mayor inclusión financiera, sin importar el nivel de desarrollo de la infraestructura financiera del país. Adicionalmente, Amable y Chatelain (2001) encontraron que la infraestructura financiera cambia el bienestar de los consumidores a través de un aumento de la proximidad de los servicios financieros, que a su vez aumenta el ahorro y el crecimiento endógeno. Los modelos de crecimiento endógeno han enfatizado principalmente el efecto del capital público directamente dentro de la función de producción agregada. Hasta cierto punto, descuidaron un efecto simultáneo sobre el bienestar de los hogares provocado por el uso

del capital público, que puede ser del mismo orden que el efecto de la infraestructura en el sector productivo.

4. Metodología

Con el fin de indagar acerca de los medios más acertados para incrementar la inclusión financiera en Colombia, se realizó una investigación con métodos tanto cuantitativos como cualitativos. Dentro del método cuantitativo, se tuvo en cuenta un estudio en Bogotá ya que era la población objetivo que queríamos decretar y que a continuación en el punto 4.1 se explica de manera adecuada cual es nuestra muestra significativa para realizar una encuesta que mide el nivel de educación financiera y su correlación con el nivel de bancarización dependiendo de ciertos datos demográfico como lo es el estrato socio económico ente otros. En cuanto la investigación cualitativa, se realizaron tres entrevistas a diferentes personas que tuvieran un rol importante en el tema y que sus opiniones se pudiesen contrastar una de otras, de esta manera, pudiéramos abordar un punto de vista desde la perspectiva del gobierno, es decir, el sector público, además un entrevista de alguien que tuviera el conocimiento desde la perspectiva del sector privado y por ultimo una persona que esté vinculado al tema de pagos digitales y que lo utilice en el sector mediante la innovación y la infraestructura financiera. Lo anterior con el objetivo de abordar los objetivos que tenemos en cada una de nuestras investigaciones y así poder conseguir el objetivo general.

4.1 Investigación Cuantitativa

4.1.1 Población Objetivo

La población objetivo para este estudio son hombres y mujeres colombianos, mayores de 18 años. La edad de los sujetos se ha establecido de dicha forma para asegurar que el estudio no se vea afectado por variables externas, como, por ejemplo, la minoría de edad. Como resultado de la

proximidad que se tiene a la población de Bogotá y la posibilidad de abordar personas de todos los estratos socioeconómicos, se realizó un estudio de caso en la ciudad de Bogotá. Además, según afirmó Carolina Merlano, directora del departamento de operación bancaria del Banco de la República, Bogotá es una de las ciudades de Colombia donde los factores externos, como la falta de proximidad a centros financieros, menos afecta la profundidad financiera, por lo que los resultados arrojan una visión más apropiada de la relación entre educación financiera y nivel de bancarización.

4.1.2 Muestra Significativa

Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, en el que los sujetos serán seleccionados de acuerdo a los criterios previamente establecidos, sujeto a disponibilidad. El DANE y la Secretaría de Planeación estiman que para el año 2017, la población de Bogotá era de aproximadamente 8 millones (Arciniegas, 2017), por lo que se tomará este valor como base. Además, es necesario realizar una estimación de la proporción de este valor que corresponde a personas mayores de 18. Para esto, se utilizarán los resultados del censo 2018, en los que se encontró que, de la totalidad de la población, aproximadamente 31.2% de la población es menor de edad (DANE, 2018). Por este motivo, se le restará esta proporción al valor de 8 millones para encontrar el universo. Esto arroja un universo de 5'504.000 habitantes. Con un nivel de confianza del 95%, una proporción del 50% y un margen de error del 8%, se obtiene una muestra significativa de 150 encuestas.

4.1.3 Método de Obtención de Datos

Con el fin de recopilar las 150 encuestas requeridas para la muestra, se desarrolló una encuesta en la plataforma QuestionPro. Esta encuesta contó con una totalidad de 17 preguntas, divididas en tres ítems principales: factores demográficos, nivel de educación financiera y profundidad financiera. El ítem de conocimiento financiero se conformó por preguntas acerca de conocimiento básico de cuatro aspectos principales: diversificación del riesgo, inflación, tasa de Interés e interés compuesto. Esta metodología fue propuesta y utilizada por Grohman, Kluhs y Menkhoff (2018), quienes se basaron en estudios del Banco Mundial, la encuesta Gallup y la investigación del Centro Global de Educación Financiera, para determinar los conceptos que miden el nivel de educación financiera de manera más acertada. Se introdujeron a la encuesta 2 preguntas por concepto.

4.1.4 Objetivos de la Encuesta

1. Descubrir la profundidad del conocimiento que se tiene acerca del sistema financiero en la población objetivo
2. Hallar el nivel de bancarización de la población colombiana en el sistema financiero y su relación con su condición demográfica
3. Encontrar la relación que existe entre el nivel de educación financiera básica y el nivel de bancarización en la población objetivo

4.1.2 Análisis de datos

Con el fin de cumplir el tercer objetivo, el primer paso fue obtener una calificación general para cada uno de los 2 ítems mencionados arriba. En el caso del primer ítem, se otorgó 1 punto por cada

respuesta correcta y 0 puntos por cada respuesta incorrecta. En el segundo ítem, se otorgó 1 punto por cada “sí” y en el caso de las preguntas 3 y 5, un punto si la respuesta era “menos de un año”.

Adicionalmente, se realizó un análisis de regresión lineal, en el que la calificación obtenida en el ítem 1 cumplió la función de variable independiente (X) y la calificación del ítem 2 cumplió la función de variable dependiente (Y). De esta manera, se encontró la correlación entre las dos variables, que fue demostrada por medio del modelo generado en Microsoft Excel. A partir de los datos obtenidos, se generó una representación gráfica por medio de un gráfico de dispersión, con la capacidad de señalar, de forma visual, la relación de dependencia entre las dos variables.

4.2 Investigación Cualitativa

Nuestro objetivo con las entrevistas a profundidad fue entender cómo está funcionando la oferta actualmente para el desarrollo de la inclusión financiera y qué planes o estrategias existen a futuro. En este orden de ideas, el fin fue entrar a analizar el rol de las instituciones financieras, la tecnología financiera y la infraestructura financiera en el nivel de bancarización y la inclusión financiera de los colombianos. Se buscaron expertos del mundo financiero que proporcionaran su perspectiva de acuerdo con su experiencia y conocimiento en el sector. Según el estudio realizado por Namey, Guest y McKenna (2016), en entrevistas individuales, Morgan y sus colegas encontraron que las primeras tres a cuatro entrevistas produjeron la mayoría de los nuevos datos, y se obtuvo poca información nueva como muestra en las entrevistas restantes. El tamaño se acercó a 8 entrevistas. A través de los cuatro conjuntos de datos de sus entrevistas, aproximadamente el 80–92% de los conceptos fueron identificados dentro de los primeros 4 entrevistados. (Guest,

Namey, & McKenna, 2016). Por este motivo, las entrevistas se llevaron a Cabo con tres expertos: Santiago Perdomo, asesor del Holding del Banco Colpatria; Carolina Merlano, directora del departamento de operación bancaria del Banco de la República y, por último, Christian Rochas, cofundador de Savy, un Marketplace digital de la industria fitness.

4.2.1 Profesionales Entrevistados

Santiago Perdomo, ex director del banco Colpatria y actualmente asesor del grupo, es la persona que nos ayudó, mediante una entrevista, a entender cómo están actuando actualmente las instituciones en cuanto al manejo de la inclusión financiera. Esto anterior como resultado de que tiene toda la preparación y conocimiento debido a su experiencia en el sector; además, tiene un amplio conocimiento del tipo de estrategias que tienen las instituciones y las diferentes entidades privadas en el manejo de la inclusión financiera.

La segunda persona que participó en la investigación cualitativa fue *Carolina Merlano*, directora del departamento de operación bancaria en el Banco Nacional de la República. Durante esta entrevista, fue posible obtener varias conclusiones sobre los factores más cruciales que influyen sobre la profundización financiera. Se hizo un énfasis importante en los sistemas de pago inmediatos y en la importancia de innovación para trabajar hacia este fin. Esto debido a que Carolina tiene una perspectiva profesional sobre el estado actual de las infraestructuras e instituciones financieras en Colombia en cuanto a la generación de modelos de negocio tecnológicos.

El último sujeto de investigación fue *Christian Rochas*, emprendedor y cofundador de Savy, una plataforma que pretende “uberizar” la industria fitness e impulsar a que las personas puedan llevar a cabo sus rutinas diarias de ejercicio, sin necesidad de adquirir membresías. Christian tiene un conocimiento vasto y un alto nivel de experiencia en el sector financiero cumplió con la función de generar una base sólida de información. Con Christian se realizó un énfasis especial en la importancia de la inclusión financiera y la existencia de nuevas plataformas para fomentar el emprendimiento en Colombia.

4.2.2 Objetivos de las Entrevistas a Profundidad

A continuación, se resaltan los diferentes objetivos que se tienen para el transcurso de la investigación cualitativa y las entrevistas a profundidad:

1. Hallar los principales cambios del mercado financiero a raíz de las nuevas fuentes de innovación y la creciente necesidad de aumentar la inclusión en el sistema
2. Destacar los factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos.
3. Determinar las medidas que el gobierno nacional y los bancos están tomando para trabajar hacia una mayor inclusión financiera en Colombia.
4. Contrastar las opiniones de los expertos frente a las medidas más exitosas para lograr un mayor nivel de bancarización en el país.
5. Determinar los principales efectos del nivel de bancarización sobre el emprendimiento y el desarrollo del mercado colombiano

4.2.3 Análisis de Datos

Posterior a las entrevistas, se realizó un análisis de los hallazgos, donde se compararon y contrastaron los puntos de vista de los expertos. Además, se separaron los datos encontrados en los diferentes objetivos de las entrevistas a profundidad, para lograr uniformidad en la estructura del documento. A partir de esta información, se obtuvieron las conclusiones más relevantes para cada uno de los objetivos y posteriormente, para el conjunto de todas las opiniones recopiladas.

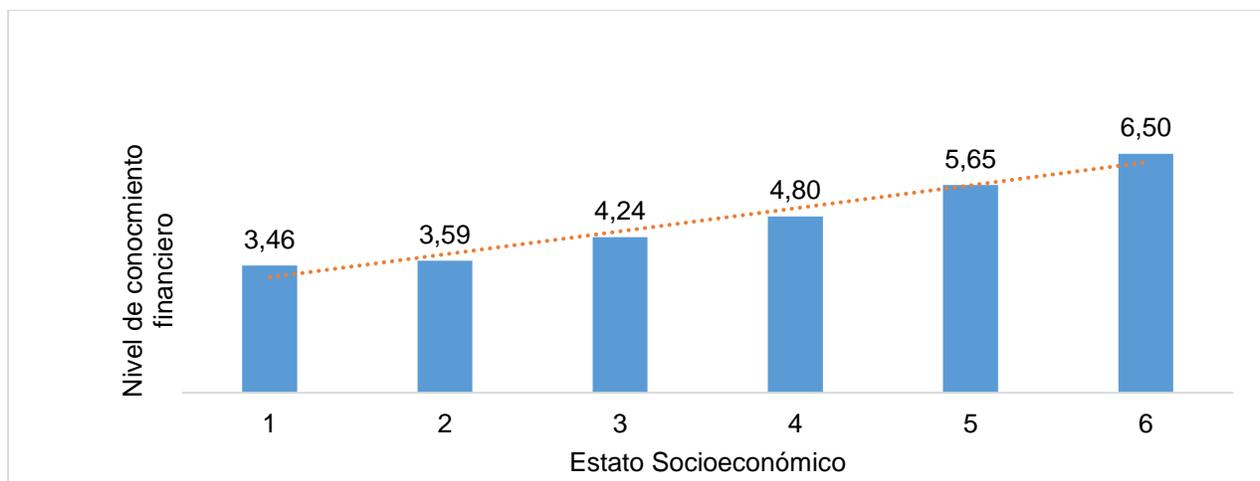
5. Resultados

5.1 Investigación Cuantitativa

Las encuestas realizadas arrojaron una serie de conclusiones sumamente interesantes, incluyendo relaciones entre variables demográficas y aquellas comprendidas en el estudio. Asimismo, el análisis de correlación arrojó una serie de métricas y variables esenciales para llegar a una conclusión frente a la influencia del nivel de educación financiera sobre el nivel de bancarización. A continuación, se realiza un análisis de los descubrimientos y las correlaciones.

5.1.1 Profundidad del conocimiento que se tiene acerca del sistema financiero en Colombia

Gráfica 1. Nivel de Conocimiento Financiero Vs. Estrato Social



Fuente: Elaboración Propia

La gráfica 1 muestra, en promedio, la calificación obtenida por personas de diferentes estratos socioeconómicos, sobre una totalidad de 8 puntos. De acuerdo con la información obtenida en las encuestas, se observa una clara relación entre el estrato socioeconómico y el nivel

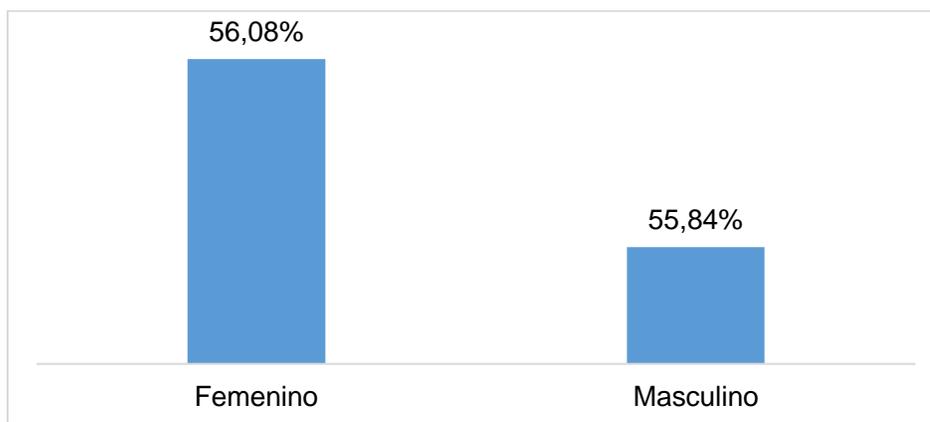
de conocimiento financiero. Esto genera una serie de conclusiones contundentes, puesto que varios factores influyen sobre este fenómeno.

En primer lugar, la capacidad adquisitiva de los estratos más altos posibilita que trasciendan los estudios bachilleres y accedan a estudios profesionales, que por lo general fomentan un conocimiento más a fondo sobre el ahorro y los mecanismos de inversión. Además, la educación financiera, hasta cierto punto, se convierte en un tema cultural, puesto que las nuevas generaciones aprenden aquello que ven en el comportamiento de sus padres y demás modelos a seguir. En la medida en la que los colombianos no tengan conocimiento financiero, se dificultará más el proceso de compartir estos conceptos básicos con las nuevas generaciones.

Las personas de estratos socioeconómicos más altos, por lo general tienen más recursos y por ende una mayor necesidad de adoptar mecanismos como el ahorro y la inversión. En este orden de ideas, en la medida en la que se va volviendo necesario acumular sumas mayores de dinero, crece la necesidad de guardarlo en un lugar seguro, que por lo general, son los bancos. Adicionalmente, en la medida en la que la persona siente la necesidad de ubicar su dinero en una entidad financiera, se verá obligado a entender los mecanismos que esto conlleva y las posibles consecuencias de las fluctuaciones del mercado. Es claro que existe cierto nivel de conocimiento financiero en todos los estratos; sin embargo, mientras los estratos más bajos suelen tener conocimiento más acertado sobre temas básicos como lo es la inflación, los estratos socioeconómicos más altos tienen un mayor entendimiento sobre los medios de ahorro e inversión que pueden multiplicar su dinero y adoptarlo de una manera más segura y efectiva.

El nivel de conocimiento financiero también se puede segmentar en términos de género, por lo que la gráfica 2 evidencia el promedio del puntaje obtenido sobre un 100% (8 puntos) para mujeres, en contraste con los hombres.

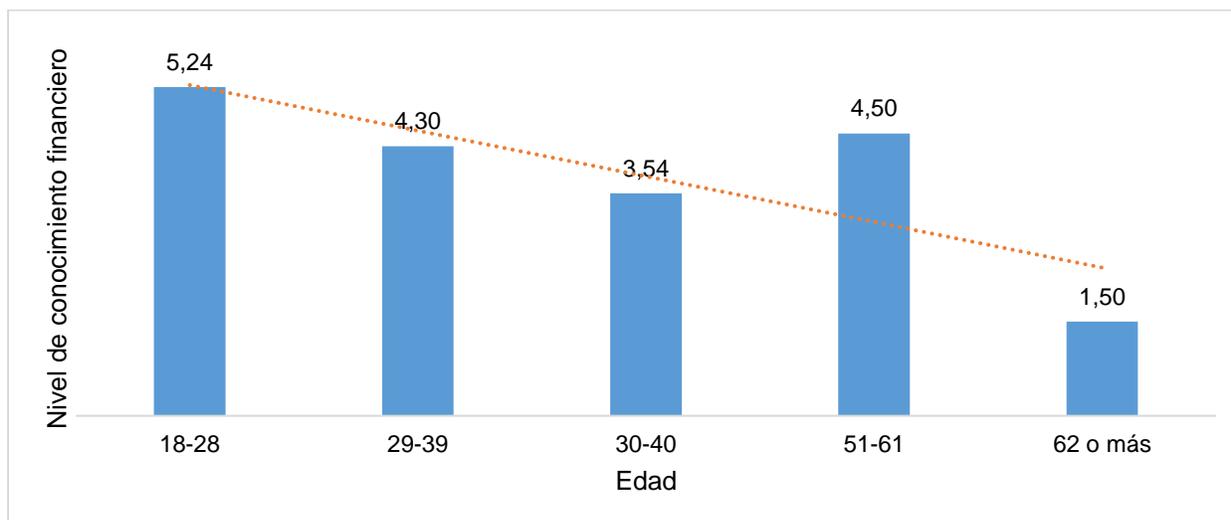
Gráfica 2. Género Vs. Nivel de Conocimiento Financiero



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados en cuanto a género no proporcionan conclusiones contundentes, puesto que la diferencia entre el porcentaje promedio obtenido en mujeres versus el porcentaje en hombre es mínima. Esto anterior sugiere que la diversidad de puntajes, en gran parte, no es provocada por el género, sino por aspectos como el estrato, la edad y en general, la cultura.

Gráfica 3. Edad Vs. Nivel de Conocimiento Financiero



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la edad, no se observa un patrón lineal como sí se observa en el caso del estrato socioeconómico; sin embargo, la falta de conocimiento financiero en las personas de mayor edad definitivamente resalta. Esto puede ocurrir por una serie de razones, empezando por el hecho de que a medida que pasa el tiempo, aparece cada vez más la necesidad de entender el sistema financiero y empieza a cobrar menos importancia el efectivo, por lo que las personas que crecieron en un entorno donde el efectivo era lo único que existía, fallan en el momento de entender la relevancia de los medios electrónicos.

Además, año a año aparecen nuevos mecanismos digitales que reemplazan mecanismos físicos de pago, por lo que las generaciones más jóvenes tienden a tener contacto con estos medios desde una muy temprana edad. Esto conlleva a que a medida que incrementa la edad, exista menos conocimiento sobre el mundo digital y resalte menos la eficiencia de los pagos electrónicos por encima del efectivo. Este motivo también se ve reflejado en el alto nivel de conocimiento de los

millennials, una generación con un deseo fuerte de triunfar, ahorrar y obtener logros que no se veían en generaciones pasadas.

La siguiente tabla evidencia el porcentaje de la totalidad de los encuestados que obtuvo la respuesta correcta en cada una de las preguntas en el ítem de conocimiento financiero (ver Anexo E para la totalidad de los resultados de la encuesta).

Tabla 6. Totalidad de respuestas correctas por pregunta en la encuesta

| Pregunta | Porcentaje de Respuestas Correctas |
|--|------------------------------------|
| ¿Qué es diversificar el portafolio? | 63.2% |
| Una cartera invierte igualmente (50/50) en dos fondos, A y B. El retorno de A es 3% y el retorno de B es 9%. ¿Cuánto es el retorno total? | 43.5% |
| El año pasado, un galón de gasolina costaba 8,900 pesos. Desde entonces, la inflación ha cambiado el precio de la gasolina. ¿Qué se puede decir del precio de la gasolina hoy? | 57.1% |
| ¿Qué significa inflación? | 68.4% |
| Al solicitar un préstamo ¿Qué es la tasa de interés? | 58.4% |

| | |
|--|-------|
| ¿De qué depende la variación de la tasa de interés de su tarjeta de crédito? | 59.5% |
| Suponga que tiene 100,000 COP en una cuenta de ahorro en la que se gana 2% de interés al año. ¿Luego de 3 años, cuánta plata tendrá? | 38.6% |
| ¿Qué es el interés compuesto? | 57.9% |

Fuente: Elaboración Propia

En términos más específicos, la investigación arrojó las áreas del sistema financiero acerca de las cuales las personas suelen tener mayor conocimiento. La inflación, sin importar el estrato socioeconómico, es un aspecto del que las personas suelen tener amplio conocimiento, puesto que es un fenómeno que afecta a todos los estratos socioeconómicos. No es necesario que una persona se encuentre bancarizada para entender los efectos de la inflación, y en la gran mayoría de los casos, los estratos socioeconómicos más bajos suelen ser los más afectados por sus efectos negativos. Por el contrario, temas de interés compuesto y retorno de cartera son menos recurrentes y suelen ser de menor importancia para aquellos que no buscan invertir ni ahorrar, por lo que son más conocidos entre los estratos socioeconómicos más altos. En términos generales, una persona que sabe sobre herramientas de ahorro e inversión, se encuentra bancarizada, puesto que el conocimiento viene de la experiencia de encontrarse dentro del sistema financiero.

Como se evidencia en la tabla 6, existe una gran diferencia entre el nivel de conocimiento que se tiene en diferentes ítems de la encuesta. La tasa de interés compuesto es, sin duda alguna, uno de los aspectos en los que menor conocimiento se tiene, puesto que más personas contestaron incorrectamente que correctamente. Existe una desinformación importante frente a la diferencia

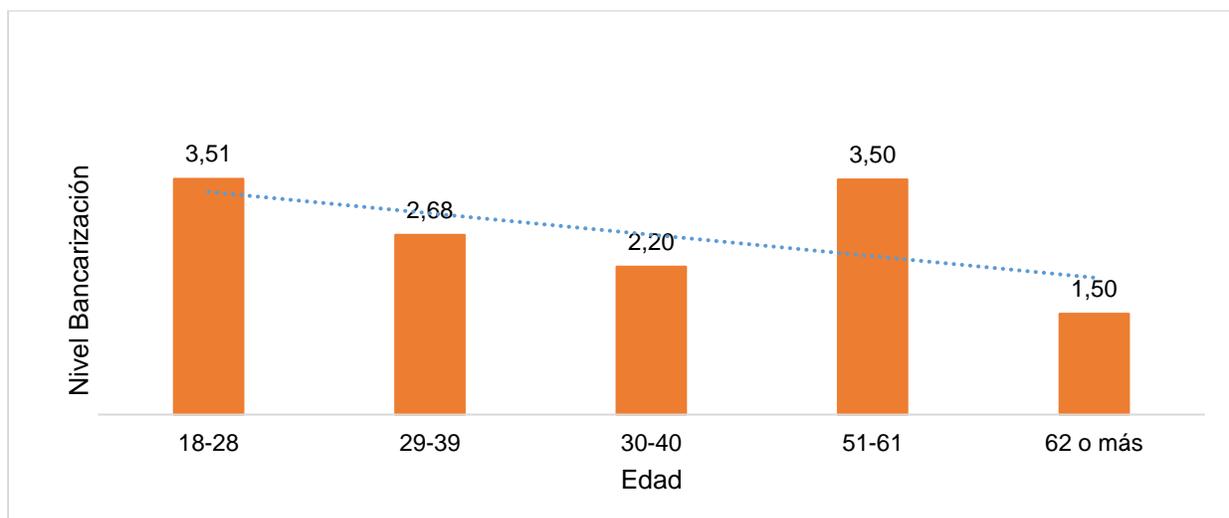
de un interés compuesto y un interés simple, puesto que una gran parte de los encuestados contestaron que el valor final de dinero en la cuenta de ahorro sería exactamente 106,000 pesos, lo que demuestra que asumieron la pregunta como si fuera un interés simple.

Finalmente, es importante destacar la profundidad promedio de conocimiento que se tiene en la población objetivo. El promedio total del porcentaje de respuestas correctas entre todos los encuestados es de 55.96%, equivalente a 4.48 puntos sobre un máximo de 8. Aunque parece ser un resultado aceptable, la adopción de ciertas medidas por parte del sector educativo y el gobierno podría incrementarlo sustancialmente, lo que podría resultar en la incorporación de más personas al sistema o la decisión por parte de algunos colombianos que actualmente no ahorran ni invierten, de proceder a hacerlo. Por otro lado, se encontró una relación contundente entre ciertos factores demográficos y el nivel de conocimiento del sistema financiero, especialmente el estrato socioeconómico, donde se encontró una relación directa de comportamiento entre los dos factores. En cuanto a la edad, se evidenció un patrón importante en dos rangos principales: las personas entre los 18 y los 28 años y aquellos mayores de 62. Se demostró que las personas más jóvenes suelen tener mayor conocimiento del sistema financiero que los mayores, debido a una serie de factores. Entre estos factores, se encuentra el hecho de que los millennials y la generación X crecieron en un entorno donde el sistema digital ha tomado un rol protagónico en la gran mayoría de los sectores, por lo que suelen tener un entendimiento mayor sobre los mecanismos relacionados a la tecnología. Esto repercute directamente sobre el conocimiento del sistema financiero, puesto que los medios digitales pueden ser utilizados tanto como fuentes para obtener conocimiento como para representar sistemas de pago. Además, los baby boomers y los tradicionalistas optan por un mayor uso del efectivo, lo que disminuye la necesidad de entender el sistema financiero. Sin

embargo, el estrato socioeconómico parece ser el factor demográfico que afecta en mayor medida el nivel de conocimiento en este respecto en el país.

5.1.2 Nivel de bancarización y su relación con la condición demográfica

Gráfica 4. Edad Vs. Nivel de Bancarización



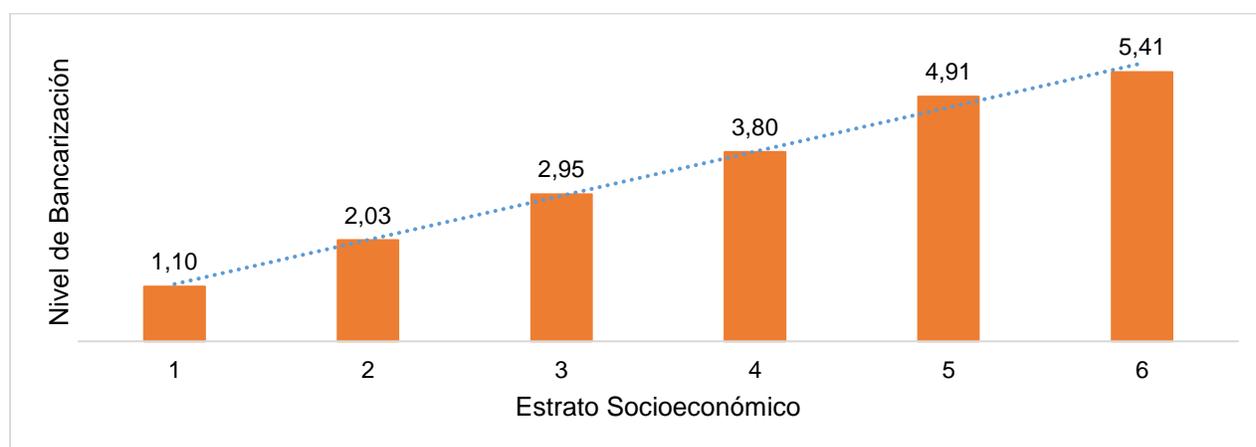
Fuente: Elaboración Propia

La grafica 4 evidencia las personas de ciertas edades que se encuentran actualmente incluidas en los sistemas financieros parcialmente. Pues bien, es evidente que por nuevas tendencias de tecnología y demás elementos de infraestructura financiera las personas de la tercera edad no se encuentran muy familiarizados con estos temas y prefieren referirse a sus antiguas costumbres de llevar consigo el dinero en efectivo.

La línea de tendencia muestra lo anteriormente descrito, y es lo más previsto que las personas entre 18 a 28 años muestren un alto nivel de bancarización ya que son aquellos a las que

más confianza le tienen al sistema financiero y aquellos que se familiarizan con las nuevas tendencias digitales que están empezando a incursionar tanto las entidades privadas como el gobierno. Es un efecto supremamente extraño que las personas entre 51 a 61 tengan también un nivel de bancarización tan alto, pues bien, tienen costumbres de la vieja época con tendencias de las nuevas que vienen, y son el fiel reflejo de lo que los jóvenes quieren conseguir.

Gráfica 5. Estrato Socioeconómico Vs. Nivel de bancarización



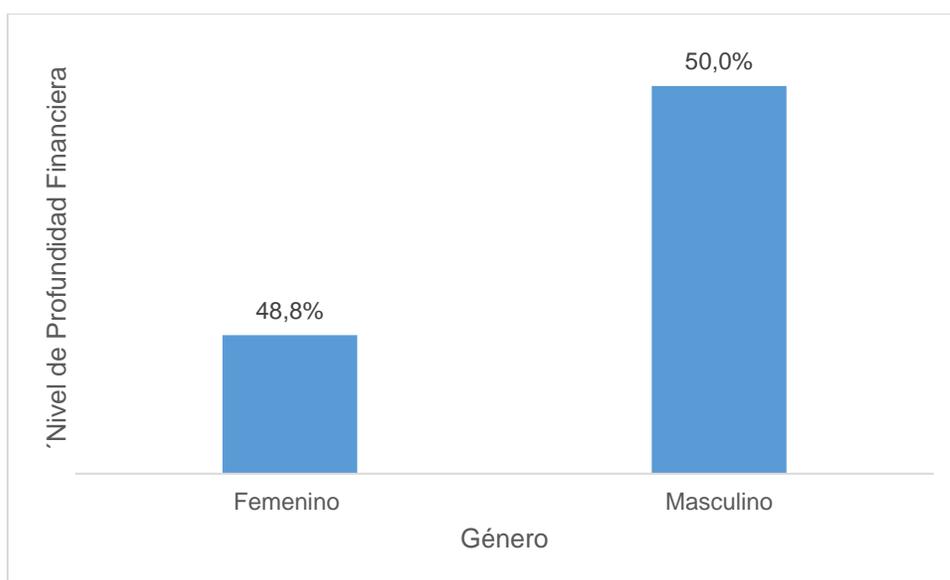
Fuente: Elaboración Propia

La grafica 5 evidencia una relación directa entre las personas bancarizadas y los estratos altos. Las personas de estratos altos confían plenamente en las entidades financieras y generalmente su entorno económico gira alrededor de niveles crediticios para conseguir ciertos beneficios. Pues generalmente son las personas de estratos altos los que cumplen a cabalidad con el pago del interés que tienen los bancos, siendo así, los bancos les brindan infinidad de beneficios para fidelizar a las personas. Por otro lado, las personas de estratos bajos manejan su día a día el efectivo, pues generalmente tienden a realizar sus compras en tiendas de barrio y no en supermercados de grandes superficies, por lo en las tiendas de barrio probablemente no estén

incluidas en el sistema financiero ya que solo les interesa la utilidad que recogen día a día. Finalmente, uno de las principales razones por la que las personas de estratos bajos no están bancarizadas es por los altos costos de transacción y de manejo de cuentas que cobran las entidades privadas, ahora bien, si las personas de estratos bajos ganan alrededor de un salario mínimo, no están dispuesto a pagar un porcentaje por cada transacción que ellos estén haciendo.

El análisis de profundidad financiera también se puede hacer en lo que concierne el género, por lo que se realizó la gráfica 6, que evidencia la relación anteriormente expuesta.

Gráfica 6. Relación entre el Género y el Nivel de Profundidad Financiera



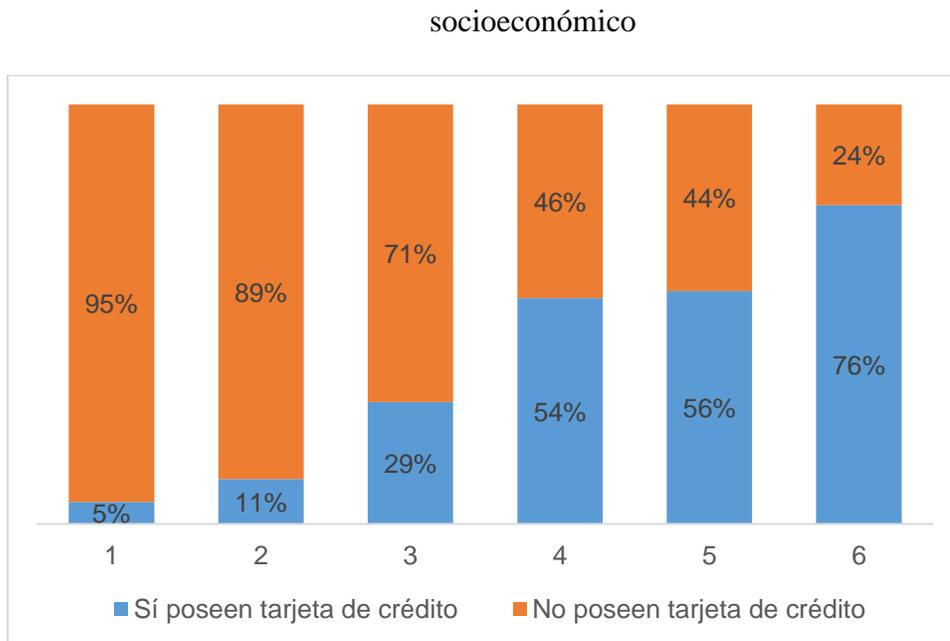
Fuente: Elaboración Propia

Al igual que en el análisis de la relación entre el nivel de conocimiento financiero y el género, los resultados no arrojan conclusiones contundentes, puesto que, aunque los hombres sí demuestran un mayor nivel de profundidad que las mujeres, la diferencia es mínima. Por esta razón, el nivel de profundidad se puede explicar más ampliamente por otros factores demográficos, como lo son la edad y el estrato socioeconómico.

Por otro lado, es importante resaltar el promedio de profundidad financiera que se obtuvo entre la totalidad de los encuestados. En términos de puntaje, el promedio fue de 2.97 sobre 6 puntos, lo que corresponde al 49.44% de profundidad. Esto anterior ocurre por una serie de razones. En primer lugar, una gran cantidad de los encuestados efectivamente poseen una cuenta en una institución financiera pero no la usan hace más de un año, lo que reduce sustancialmente su puntaje. De la totalidad de los encuestados, 63.76% poseen una cuenta en una institución financiera, y de estos, la gran mayoría tienen tarjeta débito; sin embargo, 27.96% de las personas con tarjeta débito no la utilizan hace más de un año. Esto ocurre por una serie de razones, empezando por el hecho de que un gran parte de las personas de estratos socioeconómicos más bajos abren una cuenta en una institución financiera para recibir subsidios del gobierno, retiran el dinero y no vuelven a hacer uso de la tarjeta ni de la cuenta.

Por el contrario, la tarjeta de crédito es mucho menos frecuente en la población objetivo, dado que, de la totalidad de los encuestados, el 58.90% no poseen. A continuación, se expone la relación que existe entre el estrato socioeconómico y el hecho de poseer una tarjeta de crédito.

Gráfica 7. Porcentaje de los encuestados que poseen tarjeta de crédito por estrato



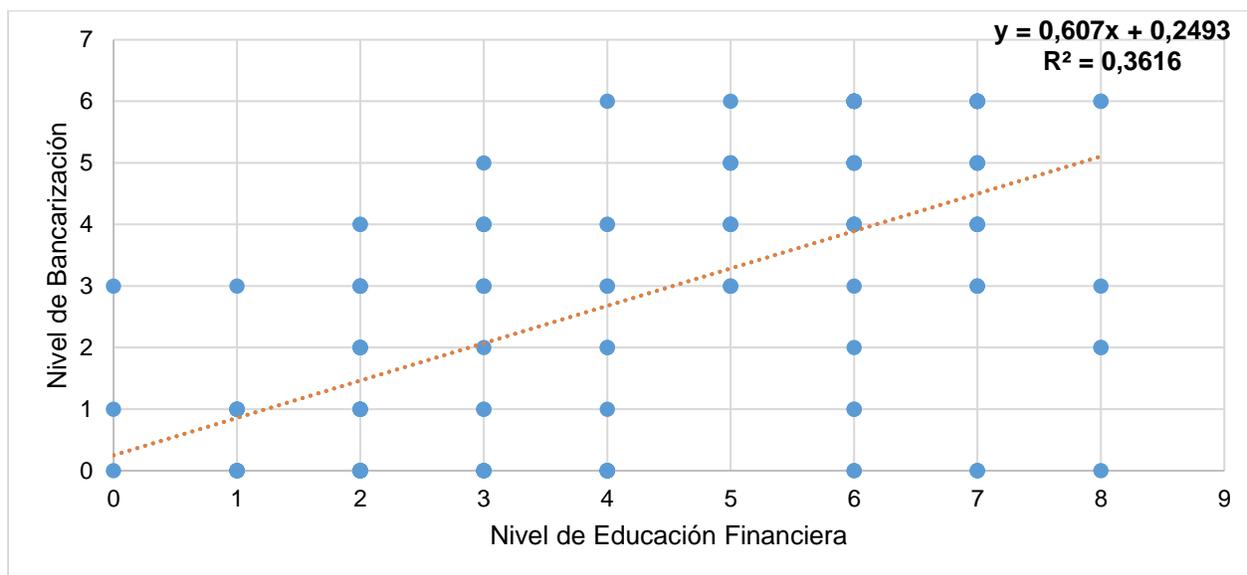
Fuente: Elaboración Propia

Evidentemente, existe una relación directa entre el estrato y el nivel de personas con tarjeta de crédito, puesto que a medida que incrementa el estrato, más personas tienen y menos no tienen. Esto se puede deber a una serie de razones; sin embargo, una de las más influyentes es que la posibilidad de poseer una tarjeta de crédito recae sobre una historia crediticia, por lo que aquellos que llevan años utilizando únicamente efectivo, probablemente serán alejados de la posibilidad de obtener una cuenta crédito. Además de esto, entra a jugar un componente cultural, que señala que en la medida que los ascendientes de la persona se comporten de cierta manera financieramente, sus descendientes se comportarán igual. Esto quiere decir que en la medida en la que los estratos más bajos no tengan tarjeta de crédito, sus hijos tampoco tendrán. Adicionalmente, así como existe una falta de confianza del sistema financiero hacia los sujetos que no cuentan con una historia crediticia, también hay una gran desconfianza de estas personas hacia el sistema financiero. Esto se debe a la gran cantidad de escándalos de corrupción en el sector y además, al temor de ser

fiscalizados y de tener que pagar sumas adicionales de dinero por pedir préstamos, que en el caso de personas de escasos recursos, representan cifras significativas.

5.1.3 Relación entre nivel de educación financiera y nivel de bancarización

Gráfica 8. Nivel de educación financiera Vs. Nivel de bancarización



Fuente: Elaboración Propia

Se realizó un gráfico de regresión lineal con el fin obtener el nivel de correlación entre los dos aspectos. Cabe aclarar que el nivel de educación financiera se obtuvo con base en unas preguntas básicas que una persona debería poder responder en cuanto al sistema financiero. Por otro lado, el nivel de bancarización se realizó con base en diferentes tipos de cuestionamientos, con el objetivo de saber si tenían una cuenta bancaria y el uso de la misma. No se habla de cuentas débito únicamente, puesto que, una de las bases fundamentales de la inclusión financiera es el

aspecto crediticio, por lo que se incluye en el nivel de bancarización la actividad crediticia de las personas.

En la gráfica 8, se evidencia una correlación positiva, lo que indica que entre más educación financiera tengan los colombianos, más nivel de bancarización o profundización financiera tendrán. La pendiente evidencia lo anteriormente mencionado, pues por cada punto de educación financiera que se hubiera obtenido de más, el nivel de bancarización aumenta en 0.61 puntos, sobre un total posible de 6 puntos, lo que representa un 10.17%. Este porcentaje no es suficiente para justificar una relación fuerte entre las dos variables, puesto que, de ser una relación perfecta, el aumento en la variable Y como resultado del aumento en un punto de la variable X sería sustancialmente mayor. Por otro lado, en cuanto al análisis del intercepto, se evidencia que si existiera un nivel nulo de educación financiera, el puntaje obtenido sobre 6 puntos hubiera sido 0.25 (4.17%), un nivel de profundización financiera sumamente bajo. Esto fortalece en mayor medida la hipótesis planteada inicialmente, que sugiere que el nivel de educación financiera afecta directamente el nivel de bancarización de los colombiano; sin embargo, no se puede utilizar como argumento definitivo para concluir que efectivamente existe una relación fuerte, puesto que la pendiente arroja un resultado que indica lo contrario.

Finalmente, el R elevado al cuadrado representa la cercanía que existe entre los resultados y la línea ajustada de regresión y es conocido como el coeficiente de determinación. Entre más cercano sea este coeficiente a cero, menor porcentaje de la variabilidad de la variable Y puede ser explicado por la variabilidad de la variable X. En este caso, el R al cuadrado tiene un valor de 0.36, lo que equivale a un 36%. Este valor significa que aproximadamente el 36% de los datos

efectivamente se acomodan al modelo de regresión. No obstante, es necesario tener en cuenta que, en los procesos de investigación que estudian el comportamiento humano, los valores de R al cuadrado suelen ser menores, puesto que es más complicado predecir el comportamiento humano que, por ejemplo, los procesos físicos (Minitab, 2013). Por este motivo, es importante considerar el contexto de la investigación. En este caso, el valor sugiere que, aunque la variabilidad en el nivel de profundidad financiera sí se debe en parte al nivel de educación, existen otros factores externos que influyen sobre esta métrica, como lo son la desconfianza, los factores demográficos, el temor, la evasión fiscal y la falta de infraestructura financiera, entre otros factores importantes. El resultado evidencia que hay muchos datos aleatorios por lo que, aunque exista una correlación positiva, hay datos que no se ajustan al modelo.

En retrospectiva, el modelo de regresión arroja una serie de conclusiones contundentes. En primer lugar, es claro que, aunque el nivel de educación financiera sí influye sobre el nivel de bancarización en cierta medida, hay una serie de factores adicionales que cobran gran importancia en este sentido. Estos factores serán expuestos en mayor profundidad en los resultados de la investigación cualitativa; sin embargo, el análisis de correlación entre las dos variables establece una base sólida para demostrar la existencia de variables externas que influyen sobre los bajos niveles de bancarización de la población colombiana.

5.2 Investigación Cualitativa

A continuación, se observan los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos durante las entrevistas con los expertos en el sector financiero:

5.2.1 Principales cambios del mercado financiero a raíz de nuevas fuentes de innovación necesidad de aumentar la inclusión en el sistema

Aunque existen pequeñas discrepancias en los puntos expuestos por los profesionales en cuanto a los cambios más importantes del mercado financiero, los tres entrevistados parecen estar de acuerdo frente al rol de la digitalización, la aparición de nuevos actores y la disminución del contacto directo de las personas con su entidad financiera.

Por su parte, Carolina Merlano, directora del departamento bancario del Banco de la República, hizo énfasis en la evolución de las entidades bancarias tradicionales y afirmó que los bancos ya son conscientes de que se acabó la época en la que eran los protagonistas y únicos encargados del mercado financiero. A raíz de esto, llegó un momento en el que, si no cambian sus metodologías, los nuevos actores en el mercado sí lo harán. Por este motivo, han comenzado a modernizarse, ofrecer nuevos canales, nuevos servicios y a bajar tarifas, con el fin de lograr mantener una base de clientes robusta frente a la competencia que ha entrado al mercado. A pesar de esto, los bancos aún mantienen un enfoque en la población ya bancarizada, por lo que estos mecanismos no van dirigidos a los individuos que actualmente se encuentran por fuera del sistema. En cuanto a los sistemas de pago y nuevos actores en el mercado, Carolina destacó la manera en la que hace algunos años, cuando los nuevos sistemas de pago comenzaron a entrar al mercado, los bancos los veían como competidores; sin embargo, con el paso del tiempo, han abierto la puerta a estos actores, puesto que están atendiendo una población que se encontraba completamente excluida y apartada.

Por otro lado, Santiago Perdomo, asesor del holding del Banco Colpatria, complementó con un enfoque en la digitalización del mercado. Con base en esto, mencionó el hecho de que anteriormente, las transacciones eran en el sitio físico de la sucursal, luego fueron evolucionando hacia las transacciones por teléfono y ahora hay un traslado a la parte digital; es decir, aplicaciones digitales en la banca. Más aún, afirmó que la tendencia es hacia el manejo digital, en la medida en que las personas manejan su relación con su banco desde el computador y pierden fidelidad con la entidad, un fenómeno que se debe prever. Hoy en día, es más importante el celular que tener cualquier banco. En los actuales clientes de los bancos, hay una parte importante que no son tan digitales; no obstante, en la medida en la que vengán las nuevas generaciones, la vinculación será el acceso mediante la movilidad.

Santiago Perdomo expuso un caso particular, el del Nova Bank en Brasil. Afirmó que Nova Bank es un caso particular, ya que es totalmente digital y tiene una valoración importante en el mercado. Si la banca no se mueve adecuadamente, pueden llegar a desaparecer en el mercado como resultado de la aparición de las Fintech, que tienen las tendencias que el mercado busca porque son más ágiles y económicas. Por otro lado, aparecerán otras entidades dispuestas a ofrecer mejores servicios a un precio menor. A raíz de esto, resaltó como antes el sistema financiero estaba muy monopolizado, pero ahora hay diferentes agentes que fomentan el cambio y la innovación. Finalmente, agregó que uno de los principales desafíos es la cantidad de efectivo que se maneja en la economía del país, puesto que el efectivo es la fuente para el manejo de todas las actividades informales por su anonimidad.

En retrospectiva, se observa como uno de los factores más influyentes en el proceso de cambio del mercado es el rol cada vez menos dominante de los bancos en el sector. Con la aparición de nuevos actores, está cambiando la modalidad de cobro, ahorro y transacción, por lo que los bancos deben mantenerse al tanto de las necesidades de sus consumidores y comenzar a generar innovaciones que abarquen las nuevas tendencias. Además, se hace un énfasis especial en el rol de la digitalización y la incremental necesidad de accesibilidad móvil, sustentado por el hecho de que la relación con la entidad bancaria es cada vez menos personal y más digital.

5.2.2 Factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos

Los motivos principales del alto nivel de informalidad financiera en Colombia, según los expertos entrevistados, se pueden resumir en cinco categorías principales: costos e impuestos que se deben comenzar a asumir al abrir una cuenta en una entidad financiera, necesidad de inmediatez en las transacciones, regulación retrógrada, desconfianza en el sistema financiero y falta de acceso a educación. Aunque los profesionales parecen estar de acuerdo en que el problema es cultural y viene desde la base de la población, existen una serie de discrepancias en cuanto a la importancia de cada uno de los factores y la manera en la que esto afecta el nivel de inclusión financiera en el país.

En primer lugar, Santiago Perdomo, hace gran énfasis en el rol del GMF (4x1000) como una de las principales causas del bajo nivel de bancarización. Resalta que es una contradicción porque todos los colombianos tienen derecho a una cuenta de ahorros exenta del 4x1000 hasta aproximadamente 10 millones de pesos. Este factor es soportado por Carolina Merlano, quien

afirma que el impuesto del 4 por mil ha representado uno de los obstáculos más contundentes a la bancarización de los colombianos. Los elevados costos de las transacciones entre los bancos, incluyendo la aplicación del 4 por mil, ha generado grandes trabas en el país y ha dificultado en gran medida el proceso de inclusión, la creación de nuevos negocios y la entrada de nuevos actores al mercado financiero.

Agregado a esto, Santiago enfatiza el factor del costo de las transacciones y demás impuestos en Colombia como otra de las principales barreras. Carolina apoya este punto de vista, puesto que afirma que una de las principales barreras a la inclusión financiera es la Informalidad laboral y evasión fiscal en Colombia. Establece que los particulares, dueños de pequeños negocios, evitan abrir una cuenta por miedo a que los fiscalicen, les cobren impuestos y por desconfianza en el mercado financiero. Además, actualmente los costos en los que incurre un individuo al abrir una cuenta en una institución financiera son sumamente elevados, por lo que las personas de la base de la pirámide prefieren evitar este paso y conservar el efectivo, que no les representa ningún costo adicional al de la transacción.

Santiago habla de la manera en la que las personas se quejan por las comisiones que se cobran por manejar el dinero, cuotas de mantenimiento y de retiro. Agregado a esto, menciona que el efectivo es un problema gigantesco, ya que el 80% de los gastos de una casa de estratos bajos se realizan en efectivo. Lo anterior se da, entre otras cosas, como resultado de la existencia de miedos y desconfianza hacia el banco por temor a la cobranza de impuestos y los escándalos de corrupción dentro del sector financiero en años pasados. Además, pone sobre la mesa los temas de

papeleos que impiden que la gente se vincule a u obtenga una cuenta bancaria en una institución financiera de manera ágil y simple, por lo que, en muchos casos, prefieren no hacerlo.

Carolina complementa este punto de vista, puesto que afirma que Bogotá, por ser distrito capital, es una de las ciudades donde más se ha logrado un nivel de inclusión financiera y bancarización. Esta conclusión se deriva de que las cifras que muestran los informes y reportes de bancarización en el país parecen demostrar un nivel positivo de bancarización de la población; sin embargo, expone la manera en la que estas cifras suelen ser engañosas, puesto que, en el país, es común que se abran cuentas para recibir subsidios del gobierno y otros propósitos, se retire el dinero en efectivo inmediatamente y no se vuelvan a utilizar. Esto significa que, aunque en los registros públicos de la capital del país parece existir un nivel saludable de participación en el sistema financiero, la realidad es que la gran mayoría de las transacciones dentro de los sectores más pobres de la población se siguen realizando en efectivo.

Por otra parte, Carolina establece que actualmente sí existen mecanismos digitales y accesibles; sin embargo, surge el problema de la falta de inmediatez en las alternativas de pago distintas al efectivo. Esto se explica por el hecho de que una persona que busca realizar una compra o una transacción de bajo monto tiene la necesidad de recibir su contraparte inmediatamente, por lo que las alternativas actuales no suplen esta necesidad.

Otro de los factores más cruciales mencionados por Carolina, basado en su amplia experiencia en el Banco de la República, es la regulación retrógrada y estática de las transacciones, que fue creada en el 2005 por el gobierno nacional. Desde ese momento hasta la actualidad, el panorama ha cambiado inmensurablemente con la aparición de nuevos actores, innovaciones,

pasarelas de pago, entre otros, por lo que la regulación que se ha mantenido estática no tiene en cuenta la diferencia del funcionamiento de estas entidades y las entidades tradicionales. Esta complicación ha impedido el avance y ha permitido que los bancos se conviertan en monopolios únicos en la prestación de servicios financieros. Aunque los nuevos actores están encontrando los medios necesarios para entrar al mercado y ofrecer nuevos servicios, la regulación representa una dificultad sumamente limitante.

Uno de los aportes finales de Carolina en este respecto se concentra en que, a los bancos, que hasta el momento han sido los protagonistas de la prestación de servicios de pago, no les ha interesado llegar a los sectores rurales ni a los estratos más bajos. Según ella, esto anterior da como resultado de que esto implicaría una oferta de productos costosos, el diligenciamiento del seguro de Fogafin y un control de lavado de activos, trabas que los bancos ven como innecesarias en la medida en la que permanecen rentables con su población objetivo actual. Aunque para Carolina, la educación financiera no parece ser uno de los factores centrales que impide la bancarización, Santiago Perdomo efectivamente hace énfasis en la relación que existe entre el nivel de educación financiera de una persona y su nivel de bancarización y resalta que actualmente, no se están tomando suficientes medidas por parte del gobierno y el ministerio de educación para fomentar conocimientos de esta índole en la población colombiana.

De forma similar, Christian Rochas, cofundador de Savy, mantiene un punto de vista en el que el bajo nivel de bancarización de los colombianos recae primordialmente sobre la cultura, la desinformación y la desconfianza. Menciona que la cultura en Colombia impide que haya un mayor nivel de bancarización, lo que está ligado directamente a la educación financiera, puesto

que una gran cantidad de personas no tienen acceso a la educación superior. Esto anterior conlleva a que tengan un menor nivel de educación y por consiguiente, no frecuenten establecimientos bancarios. Además, resalta una limitante importante en el hecho de que las personas están acostumbradas a utilizar efectivo, por razones como la desconfianza en el sistema financiero. En los últimos años, han ocurrido una serie de escándalos de corrupción y otros desfalcos que, aunque no sean casos cercanos para quienes deciden evitar el sistema financiero, previenen que las personas de bajos recursos recurran a tener cuentas bancarias.

El objetivo 2 fue una de las áreas donde se encontró más discrepancia, ya que resaltan como factores principales el nivel de desconfianza en el sistema, la oportunidad que existe en el mercado para innovar, la necesidad de reemplazar la inmediatez del efectivo y los niveles de educación financiera. Respecto a los impuestos, se encontró que el 4x1000 no es únicamente un limitante por su naturaleza de cobro y de costo para quienes tienen una cuenta en una institución, sino por el hecho de que hay un nivel sumamente elevado de desinformación, en el que las personas no comprenden a cabalidad el funcionamiento del producto. Como bien lo afirma Santiago Perdomo, aunque todos los colombianos tienen derecho a una cuenta exenta de 4x1000 hasta un monto de aproximadamente 10 millones de pesos, muchos no lo saben, por lo que de todas maneras evitan abrir una cuenta de ahorros.

5.2.3 Medidas que el gobierno nacional y los bancos están tomando para trabajar hacia una mayor inclusión financiera

Carolina Merlano, directora del departamento bancario del Banco de la República, fue quien ofreció un mayor contexto en este respecto, puesto que su trabajo se basa primordialmente en manejar los sistemas de pago y entender precisamente las medidas que se están tomando para

innovar en este respecto. Resumió las iniciativas del gobierno para lograr evitar que el único actor responsable de este tema sean los bancos y lograr aumentar la bancarización en el país por medio de dos puntos principales: primero, la creación de nuevas entidades con requerimientos más suaves, que puedan prestar servicios menos costosos, de manera más eficiente y menos controlada y por otro lado, la modificación de la regulación del sector financiero.

Frente al primer punto, surgimiento de nuevas entidades, declaró que hace tres años, se crearon las SEDPES (Sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos). No se crearon para hacerle competencia a los bancos, sino que, por el contrario, fueron creadas para atender sectores rurales o estratos socioeconómicos más bajos que actualmente no están siendo atendidos por los bancos. Estas cuentas no tienen GMF (4x1000) y en su mayoría, están siendo ofrecidas sin costo alguno. Las SEDPES solamente pueden captar mediante depósitos electrónicos, puesto que no tienen la autorización de captar con cuentas de ahorro, ni con cuentas corriente. Paralelamente, el gobierno creó los depósitos electrónicos, una especie de cuenta de ahorro. Estos depósitos electrónicos representan otro medio de pago, como bien lo son las cuentas corrientes, de ahorro y de ahorro simplificado. Pueden ser abiertos por los bancos y por las SEDPES y además, cualquier persona tiene el derecho de abrir un depósito electrónico en un banco o en una SEDPE.

Cuando estos depósitos electrónicos manejan saldos superiores a tres salarios mínimos legales vigentes o transacciones en un mes superiores a tres salarios mínimos, dejan de considerarse cuentas simplificadas y deben entrar a pagar impuestos, exigen presencia física en la entidad para su apertura y la presentación de papeles para cualquier trámite. Por otro lado, para los casos en los que las cuentas corresponden a menos de tres salarios mínimos mensuales de

transaccionalidad o de saldo, las entidades han creado aplicaciones móviles, como por ejemplo Moovi, que simplemente exigen su descarga en cualquier dispositivo y un registro simple por medio de 4 preguntas. Una vez creado el registro, la aplicación anuncia la generación del depósito electrónico, identificado por el número de celular del individuo. Daviplata es otro claro ejemplo de un depósito electrónico, creado por el Banco Davivienda, con el fin de trabajar hacia los objetivos nacionales de incrementar la inclusión financiera. Estos mecanismos son algunos ejemplos de las famosas FinTech que se están tomando el sector financiero y que revolucionan cada vez más la industria, con el fin de poder incluir a la gran cantidad de personas que actualmente están siendo excluidas del sistema. Son alternativas que ofrecen mecanismos simples y accesibles a todas las personas y que facilitan en gran medida todo el proceso de bancarización, puesto que eliminan todo el papeleo que exigen las cuentas tradicionales y ofrecen alternativas sostenibles e innovadoras.

Las SEDPES pueden participar en los sistemas de pago. Actualmente, un individuo puede acceder a su cuenta bancaria y realizar una transacción a una cuenta en una SEDPE. Este mecanismo ha cumplido con la necesidad de simplificar el proceso y de incluir a los individuos con bajos saldos o niveles de transaccionalidad en el sistema financiero. Además del ofrecimiento digital, las SEDPES cuentan con puntos de retiro y de consignación, para permitir que sus usuarios alimenten la cuenta y realicen retiros. Actualmente, Moovi tiene aproximadamente ochenta mil puntos en Colombia, tanto en zonas urbanas como en zonas rurales. El factor diferencial de las SEDPES por encima de las cuentas convencionales es la diferencia en los costos. El manejo es estrictamente por el celular, no tiene GMF, cuenta con el respaldo de Fogafin, son vigiladas por la

superintendencia, y tanto la apertura de las cuentas como la transaccionalidad se lleva a cabo sin costo alguno.

Además de las iniciativas de SEDPES y depósitos electrónicos, Carolina afirma que aunque el tema de inclusión financiera no es un tema de banco central sino del gobierno, el Banco de la República está en el proceso de impulsar una cámara de pagos inmediatos, puesto que actualmente, salvo el efectivo, ninguno de los instrumentos de pago disponibles cumple con la función de realizar pagos inmediatos, como el pago del bus o la compra de un remedio convencional en una droguería. Esta cámara de pagos inmediatos busca crear un mecanismo para pagos muy pequeños, en el que, a través de los depósitos electrónicos, las transacciones ocurran en el instante en el que se realiza la compra y por ende, suplan la necesidad de inmediatez que actualmente, únicamente suple el efectivo. Un ejemplo actual de un mecanismo de pago inmediato es RappiPay, con la diferencia de que el anterior mencionado requiere la existencia de una cuenta crédito convencional que se encuentre registrada en la aplicación y no corresponde a una entidad financiera. Carolina afirmó que los pagos inmediatos actualmente representan la mayor expectativa o esperanza del gobierno colombiano para aumentar la inclusión financiera en el país.

Como última gran iniciativa, expuso que El Banco de la República, la Superintendencia Financiera y la unidad de regulación financiera del Ministerio de Hacienda, actualmente se encuentran trabajando en conjunto para regular los sistemas de pago de bajo valor en Colombia. Esto concierne los mecanismos empleados para transacciones de cantidades bajas de dinero, puesto que la regulación actual tiene una visión retrógrada, que continúa siendo lo que era cuando solamente existían los bancos. Se busca eliminar las ineficiencias, garantizar la transparencia y

eliminar los monopolios horizontales y verticales del mercado de sistemas de pago para abrir la puerta a nuevos actores que puedan prestar los servicios a las zonas del país que actualmente están siendo excluidas. Esta exclusión y dominancia por parte de los bancos del sistema financiero es un fenómeno que no se ve únicamente en Colombia, sino alrededor de todo el mundo, por lo que se han generado iniciativas para buscar nuevas entidades y medios de pago para atender otro tipo de poblaciones.

Además, la iniciativa de regulación de sistemas de pago de bajo valor busca generar un sistema mediante el cual los bancos deban sustentar sus tarifas y demostrar la manera en la que esas tarifas efectivamente corresponden a los gastos y a los costos. Lo anterior, con el objetivo de evitar la imposición de márgenes de ganancia abusivos por parte de los bancos y las SEDPES que inviabilizan la incorporación de personas de bajos recursos al sistema financiero. Un claro ejemplo de este fenómeno es lo que ocurre cuando se lleva a cabo una transacción entre dos bancos. La transacción debe atravesar un ACH (Automatic Clearing House), que cobra al banco 200 pesos, para que luego el banco cobre a sus clientes aproximadamente 7 mil pesos por realizar esta misma transacción. Esto representa un margen de ganancia abismal para los bancos y hace parte de la iniciativa del gobierno para evitar este tipo de situaciones.

Por otra parte, Santiago Perdomo se concentra en las iniciativas que han sido tomadas en años pasados por el Banco Colpatria. Enfatiza el hecho de que, en el año 2016, Colpatria decidió quitar las comisiones en las cuentas de ahorro y corrientes, logrando que el banco tuviera un crecimiento importante en aumentar el número de cuentas bancarias abiertas, enfocadas en estratos bajos. Por otro lado, afirma que el banco Colpatria tiene un Joint Venture con el Scotia Bank de

Canadá, por lo que se tomó la decisión de empezar la banca digital y se hizo apertura de un departamento netamente de banca digital, a raíz de lo cual empezaron unos desarrollos digitales que buscan atender los clientes a través de lo móvil.

Por otro lado, mencionó que, en cuanto a programas para la inclusión financiera, existe un programa que se llama Crédito Fácil Codensa, que recurre a que las personas paguen el crédito a través de la factura de la luz. En este orden de ideas, se ha encontrado que uno de cada 2 hogares de estratos 1 y 2 tiene tarjeta de crédito y ha comprado varios elementos para acreditarse. Este programa se realizó con el fin de incluir personas al sistema financiero sin cobrarles tasas de interés, haciéndoles pagar un servicio necesario como lo es la luz.

En contraste, Christian Rochas argumenta que el gobierno actualmente no está incentivando, ya que los que incentivan son las nuevas plataformas de emprendimiento digital. Pone sobre la mesa el caso de “TPaga”, un servicio financiero que permite llevar una billetera virtual. Los usuarios pueden interactuar con Tpaga en puntos Baloto, para así pagar facturas virtuales sin ningún tipo de cobro. Lo ideal de este concepto es llevar más servicios financieros a las personas sin bancarización.

Las medidas que se están tomando por parte del sector público y privado se resumen en las nuevas modalidades que están surgiendo, como Moovi, DaviPlata y el Crédito Fácil Codensa y por otro lado, el cambio en la regulación que hasta el momento ha impedido en gran medida que las pequeñas empresas se formalicen. Hasta ahorita, no se ha empleado una campaña para fomentar la confianza y el conocimiento del sistema financiero; sin embargo, es una medida que se

considerará más adelante, en la medida que se creen los mecanismos necesarios para que la población desatendida haga parte del sistema.

5.2.4 Opiniones de los expertos frente a las medidas más exitosas para lograr un mayor nivel de bancarización

En este sentido, existe una gran discrepancia entre la posición de los profesionales, puesto que mientras Christian Rochas y Carolina Merlano se concentran en la innovación y el surgimiento de nuevos modelos como motor principal de la bancarización en el país, Santiago Perdomo hace énfasis sobre la importancia de la educación financiera.

En primer lugar, Christian hace énfasis en la influencia del emprendimiento y los startups sobre el sector financiero. Expone que un aumento en el número de emprendimientos no implica un aumento en el nivel de inclusión financiera, ya que hay diferentes tipos de emprendimiento que no necesariamente están vinculados a los pagos digitales o que apuntan a otros estratos socioeconómicos. Sin embargo, los emprendimientos digitales sí pueden llegar a llamar la atención de personas de escasos recursos. Agregado a esto, para pagar estos servicios, se requiere tener cuentas bancarias; no obstante, existen posibilidades como el pago con Efecty o via Baloto, y en el caso de Savy, emprendimiento del que Christian es cofundador, el 30% de los usuarios pagan por este método. Tanto Savy, como otros startups en otros sectores han implementado modelos e iniciativas para incentivar a las personas a pagar con tarjetas débito o crédito mediante descuentos con ciertas franquicias de algunos bancos.

Por otro lado, el énfasis de Carolina se encuentra primordialmente sobre el rol de la confianza y la innovación en tecnología, que va de la mano con el punto de vista de Christian. Argumenta que las aplicaciones móviles de depósitos electrónicos se han convertido en medidas cada vez más viables, dado el incremento de teléfonos celulares inteligentes y tradicionales en Colombia. Aunque estos mecanismos funcionan con celulares sin datos ni capacidades inteligentes, la tenencia de teléfonos celulares inteligentes se ha masificado a través de todos los estratos socioeconómicos y zonas en el país, lo que posibilita en mayor medida el éxito de las aplicaciones.

Además, expone que una de las maneras más esenciales en las que la innovación en tecnología aporta a los niveles de inclusión en el país es la facilidad de acceso. Anteriormente, para abrir una cuenta en una institución financiera, era necesario llenar formularios complejos y proporcionar grandes volúmenes de información. Hoy en día, por medio del reconocimiento facial, dactilar y de iris, entre otros avances tecnológicos, se están encontrando formas de aprobar cuentas bancarias de una manera mucho más sencilla, lo que eliminaría ciertas barreras que impiden la bancarización de ciertos sectores de la sociedad.

Finalmente, Carolina menciona que, aunque la falta de educación financiera sí es un problema en el país, la importancia de la educación recae más sobre instruir a la sociedad acerca de los nuevos mecanismos que existen y transmitir el mensaje de que no representarán altos costos ni resultarán en graves consecuencias para su estabilidad financiera. Todo el panorama de aumentar la inclusión financiera claramente debe ir acompañada de un programa de educación

financiera; sin embargo, el enfoque al comienzo no debe ser incrementar la educación, debe ser eliminar el miedo y la desconfianza.

Por su parte, Santiago se enfoca exclusivamente en la educación como iniciativa principal hacia una mayor formalidad financiera. Establece que la educación es la base principal para mejorar el sistema financiero y hacerlo más incluyente, por lo que se debe invertir en educación financiera para que las personas logren entender que una forma para bancarizarse es acreditándose. Volver a implementar clases o módulos de educación básica financiera en todas las escuelas del país, o capacitaciones básicas del acceso al sistema financiero, cumpliría con el rol de proporcionar mayor entendimiento sobre el manejo del dinero y la utilización del crédito. Explica la problemática de que mientras en los colegios privados, por lo general, hay niños de familias educadas financieramente, en las escuelas públicas, no existe un énfasis en la educación financiera que fomente su entendimiento. Según la perspectiva de Santiago, el Gobierno debería promover programas para aumentar la educación financiera, puesto que esta es la base del éxito de una economía más inclusiva en toda la infraestructura financiera.

Como factores secundarios, el funcionario del Banco Colpatria establece el hecho de que, hoy en día, hay mayor acceso a los dispositivos móviles. Davivienda, por ejemplo, está incursionando de manera adecuada en este sistema con su desarrollo tecnológico, Daviplata, ya que hasta una persona en el área rural puede recibir dinero a través de su móvil, sin necesidad de tener un celular inteligente. Por otro lado, el crédito fácil Codensa no es necesariamente una iniciativa tecnológica, sino una iniciativa metodológica y funcional que ayuda a los estratos bajos a pedir créditos y pagarlos mediante otros gastos obligatorios como la luz, sin necesidad de enfrentarse a fuertes

tasas de interés. Finalmente, Santiago Perdomo menciona la importancia de un cambio en la regulación, puesto que las altas tasas de impuestos a las que se enfrentan las PYMES generan desconfianza y como resultado, una tendencia a permanecer en la informalidad.

El objetivo 4 presenta una gran discrepancia en las opiniones de los expertos. Aunque algunos hacen énfasis sobre la importancia de involucrar temas de educación financiera en el currículo de educación de las escuelas, otros enfatizaron el rol del gobierno, la regulación y el nivel de confianza que se tiene sobre el sistema. Sin embargo, una de las vías más destacadas fue la innovación y la generación de nuevos modelos de negocio y sistemas digitales, que faciliten el acceso para el sector que actualmente se encuentra desatendido. Es necesario fomentar la innovación y crear incentivos suficientes para que se generen modelos de negocio socialmente responsables.

5.2.5 Principales efectos del nivel de bancarización sobre el emprendimiento y el desarrollo del mercado

La perspectiva de los expertos frente a este objetivo se divide en tres partes principales: el efecto de la bancarización sobre la sociedad, el desarrollo económico y la existencia de posibilidades para nuevos negocios y emprendimientos. Christian Rochas se enfoca en esta última, ya que menciona que una mayor inclusión financiera en efecto conlleva a un mayor nivel de emprendimiento, siempre y cuando haya incentivos que les permita a los emprendedores tomar la decisión de decir que es mejor pagar con una tarjeta débito o crédito sus servicios. Establece que las personas quieren el pago de inmediato, y con el efectivo es muy complicado hacerlo; además, al pagar en diferentes

formas en efectivo, se pierde la experiencia de lo que realmente venden los emprendimientos digitales.

Como resultado de esto, aunque sí es cierto que una mayor inclusión financiera puede llevar a que las personas tengan mayor acceso a los emprendimientos, tiene que llevarse a cabo un trabajo de la mano con las instituciones financieras privadas. Las personas deben entender que el mercado financiero ya no es un monopolio y que hay más entidades dedicadas a brindarle mejores condiciones a las personas, quitándoles el 4x100 y las cuotas de manejo que ellos no pueden subsidiar.

Agregado a esto, el cofundador de Savy manifiesta que un mayor nivel de bancarización conlleva a un cambio estructural en el pensamiento de las personas para que sea una cultura más digital, para que puedan acceder a la tendencia de comprar por medio de eCommerce. Dado esto, uno de los cambios más importantes de un mayor nivel de bancarización sería el cambio de mentalidad en cuanto a la desconfianza de comprar por internet. Finalmente, el incremento de la bancarización, desde el punto de vista de Christian Rochas, incentivaría la creación de nuevos emprendimientos digitales y el fortalecimiento de la economía para que en el país exista un mayor nivel de inversión.

En línea con el concepto de mentalidad y cultura, Carolina expone un resultado social de una mayor inclusión financiera. Afirma que la bancarización de las personas que actualmente no se encuentran en el sistema tiene un efecto importante sobre el futuro de estos individuos, debido a que generaría una trazabilidad y evitaría que continuaran siendo NNs en la sociedad. Por otro lado, esta historia crediticia crearía posibilidades para que estas personas accedan a créditos, soliciten

seguros y tengan la capacidad de adquirir nuevos servicios a los que anteriormente no hubieran tenido acceso. Una mayor inclusión en el sistema financiero generaría un ciclo supremamente positivo que terminaría repercutiendo sobre el mercado y el desarrollo general del país.

Finalmente, y no menos importante, Santiago Perdomo ofrece una visión general sobre el impacto de un cambio de esta índole sobre el funcionamiento del mercado y el desarrollo económico del país. Comienza diciendo que el gobierno no debería castigar tanto con impuestos a las empresas que se quieren formalizar, si quieren que la economía crezca dentro del país. Destaca que el emprendimiento, una base importante para el crecimiento económico, presenta limitantes de impuestos, y miedo a confiar en el sistema financiero, por lo que generalmente permanecen en la informalidad.

Uno de los puntos más importantes de Santiago se centra en el hecho de que, en la medida en que las personas se puedan ir bancarizando, la economía se empezará a volver formal. Colombia tiene un nivel altísimo de informalidad; cerca del 50% de la economía es informal, por lo que el gobierno tiene el deber y la responsabilidad de ayudar con ese tema. Los emprendedores tienen una gran dificultad al principio, ya que su negocio empieza en el sector informal por conveniencia, como resultado de los altos costos en impuestos, que hacen que los emprendimientos sigan en los suburbios de lo informal. Finalmente, Santiago expone que debe haber un momento en el ciclo de los emprendimientos en el que empiecen a adentrarse en el sector formal, si quieren crecer como empresa y aportar al constante desarrollo de la economía.

Es claro que el nivel de formalidad tiene un efecto clave sobre el nivel de desarrollo del mercado y la economía, y en la medida en la que se reduzcan los desincentivos de hacer parte del sistema, se reducirá el uso de efectivo, existirá mayor trazabilidad sobre los volúmenes de transacciones realizadas y se abrirán las puertas al surgimiento de nuevos actores en el mercado, lo que a su vez desarrolla la economía.

5.3 Investigación realizada en fuentes externas

Tabla 7. Instrumentos de pago – Número de Transacciones, Promedio Diario

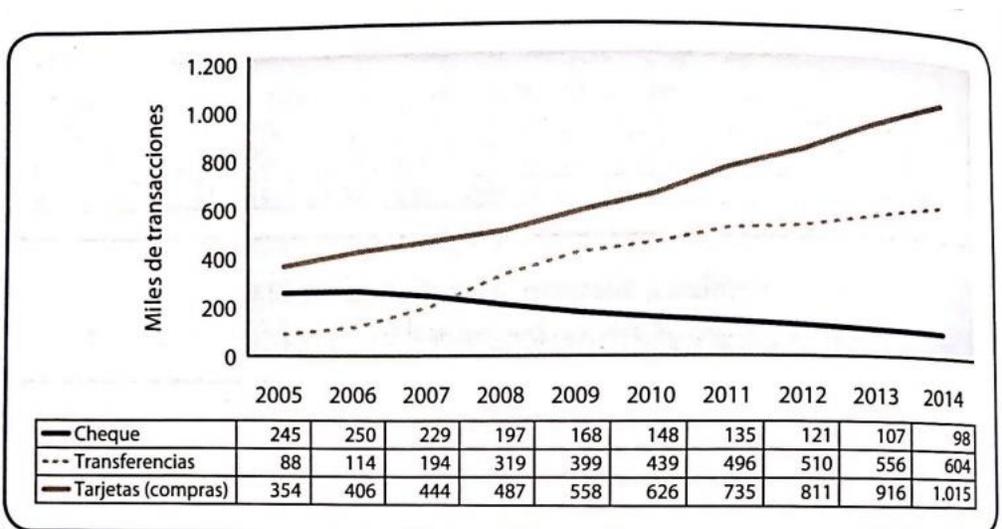
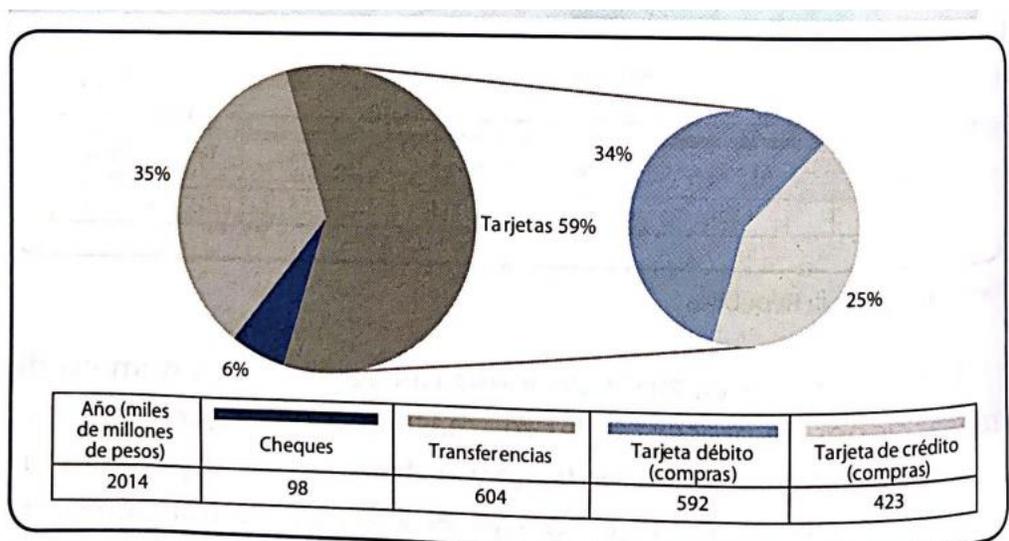
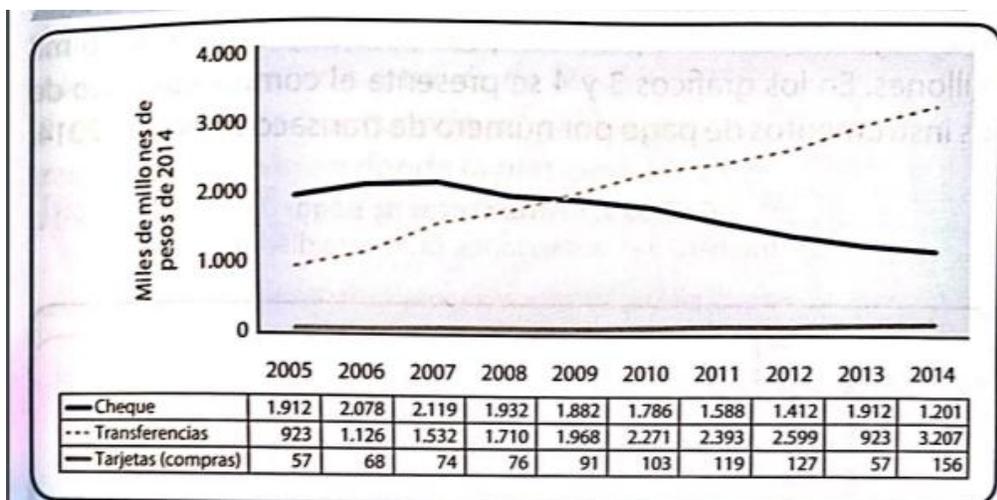


Tabla 8. Instrumentos de Pago – Participación Porcentual en el Número de Transacciones



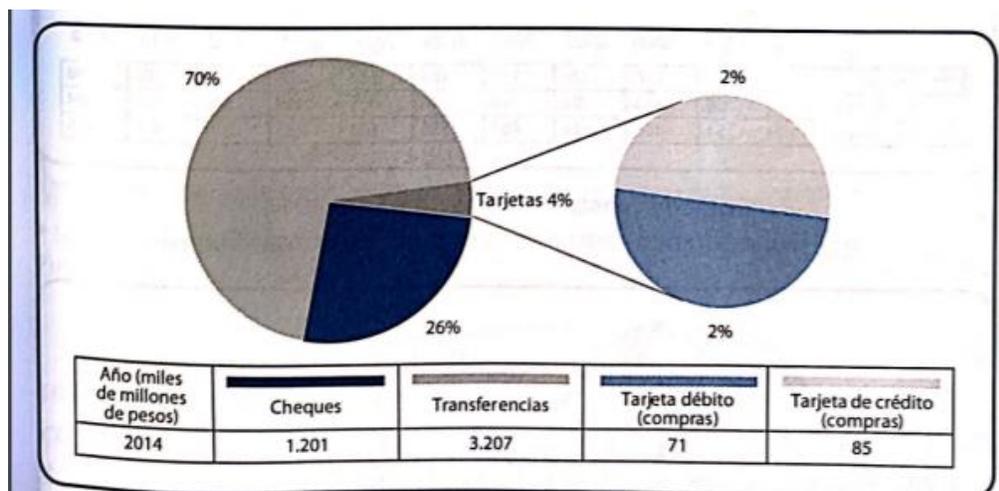
(Banco de la República, 2015).

Tabla 9. Instrumentos de pago – Valor de Transacciones, Promedio Diario



(Banco de la República, 2015).

Tabla 10. Instrumentos de Pago, 2014 – Participación Porcentual del Valor



Las tablas 8 y 10 muestran eventualmente como se han ido transformado el valor y los numero de pago de diferentes instrumentos de pago electrónicos. Se evidencia que, en cuanto al valor del instrumento de pago, el cheque tiene un valor superior, casi diez veces mayor que el pago en tarjetas débito o crédito. Sin embargo, el tanto el valor como el número de veces de pago en cheque en promedio al día ha ido disminuyendo a lo largo de los años, pues bien, este método de pago está siendo remplazado por transferencias y tarjetas debido a la fácil accesibilidad y al gran papel que está jugando la tecnología.

Cabe aclarar que, aunque los cheque tengan en promedio al día un valor mayor a las tarjetas, el número de transacciones al día es mucho menor que le de tarjetas, lo que demuestra es que las personas al realizar transacciones por medio de cheques, la realizan por un valor mucho más alto que las personas que realizan transacciones por medio de tarjetas. Por otro lado, es claro que el aumento del uso de tarjetas va de la mano con el alto impulso de la tecnología y de la

cantidad de personas que tienen smartphone, pues bien, el fácil acceso a la cuenta bancario desde un dispositivo generó un impulso importante en el tema de la bancarización.

En la tabla 8, se muestra el porcentaje de transacciones que se realizan por tarjetas crédito y débito. Lo que demuestra es que hay una mayor utilización de tarjetas débito que crédito. Lo anterior hace referencia principalmente a que las personas prefieren utilizar la tarjeta débito, que empezar acreditarse con tasas de interés que no generan confiabilidad por parte de las personas hacia los bancos.

Tabla 11. Número y Valor de Pagos Mensuales

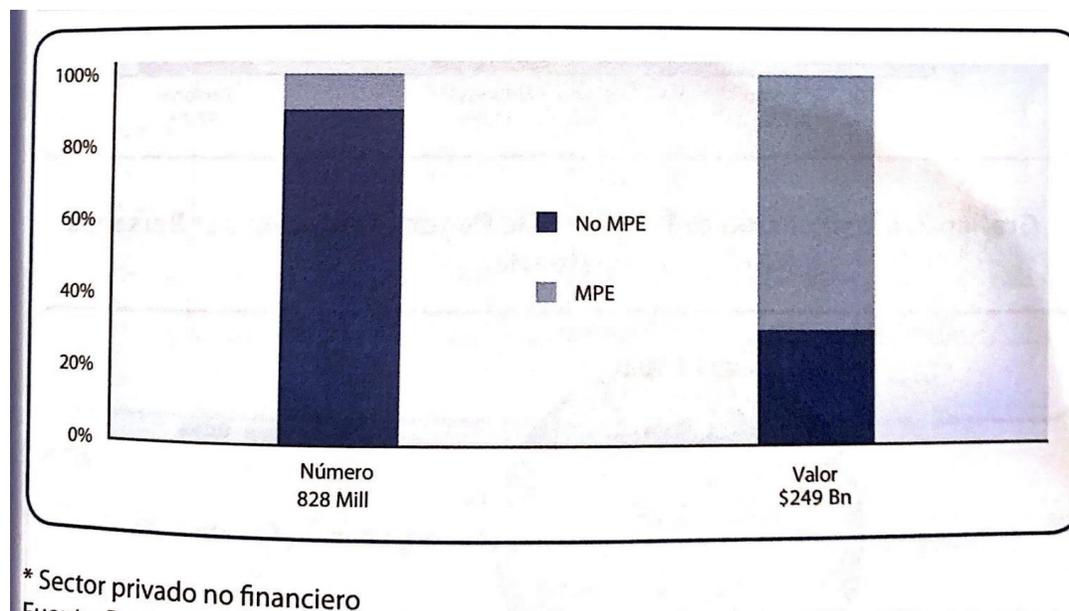
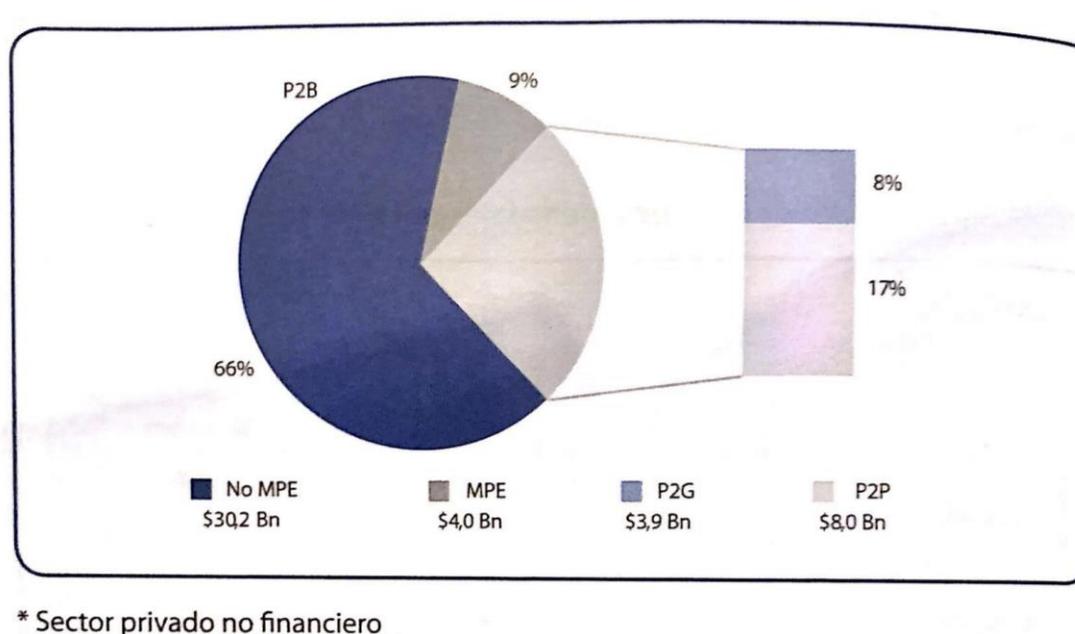


Tabla 12. Valor de pagos mensuales realizados por personas naturales.



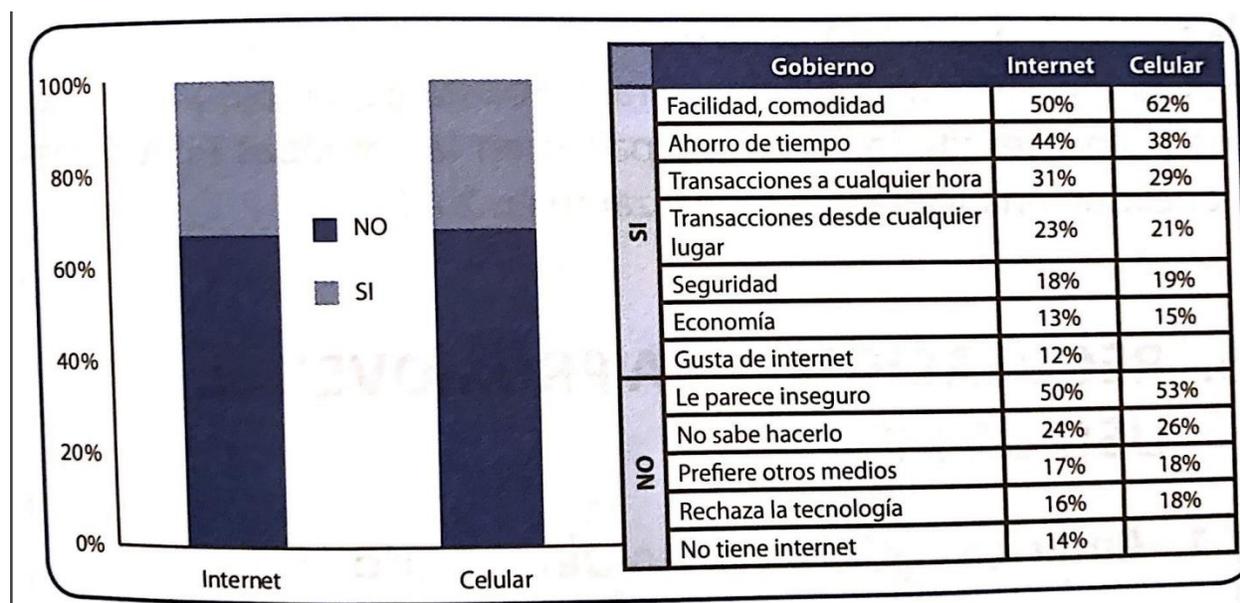
(Alliance, 2015)

Un estudio previo publicado por Better than cash Alliance, indica que el número total de pagos o transacciones realizadas entre distintos agentes de la economía durante el 2013 solo un 10% se realizó a través de medios de pago electrónicos. El escenario es mejor cuando se analiza el valor total o monto transado de pagos, en donde la participación de los MPE asciende a 69% del total mostrado en la tabla 8. (Asobancaria, 2017)

Es evidente que en la tabla 8 se muestra que eventualmente las personas siguen teniendo el efectivo como método de pago predilecto, pues el número de transacciones que se realiza es supremamente mayor al número de aquellas realizadas por medios electrónicos. Mencionado lo anterior, también se evidencia que el valor de las transacciones por medio de pagos electrónicos es mucho más alto que aquellas en efectivo, lo que indica que las personas no utilizan el efectivo para realizar pagos altos, pues eso muestra un alto nivel de inseguridad y miedo.

Vale la pena señalar que la mayoría de los pagos realizados por el Gobierno, tanto en número como en valor o monto transado han migrado hacia medios electrónicos. Por ejemplo, desde 2011, las transferencias del “Más familias en acción (MFA) a las familias beneficiarias se hacen a través de la banca móvil, lo que aumentó el uso de medios de pago electrónicos en las transacciones gobierno a personas. (Alliance, 2015)

Tabla 13. ¿Le gustaría usar canales no presenciales para sus transacciones financieras?



(Asobancaria, 2015)

A las personas se le dificulta mucho el tema de confianza al acceder a una dinámica no presencial de pagos o transacciones. Y hay múltiples razones por la que las personas no migran a pagos no presenciales tanto en un celular o internet. La tabla 13 muestra los múltiples factores por los cuales las personas migrarían a un pago no presencial o se quedarían en transaccional en efectivo.

Las personas que quieren migrar a un pago no presencial argumentan que presenta una mayor comodidad y facilidad de acceso a su cuenta, pues pueden ver de cualquier tipo de perspectiva su funcionamiento bancario. Además, se refieren a un ahorro importante del tiempo por temas de tiempo de transporte hasta entidades bancarias. Cabe resaltar, que hay un tema de tiempo realmente importante, que se pueden llegar a ahorrar y por último les genera confiabilidad el hecho de no transportar el dinero en efectivo

Por otro lado, desde la perspectiva de aquellas personas que no prefieren migrar a métodos de pago no presenciales, el primer ítem que se encuentra es que no confían en el sistema bancario por lo que les parece inseguro, además muchos no tienen los conocimientos necesarios para utilizar las nuevas tecnologías o prefieren otros medios presenciales para realizar cualquier tipo de transacción.

Por otro lado, es necesario nombrar y tomar bajo consideración el rol de las microfinanzas en todo el panorama de la inclusión financiera. Según la revista Dinero (2015), las microfinanzas son uno de los mecanismos más subestimados para reducir la pobreza del país. Los microcréditos pueden ser uno de los mecanismos más efectivos por ejemplo en zonas rurales, donde los empresarios y productores agrícolas requieren un apalancamiento en un seguro para combatir pérdidas y cambios drásticos como resultado de las condiciones climáticas. Aunque no fue un fenómeno mencionado a lo largo de la investigación cualitativa, no se debe ignorar en lo más mínimo su relevancia.

La Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras, Asomicrofinanzas, realizó un reporte en el año 2018, en el que destacó el esfuerzo realizado en el país por parte de las diferentes entidades para impulsar este mercado e incluir diferentes sectores en el sistema financiero. A cierre de 2018, reportó un saldo de cartera bruta de microcrédito de entidades asociadas al gremio de 14,6 billones de pesos colombianos, casi 3 millones de microempresarios atendidos a nivel nacional (50,7% mujeres) y casi 3 mil oficinas especializadas en microfinanzas en todo el país (Asomicrofinanzas, 2018). Algunas de las 38 entidades afiliadas más importantes del país son: Bancompartir, Corporación Micro Crédito del Grupo Aval, Amanecer, Crearcoop, entre otros (Asomicrofinanzas, 2018).

Según el reporte de iniciativas para fomentar la inclusión financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia, existe un incremento sustancial en el número de personas con acceso a microcréditos entre el año 2005 y 2015. En el año 2005, aproximadamente 700 mil personas contaban con acceso a este tipo de mecanismos; sin embargo, en el año 2015, aproximadamente 3,5 millones de personas tenían acceso, un incremento del 400%. Antes del 2005, el modelo se enfocaba principalmente en ONGs, mientras que actualmente, varios bancos del sector tradicionales cuentan con modelos alternativos para acudir a otros sectores de la población. Entre estos, se encuentran Banco de Bogotá, Bancolombia, Banco Caja Social y Banco Agrario, entre otros (Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera, 2016).

6. Conclusiones

La investigación realizada arrojó una serie de conclusiones clave respecto a las hipótesis planteadas al inicio del trabajo de grado. Aunque serán profundizadas dentro del conjunto de conclusiones para cada objetivo, se proporcionará en primera instancia una versión general de los descubrimientos. Lo hipótesis 1, que afirmaba que los niveles de exclusión financiera pueden ser reducidos por medio del aumento de educación financiera en el país, hasta cierto punto, fue contrapuesta por las opiniones de los expertos y la investigación cuantitativa realizada. Esto anterior, puesto a que, aunque sí se encontró una correlación entre las dos variables, las respuestas y por ende las relaciones entre los variables fueron sumamente dispersas, lo que arrojó un nivel bajo de confiabilidad del estudio. Se encontró una relación evidente entre distintos factores demográficos de la población y tanto su nivel de bancarización como su nivel de conocimiento financiero. Por ejemplo, el estudio proporcionó una relación directa entre el estrato socioeconómico y el nivel de conocimiento financiero, lo que quiere decir que el nivel de educación financiera de una persona es recurrente dependiendo del sector de la sociedad al que pertenece. Esto puede ir atado a una serie de factores, como por ejemplo el hecho de que los sectores más bajos suelen a tener niveles limitados de educación superior, lo que se ve reflejado directamente en su conocimiento del sistema financiero.

Por otra parte, el aporte de Carolina Merlano enfoca la conclusión que se establecerá, puesto que la directora del departamento de operación bancaria del Banco de la República afirma que trabajar en el nivel de educación financiera de la población sí podría generar un efecto positivo en la inclusión; sin embargo, la primera medida debe ser trabajar en la innovación y en la confianza que se tiene sobre el sistema financiero. Afirma que sin confianza y sin instrumentos financieros

que no resulten imposiblemente costosos, no existirá un cambio real. En este orden de ideas, se observa como quizás el entendimiento que se tiene sobre el concepto de educación financiera es errado, puesto que actualmente, se entiende como el nivel de conocimiento que tiene una persona frente a conceptos como el interés compuesto, la inflación, el interés y la inversión; no obstante, la raíz del problema no se encuentra en el hecho de que se tenga conocimiento sobre estos términos, puesto que una persona no decidirá abrir una cuenta en una institución como resultante de saber la definición de interés compuesto. Por el contrario, la educación que se debe fomentar debe ir enfocada hacia el entendimiento de la población de los diferentes mecanismos que existen dentro del mercado financiero que no resultarán en costos inmanejables ni un nivel atroz de fiscalización.

La comunicación y educación de la población mencionada anteriormente es esencial para el desarrollo de un sistema financiero, pero se debe tener como base la innovación y la aparición de nuevos servicios aptos para aquellos que han elegido permanecer por fuera de la formalidad hasta el momento. Esto conlleva a la segunda hipótesis generada, que afirma que los niveles de exclusión financiera pueden ser reducidos por medio de innovación tecnológica en la infraestructura financiera. Esta hipótesis, sin duda, ha sido validada por medio de la investigación; sin embargo, la hipótesis se queda corta frente a uno de los componentes más importantes de la innovación en infraestructura financiera: la modalidad. ¿A qué se refiere la modalidad? Se refiere a todas las maneras innovadoras que se salen del ámbito tradicional y proveen maneras diferentes de incorporarse al sistema financiero, como lo es el Crédito Fácil Codensa, que en lugar de cobrar un crédito por un medio tradicional, utiliza la factura de los servicios públicos como medio. Además, de esto, la modalidad también se refiere a la manera en la que se accede a los servicios, por lo que la tendencia móvil es uno de los detonantes más importantes del incremento de la

bancarización en un país como Colombia. Al aumentar la facilidad de acceso, más personas tendrán la posibilidad de utilizar estos mecanismos para los fines que actualmente está siendo utilizado el efectivo.

No se debe desconocer el rol de la tecnología en el proceso de inclusión financiera de los colombianos, puesto que la gran mayoría de las iniciativas que se están llevando a cabo para fomentar la bancarización se relacionan con la tecnología. Aplicaciones como Rappi, Moovi y Daviplata están tomando un paso importante hacia la generación de innovaciones. Rappi, por medio de RappiPay, que satisface en cierta medida la necesidad de inmediatez de las transacciones y las políticas para transacciones de montos pequeños; Moovi, por medio de la accesibilidad móvil, la regulación diferente a los medios tradicionales y la creación de depósitos electrónicos; y Daviplata, mediante la generación de un medio que no exige tener un teléfono celular inteligente para llevar a cabo transacciones de montos mínimos.

Estas innovaciones en la infraestructura financiera deben ir acompañadas de un cambio en la regulación del gobierno, que se adapte a los modelos de negocio de los nuevos actores del mercado y no imponga tasas abismales que terminen quebrando a los emprendimientos que pretenden trabajar hacia un mayor nivel de inclusión. Basado en todo lo mencionado anteriormente, se observa que la investigación reveló una serie de estrategias e iniciativas que se pueden llevar a cabo con este fin, que no fueron contempladas en las hipótesis iniciales. Entre estas estrategias se encuentra el rol del gobierno, que incluye la regulación y la imposición de impuestos, la posibilidad de disminuir los costos imposibles que se imponen tanto para abrir una cuenta en una institución financiera como para utilizarla y realizar transacciones y finalmente, la opción de

generar mecanismos que satisfagan la necesidad de inmediatez de las personas, como lo está haciendo actualmente Rappi Pay. Todos los argumentos anteriormente plasmados se pueden dividir en los 5 objetivos específicos planteados inicialmente, para de esta manera obtener una conclusión individual para cada uno.

Conclusión de Objetivo 1

Contextualizar la situación colombiana en términos de exclusión e informalidad financiera y exponer los factores económicos y sociopolíticos que han impedido el aumento de la bancarización de los colombianos.

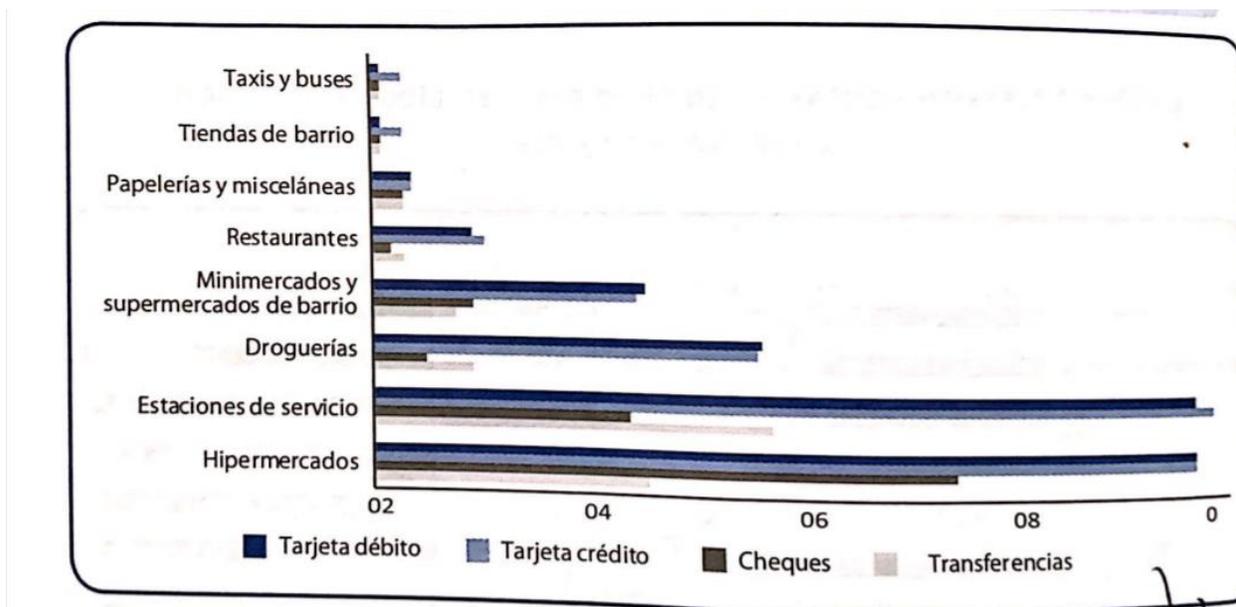
A lo largo de la investigación se evidencia que la infraestructura financiera la utilizan aquellas personas que pueden pagar por sus servicios y que margina aquellas personas que la desconocen o simplemente no quieren utilizar sus servicios.

En conclusión, se tuvo relevancia en el tema del efectivo como un impedimento de gran magnitud, que la sociedad colombiana no piensa dejar a un lado. Lo anterior se presenta por varios factores que a lo largo de la investigación denotamos. Principalmente, por los altos costos que tienen los bancos por tener alguna cuenta bancaria y hacer parte del sistema financiero en Colombia, por otro lado, se creyó en un principio que las personas de escasos recursos tienen un bajo conocimiento financiero por lo que manejar cierto tipo de infraestructura, puede ser digital o presencial, iba a ser un reto mucho más grande. Sin embargo, a lo largo de la investigación se pudo evidenciar que la educación financiera no es factor tan determinante como sí lo son la falta de

confianza en el sistema y el gobierno, la oportunidad que hay actualmente para innovar en los sistemas de pago y la regulación retrógrada que impide el surgimiento de nuevos mecanismos. Los resultados arrojaron que no existe una diferencia sustancial en el nivel de bancarización de las personas ante un cambio en su nivel de conocimiento, sustentado tanto por la opinión de los expertos como por los resultados obtenidos en las encuestas. La correlación encontrada entre las dos variables resultó ser sustancialmente más baja de lo que se esperaba y demostró que así exista una pequeña relación, hay una gran variedad de factores externos adicionales que influyen sobre el nivel de bancarización.

Por otro lado, en la entrevista a Carolina Merlano se mencionó que lo más importante para las personas por fuera del sistema financiero no era el hecho de saber qué tanto rinde una tasa de interés en un banco, o tener conocimientos triviales sobre el sistema, sino la posibilidad de poder tener un pago digital lo más efectivo que se pueda; es decir, que la hora de pagar elementos con bajo costo se pueda evidenciar una transacción totalmente transparente y que no haya ninguna interferencia por parte del sector privado y público. Además de los altos costos que genera entrar en el sistema financiero, las personas creen que una vez estén bancarizadas, el gobierno los empezará a regular, de tal manera que empiecen a cobrarles impuesto, y como la cultura en nuestra sociedad es realmente desconfiada hacia el sector público, prefieren recurrir a viejas costumbre de “guardar el dinero debajo del colchón” y seguir realizando sus transacciones en efectivo.

Tabla 14. Aceptabilidad de Instrumentos de pago



(Banco de la República, 2015).

En la tabla 14 se explica la aceptabilidad de algunas entidades o instituciones referente a los sistemas de pago, eventualmente los taxis y buses son los medios que menos aceptan pagos electrónicos, al igual que las tiendas de barrio, pues bien, ellos requieren del dinero en efectivo en una transacción que se dé instantáneamente el dinero, pues ellos viven del dinero que producen diariamente, no esperan una recompensa al final del mes como lo hace el sector más formal en Colombia.

Por otro lado, los hipermercados y las estaciones de servicio son las que más aceptabilidad tienen en cuentas instrumentos de pago electrónicos, pues bien, estas industrias además de contar con los clientes de estratos más altos y donde más inclusión financiera se presenta, tienen la posibilidad

de no vivir del diario producido. Por otro lado, son sectores mucho más formales en donde los medios de pago electrónicos les facilitan muchos procesos.

Conclusión de Objetivo 2

Descubrir la profundidad del conocimiento que se tiene acerca del sistema financiero en Colombia y encontrar la relación que existe entre el nivel de educación financiera básica y el nivel de bancarización en la población.

La inclusión financiera se ve como un tema referente y señala a aquellas personas de escasos recurso que no están incluidos en el sistema. Los resultados previamente expuestos arrojaron, que el nivel de bancarización y el nivel de educación financiera sí tienen cierto nivel de relacionamiento; es decir, entre menos se sepa sobre educación financiera, menor será el nivel de bancarización que se verá reflejado en aquellas personas. Sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, la correlación que existe entre las variables es mínima, por lo que se debe entrar a considerar el rol de otros factores en los bajos niveles de inclusión en el país.

En la entrevista realizada a Christian Rochas, cofundador de Savy, se expone un claro ejemplo de que las personas de escasos recursos no necesariamente tienen que tener cierto conocimiento como para utilizar un pago digital. Pues bien, las personas de escasos recursos que utilizan esta plataforma evidentemente no realizan sus pagos digitalmente, pues la plataforma ofrece un pago en efectivo, que obliga a estos usuarios a pagar en un punto baloto. Esto anterior genera que se

pierda un poco la experiencia, pero denota que el conocimiento para pagar digitalmente es irrelevante en este tipo de negocios que promueven la innovación y el desarrollo tecnológico.

La investigación demostró, además, que el nivel de conocimiento del sistema financiero tiene un alto nivel de correlación con ciertos factores demográficos, como el estrato socioeconómico y la edad de las personas. Los hechos permiten concluir que en muchos casos, el nivel de conocimiento que se tiene es tanto un factor cultural como generacional. Mientras que las generaciones más viejas suelen ser más apegadas al efectivo, por el entorno en el que crecieron, los millennials y las generaciones más jóvenes se inclinan más hacia el mundo digital, lo que facilita en mayor medida su incorporación al sistema financiero.

Conclusión de Objetivo 3

Definir las maneras en las que las nuevas tecnologías se pueden apalancar para disminuir la exclusión financiera en la población no bancarizada.

Este es un factor relevante y de gran importancia en esta investigación, ya que se determinó como una de las hipótesis, que las nuevas tecnologías, innovación y una robusta infraestructura financiera puede ser las principales causales de una mayor inclusión financiera. En este objetivo concluimos que además de ser relevante, tiene que haber un acompañamiento a lo anteriormente mencionado por parte gobierno y las entidades privadas, que tienen la responsabilidad de fomentar la confianza, proveer mecanismos de entendimiento y generar métodos para atender a los sectores de la población que se encuentran excluidos.

Los bancos privados pierden día a día más protagonismo en el monopolio que antes existía en la economía, pues los nuevos métodos en el sector financiero, como las cámaras de pago inmediato, están generando una ventaja competitiva y están haciendo que las personas desconfiadas y poco optimistas crean en estas nuevas formas para tener la posibilidad de pedir un préstamo y crecer el patrimonio individual. Por lo tanto, el rumbo que deberá linearse en los bancos es el de la disminución de sus tasas de interés, del 4x1000 y demás costos que impiden que las personas tengan acceso a los beneficios que realmente tiene un banco.

Por otro lado, si se quiere crecer económicamente como país, existe la necesidad de otorgarle más oportunidades a los startups, con el fin de obtener un mayor desarrollo. Sin embargo, el mayor impedimento para que estas nuevas tecnologías e innovación surjan como “el consentido de Colombia” definitivamente son los impuestos, pues las PYMES y los emprendimientos suelen permanecer en la informalidad para evitar los excesivos cobros de impuestos y poder crecer sus negocios. Estos emprendimientos suelen ser, en una gran cantidad de casos, diferentes modalidades de FinTech, mediante las cuales se busca brindar servicios financieros a todas aquellas personas que actualmente se encuentran por fuera del sistema. Ofrecen alternativas innovadoras y definitivamente componen uno de los pasos más importantes hacia el aumento del nivel de inclusión financiera en el país.

No sabe duda que la innovación en tecnología y modelos de negocio es uno de los vehículos más importantes para influir sobre el comportamiento de ahorro y compra en Colombia. Estas innovaciones pueden surgir tanto en las entidades existentes como en nuevas entidades, que

cumplan con el rol de revolucionar la industria y proporcionar nuevas maneras de ver la inclusión financiera.

Conclusión de Objetivo 4

Identificar las medidas que se están tomando actualmente por parte del sector privado y el sector público para trabajar hacia una mayor inclusión financiera en Colombia y las medidas más exitosas para lograr este fin.

Actualmente en Colombia hay sistemas que promueven la inclusión financiera muy eficientes, durante las entrevistas realizadas se evidenció los que más renombre tienen por parte del gobierno y de las entidades privadas, como lo es el banco Colpatria.

En primer lugar, el Gobierno y el Banco de la república han dado inicio a las cámaras de pago inmediato, con el objetivo de que las personas que no están bancarizadas puedan acceder a un sistema simple de pago, sin la intermediación de alguna entidad, el tiempo que esto requiere y los costos que genera. Además, las personas requieren que la hora de realizar una transacción, esta se lleve a cabo de manera eficiente, una necesidad que también suplen las cámaras de pago inmediato. Por otro lado, actualmente existe una alianza en el gobierno, que pretende recrear la legislación retrógrada que rige el funcionamiento de las empresas. La nueva legislación debe ser más apta y debe permitir el desempeño de estas entidades, sin quebrarlas con costos excesivos e impuestos exagerados.

En cuanto al sector privado, se realizan actualmente varias estrategias que han funcionado de manera adecuada en el tema de inclusión financiera. El de más renombre es Daviplata, un método que no requiere que las personas estén vinculadas a un banco, sino que con sólo el solo hecho de tener un teléfono, sin necesidad de que sea inteligente, pueden realizar transacciones a cualquier parte teniendo el número de celular únicamente. Por otro lado, existe el Crédito Fácil Codensa, que genera que aquellas personas que no tengan altos ingresos puedan acceder a beneficios y a una mejor calidad de vida adquiriendo ciertos productos que se pagan posteriormente mediante la factura de la luz que les llega a sus respectivos hogares. Además, para los casos en los que las cuentas corresponden a menos de tres salarios mínimos mensuales de transaccionalidad o de saldo, las entidades han creado aplicaciones móviles, como por ejemplo Moovi, en la que, una vez creado el registro, se anuncia la generación del depósito electrónico, identificado por el número de celular del individuo.

Además, el gobierno creó las SEDPES y los depósitos electrónicos, que hasta un monto no cuentan con GMF y tienen ciertos beneficios que facilitan el acceso para las personas de escasos recursos, que se encuentran por fuera del sistema. Estos mecanismos son un excelente punto de partida para que se sigan creando metodologías alternativas en el sector financiero.

Conclusión de Objetivo 5

Determinar los efectos que el nivel de profundización financiera tiene sobre el mercado y el desarrollo de la economía del país.

impuestos habrá, generando así un desarrollo importante para el país, pues eventualmente esos impuestos irían dirigidos principalmente a mejoras de infraestructura y diversas problemáticas que tiene Colombia.

También se puede evidenciar que dependiendo del sector el mapa de dispersión mostrara la variación de sus puntos. El sector de vestimenta y accesorios es el que muestra aún más el relacionamiento que previamente se habría expuesto, el cual menciona indirectamente proporcional la evasión de impuestos junto con la penetración de medios de pago electrónicos.

En la medida en que las personas se puedan ir bancarizando, la economía se empezará a volver formal y se abrirá campo para que se reduzcan cada vez más las transacciones realizadas en efectivo. No existe duda de que una economía más formal funciona de manera más desarrollada; sin embargo, tiene que haber un acompañamiento por parte del gobierno y las entidades privadas, en las que se incentive de alguna manera la incorporación al sistema y se eduque a la población frente a los beneficios de hacer parte del mismo.

Finalmente, en el caso de lograr un mayor nivel de bancarización en la población que actualmente se encuentra excluida, se lograrán niveles de seguridad más significativos. Esto anterior, debido a que, a raíz del uso de nuevas fuentes de financiación, se reducirá el fenómeno de las alternativas informales, como lo es el famoso “gota a gota”, que domina en gran parte el mercado de préstamos en las poblaciones de estratos socioeconómicos más bajos. Puesto que, en una gran cantidad de casos, los métodos informales se utilizan como resultado de la falta de conocimiento de otras alternativas más formales, si se logra aumentar el nivel de conocimiento y

por ende el nivel de profundización, aumentará la implementación de finanzas formales y disminuirán los casos de violencia en los que reina el “gota a gota”.

7. Recomendaciones

Las recomendaciones se basan en los hallazgos de la investigación y de las conclusiones propias que surgieron del análisis. Estas recomendaciones se pueden dividir en tres categorías principales, cada una basada en un actor diferente. Estas categorías son: gobierno y sector público, bancos y emprendimientos.

En primer lugar, se abordará el rol del gobierno y el sector público en el proceso de aumentar la bancarización en Colombia. Con este fin, se debe tener en cuenta la regulación impuesta. Aunque el gobierno se encuentra en una campaña de modificar la regulación, como bien lo explicó Carolina Merlano, debe existir un compromiso por parte de los actores involucrados de efectivamente llevar a cabo el proyecto y crear una regulación más apta para los emprendimientos y las PYMES que están surgiendo en el mercado con la intención de atrapar los nuevos segmentos que actualmente no están siendo atendidos por los bancos. En este sentido, se observa la manera en la que a medida que el mercado y la tecnología evolucionan, la legislación debe evolucionar para permitir el desarrollo económico y la mejora de la industria.

Por otro lado, se debe contemplar la necesidad de adaptar el modelo tributario actual, puesto que en la investigación se encontró que la fiscalización y las altas tasas de impuestos son dos de los principales contribuyentes al bajo nivel de inclusión financiera en el país. Se debe considerar la posibilidad de obtener los fondos que el gobierno requiere por otros medios, que no impidan que las personas accedan a los mecanismos de ahorro y hagan parte del sistema financiero. Agregado a esto, el gobierno debe comenzar a fomentar la confianza tanto en el

sector público como en las entidades que prestan servicios financieros. Se debe educar a la población en cuanto a los potenciales beneficios de incorporarse al sistema financiero, para que aparte de un mayor nivel de confianza, exista un entendimiento del modus operandi del sistema y de los motivos por los cuales una persona debe acceder a ser parte de este.

En lo que a los bancos concierne, las recomendaciones se dividen en dos categorías principales: costos de las transacciones y transformación digital. Los actuales dueños del sector financiero deben encontrar la manera de adecuarse a las necesidades cambiantes de sus consumidores y de entender que existe una base de clientes que actualmente no está siendo atendida. Para lograr incluir este sector de la población, los bancos pueden optar por disminuir los costos de las transacciones para que estas personas tengan la posibilidad de acceder al sistema o, por otro lado, pueden trabajar por medio de la innovación y crear nuevas modalidades y plataformas en las que las personas puedan tener un medio distinto al efectivo. DaviPlata es un excelente ejemplo de la forma como los bancos deben revolucionar el sector, ya que es un mecanismo que comprende las necesidades de aquellos que necesitan realizar transacciones sin poseer teléfonos inteligentes o incluso, cuentas bancarias. Agregado a esto, los bancos deben comprender que para sus consumidores, el vínculo con el banco cobra cada vez menos importancia, por lo que deben crear canales digitales para seguir la tendencia de accesibilidad móvil y fortalecer el vínculo con sus usuarios de maneras innovadoras.

Finalmente, se abordará el rol de los startups y los emprendimientos en el aumento de la inclusión financiera en Colombia. En primera instancia, aquellos que buscan emprender y generar nuevos modelos de negocio, deben considerar la amplia oportunidad que existe en el

mundo financiero, puesto que, aunque los bancos actualmente tienen la totalidad de la fuerza en el mercado, hay un sector gigante que se encuentra totalmente desatendido. En contraste, las personas que buscan innovar en sectores diferentes deben tomar como base el hecho de que una gran parte de la población colombiana no posee cuentas crédito o débito, por lo que deben entrar ofrecer mecanismos de pago alternativos dentro de sus modelos, como por ejemplo DaviPlata o cualquier tipo de depósito electrónico.

Por otra parte, de acuerdo con las tendencias actuales del mercado y las necesidades de los consumidores, los startups y emprendimientos deben adecuar su oferta de valor al ámbito de la sostenibilidad y el impacto social. Los consumidores son cada vez más conscientes del impacto de cada uno de los productos y servicios que consumen, por lo que se sentirán significativamente más atraídos a una marca que demuestra responsabilidad social. Además, una empresa socialmente responsable tiene la capacidad de generar vínculos emocionales con sus consumidores, que fortalece sustancialmente la lealtad que se tiene hacia la marca.

8. Referencias

- Alliance, B. t. (2015). *Country Diagnostic: Colombia. Development results focused research program*. Better than Cash Alliance .
- Amable, B., & Chatelain, J.-B. (2001). Can financial infrastructure foster economic development? *Journal of Development Economics*, 18.
- Anaya Narvaez, A., & Romero, Y. (2018). *La inclusión financiera en Sincelejo (Colombia). Un Modelo Económico Probit*. Ecos de Economía .
- Arciniegas, P. (15 de Julio de 2017). *En el 2020, Bogotá tendrá 300.000 habitantes más*. Obtenido de El Tiempo: <https://m.eltiempo.com/bogota/poblacion-por-edades-de-bogota-2017-109238>
- Asobancaria. (2015). *Seguridad bancaria en canales no presenciales: Una ruta hacia la inclusión financiera*. Asobancaria.
- Asobancaria. (2017). *Proyecto F, diagnóstico del uso del efectivo en Colombia*. (S. C. Gómez, Ed.) Bogotá: Santiago Castro Gómez.
- Asomicrofinanzas. (2018). *Informe de Gestión 2018*. Asomicrofinanzas.
- Banco de la República. (2015). *Reporte de sistemas de pago*. Bogotá: Banco de la república.
- Banco de la República. (2016). *Encuesta percepción sobre el uso de medios de pago en Colombia*. Bogotá: Banco de la República.
- Brent, D. A., & Ward, M. B. (26 de May de 2018). Energy efficiency and financial literacy. *Journal of Environmental Economics and Management*, 181-216.

- Brown, M., Henchoz, C., & Spycher, T. (2018). Culture and financial literacy: Evidence from a within-country language border. *Journal of Economic Behavior and Organization*.
- Cano, C. G., Esguerra, M. D., Garcia, N., Rueda, J., & Velasco, A. (2 de Mayo de 2014). *Banrep.gov*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de Inclusión Financiera en Colombia: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia*. Superfinanciera.
- Dane. (2010). *Cuentas nacionales base 2005: principales cambios metodológicos y resultados*. Bogotá: Dane.
- DANE. (2018). *Censo Nacional de Población y Vivienda*. Obtenido de DANE : <https://sitios.dane.gov.co/cnpv-presentacion/src/#cuantos00>
- De Olloqui, F., Andrade , G., & Herrera, D. (Junio de 2015). *BID Banco Interamericano de desarrollo*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de Inclusión financiera en America Latina y el Caribe: https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6990/CMF_DP_Inclusion_financiera_en_ALC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (Abril de 2015). *The Global Findex Database 2014*. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de World Bank: <http://documents.worldbank.org/curated/en/187761468179367706/pdf/WPS7255.pdf>
- Dinero. (11 de November de 2015). *Microfinanzas, la subestimada herramienta para combatir la pobreza*. Obtenido de Dinero: <https://www.dinero.com/economia/articulo/las-microfinanzas-ayudan-crecimiento-empresarial-combatir-pobreza-colombia/215855>
- eMarketer. (2014). *Ventas a través de Comercio Electrónico a nivel mundial 2014*. eMarketer.

- Fadoju, O., Evbuomwan, G., Olokoyo, F., Oyedele, O., Ogunwale, O., & Kolawole, O. (2018). Datest for electronic payments performance in Nigeria banking system: A trend analysis from 2012 to 2017. *Data in Brief*, 5.
- Felix, E. (2018). *Distribución de la población de Colombia por estratos*.
- Gómez, S. C. (25 de Abril de 2016). *Construyendo una ruta hacia la masificación de los pagos electrónicos*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de Asobancaria: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/04/Semana-Econ%C3%B3mica-1039-Asobancaria.pdf>
- Grohman, A., Kluhs, T., & Menkhoff, L. (17 de July de 2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. *World Development*, 84-96.
- Guest, G., Namey, E., & McKenna, K. (2016). How Many Focus Groups Are Enough? Building an Evidence Base for Nonprobability Sample Sizes. *Field Methods*, 29.
- Hussain, J., Salia, S., & Karim, A. (19 de November de 2018). Is knowledge that powerful? Financial literacy and access to finance. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 25(6), 985-1003.
- Kabakova, O., & Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of Business Research*, 198-205.
- Kapetaniou, C., Samdanis, M., & Hee, S. (2018). Innovation policies of Cyprus during global economic crisis: Aligning financial institutions with National innovation System. *Technological Forecasting & Social Change*, 29-40.
- Li, F., & Perez, H. (2018). Measuring systematic risk across financial market infrastructures. *Journal of Financial Stability*, 11.

- Meifang, Y., Xianrong, Z., & Xiabo, X. (2018). Impact of payment technology innovations on the traditional financial industry: A focus on China. *Technological Forecasting & Social Change*, 9.
- Minitab. (30 de May de 2013). *Regression Analysis*. Obtenido de The Minitab Blog: <https://blog.minitab.com/blog/adventures-in-statistics-2/regression-analysis-how-do-i-interpret-r-squared-and-assess-the-goodness-of-fit>
- Okello, G., Bongomin, C., Munene, J., Ntayi, J., & Malinga, C. (1 de October de 2018). Nexus between financial literacy and financial inclusion. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 23.
- Ozili, P. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 12.
- Partners, V. (2013). *Evaluación del costo social del dinero en efectivo y los posibles escenarios de desarrollo en Brasil, Colombia y Méjico*. Value Partners.
- Rastogi, S., & Ragabiruntha, E. (3 de May de 2018). Financial inclusion and socioeconomic development: gaps and solution. *International Journal of Social Economics*, 45(7), 19.
- Remund, D. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *The Journal of Consumer Affairs*.
- Semana. (07 de February de 2019). *Qué son los préstamos "gota a gota" que grupos criminales de Colombia exportan al resto de América Latina*. Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/mundo/articulo/que-son-los-prestamos-gota-a-gota-que-grupos-criminales-de-colombia-exportan-al-resto-de-america-latina/600407>

- Skagerlund, K., Lind, T., Camilla, S., Tinghog, G., & Vastfjall, D. (2018). Financial literacy and the role of numeracy—How individuals' attitude and affinity with numbers influence financial literacy. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 18-25.
- Solo, T. M. (2008). Financial exclusion in Latin America – or the social costs of not banking the urban poor. *Environment & Urbanization*.
- The World Bank. (2017). *Population, total*.
- Uribe, J. D. (2012). *Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos de pago en Colombia*. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de Banco de la República: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1021.pdf
- Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (10 de March de 2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 449-472.
- Yu Ho, C., Huang, s., & Shi, H. W. (2018). Financial deepening and innovation: the role of political institutions. *World development* , 13.
- Zandi, M. (Febrero de 2016). *The Impact of Electronic Payments on Economic Growth*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de VISA: <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/visa-everywhere/global-impact/impact-of-electronic-payments-on-economic-growth.pdf>

Anexos

Anexo A. Encuesta

SECCIÓN 1: Preguntas Demográficas

1. ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

2. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5
- f) 6

3. ¿Cuál es su rango de edad?

- a) 18 – 28
- b) 29 – 39
- c) 40 – 50
- d) 51 – 61
- e) 62 o más

SECCIÓN 2: Conocimiento general del sistema financiero

4. ¿Qué es diversificar el portafolio?

- a) Comprar dinero en diferentes monedas para reducir el riesgo de que suba la tasa de cambio.
- b) Una técnica de inversión que consiste en componer el portafolio con diferentes tipos de activos, para reducir los riesgos totales de la inversión.**
- c) Abrir cuentas de ahorro en diferentes bancos para aprovechar los beneficios de todos.
- d) Cambiar de cuenta de banco cada año para reducir el riesgo de manejar el portafolio.

5. Un portafolio invierte igualmente (50/50) en dos fondos, A y B. El retorno de A es 3% y el retorno de B es 9%. ¿Cuánto es el retorno total?

- a) Exactamente 6%**
- b) Menos de 6%
- c) Más de 6%
- d) Es imposible saber con la información que tenemos

6. El año pasado, un galón de gasolina costaba 8,900 pesos. Desde entonces, la inflación ha cambiado el precio de la gasolina. ¿Qué se puede decir del precio de la gasolina hoy?

- a) Cuesta 100 pesos más de lo que costaba el año pasado
- b) Cuesta menos de 8,900 pesos.
- c) Cuesta más de 8,900 pesos.**

d) Es imposible saber con la información que tenemos

7. ¿Qué significa inflación?

a) **Un aumento generalizado y sostenido de los precios de bienes y servicios en un país durante un período de tiempo determinado**

b) Una disminución generalizada y sostenida de los precios de bienes y servicios en un país durante un período de tiempo determinado

c) El efecto que ocurre cuando el precio de los bienes y servicios en un país no cambia por un período mayor a un año.

d) El incremento del costo de tener una cuenta de ahorro en un banco.

8. Al solicitar un préstamo, la tasa de interés es:

a) El indicador de referencia con el que operan los bancos.

b) El porcentaje que recibirá por solicitarle recursos a una entidad financiera

c) **El costo que debe pagar porque le prestan dinero a un determinado plazo.**

d) La inflación aplicable para usted durante un determinado período

9. La tasa de interés de su tarjeta de crédito:

a) Cambia de acuerdo con su sueldo actual.

b) Varía de acuerdo con su estrato socioeconómico.

c) Disminuye de acuerdo con su nivel de ahorro.

d) **Varía mensualmente de acuerdo con las políticas de su banco.**

10. Suponga que tiene 100,000 COP en una cuenta de ahorro en la que se gana 2% de interés al año. ¿Luego de 3 años, cuánta plata tendrá?

- a) Más de 106,000 COP
- b) Exactamente 106,000 COP
- c) 101,000 COP
- d) 100,000 COP

11. ¿Qué es el interés compuesto?

- a) **La acumulación de intereses que se han generado en un período de tiempo por un capital inicial**
- b) El interés que cobra un inversionista por el monto invertido en un proyecto
- c) El interés que le cobra anualmente el Banco de la República a los colombianos
- d) El interés que se cobra por un préstamo a un año

SECCIÓN 3: Nivel de bancarización

Este ítem busca detectar la profundidad de inclusión financiera que se tiene por medio de seis preguntas:

12. ¿Tiene usted una cuenta abierta en una institución financiera?

- a) Sí
- b) No

13. ¿Tiene tarjeta débito?

- a) Sí
- b) No

14. ¿Hace cuánto fue la última vez que utilizó su tarjeta débito? (si no tiene tarjeta débito, no responda)

- a) Menos de un año
- b) Entre 1 año y 2 años
- c) Entre 3 años y 4 años
- d) Más de 5 años

15. ¿Tiene tarjeta de crédito?

- a) Sí
- b) No

16. ¿Hace cuánto fue la última vez que utilizó su tarjeta de crédito? (si no tiene tarjeta de crédito, no responda)

- a) Menos de un año
- b) Entre 1 año y 2 años
- c) Entre 3 años y 4 años
- d) Más de 5 años

17. ¿En caso de que tenga cuenta, utiliza su cuenta para ahorrar?

- a) Sí
- b) No

Anexo B. Entrevista con Carolina Merlano

1. ¿Cómo cree usted que los sistemas de pagos han evolucionado en los últimos años para abarcar un territorio tan variado y amplio como el colombiano?
2. ¿Cuáles considera que son los factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos?
3. ¿El Banco de la República está tomando medidas para lidiar con la exclusión financiera y el bajo nivel de bancarización en el país?
4. ¿Cuál es el rol del gobierno en este respecto y qué medidas se están tomando actualmente para este fin?
5. ¿Considera que la innovación en tecnología y la educación financiera pueden aportar a la inclusión de más colombianos en el sistema financiero? Si no, ¿Cuáles considera que serían las medidas más exitosas para lograr este fin?

Anexo C. Entrevista con Santiago Perdomo

1. ¿Cómo cree usted que ha cambiado el panorama de las transacciones financieras desde el momento que empezó su carrera en el Banco Colpatria hasta ahora?
2. ¿Cuáles considera que son los factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos?
3. ¿El Banco Colpatria está tomando medidas para lidiar con la exclusión financiera y el bajo nivel de bancarización en el país?

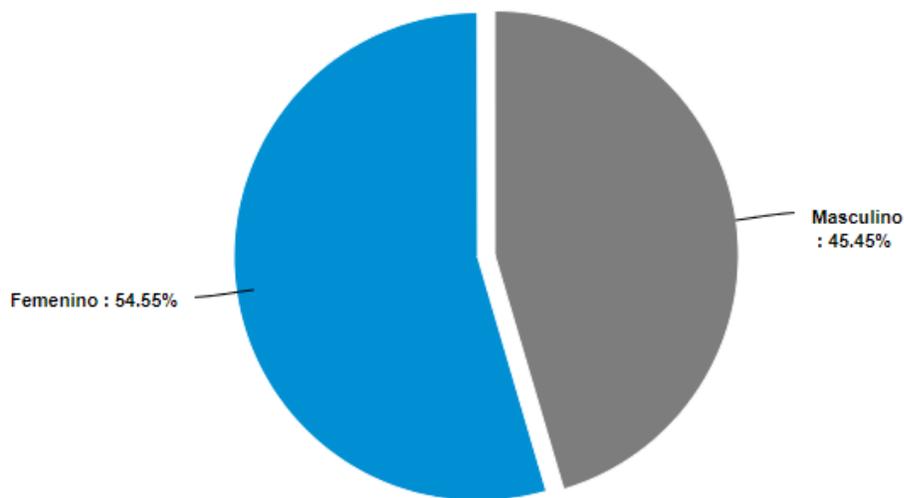
4. ¿Considera que la innovación en tecnología y la educación financiera pueden aportar a la inclusión de más colombianos en el sistema financiero? Si no, ¿Cuáles considera que serían las medidas más exitosas para lograr este fin?
5. ¿Cuál es el rol del gobierno en este respecto y qué medidas se están tomando actualmente para este fin?
6. ¿Cuáles cree usted que son los efectos principales de un mayor nivel de bancarización sobre el mercado?

Anexo D. Entrevista con Christian Rochas

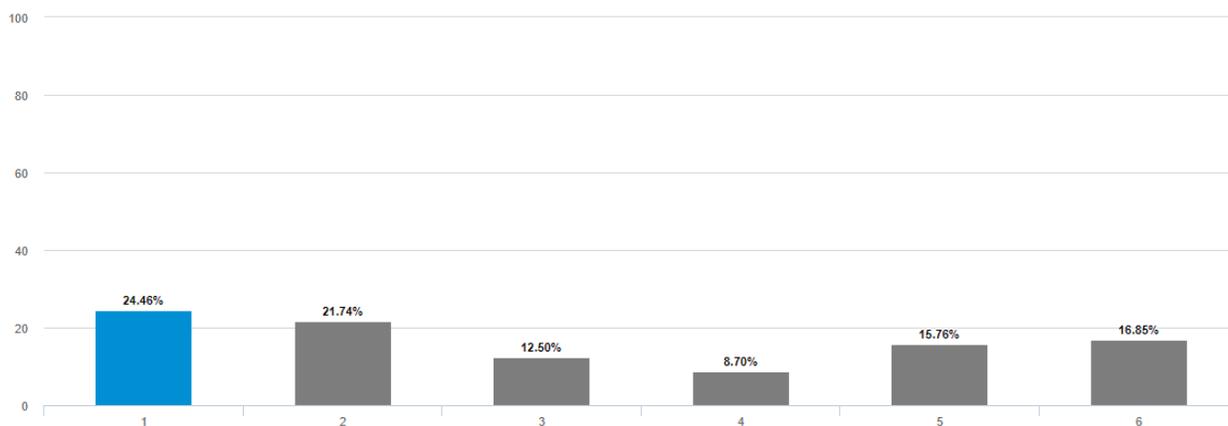
1. ¿Cree usted que un incremento en la inclusión financiera del país conlleva a un mayor acceso de las personas de escasos recursos al emprendimiento?
2. ¿Cuáles considera que son los factores más influyentes en el bajo nivel de bancarización de los colombianos?
3. ¿Considera que introducción de nuevas tecnologías y modelos de negocio pueden aportar a la inclusión financiera en Colombia? Si no, ¿Cuáles considera que serían las medidas más exitosas para lograr este fin?
4. ¿Cuáles cree usted que son los efectos principales de un mayor nivel de bancarización sobre el mercado?
5. ¿Cuál es el rol del gobierno en este respecto y qué medidas se están tomando actualmente para este fin?

Anexo E. Resultados de las Encuestas

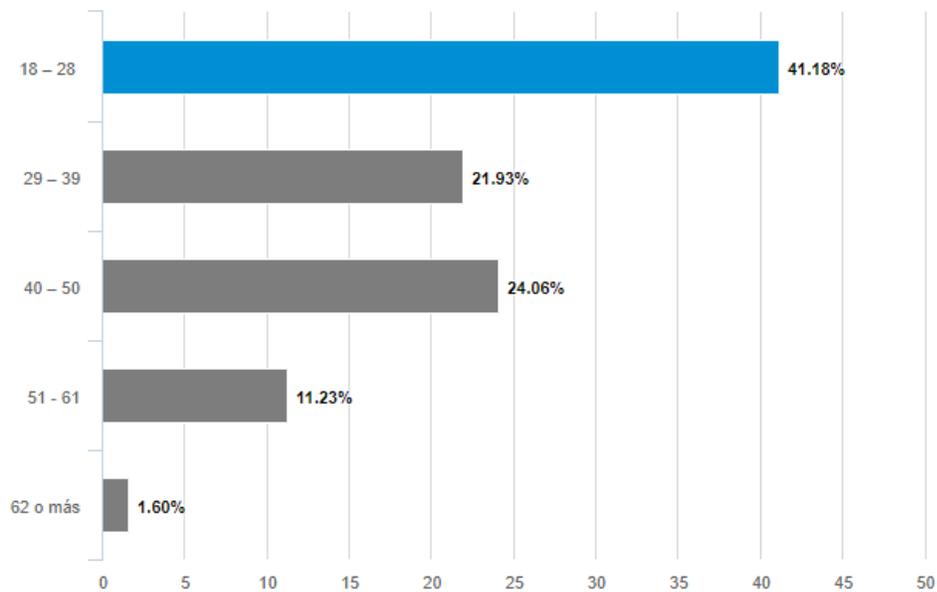
1. ¿Cuál es su género?



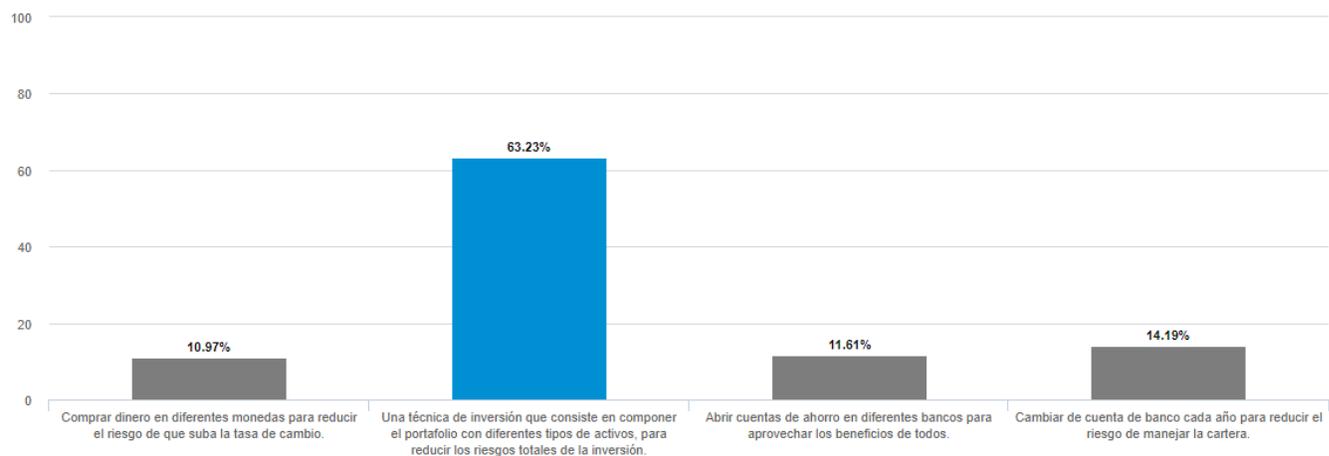
2. ¿Cuál es su estrato socioeconómico?



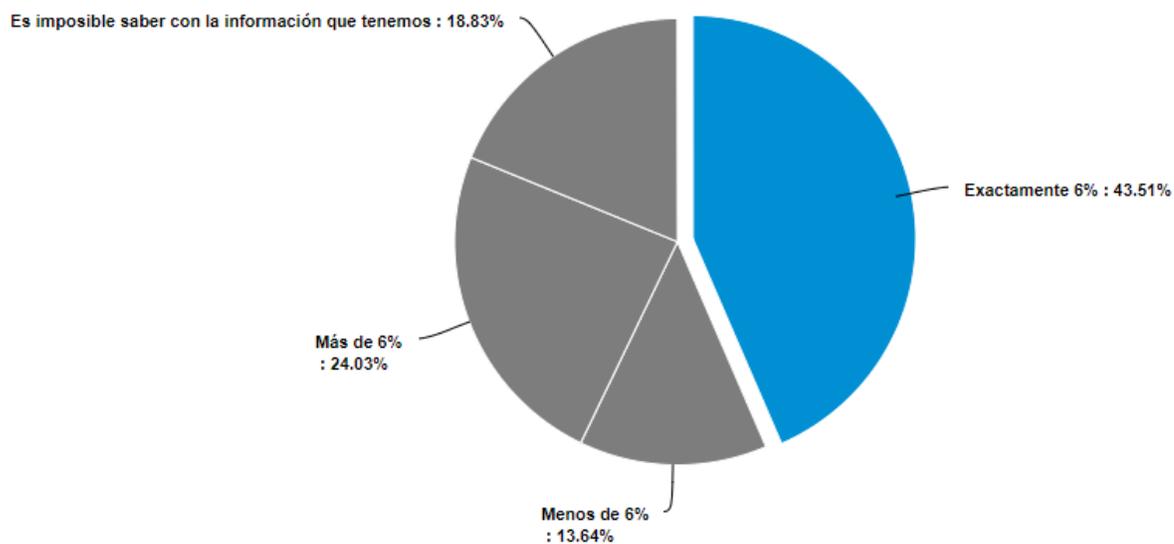
3. ¿Cuál es su rango de edad?



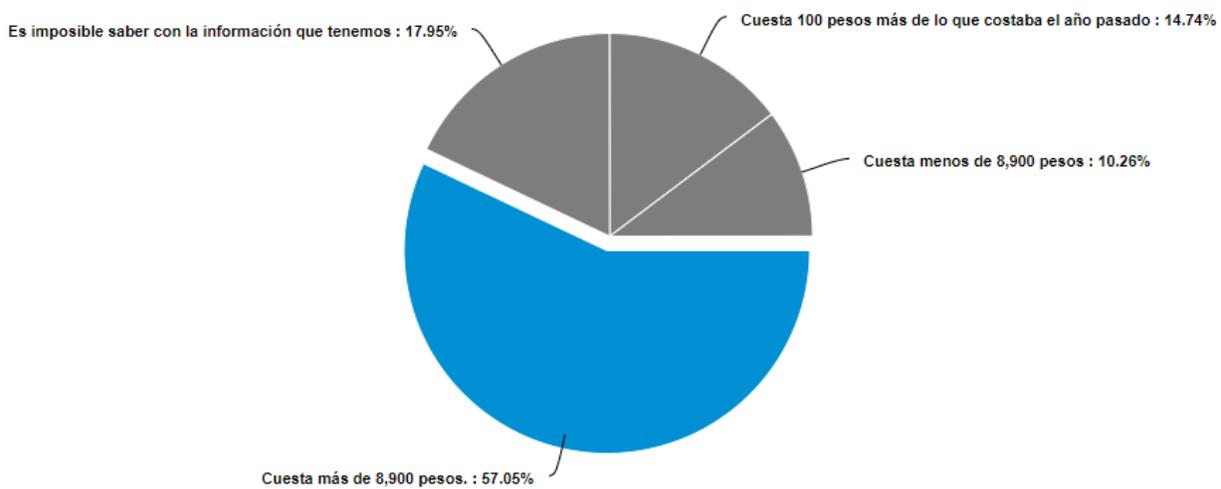
4. ¿Qué es diversificar el portafolio?



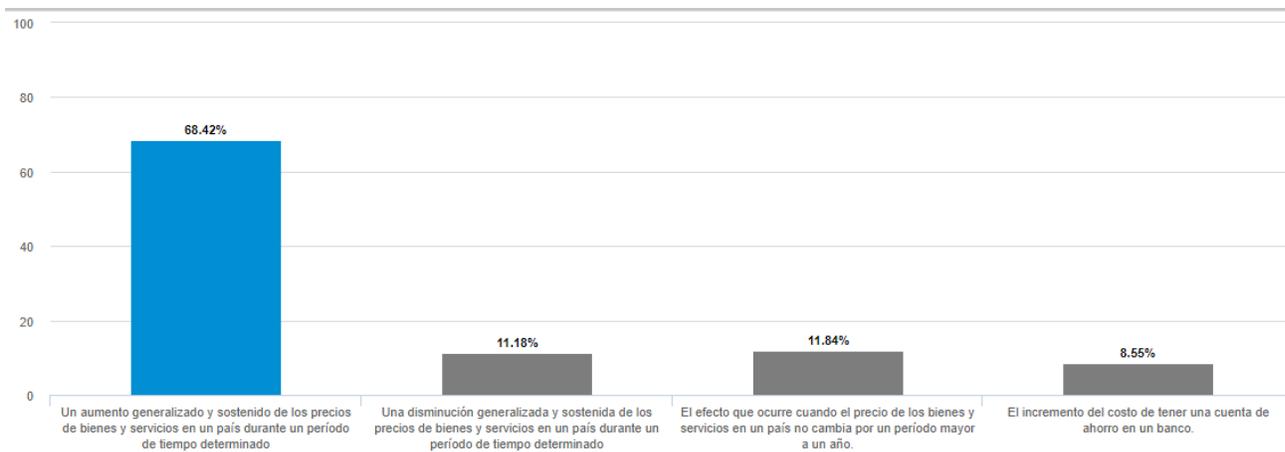
5. Una cartera invierte igualmente (50/50) en dos fondos, A y B. El retorno de A es 3% y el retorno de B es 9%. ¿Cuánto es el retorno total?



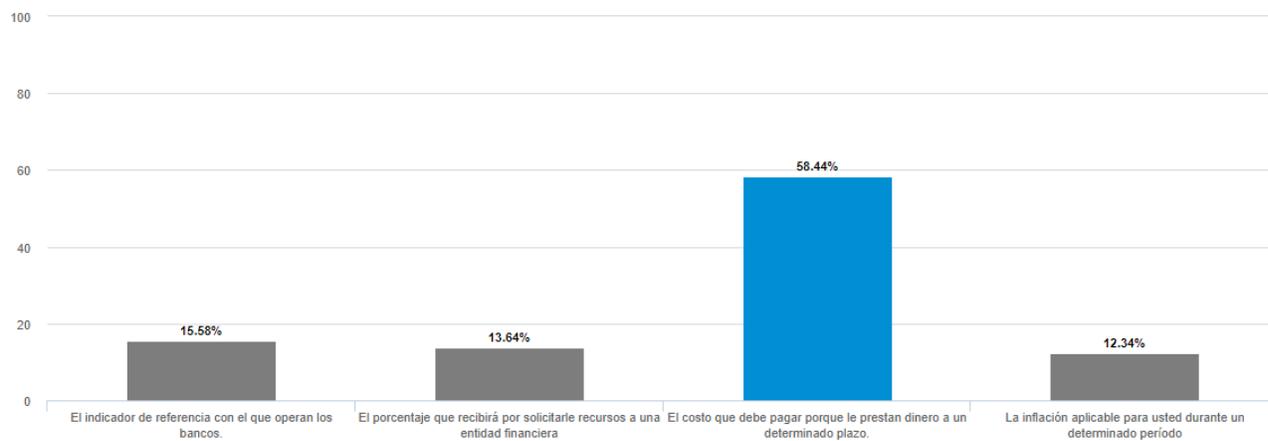
6. El año pasado, un galón de gasolina costaba 8,900 pesos. Desde entonces, la inflación ha cambiado el precio de la gasolina. ¿Qué se puede decir del precio de la gasolina hoy?



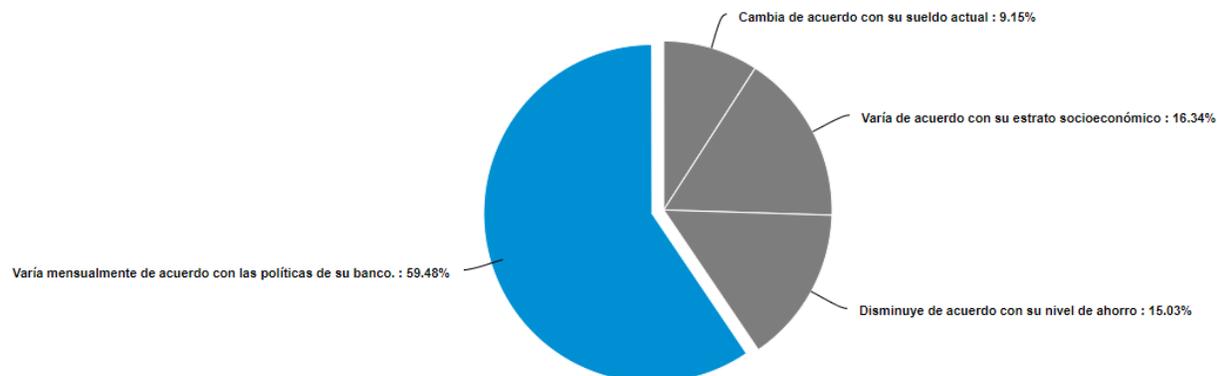
7. ¿Qué significa inflación?



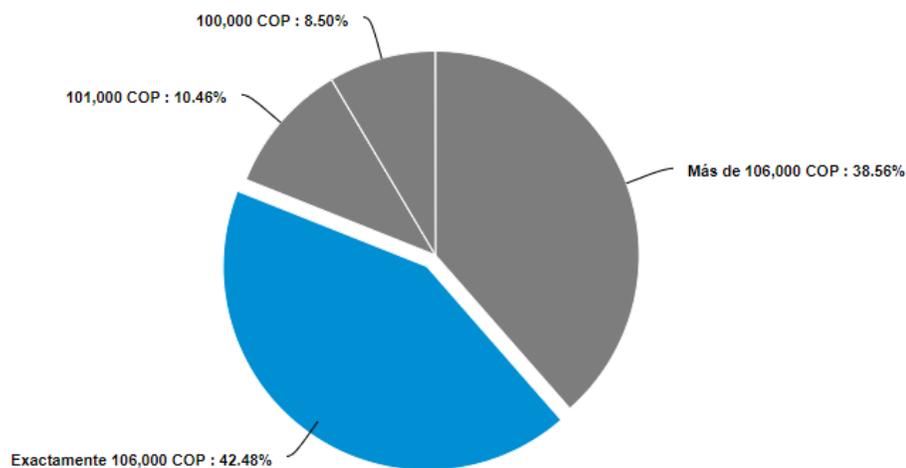
8. Al solicitar un préstamo, la tasa de interés es:



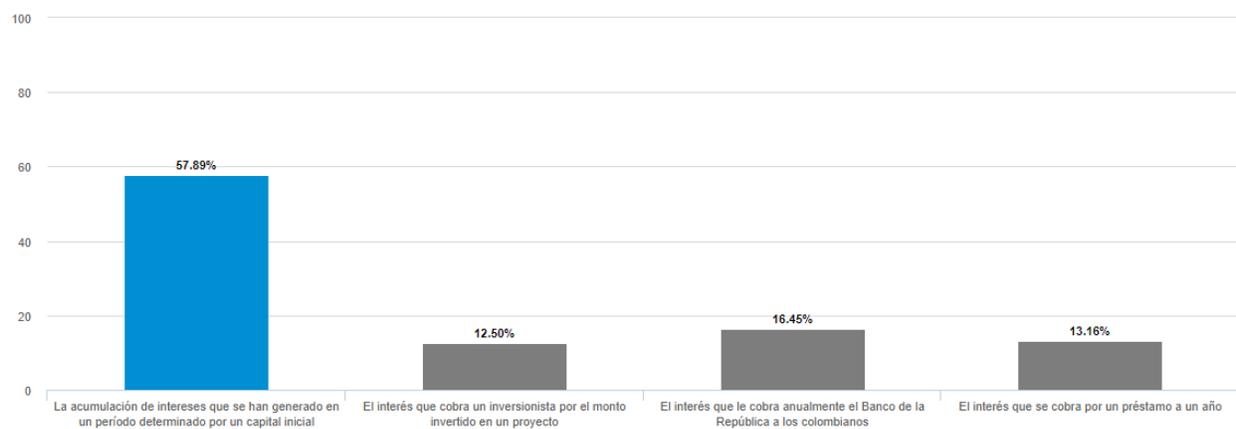
9. La tasa de interés de su tarjeta de crédito:



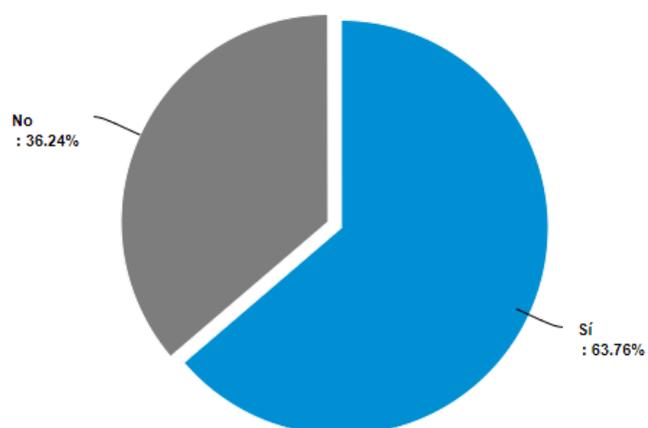
10. Suponga que tiene 100,000 COP en una cuenta de ahorro en la que se gana 2% de interés al año. ¿Luego de 3 años, cuánta plata tendrá?



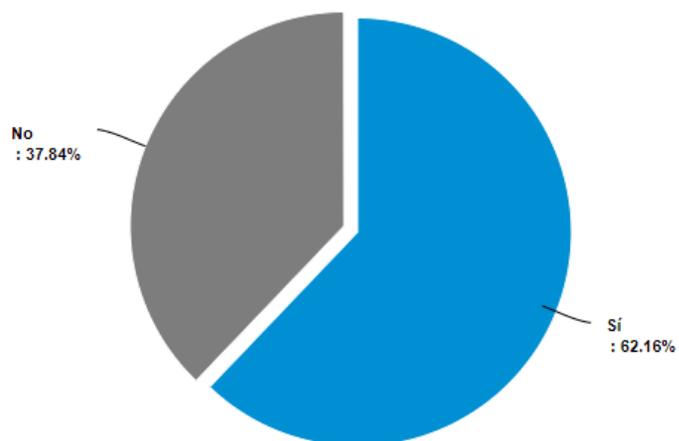
11. ¿Qué es el interés compuesto?



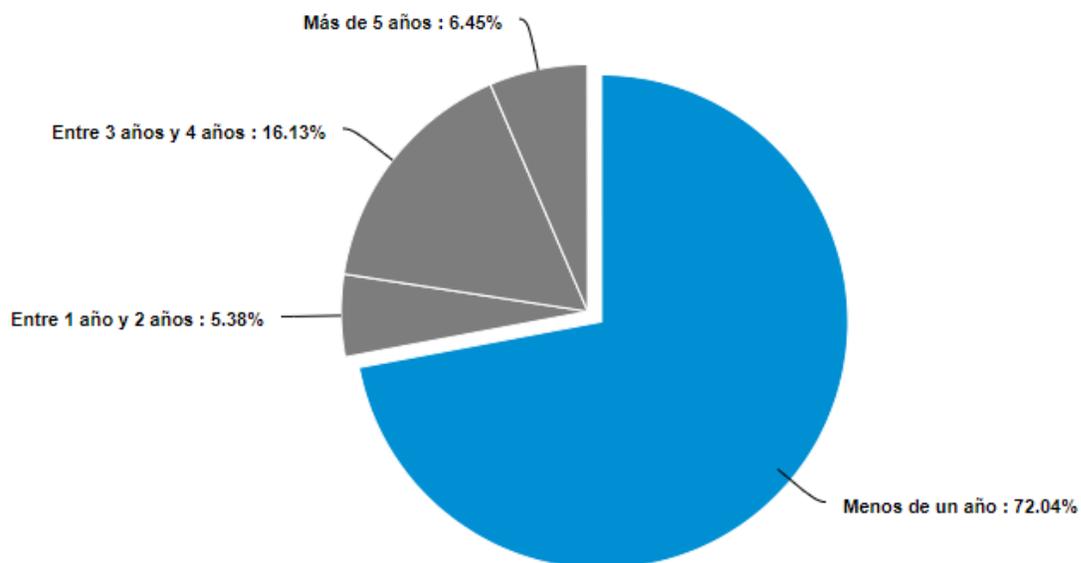
12. ¿Tiene usted una cuenta abierta en una institución financiera?



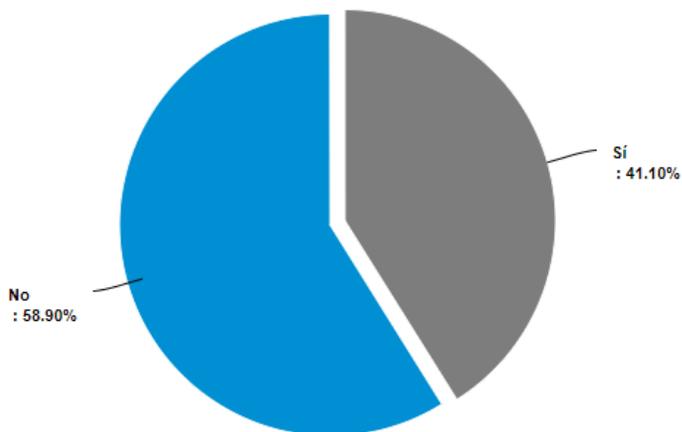
13. ¿Tiene tarjeta débito?



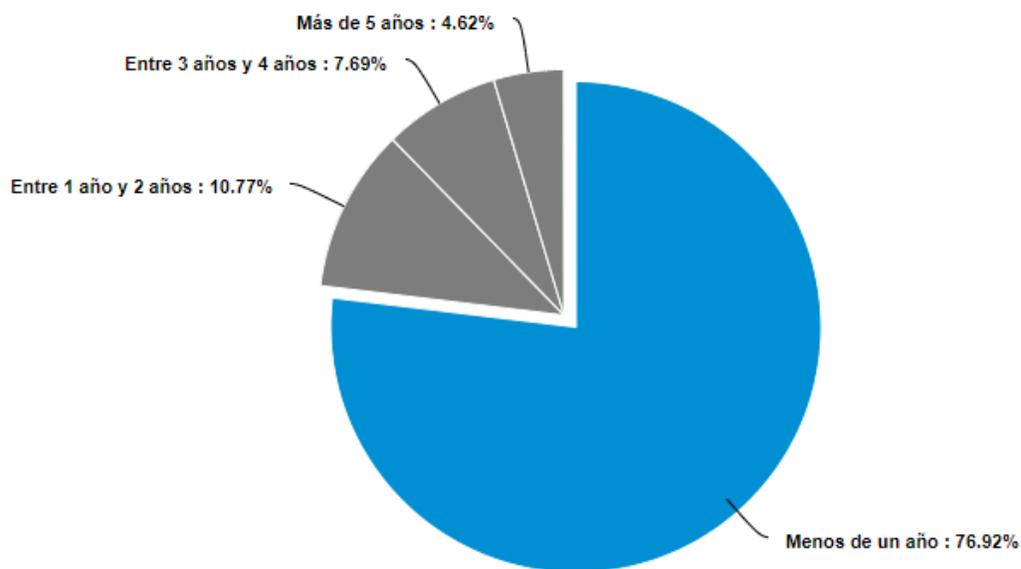
14. ¿Hace cuánto fue la última vez que utilizó su tarjeta débito? (si no tiene tarjeta débito, no responde)



15. ¿Tiene tarjeta de crédito?



16. ¿Hace cuánto fue la última vez que utilizó su tarjeta de crédito? (si no tiene tarjeta de crédito, no responda)



17. ¿En caso de que tenga cuenta, utiliza su cuenta para ahorrar?

