



**Modelo de inclusión financiera para personas de estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá**

**Hernán Darío Londoño  
Juan Felipe Zambrano Convers**

**Administración de Empresas  
Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA  
Bogotá D.C  
2022**

**Modelo de inclusión financiera para personas de estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá**

**Hernán Darío Londoño  
Juan Felipe Zambrano Convers**

**Director:**

**Juan Sebastián Castañeda**

**Administración de Empresas**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA**

**Bogotá D.C**

**2022**

## Resumen

La *inclusión financiera* y la adopción de nuevos medios tecnológicos ayuda a mejorar la *calidad de vida* de las personas. Es de suma importancia que las personas que viven en los estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá acepten estos nuevos mecanismos con el fin de mejorar los estándares o condiciones de vida, de ser así, esto traerá grandes beneficios y oportunidades. Por medio de este trabajo de grado, se demostrará a través de una revisión de la literatura, información importante la cual ayudará a entender un poco del contexto estudiado, los beneficios que trae vincularse al sistema, casos de éxito y oportunidades las cuales benefician al sistema financiero y a las poblaciones estudiadas.

Palabras clave: Inclusión financiera, Calidad de vida,

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b>	8
<b>1. Revisión de la literatura</b>	12
1.1 Inclusión financiera	12
1.2 Calidad de vida.	16
<b>2. Metodología</b>	20
2.1 Tipo de investigación	20
2.2 Enfoque	20
2.3 Población y muestra	20
2.4 Diseño de investigación	22
2.4.1 Fases	22
2.4.2 Variables de investigación	23
<b>3. Resultados obtenidos</b>	25
3.1 Población de los estratos 1, 2 y 3 de Bogotá que no se encuentra vinculada en el sistema financiero y reconocer las principales razones por las que no lo están.	25
3.2 Ventajas de vincularse al sistema financiero	46
3.3 Casos de éxito en los que el sistema financiero brinda mayores estándares de calidad de vida a las personas	51
3.3.1 Caso de éxito 1: Fundación Capital	52
3.3.2 Caso de éxito 2: Movii	55
3.4 Iniciativas para vincular más personas en el sistema financiero	58
3.4.1 Propuesta 1: Alianzas tarjetas débito + Datáfonos	59
3.4.2 Propuesta 2: Inversiones conjuntas	63
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>	67
<b>Referencias</b>	69

**Índice de tablas****Tabla 1. *Variables de investigación*****23**

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>Presencia de corresponsales bancarias</i>	26
Figura 2. <i>Evolución en el índice de la inclusión financiera en el país</i>	27
Figura 3. <i>Principales cifras de inclusión financieras para el año 2018</i>	28
Figura 4. <i>Género</i>	29
Figura 5. <i>Rango de edad</i>	29
Figura 6. <i>Estrato Socioeconómico</i>	30
Figura 7. <i>Nivel de educación máximo alcanzado</i>	31
Figura 8. <i>Profesión</i>	31
Figura 9. <i>Rango de ingresos mensuales</i>	32
Figura 10. <i>Acceso a Internet</i>	32
Figura 11. <i>Acceso a computador</i>	33
Figura 12. <i>Teléfono Celular</i>	33
Figura 13. <i>Medio de comunicación preferido</i>	34
Figura 14. <i>Producto financiero actualmente usado</i>	34
Figura 15. <i>3 principales razones por las que actualmente no tiene ningún producto financiero</i>	35
Figura 16. <i>Lugar de depósito de dinero</i>	35
Figura 17. <i>Periodo de tiempo por el cual ha tenido esta manera de depósito</i>	36
Figura 18. <i>Razón para tener un método de ahorro</i>	37
Figura 19. <i>Medio por el que se recibe dinero frecuentemente</i>	38
Figura 20. <i>Medios de pago recurrentes</i>	38
Figura 21. <i>Percepción de los bancos</i>	39
Figura 22. <i>Confianza que los bancos generan</i>	40
Figura 23. <i>Calidad de los servicios ofrecidos por los bancos</i>	41
Figura 24. <i>Facilidad para solicitar productos en los bancos</i>	42
Figura 25. <i>Cobertura que tienen los bancos en los municipios</i>	42
Figura 26. <i>Variedad de productos ofrecidos por los bancos</i>	43
Figura 27. <i>Opinión sobre el costo de los productos en los bancos</i>	44
Figura 28. <i>Percepción sobre la vigilancia que hace el gobierno a los bancos</i>	44
Figura 29. <i>Inclusión financiera y calidad de vida</i>	45
Figura 30. <i>Formas en las que la inclusión financiera puede mejorar la calidad de vida de las personas</i>	45
Figura 31. <i>Pagos por medio de Movii</i>	54
Figura 32. <i>Resultados implementación estrategia Fundación Capital</i>	55
Figura 33. <i>Comentarios Movii</i>	58
Figura 34. <i>Beneficios datáfono Bold</i>	62

## Índice de anexos

<b>Anexo 1. <i>Encuesta</i></b>	<b>76</b>
<b>Anexo 2. <i>Resultados de la encuesta</i></b>	<b>85</b>

## Introducción

A medida que las personas viven en una sociedad cada vez más comprometida con el bienestar de todos sus habitantes, se encuentran distintas disciplinas y conceptos que buscan una igualdad de oportunidades para todos los seres humanos. No hace mucho fue que se empezó a hablar en el mundo de los derechos humanos (1948), y a medida en que se encuentran mecanismos que ayudan a fomentar la realización de toda persona y sus sueños, se ha evidenciado que el dinero es parte fundamental para poder no solo subsistir, sino cumplir diferentes metas y objetivos que cada individuo tenga en su vida.

Para muchas personas y muchas familias el dinero es el medio para lograr ciertas cotas de bienestar, aunque siempre va a depender de lo que entendemos por bienestar, puesto que bienestar puede ser la posesión de un coche o de un piso en una zona lujosa, o bienestar puede ser dar de comer todos los días a la familia o no tener deudas. (Fernández, 2012).

De allí parte lo que hoy se conoce como la inclusión financiera, y el propósito que tiene esta en la sociedad en la que se vive hoy en día. Sin embargo, ¿qué es la inclusión financiera? Este término se refiere a la capacidad de acceso y uso, por parte de un individuo o grupo social, de los productos financieros formales (Humet et al., 2005). Dado lo anterior, se puede decir que el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria pero no suficiente para lograr la inclusión, ya que para garantizar esta se debe hacer efectivo el uso de estos servicios. En muchas de las discusiones que se han llevado a cabo sobre el tema, se afirma que, en el contexto actual, la inclusión en el sistema financiero equivale a una forma de exclusión social (Humet et al., 2005).



“La inclusión es clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad” (Banco Mundial, 2018) y es por esto por lo que “desde 2010, más de 55 países se han comprometido a implementar la inclusión financiera, y más de 30 de ellos han puesto en marcha o están preparando una estrategia nacional al respecto.” (Banco Mundial, 2018) ya que para empezar a fomentar el uso del sistema financiero solo basta con brindar la oportunidad a las personas de poder tener una cuenta de ahorros, de allí parte el hecho de acceder a otro tipo de servicios como, por ejemplo, los créditos bancarios, y con esto, las personas pueden invertir en su educación o empezar un negocio. De esta forma, poco a poco se empiezan a reflejar en la economía de un país los efectos positivos en indicadores de desempleo, consumo interno y PIB. La inclusión financiera contribuye al desarrollo económico de un país.

No obstante, actualmente en el mundo, teniendo en cuenta los datos del Banco Mundial, “alrededor de 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y el 75% de los pobres no tiene cuenta bancaria” (Banco Mundial, 2021). Ahora bien, puntualmente en Colombia, según datos de la Banca de Oportunidades (2021) “32,9 millones de adultos cuenta con algún producto financiero” y el “74,6% de adultos cuenta con algún producto financiero activo o vigente a junio 2021”. Esto brinda un panorama global y nacional de la magnitud de personas que no se encuentran incluidas en el sistema financiero.

Ahora bien, al centrarse únicamente en Colombia, podemos observar el cumplimiento de objetivos importantes en materia de inclusión financiera, por ejemplo, el indicador de acceso a productos financieros pasó del 82,5%, al cierre del 2019, a 87,9% en el mismo periodo del 2020. Diversos decretos y leyes contribuyen a la creación de oportunidades para que cada vez

la población colombiana aumente el número de personas inmersas en el sistema financiero. Por ejemplo, la Ley 1735 del 21 de octubre del 2014, conocida como la ley de inclusión financiera, promueve el fácil acceso a servicios financieros transaccionales. Sin embargo, solo el 76,7% de la población adulta del país tiene una cuenta de ahorros, 18,8% de los adultos tienen un crédito de consumo y 6,5% de los adultos colombianos cuentan con un microcrédito. Aún con un alto acceso a productos financieros, su indicador de uso es del 72,6%, lo que quiere decir que el gobierno colombiano sí promueve la inclusión, pero las personas no están haciendo uso de estas oportunidades (Banca de las oportunidades, 2020).

Es muy importante recalcar que la labor principal del sistema financiero es promover los recursos necesarios para que la economía de un país pueda evolucionar mediante la consignación de dineros que previamente han sido captados de las demás personas (García et al., s.f.). Por esta razón, la inclusión de las personas en este sistema es fundamental para que el progreso en la sociedad sea más rápido y mejore las condiciones de vida para todos los ciudadanos.

Si se analiza la publicación realizada en Forbes (2015) “Los 10 sistemas financieros más competitivos en el mundo”, se evidencia que existe una clara correlación entre la estructura y fortaleza de los sistemas financieros, con el crecimiento económico y la calidad de vida en los países. Dentro de este reporte, se encuentran países como Singapur, Nueva Zelanda, Finlandia, Australia, Canadá, Estados Unidos y Noruega, naciones que son caracterizadas por que sus territorios son bastante desarrollados, con altos ingresos y gran calidad de vida.

Mencionado esto, es fundamental conocer cuáles son los beneficios a corto plazo que implicaría la inclusión de las personas en el sistema financiero de Colombia, para así generar progreso que irá acompañado de mejores oportunidades laborales y condiciones de vida, salarios más competitivos y progreso económico en el largo plazo. Por esta razón, se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué iniciativas podrían contribuir a la inclusión financiera de las personas de estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas?

Es por esto por lo que se tiene como objetivo general de la investigación:

- Diseñar propuestas que contribuyan a la inclusión financiera de las personas de estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá.

Y como objetivos específicos:

- Identificar la población de los estratos 1, 2 y 3 de Bogotá que no se encuentra vinculada en el sistema financiero y reconocer las principales razones por las que no lo están.
- Determinar las ventajas de vincularse al sistema financiero.
- Demostrar casos de éxito los cuales verifican que el sistema financiero brinda mayores estándares de calidad de vida a las personas.
- Generación de iniciativas para vincular más personas en el sistema financiero.

# 1. Revisión de la literatura

Para responder a la pregunta de investigación, la cual hace referencia al mejoramiento de la condición de vida de las personas al incursionar en el sistema financiero, se procederá con una revisión de documentos los cuales hablan sobre la inclusión financiera y la calidad de vida de las personas.

## 1.1 Inclusión financiera

Una gran parte de la población mundial hace parte del mundo financiero y cada vez más individuos van uniéndose a este debido a los grandes beneficios que puede traer. Para poder hablar de inclusión financiera es necesario primero definirla y es por eso por lo que en esta tesis se hace referencia a la capacidad de acceso y uso, por parte de un individuo o grupo social, de los productos financieros formales (Levi y Andersson, 1980).

Daniel Elifonso Cardona, María Camila Hoyos, Fabiola Saavedra recalcan la importancia de la inclusión financiera mencionando que este es un elemento catalizador para lograr la reducción de la pobreza y generar prosperidad compartida en la sociedad. Afirman que por medio de esta se lograra cumplir la meta de reducir la pobreza extrema para el año 2030 y así poco a poco ir mejorando los estándares de calidad de vida de las personas. Por otro lado, aseguran que la inclusión financiera permite a las personas, pequeños empresarios, y familias aprovechar grandes oportunidades económicas por medio de diversas políticas de inclusión financiera sostenibles, las cuales incluyen apoyo al desarrollo de servicios financieros digitalizados, educación financiera, y un incremento en el empoderamiento de los consumidores (Ruiz et al., 2018).

Además de eso los gobiernos han jugado un papel muy importante para que más personas utilicen sistemas financieros sofisticados, cabe aclarar que el acceso a los productos financieros son una condición necesaria pero no suficiente para alcanzar la inclusión financiera, es necesario garantizar el uso efectivo de ellos. Esta toma vital importancia ya que dentro de muchas discusiones se considera que la exclusión financiera equivale a una forma de exclusión social (Cano et al., 2014).

Es por esto por lo que, en Colombia el proceso de paz y todo el tiempo del post conflicto ha sido de gran ayuda para poder tener acceso a regiones del país donde antes era prácticamente imposible entrar para las empresas públicas o privadas. En este caso, las instituciones financieras han podido tener acceso a las poblaciones que residen allí, y esto ha ayudado a que la inclusión financiera en Colombia vaya incrementando en los últimos años. (Thoene y Turriago-Hoyos, 2017)

Sin embargo, aunque ha habido avances en Colombia, Kamran y Uusitalo (Años de la publicación) “Bank’s unfairness and the vulnerability of low-income unbanked consumers.” explican cómo las personas de ingresos bajos todavía perciben un trato desfavorable, rechazo o falta de oportunidades por parte de los bancos, para que estos puedan hacer uso de los sistemas financieros disponibles hoy en día. Por lo que, es necesario empezar a cambiar esta perspectiva y así, incentivar a que la población con menos recursos vea una oportunidad y quiera pertenecer al sistema financiero (Kamran y Uusitalo, 2019).

Otro dato muy curioso es el que se menciona en el artículo “Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia” el cual dice que existe una relación inversa

entre inclusión financiera y pobreza monetaria. Esto es de suma importancia recalcar ya que hace válido el objeto de estudio de la investigación, el cual consiste en identificar de qué forma se puede mejorar la calidad de vida de personas de estratos 1, 2 y 3 de Bogotá por medio de la inclusión financiera. Además, mencionan que, con la incursión en estos servicios, se puede mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos por lo que se centra en la posibilidad del disfrute efectivo de los derechos de todas las personas para llevar una vida digna y tener una buena calidad de vida. (Narváez et al., 2020).

Según Pérez y Titelman (2018), la inclusión financiera debe ser concebida como una política de inserción productiva. Se dice que el sistema financiero debe ser utilizado como instrumento para incrementar las posibilidades de ahorro, aumentar el consumo de las personas y que de igual forma se debería aprovechar el talento empresarial o las oportunidades de inversión para hacer crecer el dinero que posea cada individuo.

Teniendo esto en cuenta, actualmente existe la posibilidad del pago móvil, que incentivan precisamente el ahorro o el consumo de las personas, ya que “ofrecen la posibilidad de hacer pagos, transacciones u otros servicios financieros con cobros muy bajos o sin cobro.” (Pelletier et al., 2019). En Colombia, aplicaciones como Nequi, han impactado de forma positiva la manera en que se generan los pagos, ya que actualmente existen establecimientos de comercio que cuentan con este medio de recaudos de dinero, y esto es precisamente una herramienta de pago móvil, que colabora a la inclusión financiera.

Ahora bien, no podemos hablar de innovación para incrementar la inclusión financiera sin hablar del internet, ya que este es el medio por el cual se han podido generar soluciones a

dichos problema. Es por esto por lo que, tomando como base el artículo titulado *Technology use in everyday financial activities: Evidence from online and offline survey data. Archives of clinical neuropsychology*, se ha podido evidenciar que actualmente las personas están prefiriendo usar medios tecnológicos (aplicaciones de bancos, páginas web o Fintech) para realizar actividades dentro del sistema financiero como transferencias, pago de facturas, consultar saldos, entre otras.

María José Roa y Oscar Carvalho revelan en su libro “Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales” que la baja participación de las poblaciones en el sector financiero depende de barreras de ambas partes, en primer lugar, de las personas y por otro el sistema en general. Dado lo anterior, las intervenciones utilizadas para aumentar la inclusión financiera deben mantener una visión integral que considere ambos tipos de barreras. La falta de visión respecto a este tema ante un crecimiento desordenado de la oferta, especialmente por medio de los nuevos canales de pago que en muchos casos no cuentan con la regulación necesaria para operar (Roa y Carvalo, s.f).

Como ejemplo, tenemos el caso de La Banca Comunitaria Banesco, del artículo llamado “Star+ Banca Comunitaria Banesco: La banca va al barrio.” En donde se evidencia como en el 2006 la iniciativa por parte del banco Banesco Banco Universal, en Venezuela, pudo incrementar la inclusión en el sistema financiero a familias de los sectores de la base de la pirámide, para que estos pudieran tener accesos a microcréditos y pudieran bancarizar (Auletta et al., 2019)

## 1.2 Calidad de vida

Por otro lado, cuando se habla actualmente de la calidad de vida de las personas, se hace referencia a esta como una medida de bienestar (Úrzua, Caqueo, 2012). Y es por esto por lo que es relevante para la investigación definir y dar parámetros de esta variable, para dar paso a la explicación de por qué es importante la inclusión financiera.

Ahora bien, es importante para la presente investigación definir y dar parámetros a lo que se denomina “Calidad de vida”, para entender cómo esta medida de bienestar (Úrzua, Caqueo, 2012) se puede ver afectada positivamente por la inclusión financiera.

Tomando como base el artículo escrito por Úrzua & Caqueo sobre el término calidad de vida, es importante tener en cuenta la definición que estos dan sobre este concepto, ya que se llega a la conclusión de que este es subjetivo, en donde para cada individuo una dimensión u otra, como por ejemplo las condiciones de vida, en donde la pobreza, los ingresos y el acceso a la educación, pese diferente y se llegue a resultados que no siempre concuerdan con lo que todos piensan o perciben. (Úrzua, Caqueo, 2012)

Un dato muy relevante que se consiguió bajo esta investigación fue la investigación de Mukong y Amadhila en el año 2021 ya que confirman que existe una correlación positiva y significativa entre el bienestar de la población y la inclusión financiera. La inclusión financiera de la población en la que se hizo el estudio (Namibia) impactó positivamente aspectos que mejoraron la calidad de vida de las personas, dentro de estos se destacaron: La educación, los ingresos y las decisiones financieras (Mukong, Amadhila, 2021).



En otro estudio realizado en indonesia, encontraron que la inclusión financiera afecta positivamente a la pobreza en la medida en que está incentiva el consumo y aumenta la inversión. Sin embargo, encontraron que no existe una relación directa con un mayor crecimiento económico en general, en el país/lugar donde se desempeñe. (Anwar et al., 2016).

Por ejemplo, una manera de incrementar la inclusión financiera para reducir la pobreza es mediante la implementación de microfinanzas para prestar servicios financieros como préstamos educativos y préstamos para vivienda, enfocados principalmente en las áreas rurales, tal como lo muestra el estudio llamado *The effects of financial inclusion on poverty reduction: The moderating effects of microfinance*. aplicado en Nigeria, tras ver los cambios y las nuevas medidas que ha puesto en práctica este país para reducir su índice de pobreza (Hussaini, Chibuzo, 2018).

Es necesario aclarar que para que exista un bienestar en una población debe ser también tenida en cuenta la equidad de género y es por eso que se trae el hallazgo encontrado en el artículo *Female financial inclusion and its impacts on inclusive economic development* donde se estudiaron 91 países desarrollados, es cual destaca la responsabilidad de las mujeres para incluirse en el sector financiero ya que al incluir más mujeres en el sector financiero ya que de ser así se impactara de manera positiva el desarrollo económico de la región mejorando la calidad de vida de las personas y reduciendo la inequidad de género rompiendo techos de cristal y diversas barreras las cuales no le permiten a las mujeres desarrollarse en ámbitos profesionales (Cabeza et al., 2019).

Además de esto, para que la inclusión financiera pueda tener relevancia en la calidad de vida de las personas, es necesario tener a una población educada en este sentido, que tengan cierto nivel de educación financiera para que puedan hacer uso de estas nuevas herramientas financieras que les serán presentes a medida que los gobiernos puedan ayudar a que se den las condiciones para esto (Carballo, 2017).

Otra prueba del buen impacto que traer consigo la inclusión financiera para mejorar la calidad de vida de las personas se ve evidenciada en la investigación realizada por Churchill y Marisetty en el año 2019 donde descubrieron el fuerte impacto de la inclusión financiera al disminuir los niveles de pobreza por medio de indicadores como la probabilidad de pobreza de la población y de carencias en los hogares. Dado lo anterior se concluye que la inclusión financiera se considera como un factor que mejora la inclusión social, reduce los índices de pobreza y la inequidad de ingresos en regiones vulnerables (Churchill y Marisetty, 2020).

Un dato que llama bastante la atención fue el que plantea Pedro Arturo Barboza en la propuesta de política pública de inclusión financiera para el desarrollo humano en Perú en la cual menciona que existe evidencia la cual afirma que el gasto público utilizado en los programas sociales no ha generado una contribución significativa en el desarrollo humano. La problemática radica en que como las personas no poseen recursos propios para su sostenibilidad y desarrollar sus actividades económicas, siempre tendrán problemas para salir de la pobreza por lo que es esencial brindar por medio de las políticas públicas implementar un mecanismo el cual les permita desarrollar la economía enseñando a utilizar los capitales de una forma más eficiente impulsando así la economía local (Barboza, 2018).

En Colombia, gracias a las políticas implementadas por el gobierno por medio de la banca de oportunidades, que busca promover la inclusión financiera en el país, se ha podido mejorar la calidad de vida de los colombianos en la medida en que estos han podido gestionar y planificar sus recursos y riesgos, y han tenido la posibilidad de entrar a programas de ahorro e inversión que afectan sus tomas de decisiones en cuenta a acceso a la educación y compra de vivienda. (Salinas-Bonilla, Solano-Aragón, 2020)

Otra razón por la cual se menciona que el incremento de la inclusión financiera mejora la calidad de vida de las personas es porque en aquellos países donde la inequidad salarial es mayor afecta directamente el PIB de la economía, eso quiere decir se está afectando la producción nacional al tener salarios equitativos. Implementando un modelo de inclusión financiera esa brecha se irá cerrando poco a poco generando más igualdad económica e incrementando los niveles del PIB generando crecimiento a la economía nacional lo que genera más empleos y mejores condiciones para todos los ciudadanos (Chu, Việt, 2018).

## 2. Metodología

### 2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional ya que en dicha investigación se demostrará si las variables estudiadas (Inclusión financiera y Calidad de vida) se encuentran relacionadas.

En este caso se plantea que las personas que hacen uso responsable de sus finanzas y por ende se encuentran vinculados a los diversos sistemas financieros tienen mejor calidad de vida ya que esta vinculación conlleva a que el manejo de sus finanzas sea más sencillo, tenga mejores opciones de financiamiento y resguarde su dinero de una forma mucho más segura por lo que si se le brindan todos estos servicios se esperaría que las condiciones en las que viven ciertas personas mejoren.

### 2.2 Enfoque

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo ya que se considera importante tener los resultados estadísticos de la investigación realizada pero además entender el trasfondo de dichos resultados para así comprender la problemática y poder dar soluciones a esta.

### 2.3 Población y muestra

Para nuestra investigación, la población objetivo son las personas que vivan o estén establecidos en la ciudad de Bogotá, Colombia que vivan en estratos 1, 2 y 3. Para este caso, serían personas que vivan en las siguientes localidades: Ciudad Bolívar, Usme, Bosa, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Puente Aranda y Suba. Cabe aclarar que en estas localidades no solo

existen barrios de estos estratos, pero teniendo en cuenta el estudio hecho por la secretaría distrital de gobierno de Bogotá en el 2019 titulado *Caracterización de usuarios y grupos de valor en el año 2019*, podemos observar que allí es donde más se distribuyen los mencionados estratos (Secretaría Distrital de Gobierno, 2019).

Según un informe publicado por La República, en Bogotá hay 6'921.337 personas viviendo bajo estas condiciones (La República, 2019). Dado lo anterior se decidió proceder al cálculo de la muestra necesaria para obtener resultados que pudiesen ser representativos y válidos frente a esta investigación. Es por eso por lo que aplicando un nivel de confianza del 95% y un margen de error de tan solo el 5%, el modelo estadístico determinó que la muestra necesaria era de 385 respuestas de la encuesta. Sin embargo, se obtuvieron 450 respuestas de esta, por lo tanto el índice de confianza es mayor.

Para tener este resultado se utilizó la siguiente fórmula correspondiente al tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población total

p = Probabilidad de que ocurra

q = Probabilidad de que no ocurra

e = Error estimado

Z = Nivel de confianza

Dado lo anterior, se quiere resaltar que los resultados obtenidos reflejan una tendencia sobre los comportamiento de dicha población estudiada pero no representan la totalidad de esta, ya que para contar con certeza, se debería hacer un estudio más profundo donde se tengan en cuenta más personas.

## 2.4 Diseño de investigación

El diseño metodológico de la presente tesis se dividió en 4 fases que pretenden dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados, tanto específicos como principales.

### 2.4.1 Fases

2.4.1.1 Fase 1: Investigación; con esta fase se buscó conocer la realidad sobre la inclusión financiera en Colombia, concluir aspectos importantes de estos indicadores e indagar sobre las acciones que el propio gobierno nacional ha implementado a través de entidades como la banca de oportunidades, al igual que investigar sobre las iniciativas privadas que ha habido en torno a la inclusión financiera en el país.

3.4.1.2 Fase 2: Beneficios. Se buscó información acerca de los beneficios de estar vinculado al sistema financiero, por parte de expertos en el tema y artículos previamente publicados sobre la inclusión financiera y cómo ésta impacta en la calidad de vida de las personas.

3.4.1.3 Fase 3: Ejemplos de éxito. Se buscaron ejemplos reales en donde se evidencia que una buena administración y uso de los servicios financieros modernos le haya ayudado a estas personas a salir tener mejores condiciones de vida ya sea adquiriendo facilidades a la hora de realizar transacciones, ahorrando para su educación, accediendo a créditos de libre inversión para empezar un negocio o incluso adoptando nuevos métodos de pago en sus pequeños establecimientos de comercio. Así, se mostró la importancia de primera mano de porqué es bueno estar vinculado al sistema financiero del país.

2.4.1.4 Fase 4: Desarrollo de iniciativa: luego de tener toda la información investigada, se creó una iniciativa la cual permite que más personas se vinculen en el sistema financiero mejorando su calidad de vida y educación financiera.

## 2.4.2 Variables de investigación

**Tabla 1.** Variables de investigación

Variable	Autor	Dimensión	Indicadores	Preguntas
Calidad de vida	Levy, L., y Anderson, L	Acceso servicios públicos	Accesibilidad a los servicios públicos	- ¿Le llegan todos los servicios públicos? - ¿Hay meses en los cuales no tiene acceso a todos los servicios? - ¿considera que los servicios públicos llegan en buena calidad?
		Salud	Conformidad con el sistema de salud que recibe	- ¿Cuánto paga por los sistemas de salud recibidos? - ¿Está conforme con el sistema de salud que tiene disponible? - ¿Tiene fácil acceso al servicio de salud?
		Educación	Máximo nivel educativo alcanzado	- ¿Cuál es su nivel máximo de educación? - ¿Tiene algún miembro dentro de su familia que no haya terminado el bachillerato? - ¿Las nuevas generaciones de su familia (Hijos, sobrinos, etc.) se encuentran estudiando?

Inclusión financiera	Humet, J. S., Carmona, R. G., & Torruella, J. B.	Salario	Ingresos mensuales	- ¿Le alcanza el salario para vivir? - ¿Cuenta con un salario fijo y estable? - ¿Además del salario monetario recibe pago de seguridad social, pensiones y demás?
		Acceso a créditos	Cupo de crédito aprobado	- ¿Ha solicitado alguna vez un crédito en el banco? - ¿Por qué no solicita créditos al banco? - ¿Ha acudido usted al gota gota o personas que le presten por encima de la tasa de usura? ¿Por qué?
		Uso de plataformas virtuales	Cantidad de plataformas financieras que utiliza	- ¿Hace uso de plataformas virtuales? - ¿Conoce plataformas virtuales relacionadas con el sector financiero? - ¿Consideraría usar estas plataformas financieras?

**Nota:** Elaboración propia

Lo que se busca con el cuadro presentado anteriormente, es identificar las dos variables principales con las cuales identificamos la problemática relacionada a esta investigación. Por este medio es posible tener una visión general de cómo se encuentra la población encuestada, saber si existe una relación entre la primera variable y la segunda las cuales por medio de indicadores nos demostrara las condiciones en las que estos individuos se encuentran en este momento para así poder brindarles soluciones e información que podría ser relevante para ellos.



### **3. Resultados obtenidos**

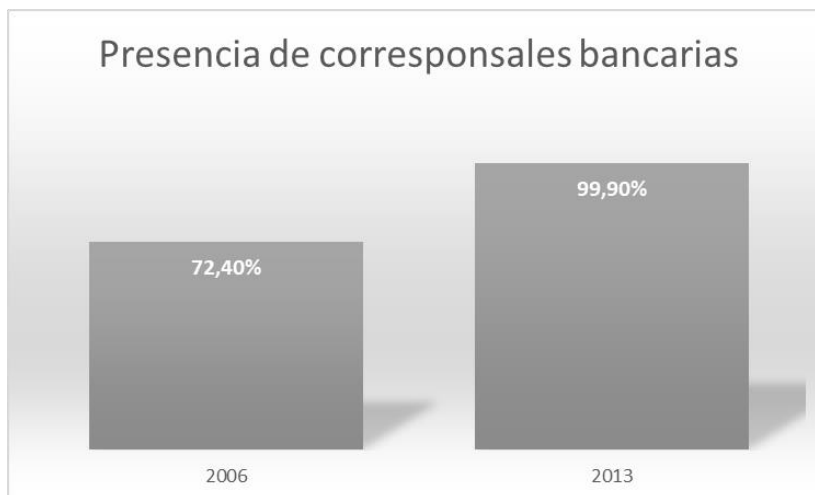
3.1 Población de los estratos 1, 2 y 3 de Bogotá que no se encuentra vinculada en el sistema financiero y reconocer las principales razones por las que no lo están.

Realizando una investigación más profunda sobre diferentes fuentes de información oficiales publicadas en los últimos años, se descubrió que existían diversas entidades como lo es la banca de oportunidades, entidad creada por el gobierno nacional, administrada por Bancóldex, quienes tienen como función principal bajo esta entidad promover la Inclusión financiera en Colombia. Dichas entidades han publicado encuestas y estadísticas las cuales hacen referencia al presente trabajo.

Dado lo anterior se tomó la decisión de acudir a esta información y basar la investigación bajo los modelos estadísticos ya publicados en medios oficiales. En primer lugar, se encontró que el gobierno nacional ya se encontraba en una tarea constante y acelerada para lograr bancarizar al 100% de la población y debido a esto, se han realizado varias campañas las cuales buscan informar sobre los beneficios de ser parte del sistema financiero y lo fácil que es vincularse a este.

En los últimos 8 años se ha evidenciado un gran compromiso tanto por parte del Estado como el sector privado brindando mayor acceso a zonas en las cuales no existía la presencia de estos servicios. Este avance alcanzado ha sido resultado del diseño de productos de trámites simplificados, mayor protección a los consumidores, nuevos incentivos para la oferta de microcréditos, seguros y la expansión de la banca móvil lo que logró traer los servicios bancarios a la cercanía del bolsillo de los consumidores.

**Figura 1.** *Presencia de corresponsales bancarias*



**Nota:** Elaboración propia

Entre el año 2006 y el 2013 se pasó del 72,4% de presencia en los municipios del país a un 99,9% fomentado principalmente por la expansión de corresponsales bancarias promovidas por la banca de oportunidades (Cano, Esguerra, García y Velasco, 2014).

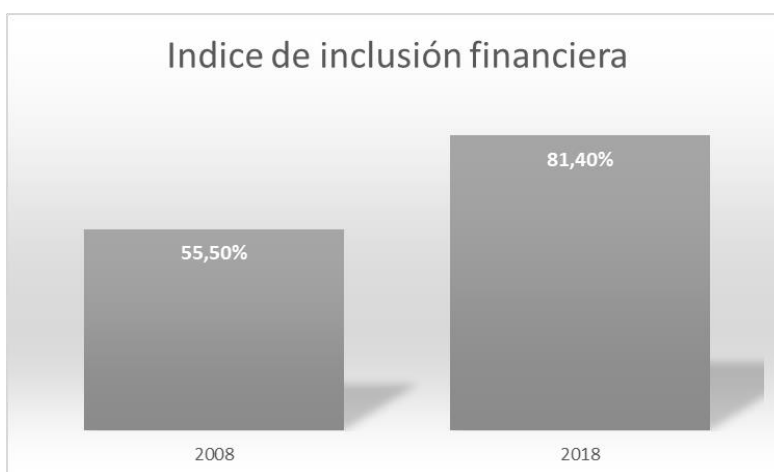
Según la encuesta de capacidades financieras BM\_RB mostraba en el 2013 que solo el 25% de los colombianos tienen una cuenta de ahorros. Dicha diferencia entre los datos presentados anteriormente sobre oferta y demanda de servicios financieros solo se pueden atribuir a la falta de educación financiera por parte de las poblaciones con menores ingresos (Reddy et al., 2013).

En cuanto a los productos de crédito colombiano, según los datos presentados por la encuesta FINDEX del banco mundial en el 2010, solo el 12,1% de la población solicita créditos a las instituciones financieras prestadoras del mismo servicio y un dato que llamó la atención fue que la principal fuente de crédito de los colombianos es informal, dato bastante

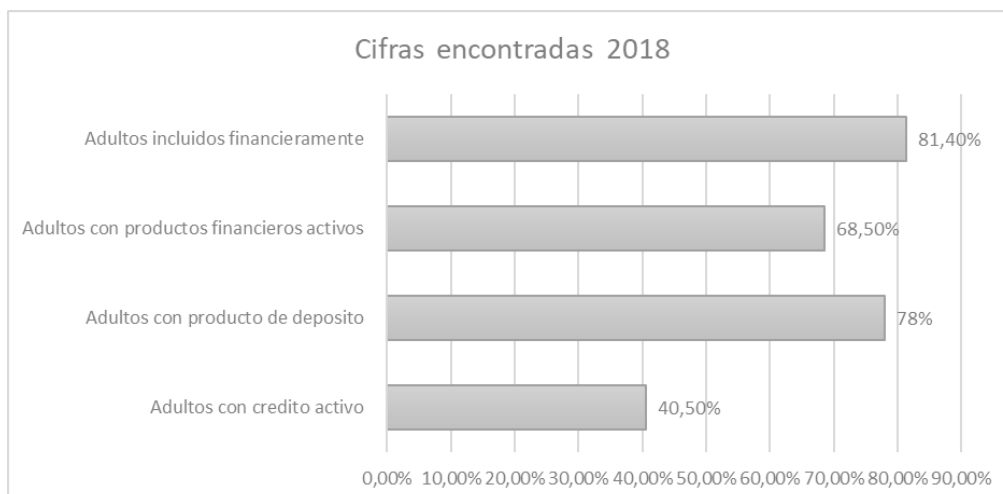
preocupante ya que de no encontrar un acreedor confiable podría verse sometido a tasas de usura o riesgos para su vida en caso de incumplir los términos pactados (Reddy et al., 2013).

Según el reporte de inclusión financiera publicado en el 2018 por la banca de oportunidades y la Superintendencia Financiera, los avances que se han generado en Colombia en cuanto al ámbito de la inclusión financiera son impresionantes, la creación de nuevos canales, entidades y productos le permite al sistema financiero hacer mejoras en la cobertura. En los últimos 10 años, se vincularon más de 12 millones de colombianos con lo que se podría decir que el índice de inclusión financiera pasó del 55,5% en el 2008 al 81,4% para el 2018. Dentro de las principales cifras recaudadas, se encontró que el 81,4% de los adultos estaba incluido financieramente, el 68,5% tenía algún producto financiero activo o vigente, el 78% contaba con algún producto de depósito y el 40,5% cuenta con algún producto de crédito activo (Banca de las oportunidades, 2018).

**Figura 2.** *Evolución en el índice de la inclusión financiera en el país*



**Nota:** Elaboración propia

**Figura 3.** Principales cifras de inclusión financieras para el año 2018

**Nota:** Elaboración propia

“Colombia logró la meta de tener el 85% de su población adulta bancarizada dos años antes de lo previsto” fue lo que mencionó el periódico el tiempo en una de sus publicaciones realizadas el 14 de octubre del 2020. Se menciona dentro del artículo que dicha meta propuesta en el plan de desarrollo nacional para el 2022, fue lograda tan rápidamente en parte por la pandemia global que se estaba viviendo a causa del COVID 19, situación la cual se impidió a muchos negociar por medio de sistemas tradicionales como lo es el efectivo y obligó a estas personas a métodos transaccionales los cuales hacen más sencillas y rápidas las negociaciones (El Tiempo, 2020).

Además de utilizar fuentes externas e investigaciones realizadas por diferentes entidades, se consideró relevante hacer un estudio por medio de encuestas donde se obtendría resultados adaptados a la población específica de estudio.

Para la realización de las encuestas se basó en un formato del portal “Banca de oportunidades”, que es la entidad encargada de desarrollar informes, iniciativas y soluciones para incrementar la inclusión financiera en el país. De esta, se tomó y se adaptó el formato de encuestas de inclusión financiera para el 2021, para que tuviera relevancia con el trabajo. Es importante resaltar que estos resultados obtenidos muestran tendencias de la población de Bogotá de estratos 1, 2 y 3.

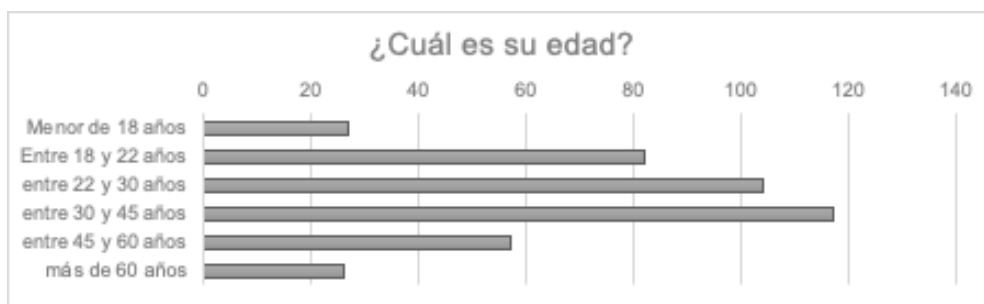
**Figura 4. Género**



**Nota:** Elaboración propia

La primera pregunta refleja el contexto más general de la población encuestada, en donde el 54% de estas son mujeres, y el restante 46% hace parte del total de hombres. Con este primer paso se podrá hacer análisis donde el género puede que arrojen comportamientos similares entre hombre y entre mujeres, o no.

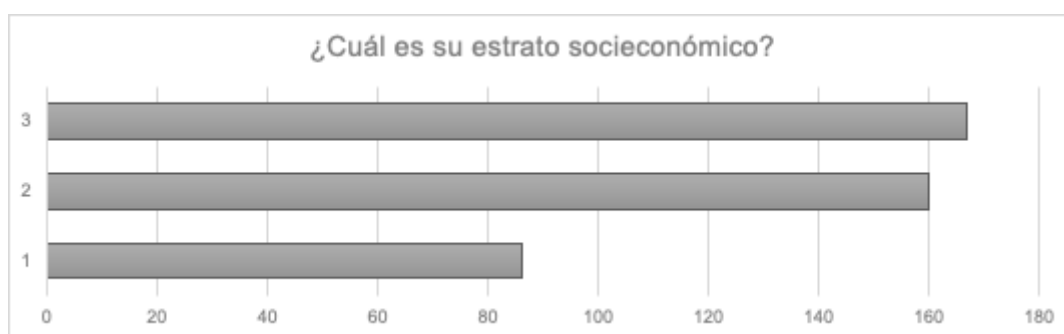
**Figura 5. Rango de edad**



**Nota:** Elaboración propia

El grueso de la población encuestada está entre los 30 y 45 años (28% de los encuestados). Le siguen las personas entre los 22 y 30 años con el 25% de participación, y el rango de edad entre los 18 y 22 años (20% de los encuestados). De este resultado se concluye que el 73% de los datos obtenidos hace parte de comportamientos/acciones o costumbres de una muestra de personas de entre los 18 a los 45 años.

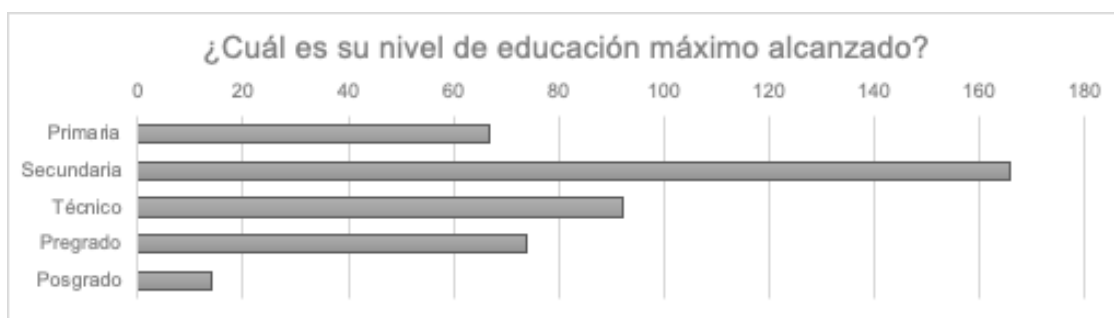
**Figura 6.** Estrato Socioeconómico



**Nota:** Elaboración propia

La mayoría de las personas encuestadas hacen parte del estrato 3 en la ciudad de Bogotá (40% de la muestra). Le siguen las personas de estrato 2 (39% de la muestra) y, por último, los ciudadanos de Bogotá que viven en estrato 1 (21% de la muestra). Lo cual da una visión de que el 79% de los resultados obtenidos reflejan la situación de los estratos 2 y 3 de Bogotá.

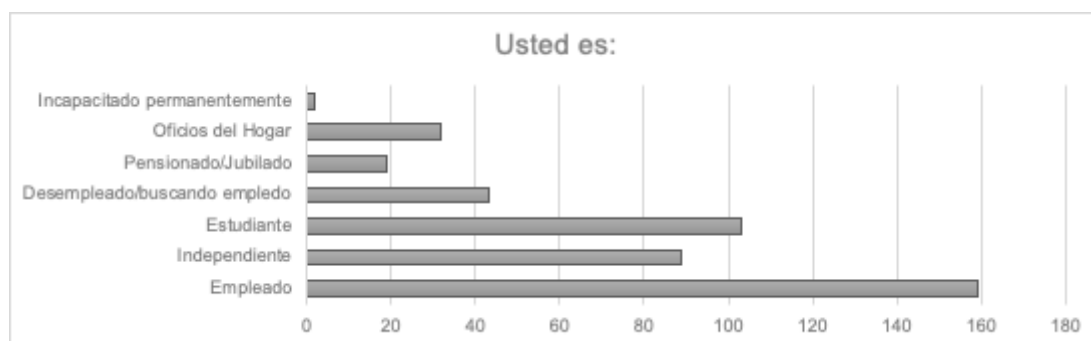
**Figura 7.** Nivel de educación máximo alcanzado



**Nota:** Elaboración propia

El 40% de las personas encuestadas han alcanzado “secundaria” como nivel de educación máxima. Le siguen las personas que tienen un “técnico”, el cual representa el 20% de la muestra. Por último, las personas que tienen un pregrado representan el 18% de los encuestados.

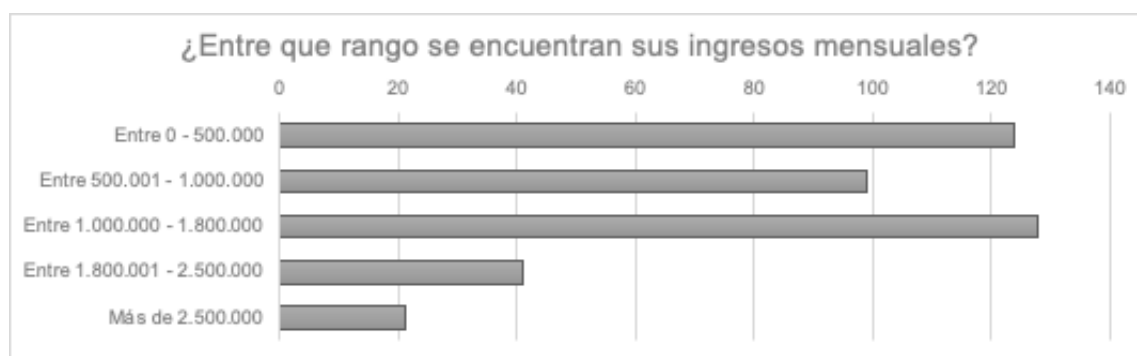
**Figura 8.** Profesión



**Nota:** Elaboración propia

Las personas encuestadas que son empleados representan el 36% del total de la muestra. Le siguen estudiantes con el 23%, e independiente con el 20%. Esto influye en los resultados que se presentarán a continuación.

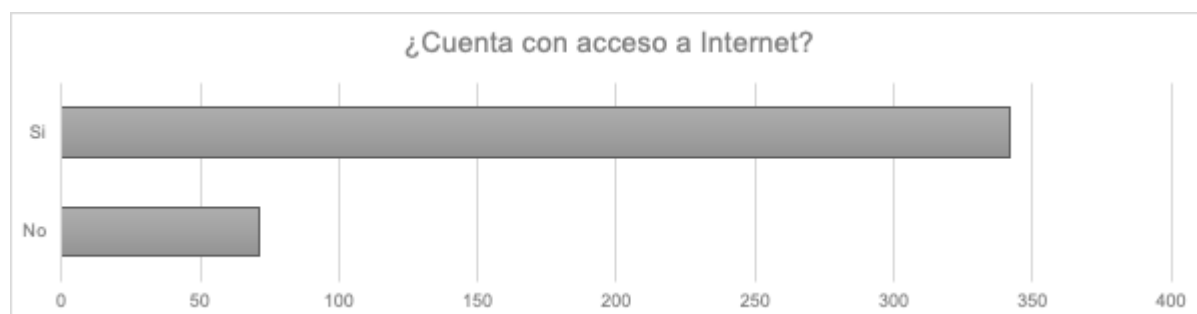
**Figura 9.** *Rango de ingresos mensuales*



**Nota:** Elaboración propia

La gran mayoría de las personas encuestadas (31%) reciben ingresos mensuales entre 1.000.000 COP y 1.800.000 COP, lo que puede ayudar a deducir que reciben, en promedio, al menos 1 salario mínimo legal vigente. Sin embargo, las personas que reciben ingresos de entre 0 COP y 500.000 COP representan el 30% de las personas.

**Figura 10.** *Acceso a Internet*

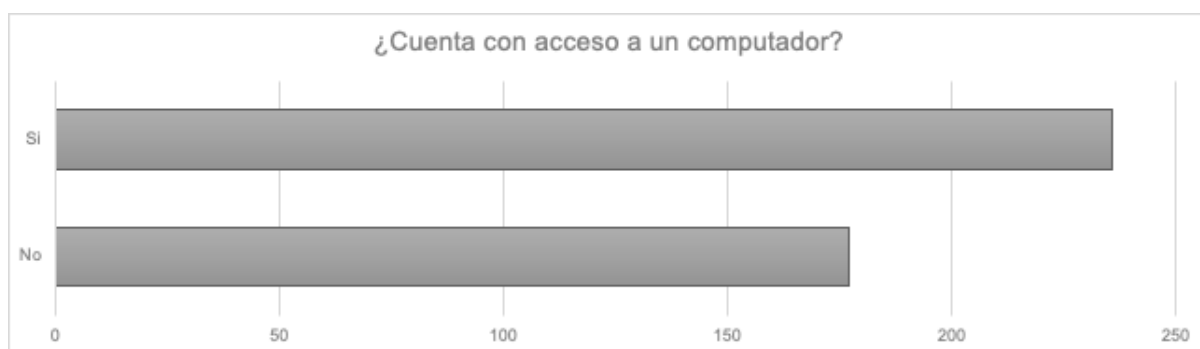




**Nota:** Elaboración propia

El 83% de las personas encuestadas cuentan con acceso a internet en su día a día, ya sea en su casa o lugar de trabajo.

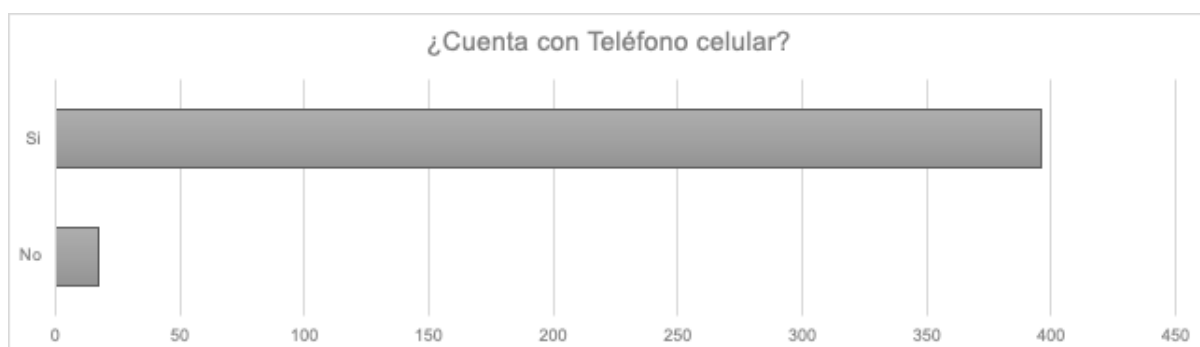
**Figura 11.** *Acceso a computador*



**Nota:** Elaboración propia

El 57% de la población encuestada cuenta con acceso a un computador en el día a día, ya sea en su casa o lugar de trabajo.

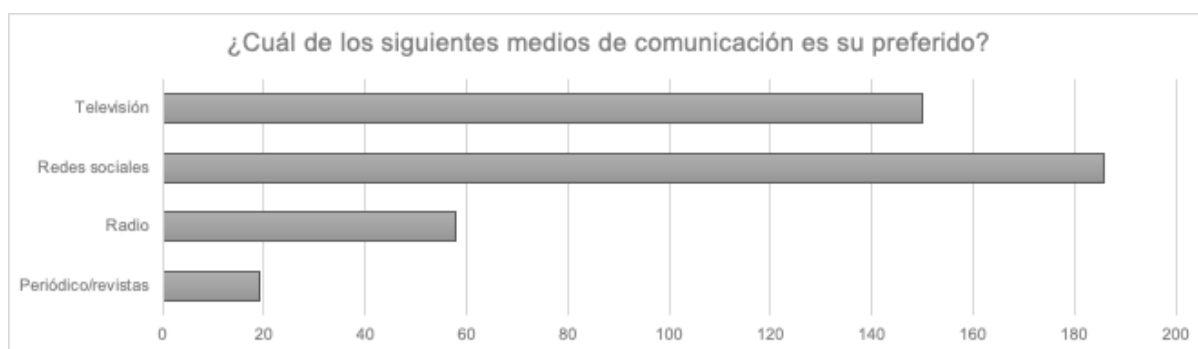
**Figura 12.** *Teléfono Celular*



**Nota:** Elaboración propia

Más del 95% de las personas encuestadas cuentan con teléfono celular, ya sea que en este cuenten o no con datos para navegar por internet.

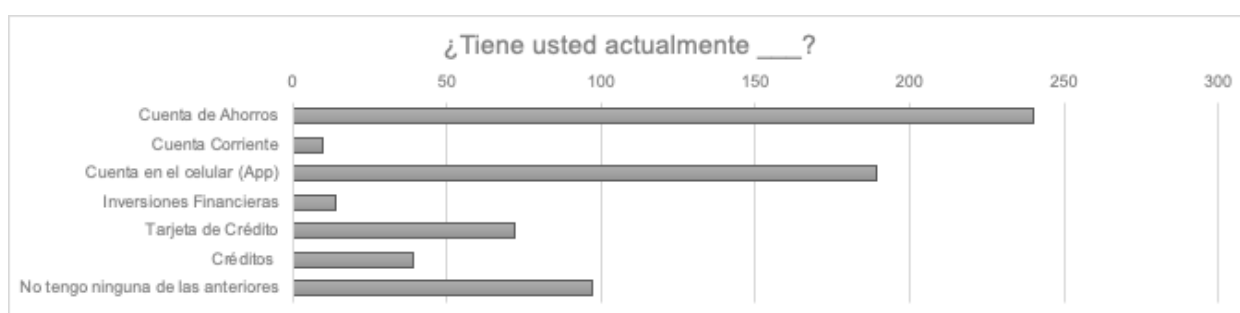
**Figura 13.** Medio de comunicación preferido



**Nota:** Elaboración propia

Las redes sociales son el medio de comunicación preferido por las personas encuestadas. Representando el 45% del total. Le sigue Televisión con el 36%, y radio con el 14%. Este dato resalta lo importante que es este canal para poder saber por dónde comunicar mensajes efectivos a este tipo específico de población.

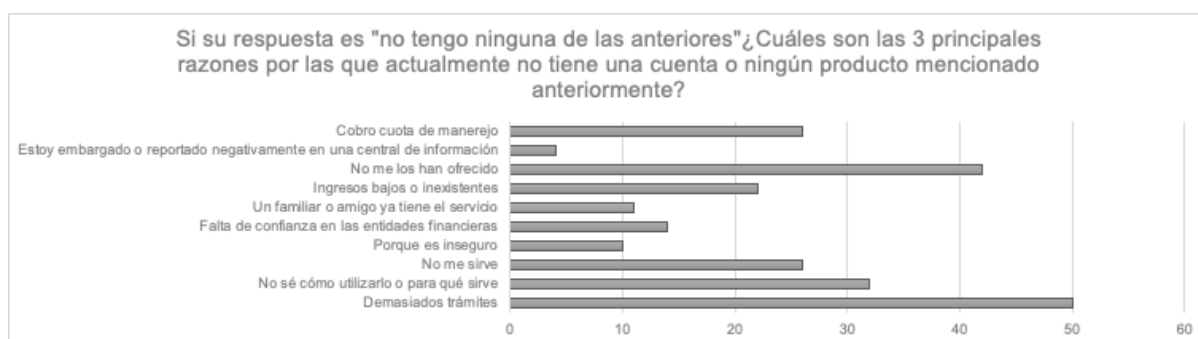
**Figura 14.** Producto financiero actualmente usado



**Nota:** Elaboración propia

El 36% de las personas cuentan con una cuenta de ahorros, y el 29% lo representan las personas que cuentan con una cuenta en el celular, es decir, una aplicación como nequi por lo que es evidente que las personas están adoptando nuevos sistemas de ahorro diferentes a los tradicionales. Además, las personas que no cuentan con ninguna opción de las mencionadas anteriormente representan el 15%, por lo que es evidente que aún hay un gran número de personas que no se encuentran vinculadas en el sistema financiero.

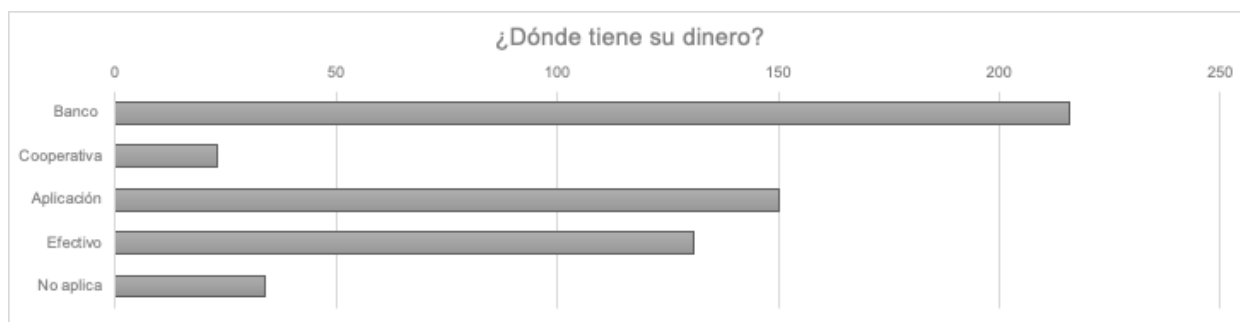
**Figura 15.** 3 principales razones por las que actualmente no tiene ningún producto financiero



**Nota:** Elaboración propia

Las 3 principales razones por las que las personas no cuentan con una herramienta dentro del sistema financiero son: demasiados trámites, no me los han ofrecido y no sé cómo utilizarlo o para qué sirve. De estos resultados salen diferentes campos de acción con oportunidades e iniciativas para mitigar que estas razones retengan a las personas de abrir una cuenta de ahorros, saquen un crédito u otros productos financieros mencionados anteriormente.

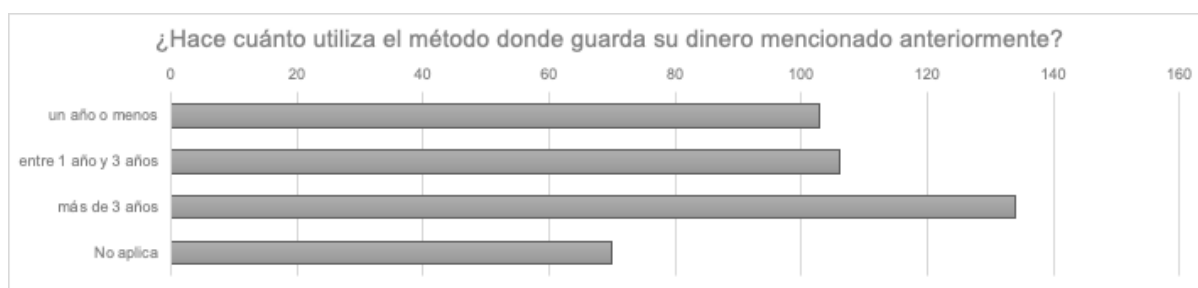
**Figura 16.** Lugar de depósito de dinero



**Nota:** Elaboración propia

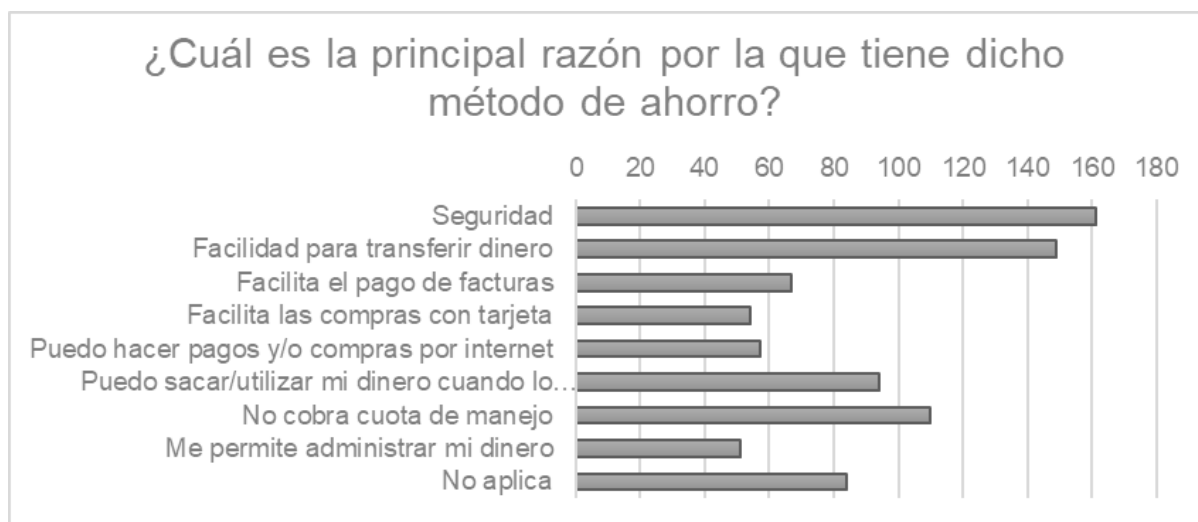
El banco (Ej: Cuenta de ahorro) sigue siendo el medio dónde más personas tienen su dinero. Sin embargo, se nota que las fintech como nequi han atraído bastante atención entre los estratos 1, 2 y 3, ya que esta es el segundo medio por el cual las personas guardan su dinero (27%), superando al efectivo (24%).

**Figura 17.** *Periodo de tiempo por el cual ha tenido esta manera de depósito*



**Nota:** Elaboración propia

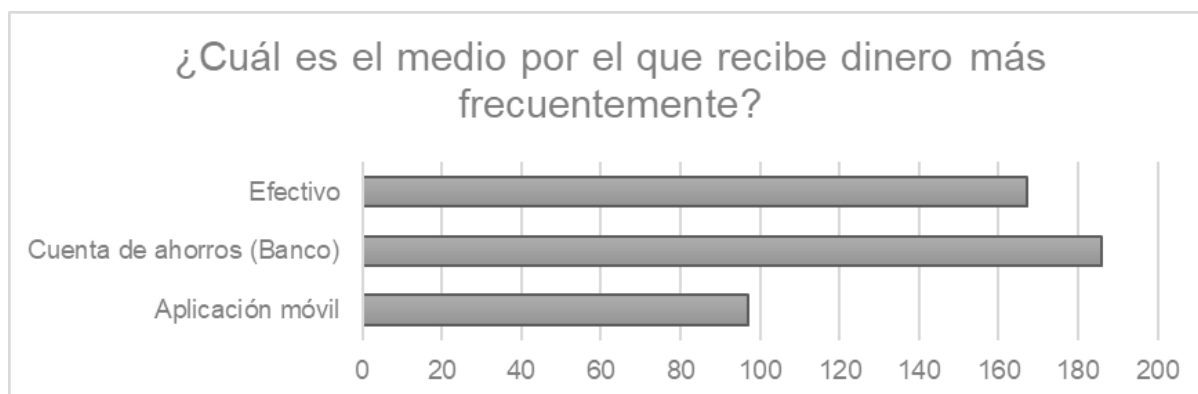
La mayoría de las personas encuestadas ya contaban con el instrumento financiero donde guardan su dinero desde hace más de 3 años (32%). Sin embargo, las personas que cuentan con este de menos de año a estar entre 1 y 3 años de haberlas abierto representan el 51%, lo que refuerza la importancia que ha venido teniendo las aplicaciones bancarias en el día a día de las personas.

**Figura 18.** Razón para tener un método de ahorro

**Nota:** Elaboración propia

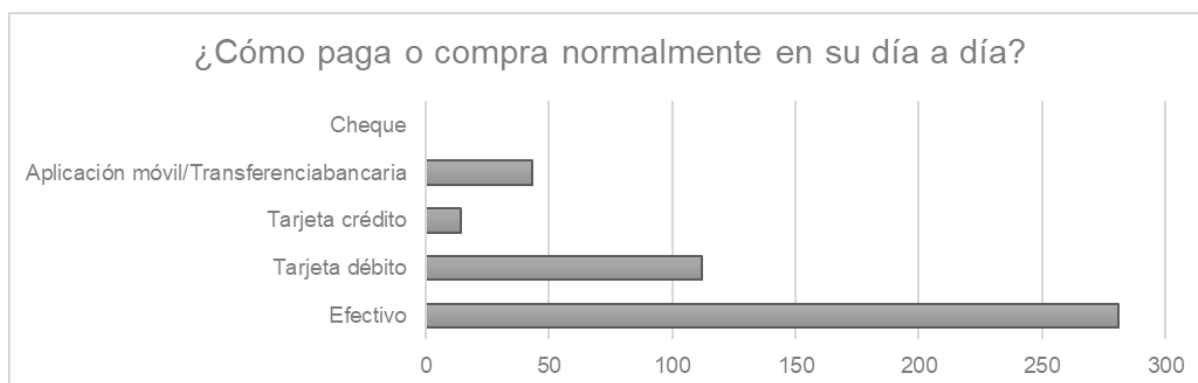
Se decidió preguntar ¿Cuál era la principal razón por la que utilizan dicho método de ahorro? Con esta pregunta lo que se buscaba era identificar las principales razones o motivos por los que las personas preferían utilizar un método por encima de otro. Dentro de las respuestas obtenidas se pudo identificar que para gran parte de la población era fundamental tener sus ahorros seguros y es por eso por lo que este es el principal rubro a la hora de elegir donde poner su dinero.

Además, otros de los factores fundamentales fueron la facilidad para hacer transferencias de dinero y que dicho método de ahorro no cobra cuota de manejo. Si se suman los resultados de dichas características, se obtiene que ocupan el 50.8% de todas las respuestas por lo que se consideran factores fundamentales a la hora de seleccionar un lugar donde poner los ahorros.

**Figura 19.** Medio por el que se recibe dinero frecuentemente

**Nota:** Elaboración propia

También se consideró fundamental conocer cuál era el medio por el cual las personas encuestadas recibían el dinero que tenían, es acá donde nos dimos cuenta de que la mayoría de la población encuestada (62.9%) se encuentra bancarizada o utilizando medios digitales. Sin embargo, aún hay una gran parte de la población (37.1%) los cuales reciben sus ingresos en efectivo. Dado lo anterior, se puede demostrar que el impacto que han tenido los nuevos medios digitales en estas regiones ha sido positivo y han captado gran parte de la población.

**Figura 20.** Medios de pago recurrentes

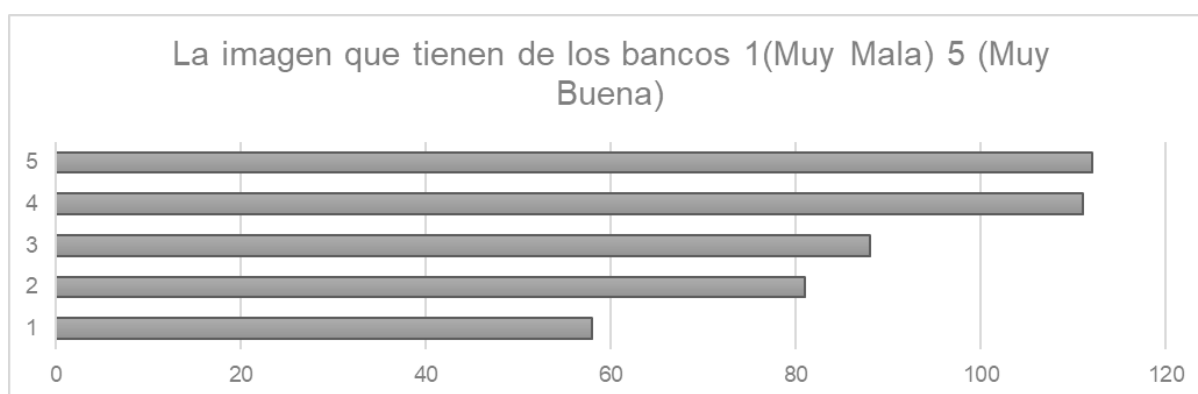
**Nota:** Elaboración propia

Es aquí donde se evidenció una problemática respecto a la inclusión financiera, esta pregunta permite ver un panorama muy claro. Con esto, se pudo evidenciar que el 62.4% de los encuestados siguen utilizando el efectivo como medio de pago en su día a día, por lo que se evidencia una necesidad clara para realizar una iniciativa y tratar de que las personas utilicen los nuevos canales de pago para así hacer más frente a la inclusión financiera y la digitalización de la sociedad.

### **Sobre los bancos tradicionales:**

Dentro de esta encuesta se consideró pertinente ver la percepción que tienen los encuestados frente a los bancos tradicionales, es por eso por lo que se les pidió calificar en una escala entre 1 y 5 (Siendo 1 muy malo y 5 muy bueno) ciertos aspectos de los bancos para así tener una visión general de que es lo que piensa la gente de la banca tradicional, sus características y servicios que ofrecen.

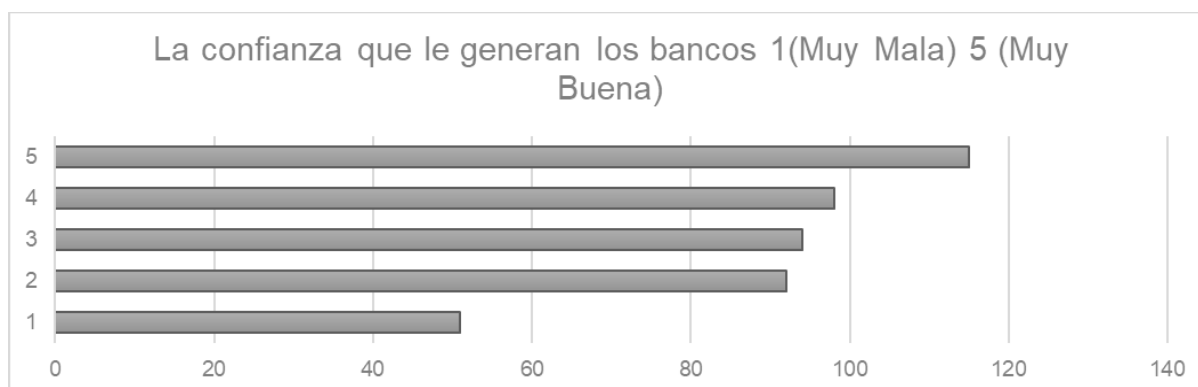
**Figura 21.** *Percepción de los bancos*



**Nota:** Elaboración propia

Haciendo referencia a la primera pregunta, en la cual se evalúa la percepción o imagen que tienen los bancos, se obtuvieron resultados bastante favorables donde el 49.6% respondió con una imagen favorable, el 19.6% con una imagen neutra y solo el 30.9% con desfavorabilidad. Dado lo anterior, se evidencia que en términos generales los bancos han realizado un gran esfuerzo para brindar un buen servicio y garantías a las personas con fin de mejorar su imagen y llegar a más personas.

**Figura 22.** *Confianza que los bancos generan*

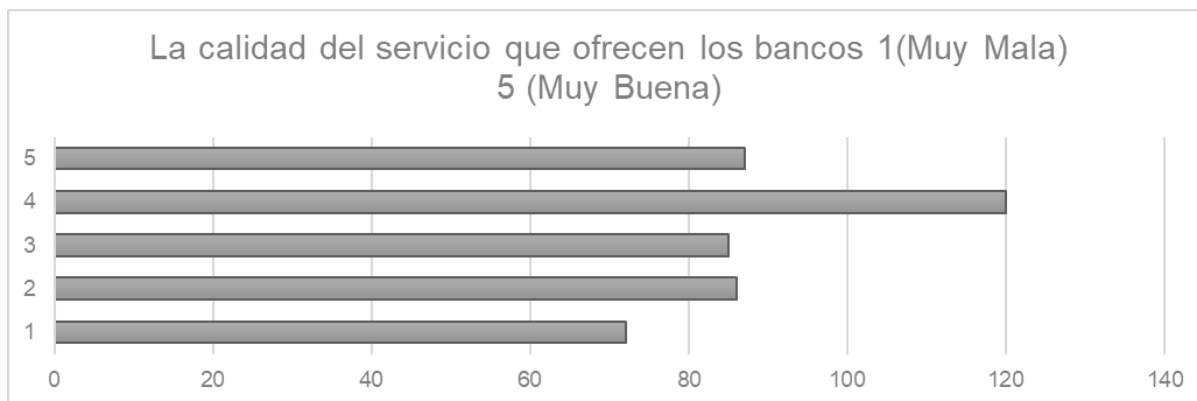


**Nota:** Elaboración propia

Teniendo como referencia una de las preguntas anteriores donde se evidencio que el factor principal por el cual las personas escogen una entidad financiera para guardar su dinero es la seguridad, se les pidió calificar la confianza que les generaban los bancos tradicionales. Con estas respuestas se obtuvieron resultados muy similares a la pregunta anterior, donde el 47.3% de los encuestados calificó con buenos términos a las entidades tradicionales, el 20.9% con una calificación neutra y el 31.8% con una imagen negativa a dicho aspecto.



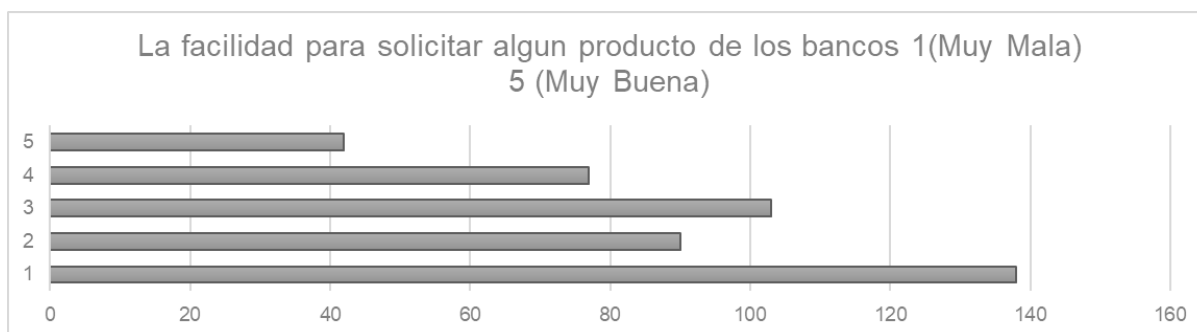
**Figura 23.** *Calidad de los servicios ofrecidos por los bancos*



**Nota:** Elaboración propia

Teniendo en cuenta que la calidad de los servicios ofrecidos por una entidad es un factor fundamental a la hora de fidelizar a los clientes, se preguntó a las personas cuál era la perspectiva de la calidad de los servicios que estos ofrecen. A pesar de que las respuestas siguieron siendo similares a las anteriores, si se evidencio un declive bastante importante donde el 26.7% de las personas respondieron bueno. Aquí lo importantes a resaltar es que el grueso de las respuestas se encuentra en la parte media de la tabla, donde el 64.7% de las personas encuestadas respondieron con una calificación entre 2 y 4 por lo que se podría decir que la percepción de este rubro es neutral.

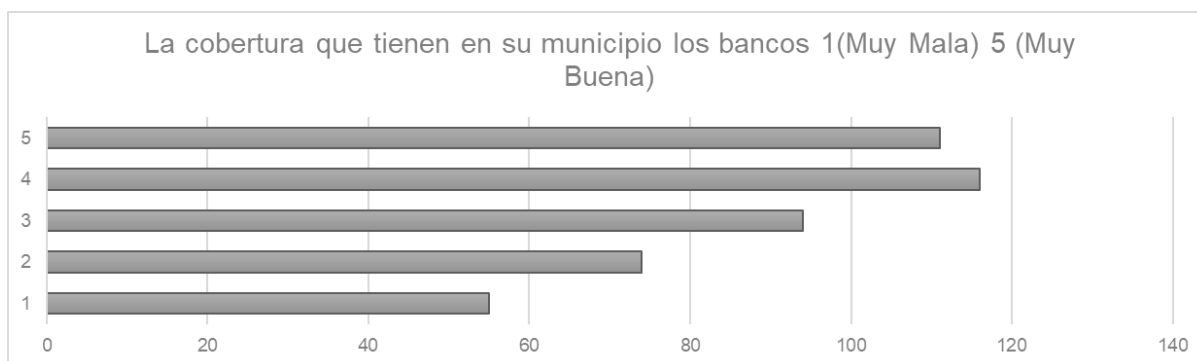
**Figura 24.** *Facilidad para solicitar productos en los bancos*



**Nota:** Elaboración propia

Un factor importante a la hora de captar clientes es la facilidad para que estos se vinculen al servicio. Dado lo anterior se les preguntó a las personas que tan fácil o difícil se les hacía vincularse al sistema financiero tradicional u obtener un nuevo producto en los bancos. Es aquí donde se evidenció una clara desventaja que tiene este sistema, ya que más de la mitad (50.7%) de las personas encuestadas consideran difícil o muy difícil acceder a estos productos. Además, es importante recalcar que sólo el 26.4% de la población considera que este aspecto de los bancos es bueno o muy bueno, por lo que se ve una clara desventaja en este aspecto por parte de la banca tradicional.

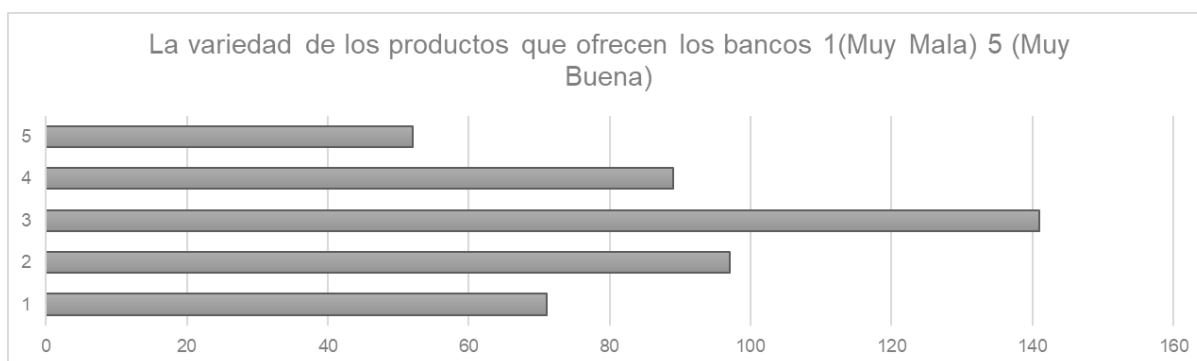
**Figura 25.** *Cobertura que tienen los bancos en los municipios*



**Nota:** Elaboración propia

Como se mencionó anteriormente en este trabajo, el gobierno y las entidades financieras han realizado un gran esfuerzo para que los productos financieros lleguen cada vez a más lugares. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se les preguntó a las personas si consideraban que los bancos tenían buena cobertura en el municipio donde vivían. Gracias a esta pregunta se evidenció que gran parte de la población considera que la cobertura de la banca tradicional en estos municipios es buena o aceptable, ya que solo el 28.7% de la población respondieron de forma negativa.

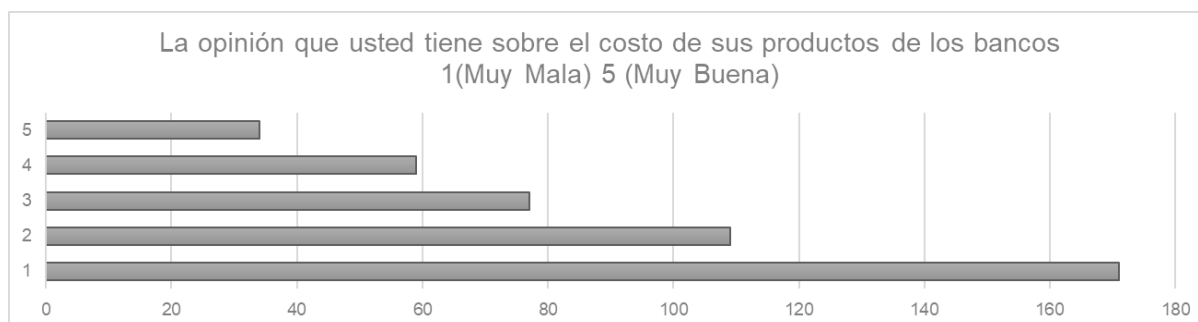
**Figura 26.** *Variedad de productos ofrecidos por los bancos*



**Nota:** Elaboración propia

Un elemento fundamental a la hora de conservar a los clientes es brindar una gran variedad de productos los cuales se adapten a las necesidades de cada uno de sus clientes para así atender de la mejor manera sus necesidades. Debido a eso se les preguntó a las personas sobre la variedad de productos que ofrecen los bancos. Gran parte de la población encuestada (31.3%) dio una respuesta neutra, y si se unen las calificaciones de 2 y 3 da como resultado un 72.7% por lo que se evidencia que las personas consideran que los medios financieros tradicionales no ofrecen una gran variedad de productos que se adapten a diferentes necesidades.

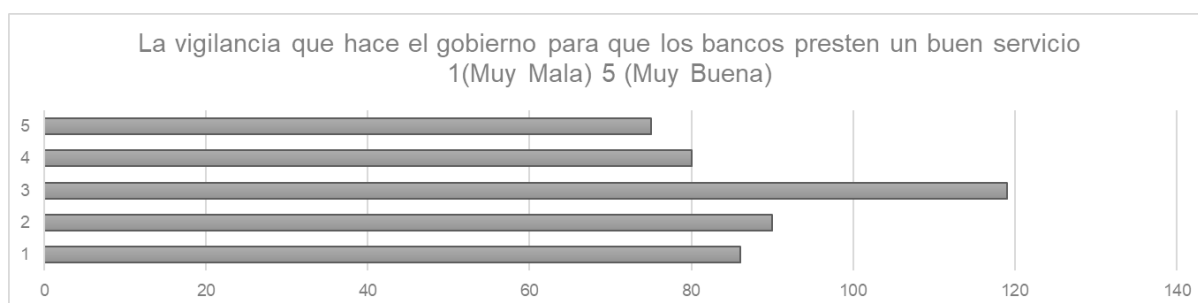
**Figura 27.** Opinión sobre el costo de los productos en los bancos



**Nota:** Elaboración propia

Otro de los factores fundamentales que ven las personas a la hora de seleccionar la entidad donde guardan su dinero es el coste de esta, en especial la cuota de manejo. Por eso, se consideró de suma importante tener la perspectiva sobre los costos de los productos que ofrecen los bancos. Los resultados obtenidos de esta encuesta demostraron que un 62.2% de la población le da una calificación negativa a este aspecto y sólo el 20.7% considera que los costos de estos productos están acordes de los servicios ofrecidos, por lo que es evidente que en este aspecto los bancos no tienen una buena perspectiva por parte de las personas de estos estratos socioeconómicos.

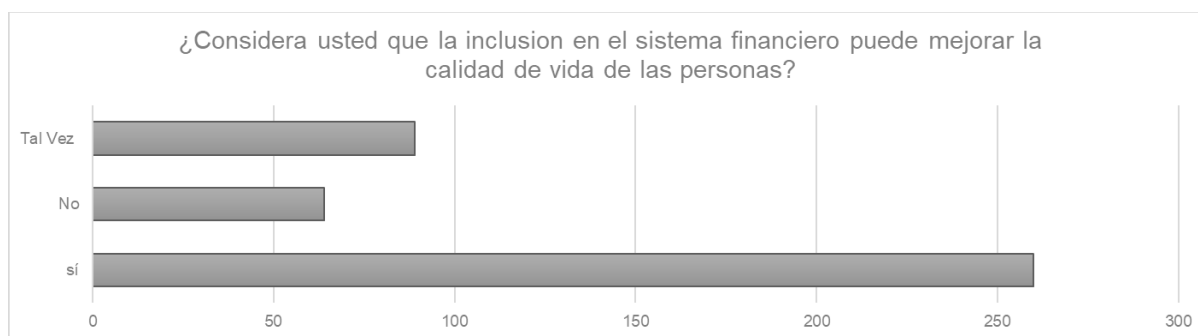
**Figura 28.** Percepción sobre la vigilancia que hace el gobierno a los bancos



**Nota:** Elaboración propia

Volviendo al tema de la seguridad, el cual fue uno de los factores fundamentales a la hora de seleccionar una entidad bancaria, se hizo una pregunta a los encuestados en el cual debían calificar la vigilancia que hace el gobierno para que los bancos presenten un buen servicio. A esta pregunta tuvimos respuestas muy divididas y similares ya que las diferencias entre la calificación muy bueno y malo fueron tan solo del 2.4% por lo que se asumió como una respuesta neutra.

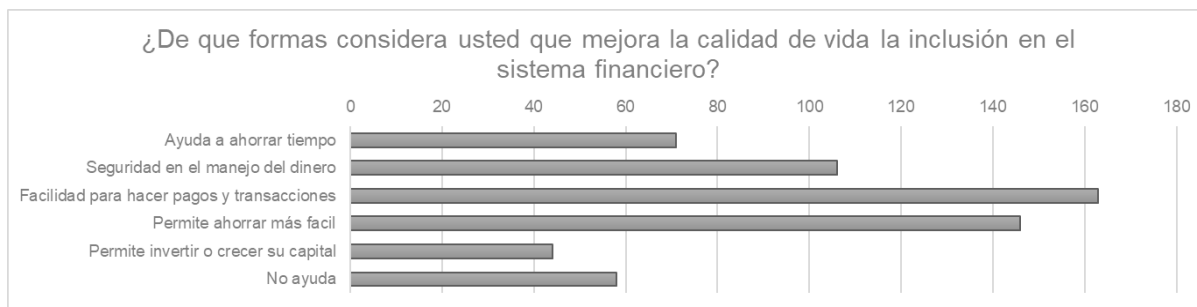
**Figura 29.** *Inclusión financiera y calidad de vida*



**Nota:** Elaboración propia

Dentro de esta investigación también era importante saber la opinión que tenía la población encuestada sobre si consideraban que la inclusión financiera podría mejorar la calidad de vida de las personas, pregunta para la cual se obtuvieron resultados en su mayoría positivos, ya que si se juntan las respuestas de sí y tal vez representan el 84.5% de los encuestados. Cifra que es bastante significativa y que claramente evidencia que las personas consideran que su calidad de vida mejoraría al incluirse en el sistema financiero actual.

**Figura 30.** *Formas en las que la inclusión financiera puede mejorar la calidad de vida de las personas*



**Nota:** Elaboración propia

Finalmente se consideró importante conocer los motivos por los cuales las personas consideraban que la inclusión financiera mejoraría su calidad de vida. Dentro de las principales respuestas se encuentran que el 27.72% de los encuestados consideran que facilita el movimiento de capitales ya que hace más fácil, rápido y seguros los pagos y transacciones que ellos realizan, en segundo lugar, el 24.83% consideran que es más fácil ahorrar por medio del sistema financiero y finalmente, el 18.03% de las personas consideran que es más seguro estar vinculados en el sistema financiero.

### 3.2 Ventajas de vincularse al sistema financiero

En el trabajo elaborado por Cortés y Hernández (2014), se habla del “impacto del desarrollo del sistema financiero en el crecimiento económico en países emergentes”, en donde los mecanismos de ahorros que se tiene en una economía, prestados por entidades financieras, juegan un papel importante porque “permite incrementar el flujo de stock de capital” vía inversión por parte de personas jurídicas o naturales en una economía. A lo largo del estudio se puede observar la correlación que existe entre el ahorro y la inversión, y el rol que tienen las entidades financieras de tener los mecanismos adecuados para la correcta operación de estos. Precisamente el ahorro es de las primeras ventajas que tiene vincularse al sistema financiero, porque permite la elaboración de extractos bancarios y transacciones más seguras para estar al

tanto de su dinero, al igual que le da insumos necesarios a los bancos para prestar su principal función dentro de una economía, el cual es captar fondos para luego prestarlos, y asegurar un correcto flujo de dinero. Y que, como se menciona, deriva en un crecimiento económico que ayuda a los países a desarrollarse.

Ahora bien, al enfocarse en los beneficios individuales para las personas al vincularse al sistema financiero, entender el porcentaje de bancarización de la población es importante para entender qué tanto se debe avanzar con el acceso que tienen hoy en día las personas al mundo financiero. Hoy en día “La mayoría de los países en América Latina experimenta una tasa por debajo del 60% de bancarización, según la Federación Latinoamericana de Bancos. Mientras que en países desarrollados como Estados Unidos, Alemania o España más del 85% de la población tiene acceso a servicios financieros.” (Fisa Group, s.f). Una de las principales variables con las que este porcentaje puede cambiar, es el acceso a cuentas de ahorros para las personas, y este es el primer mecanismo del que se busca hablar en este trabajo, ya que este es el que más sencillo de “modificar”, o innovar, en la sociedad en la que vivimos hoy en día, además de que “una cuenta de ahorro en una institución formal es considerada por convención internacional el principal indicador de inclusión financiera. Una cuenta formal que habilite al usuario a realizar pagos, cobros, transferencias de manera rápida y segura, sin arriesgar la pérdida de ahorros se considera una condición básica de inclusión.” (Monsberger y Del Rosal, 2021)

En este sentido, las aplicaciones denominadas Fintech abren un sinnúmero de oportunidades para que las personas, con solo tener acceso a internet, puedan abrir una cuenta de ahorros de manera mucho más sencilla ya que no son necesarios tantos soportes para que las personas puedan involucrarse, y permitan tener beneficios como por ejemplo seguridad,

versatilidad, costos bajos por la operación, transacciones más seguridad y control de sus gastos y ahorro. Todo a un clic de distancia gracias a que estas aplicaciones utilizan tecnología como la inteligencia artificial, para realizar predicciones, evaluaciones de riesgo, automatización de procesos y demás servicios que le permiten al usuario tener un acceso al sistema financiero de manera mucho más sencilla, inclusiva y de calidad.

Además, es importante resaltar que “Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros.” (Banco Mundial, 2022). Es por esto por lo que abrir una cuenta de ahorros te ayuda a dar un primer acercamiento en el financiero, y como en este las bases de datos de los usuarios son importantes para tener acceso a más instrumentos financieros, mejores tasas o mejores cupos de endeudamiento, el segundo mecanismo del que se quiere hablar es el microcrédito. Esta herramienta ya se ha estudiado a la hora de darle la oportunidad a personas de escasos recursos de tener acceso a esta, y se ha encontrado que “eran capaces, no solo de devolver el recurso financiero que se les había otorgado, sino que también mostraban un fuerte involucramiento en los diferentes emprendimientos que habían llevado a cabo, producto del financiamiento adquirido, mismos que les permitían mejorar sus negocios, obtener ganancias, mejorar su calidad de vida, y con ello salir de la pobreza.” (Llerena. V, 2006) Lo cual nos lleva a que la inclusión financiera a través de acceso a microcréditos funciona, y mejora la calidad de vida de las personas gracias al uso de este recurso para invertir en sus emprendimientos principalmente, sin mencionar que también se utiliza para poder asegurar una educación superior. Es importante al menos contar con el acceso a herramientas como esta, con condiciones justas, para asegurarle a las personas otra manera de obtener un préstamo sin tener que recurrir a el denominado “gota a gota”, que pone en riesgo la estabilidad financiera de las personas por los cobros tan altos en la tasa de interés por las cuáles prestan este recurso a las personas.



El banco Grameen es el principal ejemplo de los beneficios económicos que trae para una población de escasos recursos el poder tener un acceso a créditos. De la mano de su fundador Muhammad Yunus, hasta septiembre del 2003 el ingreso de las personas vinculadas al banco había incrementado en promedio un 59%, afectando positivamente la vida del 12% de la población de Bangladesh, de donde es originario este banco independiente (Ferrari, 2003). Estos resultados son increíbles porque muestran que el sistema financiero tradicional no ha hecho esfuerzos por construir un sistema financiero que ayude a las personas, y es por esto que la inclusión financiera es el mecanismo por el cual se puede transformar para que este pueda tener las capacidades de impactar la vida de las personas, que en consecuencia también impactará el contexto económico de un país, que en el caso de Colombia, y gracias a todos los cambios económicos que se han vivido por la pandemia del COVID 19 y otros acontecimientos a nivel mundial, cuenta con “más de 21 millones de personas que viven en pobreza” (DANE, 2021) Es decir, casi el 50% de la población total del país.

A nivel personal, “El acceso a servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas”. Lo cual nos lleva a ampliar aún más el contexto del sistema financiero a un instrumento que es poco usado, el cual son los seguros, específicamente los micro seguros. El cual “es un mecanismo para proteger a las personas de bajos recursos contra el riesgo (por ejemplo: accidentes, enfermedades, muerte en la familia, y desastres naturales) a cambio de pagos establecidos acorde a sus necesidades, ingreso y nivel de riesgo.” (Impact Insurance, s.f.). Esto se traduce en un manejo del riesgo mucho más eficiente para las personas de escasos recursos. Por ejemplo, “el seguro de salud puede reducir los gastos extras e incrementar el uso de servicios de salud. El seguro de propiedad, por otro lado, permite a los empresarios a tomar

mayor riesgo e invertir más en sus negocios.” (Impact Insurance, s.f). Lo que refleja que este servicio impacta todos los niveles en la vida de las personas, sin embargo, el desconocimiento de este y la falta de confianza hacen que las personas no logren hacer uso de todo su potencial, a favor de sus propios intereses y los de sus familias.

En general los micro seguros traen beneficios a las personas en cuatro categorías principales: “la protección financiera, el acceso a los servicios, los efectos psicológicos y las repercusiones sobre la comunidad” (Churchill y Matul, 2014). La protección financiera busca mitigar los riesgos que las personas puedan tener hoy, para utilizar los recursos restantes de manera más eficiente por ejemplo en sus negocios, ya que a través de un pago anual no es necesario ahorrar en caso de un siniestro y/o riesgo en las prestaciones de servicios. El acceso a servicios, por ejemplo, para la salud, ayuda a las personas a tener acceso más eficiente en caso de emergencia, o a un servicio de mayor calidad para soportar cualquier enfermedad. Los efectos psicológicos, que hoy en día son cada vez más necesarios en la sociedad en la que vivimos, donde la salud mental se ha visto afectada por los acontecimientos que se han vivido a nivel mundial como la pandemia por el COVID 19, entre otras. Además, existen repercusiones sobre la comunidad, ya que los accesos a los seguros permiten tener que los sistemas establecidos como por ejemplo el de salud, se robustecen y permiten una evolución hacia una mayor calidad en el servicio prestado, lo cual afecta positivamente a toda la comunidad en un lugar establecido.

La inclusión financiera necesita de la educación financiera, pero también contribuye a la misma. Es decir, entre más personas tengan acceso a servicios financieros, les ofrezcan más oportunidades y empiecen a entrar al sistema financiero, también aprenderán más sobre los servicios que hoy les ofrecen las entidades bancarias a lo largo del país, por lo que garantizar

el acceso sencillo y eficiente a, por ejemplo, una cuenta de ahorros, también contribuirá a una mejor educación financiera para la población entrante, ya que esta será parte de día a día a medida que utilice estos mecanismos, y consecuencia le ofrezcan más productos solo por contar con una cuenta de ahorros, ya que ya ha “ingresado al sistema”, por así decirlo. La OECD nos brinda la siguiente definición sobre inclusión financiera “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico” (OECD, 2013). En este caso, a través de la práctica es como las personas podrán mejorar la comprensión de los productos financieros.

Los beneficios de la vinculación de las personas al sistema financiero derivados de una mayor inclusión financiera afectan de manera positiva la vida de las personas involucradas, y de la sociedad a la que ésta hace parte. Las nuevas tecnologías forman estos nuevos mecanismos que le ayudan a la población a ser parte del sistema financiero, entender el valor del dinero, la importancia del ahorro, reducir sus costos, y el fin último, aumentar su riqueza, en la medida en que este ofrezca servicios de calidad y eficiencia.

### 3.3 Casos de éxito en los que el sistema financiero brinda mayores estándares de calidad de vida a las personas

Para dar validez a lo mencionado anteriormente, se decidió exponer ciertos casos de éxito los cuales demuestran que la inserción en el sistema financiero trae grandes beneficios

los cuales brindan facilidades a la hora de hacer actividades diarias como lo son hacer compras, transferencias y accesos a créditos financieros.

### 3.3.1 Caso de éxito 1: Fundación Capital

#### Fundación Capital

En primer lugar, se encuentra la iniciativa “*Café Paga*” financiado por el Centro para el Desarrollo Inclusivo de la multinacional MasterCard. Dicho proyecto tuvo como objetivo principal desarrollar y darle fortaleza el ecosistema de los pagos digitales en la cadena de producción de café permitiendo así vincular productores y actores clave con el fin de promover el acceso a servicios digitales y fomentar mejoras en la salud financiera de los productores, sus familias y las comunidades en las cuales desarrollan su actividad económica.

Esta iniciativa se creó con el fin de fortalecer el ecosistema de pagos digitales en la cadena de valor desarrollada en el negocio del café, por medio de un incremento de las capacidades financieras de los caficultores y demás actores que hacen parte del ciclo económico de dicho segmento, promoviendo y desarrollando el acceso a servicios financieros digitales y contribuyendo en la creación y adopción de un nuevo sistema el cual les permita recibir pagos digitales.

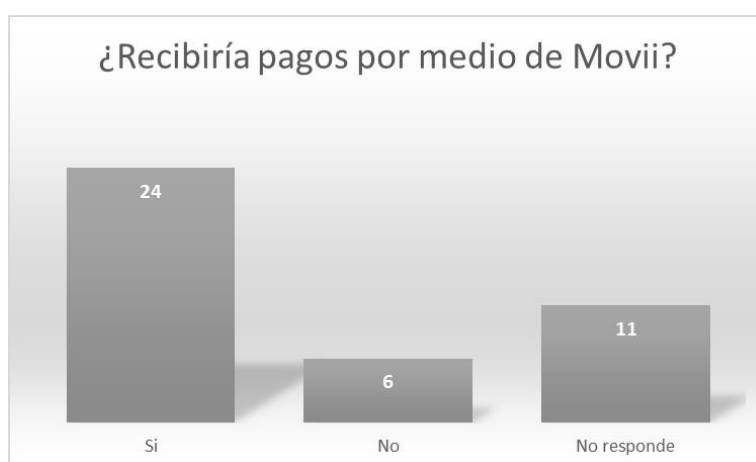
Dicha iniciativa se implementó por medio de 5 fases las cuales permitieron desarrollar dicho modelo de negocio y mejorar la calidad de vida de aquellos caficultores que implementaron lo aprendido.

- Capacitación: Por medio de capacitaciones implementadas a las personas que hicieron parte de dicho proyecto, se despejaron mitos sobre temas tributarios, se dio a conocer la billetera digital y su funcionamiento y finalmente se expusieron las ventajas que trae la implementación de servicios financieros digitales.
- Estrategia de champions: Los champions, son capacitores especiales los cuales cuentan con ciertas habilidades específicas y especiales de liderazgo y que generen confianza dentro de su comunidad. La idea fue capacitarlos para que ellos repliquen la información sobre los productos financieros digitales a sus trabajadores que hacen parte de la cadena productiva de sus fincas y así puedan ayudar a promover la inclusión financiera por medio de la apertura de billeteras digitales.
- Estrategia de mensajería: Como parte de la iniciativa y seguir promoviendo el uso de la billetera digital, se construyeron dos medios de mensajería por medio de WhatsApp y mensajes de texto con el objetivo de motivar a los participantes a usar billeteras digitales en su día a día y despejar dudas sobre el servicio otorgado.
- Promoción del sistema digital: Para que esta iniciativa tuviera éxito, fue necesario realizar un mapeo del ecosistema de pagos digitales donde se buscaba identificar los obstáculos para así definir una estrategia más acorde a las necesidades de la población y cumplir los objetivos planteados desde un principio.

Para desarrollar la iniciativa se decidió tener en cuenta la población ubicada en el municipio de Pitalito en el Huila. Dicho estudio se basó en preguntar a los caficultores de la región se aceptarían o no pagos por medios electrónicos y estos fueron los resultados:

En la investigación se visitaron 41 comercios a los cuales 30 decidieron dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Recibiría pagos a través de Movii?

**Figura 31.** Pagos por medio de Movii



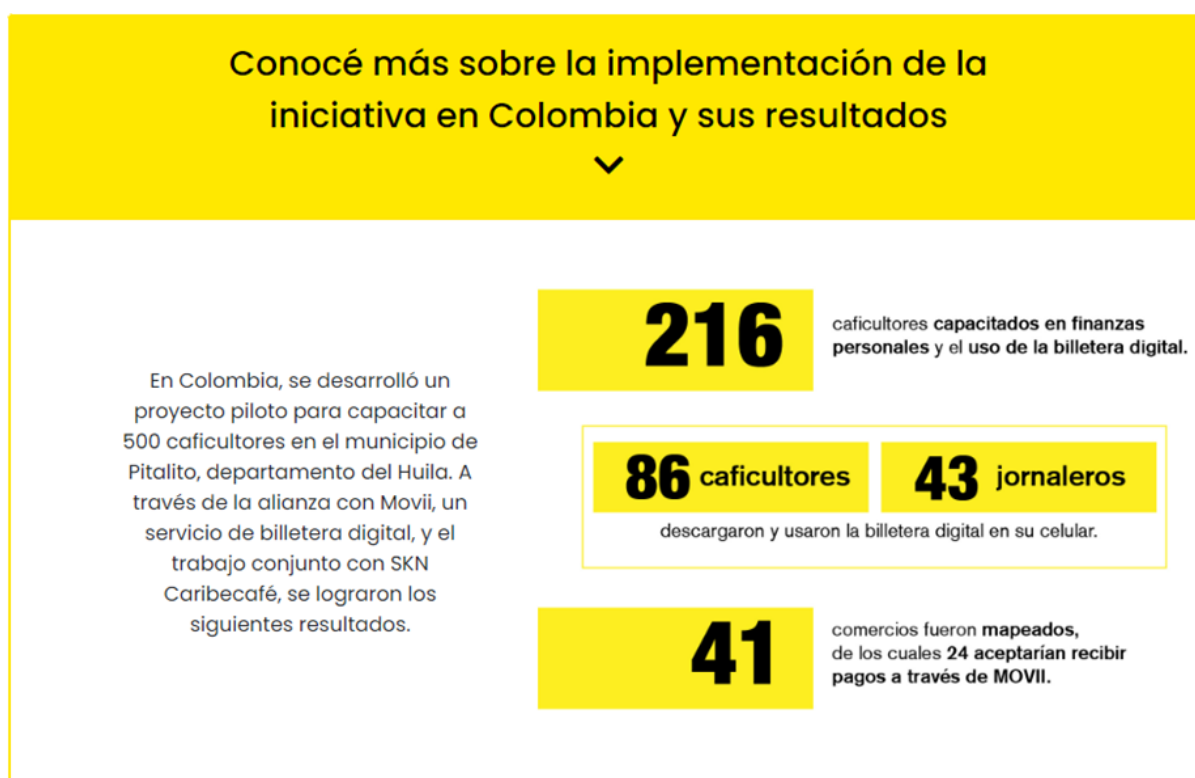
**Nota:** Elaboración propia

- Implementación del programa de incentivos: Dicha campaña contó con 128 participantes con el objetivo de incentivar el uso de billeteras digitales por medio de la entrega de un incentivo monetario.

Luego de haber implementado todo el plan de acción la iniciativa dio con excelentes resultados los cuales provocaron un impacto positivo en personas que vieron mejoras en su calidad de vida y organización de sus finanzas. Además, se vio una gran aceptación por medio

de los establecimientos de comercio los cuales empezaron a utilizar un nuevo método de pago el cual les brinda grandes beneficios y permite llevar un manejo más responsable de las finanzas al interior de sus establecimientos de comercio. (Fundación Capital, 2022)

**Figura 32.** Resultados implementación estrategia Fundación Capital



**Nota:** Fundación Capital (2022)

### 3.3.2 Caso de éxito 2: Movii

#### Movii

La fintech colombiana Movii fundada el 11 de julio del 2018, es una billetera digital especializada en brindar servicios bancarios, financieros y pagos completamente en línea. su

objetivo principal es actualizar el sistema existente de pagos en línea que está diseñado para números pero para las personas. utilizando la tecnología y una experiencia digital, brinda una solución sin cobros, fácil y segura de usar, habilitada para todas las personas en cualquier parte donde se encuentren.

Dicha iniciativa sale de ver cómo las personas en Colombia no tienen acceso a tarjetas de crédito, por lo que el acceso a ciertos productos de consumo online tales como Recargas Móviles, Netflix, Spotify y demás se veían muy limitados lo que generaba una segmentación para que solo personas con grandes ingresos pudiesen acceder a estos beneficios. Dada la situación, se dio inicio a Movii, el cual les daba acceso a cualesquiera personas a adquirir una tarjeta prepagada la cual fue aceptada por dichas plataformas para hacer el pago de los servicios y que todas las personas sin importar su condición socioeconómica o estrato social pudiesen acceder a ellos.

Gracias a Movii no sólo se benefició a aquellas personas que no contaran con una tarjeta de crédito, también beneficio a aquellas compañías cuyo nicho de mercado se encontraba únicamente en quienes tuviesen una tarjeta de crédito y al implementar Movii dentro de sus medios de pago se les dio acceso a nuevos nichos de mercado y volúmenes de venta mucho mayores.

El compromiso del equipo directivo ha sido tan grande que han centrado todos sus esfuerzos en incluir cada vez más a la población menos vulnerable del país y es por eso por lo que a lo largo de los últimos 3 años han venido implementado nuevos servicios como los son:



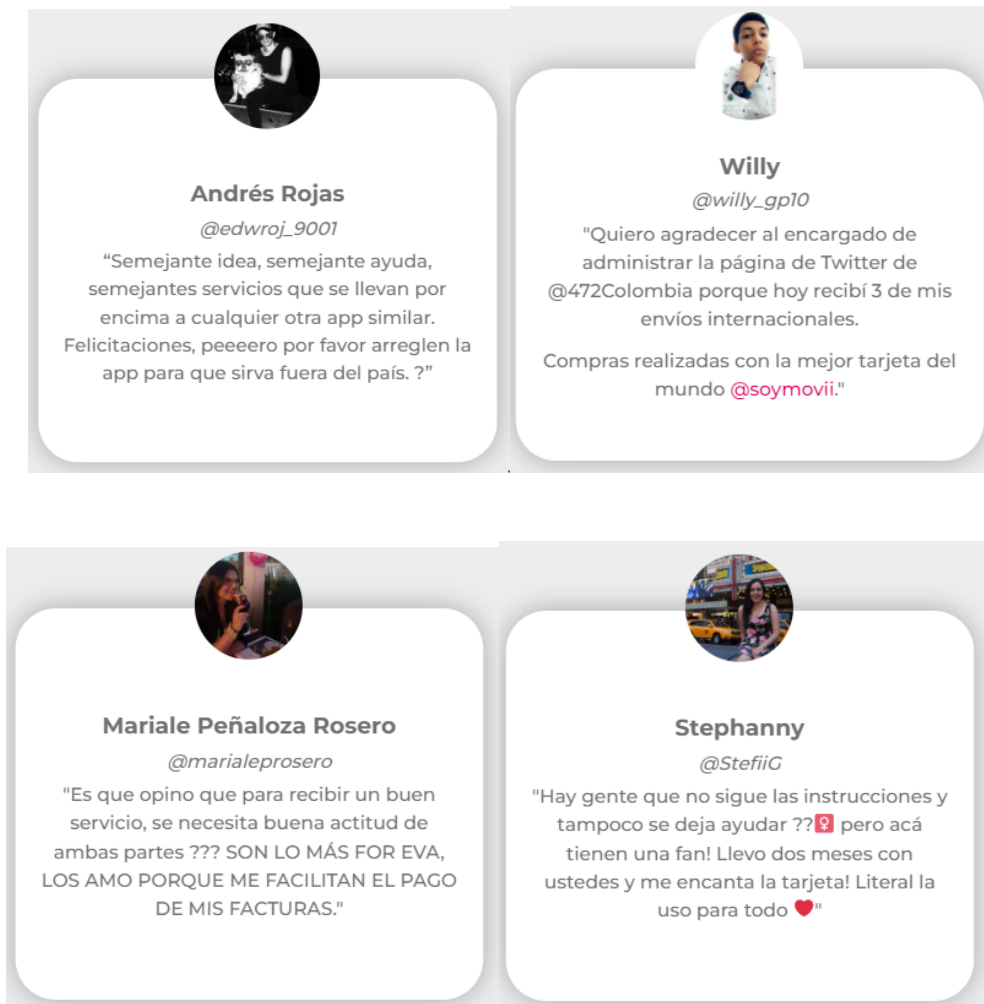
Envío de dinero, solicitar dinero a otros usuarios, Recargas telefónicas, transferencias bancarias, pagos de facturas, acceso a suscripciones de contenido digital (Netflix, Spotify, Xbox, play), apuestas deportivas y donaciones.

Como se mencionó anteriormente, Movii tiene un gran compromiso con la población colombiana y es por eso que sigue buscando iniciativas para que la inclusión al sistema financiero sea más fácil. Por dicho propósito, se le propuso al gobierno una iniciativa la cual haría más eficiente no de sus proyectos de entrega de subsidios. Dentro de los 828 municipios en los que opera la aplicación, se les dio la posibilidad a las familias de recibir el subsidio de “Familias en Acción” por medio de la app, facilitando así la gestión del reparto de dinero y aprovechando la oportunidad para que más personas hagan uso de dicha plataforma digital. (El Espectador, 2022)

Pero la tarea de Movii no termina aquí, ellos buscan generar un impacto masivo y continuo en la sociedad y es por eso por lo que crearon un blog en el cual publican diferentes textos, programas y anuncios de educación financiera los cuales ayudan a los usuarios a adquirir mejores prácticas a la hora de ahorrar e invertir su dinero para generar así una gestión responsable de sus finanzas.

El excelente desempeño que ha tenido esta compañía en el mercado colombiano es tan grande que más de 2 millones de usuarios la han descargado en el corto tiempo que llevan en el mercado y dejado excelentes comentarios como los siguientes:

**Figura 33. Comentarios Movii**



**Nota:** Movii (2022)

### 3.4 Iniciativas para vincular más personas en el sistema financiero

Además de ser un trabajo investigativo donde se presentaron los resultados obtenidos anteriormente, lo que se busca con este proyecto es crear iniciativas las cuales puedan ser adoptadas por ciertas entidades con el fin de ayudar a incorporar cada vez más personas en el sistema financiero ofreciéndoles servicios de calidad y mejorando así la calidad de vida de cada una de ellas y es por eso que a continuación se presentarán dos propuestas las cuales al ser

implementadas en la población estudiada podrían aumentar los índices de inclusión financiera y dar mejores condiciones de vida.

### 3.4.1 Propuesta 1: Alianzas tarjetas débito + Datáfonos

Una primera propuesta para incrementar la inclusión financiera en los estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá, se basa en una alianza entre las aplicaciones bancarias que te permiten, por ejemplo, la apertura de una cuenta de ahorros con las fintech del negocio de datáfonos que buscan ser una opción más accesible para todo el público, ya sean desde tiendas de barrio o emprendimiento de cualquier sector.

En los resultados obtenidos en las encuestas, se destaca la importancia que tiene la aplicación móvil bancaria en la manera en que las personas hacen uso de sus finanzas. En el estrato donde este método de pago posee más acogida es el estrato 3, seguido por las personas de estrato 2 en Bogotá. Dentro de los hallazgos en los datos obtenidos, en la figura 16 resalta que las aplicaciones es el segundo lugar en dónde las personas depositan su dinero, es decir que ya cuentan con estas aplicaciones y hacen uso regular de estas, pero a la hora de recibirlo (figura 19) o en la forma de pago más frecuente (figura 20), se observa que está ya no es relevante.

Actualmente las personas que solo cuentan con aplicación móvil la utilizan porque no cobra cuota de manejo y por la facilidad para transferir dinero. Esto quiere decir que actualmente los bancos que poseen aplicaciones bancarias para abrir cuentas de ahorro (ejemplo: Nequi) van un paso adelante de lograr una mayor inclusión financiera en el país. Ahora bien, ¿por qué es importante que las aplicaciones financieras se apalancen de tener una marca de un banco robusta detrás? por la confianza que le transmite al consumidor. El desarrollo de este canal digital para los bancos, junto que con los continuos esfuerzos que ya han hecho los bancos para tener una mayor cobertura en el país, es el modelo necesario para que más personas se den una oportunidad de abrir un producto financiero “la inclusión financiera efectiva probablemente necesitará un modelo combinado de distribución física y en línea (brick and click) que incluya la presencia de una filial física para construir confianza y seguridad, y tal vez complementarse con agentes corresponsales (como oficinas de correo y supermercados)” (EY, 2021).

Para aquellos bancos que aún no tengan una aplicación bancaria para abrir cuentas de ahorro, ni alianzas con un desarrollo de este tipo ya existente, existe un software que lo busca es facilitar el proceso por el cual los usuarios abren una cuenta por primera vez, este se llama “MO Technologies”. Este servicio, lo que busca que es que a través de inteligencia artificial, permita una mayor inclusión en el sistema financiero a las personas que por primera vez abren una cuenta de ahorros o piden un crédito, ya que como no hay una información o historial crediticio previo, estas suelen ser rechazadas siempre que lo intentan. Por lo que, apalancarse en el uso de este software dentro del desarrollo propio de un banco por tener una aplicación bancaria, facilitaría los tiempos de desarrollo de esta, al igual que reduciría costos en el

proyecto. Ya que es necesario competir lo más pronto posible vía este relativamente nuevo canal digital, para incrementar la penetración en estratos medios-bajos de la ciudad de Bogotá.

Sin embargo, como se ve en la figura 20, el efectivo sigue siendo el principal método de pago, seguido por el uso de las tarjetas de débito. Y una de las principales causas es que en el día a día de las personas las tarjetas de débito aún no tienen una penetración alta en establecimientos de comercio para que las personas hagan de esas. Por lo que con esta propuesta se busca incrementar el conocimiento de las personas de las aplicaciones bancarias que ya tienen una alta penetración en los estratos 1, 2 y 3 en la ciudad de Bogotá, juntos con la posibilidad de que estas mismas elaboren su propia tarjeta de débito. Una vez la persona cuenta con ambas cosas, es necesario que, de la otra cara de moneda, este tenga cómo usarla, y es ahí donde Fintech's como "Bold" o "Sumup" cuentan con un papel importante para hacer que más establecimientos de comercio tengan estos dispositivos. La alianza que se busca hacer es que haya un apoyo de ambas partes, con inversión detrás, ya sea para campañas publicitarias o para ofrecer tasas de cobro más bajo a los negocios que ofrezcan el pago con datáfono.

Por ejemplo, la fintech Bold, ya ofrece transferencias a través de aplicaciones bancarias como Nequi, dentro de sus principales beneficios para sus usuarios (es decir, negocios o establecimientos de comercio):

**Figura 34.** Beneficios datáfono Bold



**Nota:** Bold (2022)

Lo cual refleja que las empresas que estén en el negocio de los datafonos en Colombia, ya se dieron cuenta de la importancia de desarrollar alianzas con las principales aplicaciones bancarias de creación de cuentas de ahorro simplificado, para que sus productos sean más relevantes en los negocios de sus clientes.

Con esta iniciativa, se busca ir poco a poco reemplazando el uso de efectivo en el día a día de las personas, apalancado en el uso de aplicaciones bancarias como estrategia de inclusión financiera en los estratos medios-bajos de la ciudad de Bogotá, para la creación de cuentas de ahorro que le permitan al usuario: facilidad en la transferencia de dinero y el no cobro de cuotas de manejo, al igual que su propósito el cual es que las personas no dejen su dinero “debajo del colchón” y se incentiven por vincularse al sistema financiera para aprovechar los beneficios que este puede ofrecer.

### 3.4.2 Propuesta 2: Inversiones conjuntas

Dentro de los resultados obtenidos dentro de las encuestas, hay un evento particular el cual llama la atención. Cuando se les hace la pregunta a las personas ¿De qué formas considera usted la inclusión en el sistema financiero puede mejorar la calidad de vida de las personas? La opción con menos respuestas fue la que hacía referencia a invertir e incrementar el valor del capital propio.

Dado lo anterior se decidió iniciar esta propuesta, con la cual se busca que la población analizada de mayor importancia al rubro de inversión y así puedan verse beneficiada de los resultados obtenidos al invertir en activos financieros los cuales les permitirán incrementar su patrimonio y generar rendimientos financieros.

Lo que se propone con esta iniciativa es que las Fintech que ya cuenten con una participación relevante en el mercado y con una entidad financiera robusta como un banco respaldándola, generen ciertos espacios dentro de las aplicaciones donde la gente guarda su dinero con el fin de darles la oportunidad de invertir en activos financieros de muy bajo riesgo por medio de un fondo de inversión colectiva donde muchos ahorradores juntan capitales e invierten de una forma colectiva.

Para que dicha idea tenga éxito, el fondo debe contar con ciertas características las cuales se adapten a las necesidades de los ahorradores. Como se observó anteriormente la principal razón por la cual las personas seleccionan una entidad financiera es la seguridad, es

por eso por lo que se necesite que una entidad financiera esté al respaldo de las operaciones porque estas cuentan con la confianza de los consumidores, la reglamentación necesaria para captar e invertir recursos de diversas personas y lo más importante la experiencia invirtiendo capitales y gestionando el riesgo de los portafolios.

Los clientes además de sentirse seguros con la entidad que está custodiando sus ahorros, debe sentir la tranquilidad de que estos no van a generar pérdidas, es por eso por lo que el portafolio debe contar con inversiones en activos de la máxima calidad posible y del mercado nacional. Mencionado lo anterior, este portafolio solo invertirá en activos que cuenten con calificación AAA (Máxima calificación que un título puede obtener en el mercado colombiano). Por consiguiente, dicho fondo se limitará a invertir en CDT's de corto plazo de tres tipos IBR, IPC y Tasa fija.

La liquidez inmediata es un servicio con el que dicho fondo también debería contar para que los clientes tengan sus recursos disponibles cuando los necesiten. Dado lo anterior, lo que se busca es que los clientes puedan retirar recursos y verlos reflejados en sus cuentas cuando los soliciten. Al estar invertidos en un fondo de inversión colectiva existirán ciertas restricciones, pero lo que se ofrecería sería que pueda hacer dichos retiros en horarios entre las 9 A.M. y 3 P.M. como ya muchos fondos en el mercado lo ofrecen.

Referente a lo anterior, la distribución de los recursos debería estar distribuidos de la siguiente manera:



1. Entre un 40% y 50% en cuentas de ahorro con el fin de poder suministrar liquidez a los clientes cuando sea necesaria.
2. Entre un 20% y 30% en CDT's indexados a la IBR para que así los rendimientos se encuentren relacionados a las tasas del Banco de la República protegiéndolo así de cambios abruptos.
3. Entre un 20% y 30% en CDT's IPC para que el portafolio se encuentre protegido con respecto a cambios bruscos en los cambios de precios como los que se están viendo actualmente y se tengan rendimientos por encima de la inflación
4. Entre un 15% y 20% en CDT's a tasa fija para así contar con rendimientos esperados fijos.

Con esta iniciativa también se implementarán dentro de las aplicaciones ciertos mensajes los cuales motivaran a los usuarios a crear ese hábito de ahorro mensual y también inversión de capital, lo que les permitirá ser más saludables financieramente hablando y mejorar su calidad de vida.

Para ver la viabilidad de dicha propuesta se creó un modelo el cual enseña las ganancias que se podrían generar para las entidades que lo adopten. Para esto, se tomó el número total de personas de estratos 1,2 y 3 de Bogotá los cuales son alrededor de 7 millones de personas. Suponiendo que el 30% de dicha población hiciera uso de esta iniciativa que es un porcentaje similar al que se obtuvo en las encuestas sobre aquellas personas que usaban las aplicaciones

móviles, consignarán 50.000\$ pesos y los mantuviesen ahí durante un año, se podría cobrar una comisión del 1.5%, generaría un mercado o ingresos brutos de 1.575.000.000 \$ de pesos.

Ahora, si se lograra adaptar a nivel nacional donde aproximadamente el 82% de la población es parte de estos estratos (La República, 2022) y se logra la misma participación de mercado (30%), se contarían con unos 15'000.000 de usuarios los cuales, en las mismas condiciones mencionadas anteriormente, podrían generar 11.250.000.000 de pesos en comisiones de administración (La República, 2022).

## Conclusiones y Recomendaciones

Partiendo de los objetivos planteados para el presente trabajo de grado se destacan las siguientes conclusiones:

- En los estratos 1, 2 y 3 de la ciudad de Bogotá, aún hacen falta mayores iniciativas y estrategias para incentivar la inclusión financiera. Sin embargo, se logra evidenciar el impacto que han tenido las aplicaciones bancarias para la creación de cuentas de ahorro de trámite simplificado en estos estratos. Las razones por las cuáles esta ha sido así es por su facilidad en transferencia de dinero, y el no cobro de cuotas de manejo, siendo el canal digital el más importante para que los bancos puedan tener acceso a otra base de clientes que en su mayoría no están bancarizados todavía.
- Luego de una investigación previa, se demostró que sí existen beneficios para las personas que buscan vincularse al sistema financiero, en cualquier nivel, siempre y cuando tengan las posibilidades para que esto ocurra. Sin embargo, es necesario flexibilizar esta información a toda la población, ya que, en la mayoría de los casos, esto no ocurre por la desinformación que existe en torno al sistema financiero. Entre más acceso tengan las personas de integrarse y ser parte del sistema financiero en una sociedad, más resultados positivos se verán reflejados en materia financiera en un gobierno, ciudad o en la población en general.
- Tomando como referencia los casos de éxito presentados anteriormente (Fundación Capital y Movii), es evidente que la incursión por parte de las personas en los nuevos medios de inclusión financiera brinda beneficios los que permiten mejorar la calidad de vida de las personas. Además, la adopción y el que estas personas continúen haciendo uso de dichos medios es un gran indicador de que se les está prestando un excelente servicio y mejora su calidad de vida.

- Con las dos iniciativas que se presentaron en el desarrollo del trabajo, se demostró que hay grandes oportunidades de mercado, las cuales pueden ser adoptadas por diversas compañías, fundaciones, o sociedades ofreciendo mejores condiciones de vida a las personas por medio de la digitalización y un uso responsable de las finanzas.

## Referencias

- Auletta, N., González, R., & Armas, V. (2019). Banca Comunitaria Banesco: La banca va al barrio. Scala: Distribución Inclusiva.
- Anwar, A., Uppun, P., Tri, I., & Reviani, A. (2016). The role of financial inclusion to poverty reduction in Indonesia. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(6), 37-39.
- Banca de las oportunidades. (2020). Reporte de inclusión financiera 2020. [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE\\_DE\\_INCLUSION\\_FINANCIERA\\_2020.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf)
- Banca de las oportunidades. (2018). *Reporte de inclusión financiera 2018*. [https://imgcdn.larepublica.co/cms/2019/06/20164130/Banca\\_RIF2018\\_FINAL.pdf](https://imgcdn.larepublica.co/cms/2019/06/20164130/Banca_RIF2018_FINAL.pdf)
- Banco Mundial. (20 de abril de 2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview#1>
- Banco Mundial. (29 de marzo de 2022). La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview#1>
- Barboza, P. A. (2018). Propuesta de política pública de inclusión financiera para el desarrollo humano en el Perú. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31710/barboza\\_zp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31710/barboza_zp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

BBC News. (1 de noviembre de 2018). Muhammad Yunus: por qué es tan polémica la propuesta del ganador del Nobel de crear bancos para ricos y para pobres. *BBC News* .  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-46021869>

Cabeza, L., Briob, E. B., & Oscanoa, M. (2019). Female financial inclusion and its impacts on inclusive economic development.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277539518305454?via%3Dihub>

Cano, C. G., Esguerra, M. d., García, N., & Velasco, J. L. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*.  
[https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem\\_357.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf)

Carballo, I. E. (2017). Financial Inclusion in Latin America.

Caldentey, E. P., & Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Naciones Unidas.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/S1800568\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/S1800568_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velazco, A. (2 de mayo de 2014). Inclusión financiera en Colombia.  
[https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem\\_357.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf)

Chu, L., & Việt, H. (enero de 2018). Effect of Financial Inclusion on Income Inequality: Evidence from Cross-Country Analysis.  
<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=82212012011102500008907306800409410105204503602900701802808611112212708106902309509601705212505205702201200412308907309911602811805900505308000202800901012008407107704606>

003111412606408302512109209700108100302811309202809507909810806801712  
7077029082092&EXT=pdf&INDEX=TRUE

Churchill, C., & Matul, M. (2015). Protegiendo a los pobres Un compendio sobre microseguros Tomo II. *Protegiendo a los pobres Un compendio sobre microseguros Tomo II*.  
[https://www.munichre-foundation.org/content/dam/munichre/foundation/publications/2012\\_5\\_es\\_Protegiendo%20a%20los%20pobres%20-%20Un%20compendio%20sobre%20microseguros\\_VolII.pdf/\\_jcr\\_content/renditions/original./2012\\_5\\_es\\_Protegiendo%20a%20los%20pobres%20-%](https://www.munichre-foundation.org/content/dam/munichre/foundation/publications/2012_5_es_Protegiendo%20a%20los%20pobres%20-%20Un%20compendio%20sobre%20microseguros_VolII.pdf/_jcr_content/renditions/original./2012_5_es_Protegiendo%20a%20los%20pobres%20-%)

Churchill, S. A., & Marisetty, V. B. (Abril de 2020). Financial Inclusion and Poverty: A Tale of Forty-Five Thousand Households.  
[https://www.researchgate.net/publication/336291782\\_Financial\\_Inclusion\\_and\\_Poverty\\_A\\_Tale\\_of\\_Forty-Five\\_Thousand\\_Households](https://www.researchgate.net/publication/336291782_Financial_Inclusion_and_Poverty_A_Tale_of_Forty-Five_Thousand_Households)

Cortés, R. A., & Luna, Y. H. (enero de 2014). Impacto del desarrollo del sistema financiero en el crecimiento económico en países emergentes durante el periodo 2001-2011. *Impacto del desarrollo del sistema financiero en el crecimiento económico en países emergentes durante el periodo 2001-2011*.  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/9296/2657.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Espectador. (5 de septiembre de 2022). Arrancó el cuarto ciclo de Familias en Acción: así puede reclamar el pago. *El Espectador*.  
<https://www.elespectador.com/economia/finanzas-personales/arranco-el-cuarto-ciclo-de-familias-en-accion-asi-puede-reclamar-el-pago/>

El Tiempo. (12 de octubre de 2020). Pandemia adelantó el cumplimiento de la meta de bancarización del país. <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/cuantos-colombianos-estan-bancarizados-y-que-tanto-usan-sus-productos-543347#:~:text=Colombia%20logr%C3%B3%20cumplir%20la%20meta,ahorro%20o%20de%20cr%C3%A9dito%2C%20los>

Fernández, I. P. (2012). SOBRE EL SER Y EL NO SER DEL DINERO AYER Y HOY: UNA BREVE. <https://www.eumed.net/ce/2012/ipf.pdf>

Fisa Group. (2022). Fisa Group. Fisa Group: <https://www.fisagr.com/blogs/impulsar-la-bancarizacion>

Forbes. (26 de agosto de 2015). Los 10 sistemas financieros más competitivos en el mundo. <https://www.forbes.com.mx/los-10-sistemas-financieros-mas-competitivos-en-el-mundo/>

Fundación Capital. (2022). *Fundación Capital [Fotografía]*. Fundación Capital: <https://www.fundacioncapital.org/cafe-paga#section-4>

García, L., Rodríguez, M., & Hernández, R. (S.F.). ¿Qué beneficios tiene contar con un sistema financiero sano? [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/Centro\\_Educativo\\_Sagrada\\_Familia\\_Nazaret.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/Centro_Educativo_Sagrada_Familia_Nazaret.pdf)

Humet, J. S., Carmona, R. G., & Torruella, J. B. (2005). Análisis de los factores de exclusión social. (G. d. Catalunya, Ed.) [https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/exclusion\\_social.pdf](https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2017/05/dat/exclusion_social.pdf)



Hussaini, U., & Chibuzo, I. C. (2018). The effects of financial inclusion on poverty reduction: The moderating effects of microfinance. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 5(12), 188-198.

Impact Insurance. (2022). Impact Insurance. Impact Insurance: <http://www.impactinsurance.org/es/about/what-is-microinsurance>

Kamran, S., & Uusitalo, O. (2019). Banks' unfairness and the vulnerability of low-income unbanked consumers. *Service Industries Journal*

La República. (27 de mayo de 2019). Conozca cómo es el mapa de los estratos en las grandes ciudades de Colombia. [https://www.larepublica.co/economia/este-es-el-mapa-de-los-estratos-en-las-grandes-ciudades-del-pais-2866032#:~:text=Esa%20din%C3%A1mica%20se%20puede%20comprobar,365.459%20\(4%2C54%25\)](https://www.larepublica.co/economia/este-es-el-mapa-de-los-estratos-en-las-grandes-ciudades-del-pais-2866032#:~:text=Esa%20din%C3%A1mica%20se%20puede%20comprobar,365.459%20(4%2C54%25))

La República. (15 de marzo de 2022). Cifras de Kantar indicaron que la población estrato 1 en Colombia corresponde al 21%. <https://www.larepublica.co/empresas/kantar-da-a-conocer-cifras-relevantes-en-el-marco-del-dia-mundial-del-consumidor-3322740#:~:text=El%20estudio%20Consumer%20Insights%20Q4,los%20estratos%205%20y%206>

Levi, L., & Andersson, L. (1980). La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida. Manual Moderno.

Monsberger, R. J., & Rosal, V. d. (octubre de 2021). El Futuro de la Inclusión Financiera: Tecnologías y Estrategias Fintech para Microfinanzas Inclusivas y Sustentables. [https://sparkassenstiftung-latinoamerica.org/fileadmin/user\\_upload/pdf/Estudios/El\\_Futuro\\_de\\_la\\_Inclusi%C3](https://sparkassenstiftung-latinoamerica.org/fileadmin/user_upload/pdf/Estudios/El_Futuro_de_la_Inclusi%C3)

%B3n\_Financiera\_Tecnolog%C3%ADas\_y\_Estrategias\_Fintech\_para\_Microfinanzas  
\_Inclusivas\_y\_Sustentables\_versi%C3%B3n\_final.pdf

- Movii. (2022). *Movii [Fotografía]*. Movii: <https://www.movii.com.co/en/wearemovii/>
- Mukong, A. K., & Amadhila, E. M. (2021). Financial Inclusion and Household Wellbeing in Namibia. <https://journals.co.za/doi/pdf/10.25159/1998-8125/7866>
- Narváez, A. A., Parra, J. A., & Álvarez, Y. R. (enero de 2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. Colombia. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/31315>
- Pelletier, A., Khavul, S., & Estrin, S. (2019). Innovations in emerging markets: the case of mobile money. *Industrial and Corporate Change*
- Reddy, R., Bruhn, M., & Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*. <https://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>
- Roa, M. J., & Carvalo, O. (S.F.). Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-y-el-costo-del-uso-de-instrumentos-financieros-formales-Las-experiencias-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Ruiz, D. E., Alzate, M. C., & Saavedra, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v22n46/1657-4206-ecos-22-46-00060.pdf>

- Salazar, C. (30 de abril de 2021). Más de 21 millones de personas viven en la pobreza y 7,4 millones en pobreza extrema. *La República*.  
<https://www.larepublica.co/economia/mas-de-21-millones-de-personas-viven-en-la-pobreza-y-7-4-millones-en-pobreza-extrema-3161813>
- Salinas-Bonilla, J. E. & Solano-Aragón, F. E. (2020). Avances en inclusión financiera en Colombia durante el quinquenio 2016 – 2020 una apuesta social. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia
- SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO. (2019). Caracterización de usuarios y grupos de valor en el año 2019.  
[https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/instrumentos\\_gestion\\_informacion/caracterizacion\\_de\\_usuarios\\_2019.pdf](https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/instrumentos_gestion_informacion/caracterizacion_de_usuarios_2019.pdf)
- Sunderaraman, P., Ho, S., Chapman, S., Joyce, J., Colvin, L., Omollo, S., . . . Cosentino, S. (2020). Technology use in everyday financial activities: Evidence from online and offline survey data. *Archives of clinical neuropsychology*
- Thoene, U., & Turriago-Hoyos, A. (2017). Financial inclusion in Colombia: A scoping literature review. *Intangible Capital*
- Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71.
- Yunus, M. (2006). El banquero de los pobres: los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo. Barcelona.  
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1310/1213>



## Anexos

### Anexo 1. Encuesta

## ENCUESTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA

A continuación se realizará una encuesta que busca conocer el nivel de inclusión financiera y el uso de los servicios financieros de las personas. La idea de esta encuesta es obtener información para proponer iniciativas que ayuden a las personas a conocer y querer entrar al sistema financiero del país, y puedan usar este a su favor para obtener beneficios en su día a día. Por favor, realizar la encuesta solo si vive en la ciudad de Bogotá y pertenece a los estratos socioeconómicos 1, 2 o 3.

El siguiente formato de encuesta fue tomado y adaptado del portal "Banca de oportunidades": [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-08/Formulario%20Encuesta%20de%20Demanda%202021\\_1.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-08/Formulario%20Encuesta%20de%20Demanda%202021_1.pdf)

 herman.londono0107@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

**\*Obligatorio**

¿Cuál es su sexo? \*

Hombre

Mujer

¿Cuál es su edad? \*

Menor de 18 años

Entre 18 y 22 años

entre 22 y 30 años

entre 30 y 45 años

entre 45 y 60 años

más de 60 años

¿Cuál es su estrato socioeconómico? \*

- 1
- 2
- 3

¿Cuál es su nivel de educación máximo alcanzado? \*

- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Pregrado
- Posgrado

Usted es: \*

- Empleado
- Independiente
- Estudiante
- Desempleado/Buscando trabajo
- Pensionado/Jubilado
- Oficios del Hogar
- Incapacitado permanentemente

¿Entre que rango se encuentran sus ingresos mensuales? \*

- Entre 0 - 500.000
- Entre 500.001 - 1.000.000
- Entre 1.000.000 - 1.800.000
- Entre 1.800.001 - 2.500.000
- Más de 2.500.000

¿Cuenta con acceso a Internet? \*

- Si
- No

¿Cuenta con acceso a un computador? \*

- Si
- No

¿Cuenta con Teléfono celular? \*

- Si
- No

¿Cuál de los siguientes medios de comunicación es su preferido? \*

- Televisión
- Redes sociales
- Radio
- Periódico/revistas

¿Tiene usted actualmente \_\_\_? \*

- Cuenta de ahorros
- Cuenta corriente
- Cuenta en el celular (App)
- Inversiones Financieras
- Tarjeta de crédito
- Créditos
- No tengo ninguna de las anteriores

Si su respuesta es "no tengo ninguna de las anteriores" ¿Cuáles son las 3 principales razones por las que actualmente no tiene una cuenta o ningún producto mencionado anteriormente? \*

- Demasiados trámites
- No sé cómo utilizarlo o para qué sirve
- No me sirve
- Porque es inseguro
- Falta de confianza en las entidades financieras
- Un familiar o amigo ya tiene el servicio
- Ingresos bajos o inexistentes
- No me los han ofrecido
- Estoy embargado o reportado negativamente en una central de información
- Cobro de cuota de manejo
- No aplica

¿Dónde tiene su dinero? \*

- Banco
- Cooperativa
- Aplicación
- No Aplica
- Efectivo



¿Hace cuánto utiliza el método donde guarda su dinero mencionado anteriormente? \*

- un año o menos
- entre 1 año y 3 años
- más de 3 años
- No aplica

¿Cuál es la principal razón por la que tiene dicho método de ahorro? \*

- Seguridad
- Facilidad para transferir dinero
- Facilita el pago de facturas
- Facilita las compras con tarjeta
- Puedo hacer pagos y/o compras por internet
- Puedo sacar/utilizar mi dinero cuando lo necesite
- No cobra cuota de manejo
- Me permite administrar mi dinero
- No aplica

¿Cuál es el medio por el que recibe dinero más frecuentemente? \*

- Aplicación móvil
- Cuenta de ahorros (Banco)
- Efectivo

¿Cómo paga o compra normalmente en su día a día? \*

- Efectivo
- Tarjeta débito
- Tarjeta crédito
- Aplicación móvil/Transferencia bancaria
- Cheque

En una escala donde 1 es Muy mala (MM) y 5 Muy bueno (MB), por favor califique su opinión respecto a cada uno de los siguientes aspectos de los bancos:

La imagen que tiene \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La confianza que le generan \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La calidad del servicio que ofrecen \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La facilidad para solicitar alguno de sus productos \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La cobertura que tienen en su municipio \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La variedad de los productos que ofrecen \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La opinión que usted tiene sobre el costo de sus productos \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

La vigilancia que hace el gobierno para que presten un buen servicio \*

1

2

3

4

5

¿Considera usted que la inclusión en el sistema financiero puede mejorar la calidad de vida de las personas? \*

Sí

No

Tal vez

¿De que formas considera usted que mejora la calidad de vida la inclusión en el sistema financiero? \*

Ayuda a ahorrar tiempo

Seguridad en el manejo del dinero

Facilidad para hacer pagos y transacciones

Permite ahorrar más fácil

Permite invertir o crecer su capital

No ayuda

## **Anexo 2. Resultados de la encuesta**

Archivo adjunto: Anexo Resultados Encuesta