

Encabezado: LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN 2012 - 2016

**Estudio de Caso Colombiano en la Inclusión Financiera en el Cambio de la Banca  
Tradicional a la Banca Digital en el Periodo 2012 – 2016**

**Jorge Rubén Velásquez Pabón, Héctor Fabián Martínez Rodríguez y Michael Capella  
Hernández**

**Universidad Católica de Colombia**

**Diciembre de 2017**

**Nota**

**Estudio de Caso, Especialización en Administración Financiera Facultad de Ciencias  
Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Colombia.**

**La correspondencia relacionada con este documento debe ser enviada a**

**[mcapella05@ucatolica.edu.co](mailto:mcapella05@ucatolica.edu.co), [jrvelasquez19@ucatolica.edu.co](mailto:jrvelasquez19@ucatolica.edu.co),**

**[hfmartinez17@ucatolica.edu.co](mailto:hfmartinez17@ucatolica.edu.co)**

Encabezado: LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN 2012 - 2016

**ESTUDIO DE CASO COLOMBIANO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL  
CAMBIO DE LA BANCA TRADICIONAL A LA BANCA DIGITAL EN EL PERIODO  
2012 – 2016**

**JORGE RUBÉN VELÁSQUEZ PABÓN, HÉCTOR FABIÁN MARTÍNEZ**

**RODRÍGUEZ Y MICHAEL CAPELLA HERNÁNDEZ**

**Trabajo de Grado Para Optar por el Título de Especialistas en Administración  
Financiera**

**Asesor**

**Maryi Adriana Cadrazco Suarez**

**Economista y Magister en Gestión de control de Calidad**

**Especialización en Administración Financiera Facultad de Ciencias Económicas y**

**Administrativas, Universidad Católica de Colombia.**

**Bogotá, 2017**



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:  
**Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

**Usted es libre de:**



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

**Bajo las condiciones siguientes:**



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

## Índice

Resumen .....	1
Abstract.....	1
Palabras Clave .....	1
Marco teórico.....	1
Objetivos.....	7
Objetivo General: .....	7
Objetivos Específicos: .....	7
Diseño Metodológico .....	8
Estudio de encuestas de capacidades financieras .....	8
Algunos resultados descriptivos de la encuesta.....	10
Forma de administración del efectivo en los hogares.....	10
Planificación de gastos a corto plazo.....	10
Uso de productos financieros .....	10
Análisis transaccional .....	11
Corresponsales bancarios .....	11
Tecnologías para la inclusión financiera .....	12
Análisis de aportes académicos .....	13
Análisis de estadísticos.....	15
Comparativo de transacciones banca tradicional a la digital del 2012 al 2016.....	17

Resultados.....	19
Conclusiones.....	22
Identificar el crecimiento de la inclusión financiera de la banca digital frente a la banca tradicional en el periodo 2012 a 2016. ....	23
Describir y analizar el impacto que ha tenido la transición de la banca en el periodo 2012 a 2016 en Colombia. ....	25

### **Índice de Tablas**

Tabla 1 Encuestas capacidades financieras .....	9
Tabla 2 Indicador de inclusión financiera por establecimientos de crédito .....	15
Tabla 3 Acceso a Internet zonas rurales .....	19

### **Índice de Gráficas**

Grafica 1. Número y porcentaje de adultos con algún producto financiero activo por nivel de ruralidad – 2016 .....	16
Grafica 2. Crecimiento de canales transaccionales 2012 y 2016 por número de transacciones	17
Grafica 3. Número de abonados a la telefonía celular y penetración del servicio. ....	18
Grafica 4. Uso de dispositivos para acceder a internet, según regiones y área 2016 .....	18
Grafica 5. Asesores móviles por nivel de ruralidad.....	21
Grafica 6. Personas por primera vez en el sistema por sector geográfico y rangos de edad. ....	22
Grafica 7. Indicador de inclusión financiera .....	23
Grafica 8. Crecimiento Canales transaccionales 2012 - 2016.....	24

## **Resumen**

La inclusión financiera hace parte de las estrategias que tienen los gobiernos para ir desarrollando sus economías. En la investigación realizada se encuentra la evolución que se ha presentado en un periodo de 2012 a 2016 teniendo en cuenta aspectos estadísticos profundizando en la influencia que tienen los nuevos canales digitales a comparación de los tradicionales para aportar al crecimiento de la presencia de la población en el sector financiero.

## **Abstract**

The financial inclusion does part of the strategies that the governments have to be developing his economies. In the realized investigation one finds the evolution that to presented in a period from 2012 to 2016 bearing statistical aspects in mind penetrating into the influence that the new digital channels have to comparison of the traditional ones to reach to the growth of the presence of the population in the financial sector.

## **Palabras Clave**

Inclusión Financiera, Banca Digital, Fintch, Ruralidad, Transición Banca tradicional, Evolución de la banca en Colombia.

## **Marco teórico**

La banca digital es un componente de la revolución ticológica que está viviendo la economía mundial por lo tanto muchos países se han adelantado frente a otros en la implementación de herramientas y estudios para la adaptación a este nuevo estilo económico. Rumania lanzó al mercado su primer servicio de banca por internet en 1999 en donde este país empezó la

implementación de innovación financiera, en el periodo de 2004 a 2010 el uso de estos canales pasó de los hogares de un 0.20% a un 3% mientras que el uso por parte de las empresas creció del 23% a un 58% (Stoica, Mehdián, & Sargu, 2015) y el crecimiento de la banca digital en la Unión Europea al 2010 fue 36% en hogares y 82% en empresas comparado con 2004(Stoica et al., 2015).

Al otro lado del planeta los datos muestran que en los Estados Unidos se ha llegado a niveles altos, ya que del 100% de la población el 54% ha usado banca digital, 10% en una reunión, 39% en un restaurante y 38% en una cita. De la población total de adultos el 70% usa banca digital. Tanto en Rumania como en Estados Unidos el uso de banca digital ya supera más del 50%. Mientras tanto que en la Unión Europea, que contiene a Rumania presenta un crecimiento al 2010 en hogares del 36% y en empresas del 82% comparado con 2004(Stoica et al., 2015).

Se encuentra relación para el sector de las empresas que entre más acceso a internet más transacciones digitales realiza, mientras que en el sector hogares, el acceso a internet no tiene el mismo incremento en proporcionalidad a las transacciones que se realizan por la banca digital, este segmento aun utiliza los medios tradicionales que tiene la banca(Stoica et al., 2015).

Por lo cual el esfuerzo de los últimos años se ha enfocado en fortalecer los dos segmentos hacia la banca digital, pero para las personas naturales han venido evolucionando nuevas ideas para cubrir esta demanda. Hace algunas décadas la tecnología de punta solo la podía obtener los organismos financieros ya que los costos de estos eran muy elevados pero con el transcurso del tiempo las tecnologías fueron avanzando y a su vez bajando costos para así facilitar la inclusión de otras compañías y con ello el inicio de otros actores que prestan servicios financieros a pesar de no ser instituciones bancarias entre ellos los denominados Fintech los cuales han cogido fuerza dentro de la cadena financiera haciendo uso de las nuevas tecnologías y desarrollando programas para plataformas digitales, (Tuesta & España, 2015) tales como el crowdfunding por el cual el

emprendedor o las empresas buscan financiamiento de compañías más grandes o de entidades financieras, esto se realiza a través de una plataforma donde se es enviado el proyecto para su validación y estudios, esto tuvo sus inicios en la época de los 90, surgió como un forma de financiar a pequeños proyectos y quienes ayudan a estos proyectos eran particulares aportando donaciones a cambio de una recompensa no de dinero; con el pasar del tiempo nacen nuevas formas de financiación y nace el Crowdfunding esta es una forma de buscar inversionistas los cuales prestaran su dinero a cambio de intereses, (BBVA, Crowdfunding, 2017) después evoluciona al Equity crowdfunding que ha diferencia a los anteriores es en el cual los inversionistas aceptan financiar el proyecto convirtiéndose en accionista de la empresa o proyecto (BBVA, Guia para inversores, 2017).

Uno de los problemas actuales, es que las Fintech han estado evitando la legislación que regula a la banca tradicional, pero es necesario que las empresas estén sujetas a la supervisión de una entidad reguladora. (Of, Lending, & Landscape, 2016) El avance de los denominados Fintech no solo por el uso de las tecnologías sino que también porque a estos no se le aplican la misma regulación que sostienen las instituciones financieras lo que conlleva a un gran uso de datos circulantes, al trabajo flexible con ellos sino que también a avanzadas estratégicas de negocios, estos cambios son denominados transformación digital de la banca.(Tuesta & España, 2015)

Las múltiples opciones que ofrecen las fintech frente a la banca tradicional genera gran expectativa, se espera que en unos años manejen una gran cantidad de dinero que ahora está bajo el monopolio bancario.(George et al., 2016)

En mercados avanzados como Estados Unidos donde operan las Fintech ya se intenta regular en el ámbito tributario a estas entidades, debido a que la legislación actual solo aplica para la banca tradicional, el control fiscal ha puesto su atención en los prestamistas en línea.



El sistema financiero siempre ha de experimentar una gran evolución en tendencia y de la mano de las tecnologías adoptando sus portafolios y servicio a las novedades tecnológicas.

La banca india ha encontrado en el negocio electrónico una gran oportunidad, por ello han realizado grandes inversiones para captar clientes, ya que mejorando los sistemas de tecnología generan estrategias fundamentales para el futuro de la banca.(Gautam, n.d.)

Los grandes bancos impulsan al sector a crecer en la banca digital generando competitividad e inmersión en este segmento(Akhisar, Tunay, & Tunay, 2015). La transformación de la banca tradicional a la banca digital tiene reducción en los costos traducidos en beneficios y eficiencia al Banco, teniendo en cuenta que esto apunta a que los clientes podrán realizar los procesos como, abrir cuentas, hacer depósitos, transferir entre cuentas, realizar pagos, esto sin generar un mayor costo al cliente, para tener todo esto basado en la experiencia de Europa se debe resaltar que las variables como el acceso a internet, el nivel de educación del país, la investigación y desarrollo ayudan a una mejor implementación, lo que se considera como un aspecto importante a tener en cuenta en los nuevos mercados que entran a esta transformación(Stoica et al., 2015)

La inclusión de la tecnología en el aspecto de la banca busca tener grandes avances en el crecimiento de la rentabilidad y tener menos riesgos que la banca tradicional pero esto requiere una alta inversión, que depende del desarrollo tecnológico del país, esto podría no ser suficiente para tener el retorno deseado de la inversión.(Akhisar et al., 2015) tanto en los países en desarrollo como en los emergentes, un aspecto que genera demoras en el desarrollo de los canales digitales es la infraestructura tecnológica de internet, educación financiera y el arraigo a los canales tradicionales que tienen los colombianos. La banca colombiana tiene el reto de mantener una rentabilidad sostenible con la implementación de una nueva forma de hacer transacciones en el país buscando migrar a estas nuevas plataformas y no convertirlas en un producto más.(Akhisar et al., 2015)

El ingreso de la tecnología del internet móvil ha estado creciendo de forma significativa, ayudando al crecimiento económico, gracias a la adaptación del pueblo los cuales ven en estas tecnologías grandes beneficios

en la población colombiana existe dos segmentos de gran escala la telefonía móvil y el internet de banda ancha, la conectividad en los últimos 12 años se ha duplicado obteniendo una ratio de 53 % de usuarios del servicio de internet banda ancha y 84% en servicio móvil.(Garcia, 2016)

La bancarización o inclusión financiera hace referencia a la disponibilidad, oferta y demanda de los portafolios y servicios que pueden llegar a otorgar las instituciones financieras buscando que la totalidad o por lo menos un gran porcentaje de la población y empresas hagan uso de estos servicios.

El sistema financiero juega un papel muy importante en la economía, en Colombia a mediados del 2006 la bancarización empezó su incursión cuando el gobierno lanzo la política de banca de las oportunidades, buscando las condiciones necesarias para mejorar la inclusión financiera, la forma de medición de los impactos y la tasa de cobertura serán de carácter agregado como detallado. En América Latina el acceso a los productos y servicios financieros son importantes para el desarrollo económico especialmente en aquellos sectores geográficos y de la economía donde no existe presencia o es muy poca de las instituciones financieras.

En Colombia a diferencia de los países de la región la bancarización ha estado ligada a productos de microcrédito es decir se han enfocado a pequeñas empresas y no han efectuado planes o servicios diferenciales para satisfacer las necesidades de la población las mismas microempresas, razones por las cuales con la nueva política se inicia el despertar de la banca colombiana a un nuevo interés por la atención a este tipo de clientes ya conocidos y empezar a fomentar el crecimiento de clientes Proyecto y empezar a enfrentar nuevos retos ya que a pesar de los avances y las modificaciones en las políticas gubernamentales más el compromiso de las

instituciones financieras , persiste la desconfianza y la autoexclusión de las demandas, estos puntos solo se pueden combatir con la educación, es por eso que las entidades financieras inician algunos proyectos en los cuales intervienen en la documentación e influencia de sus clientes y prospectos.(Tafur Saiden, 2009)

Aprovechando los medios electrónicos y el internet, así como canales y los servicios móviles, el sistema financiero a ofertado una gran variedad de servicios y productos financieros ayudando así a inclusión de personas y empresas para realizar operaciones monetarias y no monetarias e incrementado y fidelizando sus clientes

la aparición de la banca digital significó un gran cambio en el proceso de las operaciones financieras las cuales han sido desarrolladas, segmentadas y fortalecidas en diversos canales los cuales buscan la especialidad de la banca electrónica. Algunos de los canales con mayor demanda son los canales de comunicación; redes sociales, banca electrónica, comercio electrónico, donde cada uno de ellos tienen una tendencia de utilización según el género de los usuarios, de hecho, las mujeres utilizan más las redes sociales donde realmente este canal es promovido de manera muy baja por el sistema financiero, por otra parte, los hombres tienen una gran tendencia en utilización de la banca y el comercio electrónico

La segmentación se diversifica de varias formas una de ellas para validar el uso de las tecnologías en la población según en rango de edades y es aquí donde encontramos una diferencia marcada en la población joven donde se concentra la utilización de las nuevas tecnologías en el uso de internet para otro tipo de servicios diferentes a la banca y el comercio electrónico.

otro de los segmentos esta categorizado por el urbano y el rural, donde no es difícil de encontrar que la población urbana tiene mucho más uso de este tipo de servicios que el rural, esto debido a las características de su población y masificación de las tecnologías en ciudades principales no obstante es una gran oportunidad de expansión del uso de la banca digital.

a pesar del positivismo en crecimiento digital y bancarización o inclusión financiera, existen incertidumbres con respecto al asequibilidad, regulación y acceso que pueden limitar la expansión de las tecnologías digitales.(Garcia, 2016)

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar la evolución de la inclusión financiera en Colombia en la banca digital frente a la banca tradicional comprendido en el periodo 2012 al 2016.

### **Objetivos Específicos:**

- Evidenciar estadísticas y cifras de la inclusión financiera en Colombia en el periodo 2012 a 2016.
- Identificar el crecimiento de la inclusión financiera de la banca digital frente a la banca tradicional en el periodo 2012 a 2016.
- Describir y analizar el impacto que ha tenido la transición de la banca en el periodo 2012 a 2016 en Colombia.
- Medir y comparar el nivel de inclusión financiera digital frente a la inclusión financiera de la banca tradicional.

## **Diseño Metodológico**

### **Estudio de encuestas de capacidades financieras**

Se considera que el acceso a los servicios financieros es una herramienta crucial para el crecimiento social, entonces, si existe la exclusión financiera, se puede considerar que existe exclusión social, por ello el gobierno por medio de la política pública debe garantizar la inclusión financiera.

La inclusión financiera sirve para disminuir la desigualdad y a su vez, ayuda al crecimiento de las pequeñas empresas. (Cano, Esguerra, García, Rueda, & Velasco, 2013).

El Banco Mundial llevó a cabo una encuesta en seis (6) países sobre capacidades financieras, entre ellos Colombia, en él se busca recolectar información sobre la administración del dinero en los hogares, el uso de los productos financieros y cómo toman decisiones financieras.

La encuesta la llevó a cabo el Banco de la República y la muestra está compuesta por 1.526 adultos mayores de edad que indican tomar decisiones financieras en su hogar, el muestreo fue probabilístico por medio de la matriz de Kish, luego, fueron entrevistadas cara a cara por la firma Invamer en junio y julio de 2012. La muestra está representada por 63% de mujeres y 37% de hombres.

Tabla 1  
Encuestas capacidades financieras

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Género</b>	Hombre	36,04
	Mujer	63,96
<b>Edad</b>	18 y 29	22,87
	30 y 49	41,74
	50 y más	35,39
<b>Nivel educativo</b>	Ninguna	7,48
	Preescolar	2,43
	Básica primaria	26,51
	Básica secundaria	14,76
	Media	28,22
	Superior	20,6
<b>Ubicación</b>	Urbano	69,79
	Rural	30,21
<b>Situación laboral</b>	Empleado formal	19,72
	Empleado informal	6,03
	Auto-empleado	9,96
	Desempleado	2,88
	Retirado	5,64
	Trabajador domestico	24,25
	Otro	31,52
<b>Quintil de ingresos</b>	No reporta	18,09
	Quintil 1 (<0.3m)	14,22
	Quintil 2 (0.3m-0.5m)	16,91
	Quintil 3 (0.5m-0.7m)	17,56
	Quintil 4 (0.7m-1.2m)	13,89
	Quintil 5 (>1.2m)	19,33
<b>Tamaño del hogar</b>	Entre 1 y 2 personas	25,69
	Entre 3 y 4 personas	45,28
	5 personas	14,02
	Entre 6 y 13 personas	15,01
<b>Productos financieros</b>	No tiene	46,79
	Tiene al menos 1	53,21
<b>Total</b>		100

Resultado estadístico de las variables socio demográficas (Banco Mundial, 2013)

### **Algunos resultados descriptivos de la encuesta**

Los principales resultados descriptivos reportados en el documento Financial Capabilities in Colombia: Results from the National Survey on Financial Behaviors, Attitudes and Knowledge (world bank, 2013), son:

#### **Forma de administración del efectivo en los hogares**

A pesar de que el 91% de los encuestado indicó ser responsable de gastos del hogar y que casi todos informaron planear el presupuesto, la administración del dinero es imprecisa, lo que refleja una gran falta de educación en finanzas personales.

#### **Planificación de gastos a corto plazo**

Un poco más del 80% indicó tener orientación hacia el logro de los objetivos; pero se evidencia lo contrario, ya que el 65% de los encuestados ha experimentado dificultades económicas. Gran parte de los encuestados realizan planeación financiera para educación de sus hijos y no se tienen en cuenta los imprevistos.

#### **Uso de productos financieros**

Debido a los escasos conocimientos de tasas de interés, las decisiones a la hora de tomar la decisión de comprar un producto son los precios, esto a pesar de que alrededor de un 55% indicó tener productos financieros, por lo que se puede inferir que se adquieren estos productos sin tener un conocimiento claro de las condiciones y características.

Siendo un 55% el porcentaje de los encuestados los que poseen un producto financiero, el 72% no poseen productos de ahorro.

Cerca del 69% de los encuestados indicaron que no habían recibido educación financiera.(Cano et al., 2013)

## **Análisis transaccional**

En la última década los avances en tecnología y servicios transaccionales que se han venido implementando ha dado cabida a que los usuarios y clientes del sistema financiero estén pasando de los canales tradicionales presenciales hacia los canales no presenciales tal como son los servicios por internet y telefonía móvil.

Colombia tiene un reconocimiento internacional por haber generado y establecido una regulación propicia para accionar el proyecto de la inclusión financiera digital, The Brookings institutions, indica que Colombia ha tenido grandes resultados en compromiso, capacidad móvil y entorno regulatorio (Brooking institution, 2016)

### **Evolución transaccional por segmentos de canales**

Teniendo en cuenta la dinámica positiva en los canales transaccionales se observó un crecimiento en la acogida del servicio por intermediación del canal de telefonía móvil con un aumento de 49% referente al 2015 y el 2016 seguido por los corresponsales bancarios y el segmento de internet (superintendencia financiera de colombia y superintendencia de la economía solidaria, 2016).

## **Corresponsales bancarios**

Este tipo de servicio se caracteriza en el ofrecimiento de los servicios financieros a poblaciones y sitios rurales en los cuales no ha llegado o es difícil el acceso al sistema financiero tradicional, por tal motivo las entidades financieras y por intermediación de outsourcing establecen la presentación de algunos servicios financieros facilitando a sus clientes y usuarios transacciones y pagos, teniendo en cuenta las necesidades de la región, Colombia en los últimos años ha materializado un crecimiento de transacciones financieras en los municipios intermedios y rurales pasando de un 13% a un 16%. Las transacciones de mayor movilización son los



recaudos, retiros, depósitos y giros, pero no solo hubo crecimiento en transacciones, sino que también en el número de participación poblacional (Reporte inclusión financiera, 2016).

Los indicadores transaccionales virtuales son calculados con el número de servicios utilizados por los canales de internet y telefonía móvil por cada 100.000 personas, en el año 2016 dichas transacciones estuvieron aproximadamente en 5,1 millones por cada 100.000 personas, lo cual nos brinda un crecimiento ante el año anterior del 21%.

Por el lado de los indicadores de movimientos sin efectivo los cuales se obtienen del número de transacciones de los segmentos de internet y móvil, tarjetas de crédito y débito sobre 100.000 personas nos indica que se obtuvo un incremento con respecto al año 2015 del 17% (Superintendencia financiera de Colombia y DANE, 2016)

### **Tecnologías para la inclusión financiera**

Tal y como se ha mencionado con antelación los medios tecnológicos asumidos para dar acercamiento a los servicios financieros en Colombia tanto a poblaciones rurales como a ciudades están enfocados especialmente en el uso del internet y la telefonía móvil. La penetración del servicio de la telefonía móvil creció significativamente entre los años 2015 y 2016 en un 120,4% reportando un incremento de 1,5 puntos porcentuales, dicha penetración pertenece a las empresas vinculadas en Colombia las cuales ofrecen estos servicios principalmente aquellas que poseen la mayor cobertura del mercado y de sus redes como son Claro, Movistar y Tigo las cuales tiene una participación de usuarios o clientes del 49,3%, 23,4% y 17,5% respectivamente.

Según indicadores el 96% de los hogares colombianos poseen telefonía móvil, de las cuales cerca del 98% equivalen a las cabeceras municipales y aproximadamente el 93% a los centros y municipios rurales. Respecto al servicio de internet banda ancha su comportamiento es muy diferente ya que la diferencia en cuanto a la participación es muy alta, aproximadamente el 55%

en las cabeceras municipales a un 13% en los centros poblados y municipios rurales. (DANE, 2016)

### **Análisis de aportes académicos**

Buscando cumplir con las regulaciones del sector financiero las entidades del sector se han afectado no solo en el costo que representa, sino que también en la disminución de personas bancarizadas, el estudio realizado por Anif en el cual se encuentran los costos que tienen el sector financiero al acoplarse a la regulación de cada país de Latinoamérica, nos demuestra que no hubo un análisis exhausto en costo beneficio. Colombia se ha destacado por su supervisión e ingreso de la regulación, pero ésta es salpicada por temas de la nación que han afectado a los bancos.

Se piensa que algunos de esos han sido; los topes de la tasa de usura, las normas de Basilea, las normas de información financiera, habeas data y el 4 por mil. (Ávila Moreno, 2017)

Se ha evidenciado la falta de educación financiera en los colombianos al no conocer una serie de herramientas financieras existentes como la identificación de que el dinero en el tiempo es distinto, para identificar estos cambios se tiene en cuenta factores como la inflación, el conocimiento de las tasas nominales o efectivas, cálculos de valores futuros, de valores netos presentes, diferencias entre interés simple e interés compuesto, etc., teniendo como resultado que las personas tengan costos elevados y que al realizar inversiones éstas no sean correctas y tengan una rentabilidad menor a una TIO que deberían tener en cuenta pero desconocen. (Díaz Henao, 2017)

El estado fomenta la inclusión financiera implementando mecanismo de participación ciudadana en el sistema financiero, tales como; recaudo de impuestos por medio de las entidades financieras, incentivar el ahorro dando excepción del cuatro por mil a quienes posean cuenta de ahorros, regulación del Banco de la República en cuanto a la tasas controlando el nivel de endeudamiento de los colombianos. (Ojeda Peñaranda, 2017)

Dentro de los conceptos de educación financiera como aspectos importantes a tener claros para realizar análisis financieros son el consumo, ahorro, inversión, financiamiento y administración del riesgo, estas palabras deberían ser incluidos bien fundamentadas en la educación académica de los colombianos en la época escolar, es importante identificar que de los ingresos se convierten en consumo, ahorro e inversión, pero el problema de los colombianos es que solo se preocupa de que los ingresos se traduzcan en consumo. Uno de los objetivos de la educación financiera es incluir el concepto de ahorro, es decir destinar una parte de los ingresos para ahorrar mas no el hecho de consumir todo el ingreso comprando más cosas a menor precio o en promociones, este valor del ahorro debería también buscar un beneficio, por lo tanto esto se consigue utilizando el sistema financiero para obtener rendimientos de este ahorro, al tener un buen manejo de estos conceptos y si se llegará a tener un excedente del consumo más el ahorro se podría pensar en inversión. (Cortés, 2017)

Al generar una mayor utilización del sistema financiero por parte de personas naturales y personas jurídicas más allá de manejar cuentas corrientes o de ahorros se genera una real inclusión financiera en donde se empiezan a tomar decisiones de inversión y financiación para las finanzas personales o corporativas para esto existe la gestión financiera cuyo objetivo es evaluar, seleccionar, disponer, financiar y adquirir activos para alcanzar objetivos, el éxito de gestión va de la mano de identificar las estructuras de financiación en cuanto a los pasivos y el patrimonio que se tenga, estos van guiados a apalancar las inversiones o sea los activos generando más ingresos, de los cuales estos últimos regresan a la estructura de financiación creando un ciclo del dinero, el objetivo de conocer estos aspectos es incrementar la velocidad en que el dinero realiza el ciclo. (Torres, 2017)

## Análisis de estadísticos

A partir del 2014 se empezó a llevar registros de personas con productos de crédito y personas con productos activos de crédito.

Tabla 2

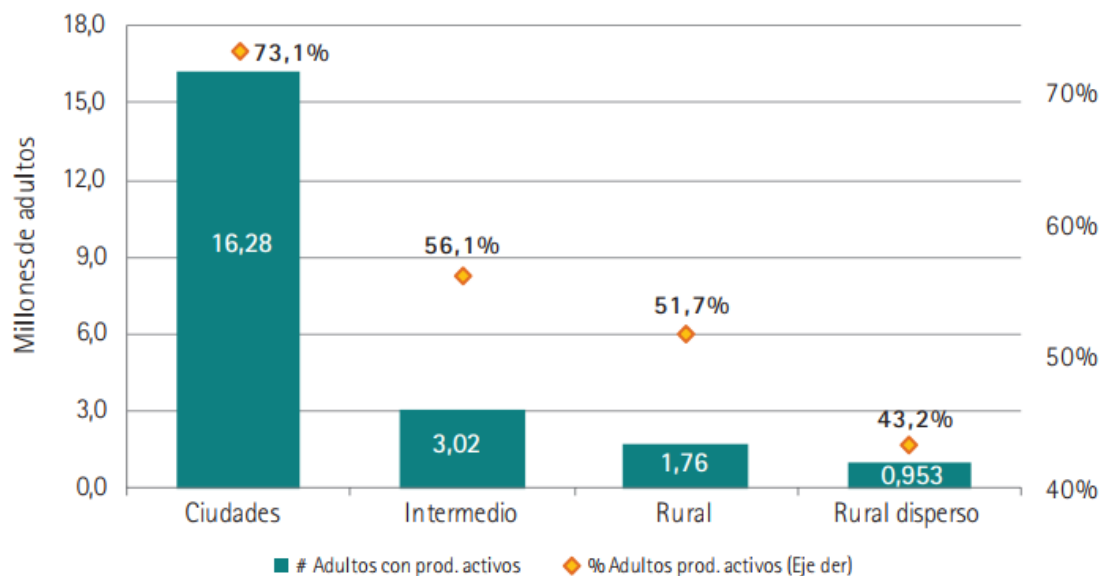
*Indicador de inclusión financiera por establecimientos de crédito*

Establecimientos de crédito (EC)		
Fecha	% Adultos con algún producto	% Adultos con algún producto activo
DIC-2014	72,7%	60,5%
DIC- 2015	75,4%	63,5%
DIC-2016	76,4%	65,1%

Obtenido de Reporte Inclusión Financiera 2016 (Superfinanciera)

En la medición de los últimos tres años el nivel de inclusión financiera para personas que cuentan con algún producto de crédito presenta un incremento en 3,7 puntos porcentuales comparándolo con el porcentaje de productos activos que creció en 4,6 puntos porcentuales lo que evidencia que inclusión financiera activa es superior, al terminar el 2016 el promedio de personas con productos activos a nivel nacional es de 66,3% (Banca de las oportunidades, 2017)

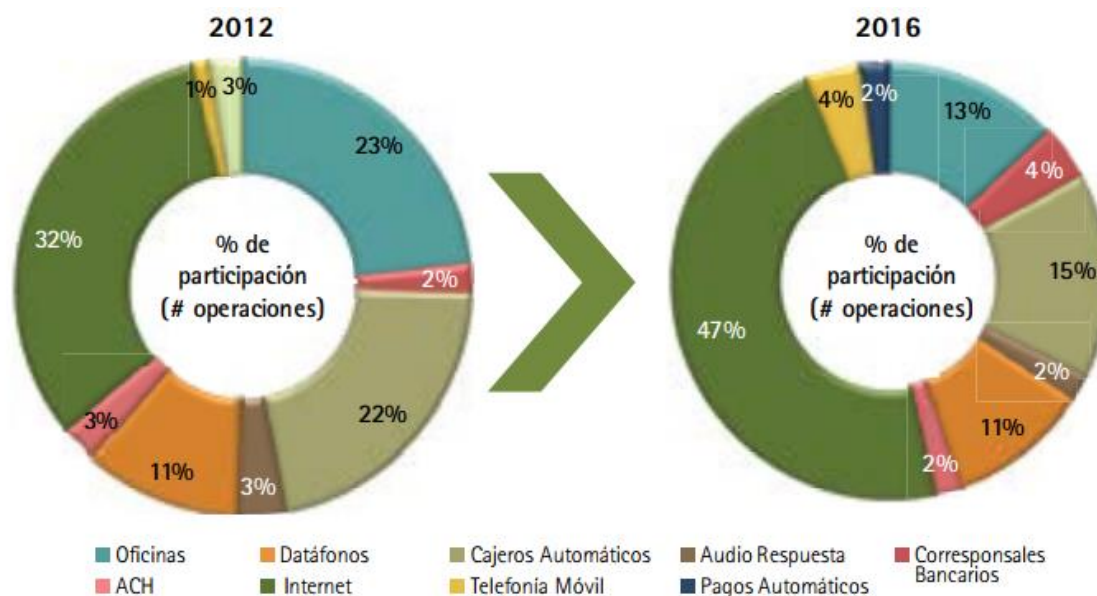
Los retos que tiene el país es poder incluir a la población rural en el sector financiero, por lo cual debe desarrollar junto con los nuevos canales digitales estrategias para cubrir estas zonas.



Grafica 1. Número y porcentaje de adultos con algún producto financiero activo por nivel de ruralidad – 2016

Se evidencia que la participación en millones de personas es de 16,28 que corresponde a un porcentaje de 73,1% superior al promedio nacional en las poblaciones urbanas teniendo una participación de 1,7 veces más que las zonas rurales dispersas. (superintendencia financiera de colombia y superintendencia de la economia solidaria, 2016)

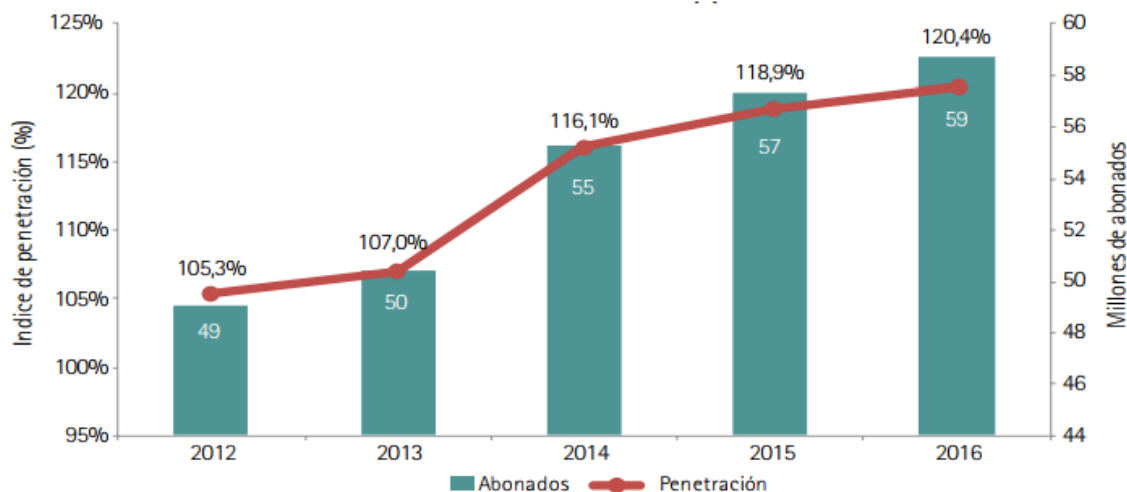
## Comparativo de transacciones banca tradicional a la digital del 2012 al 2016



Grafica 2. Crecimiento de canales transaccionales 2012 y 2016 por número de transacciones

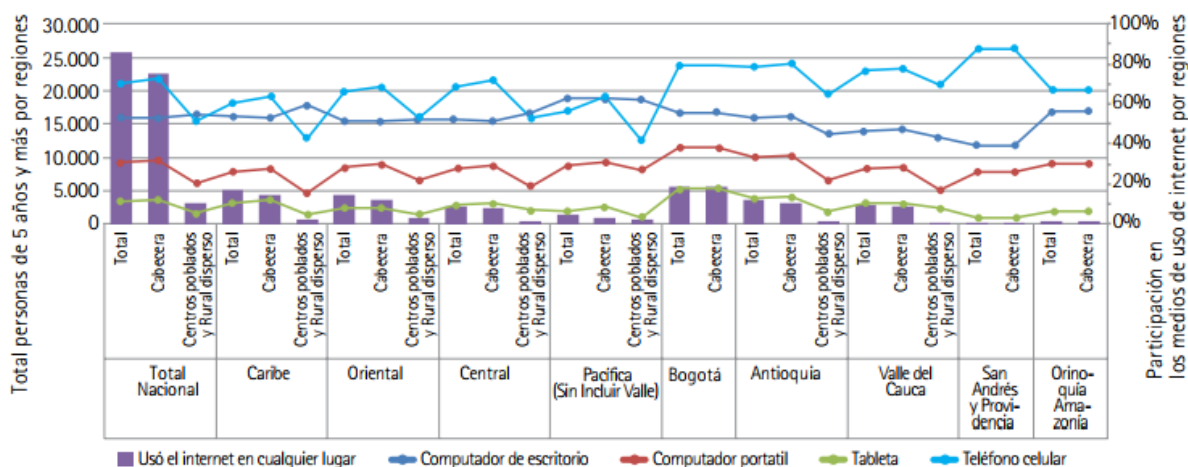
Se encuentra que en el periodo de estudio los canales digitales como el internet y la telefonía móvil tuvieron crecimientos realmente altos, para el primero creció de 952 a 2.295 millones de transacciones representando un aumento de 141% y de 33 a 197 millones de transacciones en la telefonía móvil creciendo en un 503%, siendo internet la que posee la mayor participación de transacciones con un 47% para el 2016 así mismo el monto transado que presentó mayor dinámica fue el canal de telefonía móvil con un crecimiento de 4.430% que registró un monto de \$6 billones a diferencia de \$137 miles de millones en el 2012 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017)

Por lo tanto, el canal de mayor oportunidad de inclusión financiera es la telefonía móvil debido a la evolución de los medios tecnológicos que se muestra en la siguiente gráfica.



Gráfica 3. Número de abonados a la telefonía celular y penetración del servicio.

Los datos presentados muestran un incremento de 15,1 puntos porcentuales en el 2016 respecto al 2012 presentando un alza en el nivel de acceso a canales digitales en los últimos tres años. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2016)



Gráfica 4. Uso de dispositivos para acceder a internet, según regiones y área 2016

Los datos mostraron que el canal por el cual se accede más a internet es por el dispositivo celular con un promedio de 70% en los hogares colombianos. (E. DANE, 2016)

## Resultados

La inclusión financiera se puede definir como el acceso que tienen las personas y las empresas en los diferentes sectores y ubicación geográfica a los servicios financieros, tanto tradicionales como los servicios digitales o que se relacionen directamente con la tecnología y el internet de las instituciones financieras a costos asequibles ya que no todos los servicios son gratuitos. La inclusión financiera posee un papel muy importante en el crecimiento socioeconómico de un país.

Observando los sectores geográficos se evidencia que en los sectores rurales la población requiere nuevas medidas para poder incentivar la inclusión financiera, pero a su vez apoyar el fortalecimiento de proyectos productivos en el sector, es de gran importancia que el sector se apoye con profesionales en finanzas y administración. A continuación, se observa la participación en los sectores a 2016.

Tabla 3  
*Acceso a Internet zonas rurales*

Sector	Posee equipo Móvil de la población total	Hogares con Internet ADSL de la población total	Con datos Móviles de los hogares con internet ADSL
Cabeceras Municipales	98%	55%	48%
Rural	93%	13%	78%

Obtenido de Reporte inclusión financiera 2016 (Superintendencia financiera)

El acceso al servicio de internet (ADSL y datos móviles) en el sector rural es de un 13% en donde el 78% tiene acceso por datos móviles, por consecuencia el acceso a instituciones



financieras por medio de canales digitales va en aumento, aunque aún la participación es muy baja debido a que el crecimiento de acceso a internet en sectores rurales ha sido en 1,04 puntos porcentuales respecto al 15,1 que tuvo todo el país.

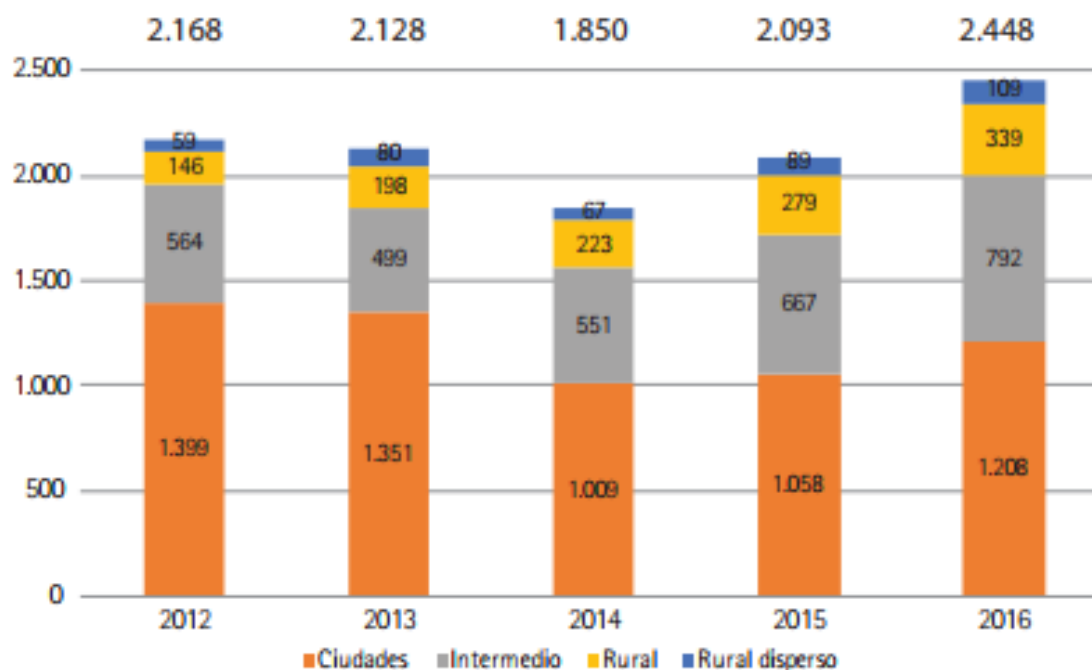
A nivel general se debe buscar fortalecer la educación del consumidor financiero y con asesoría de profesionales en finanzas y administración y así ayudar en la toma de decisiones.

Se debe adelantar nuevas estrategias gubernamentales que en conjunto con el sector financiero ayuden al incremento del uso tecnologías para que todos los sectores se incentiven en formar o tomar parte de los servicios del sector financiero siempre y cuando -- como se ha mencionado anteriormente -- tengan claridad de cada uno de los servicios para obtener los mismos de forma responsable y que estos cumplan con las necesidades reales.

La inclusión financiera no solo ayuda al mejoramiento de calidad de vida por aquello del tiempo, tramitología y acceso rápido, también ayuda a que el sector financiero sea más robusto y que este a su vez brinde la debida protección al consumidor de sus portafolios y/o servicios y al gobierno para mitigar los posibles riesgos y fraudes, que de mano del sector financiero y sus tecnologías e información exógena oportuna mitiguen la evasión y la elusión tributaria.

Con la vanguardia tecnológica y las preferencias de portafolios y/o servicios financieros que tiene consumidor, retan al sector y los entes que los supervisan de tal manera que se deben acoplar a las nuevas tendencias y solicitudes del mercado, por lo cual se ha estado teniendo grandes avances en referente a la regulación y protección del cliente financiero, es aquí donde Colombia ha sido reconocida por la búsqueda de estrategias con el fin de avanzar en una normatividad donde el consumidor financiero es prioridad, dicho reconocimiento se efectúa con base a indicadores internacionales donde su principal KPI se refiere a la calidad de los servicios, lo cual es de gran importancia para obtener un aumento en el grado de satisfacción y

confiabilidad en las instituciones financieras lo que lleva al crecimiento de la inclusión financiera bien sea de personas naturales y/o de empresas.



Gráfica 5. Asesores móviles por nivel de ruralidad

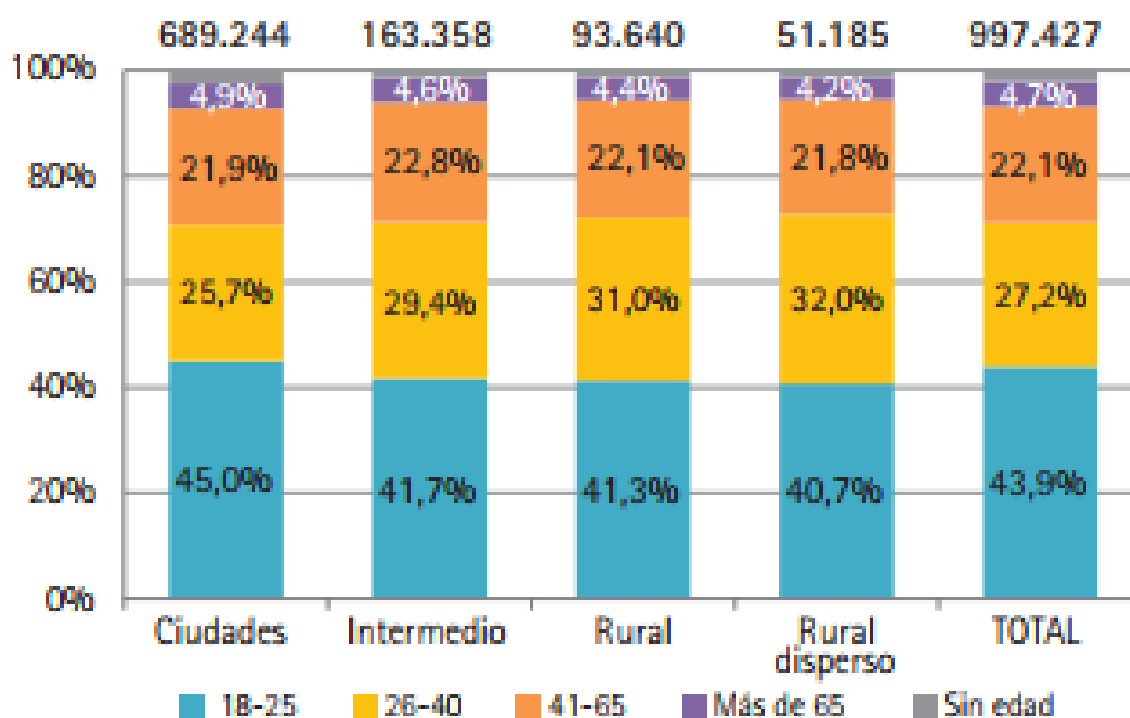
La cobertura en el sector rural ha incrementado en un 22% anual por parte de los asesores móviles buscando así una mayor inclusión financiera en esta población.

En el periodo 2012 a 2016 se evidencia un incremento sostenido de cobertura financiera en el sector rural en cuanto a las oficinas aperturadas en el último año existe un gran crecimiento de un 5% aportando al fortaleciendo de la inclusión financiera. Los asesores móviles son un aspecto importante para el crecimiento de la cobertura financiera debido a que generan un costo – beneficio para las entidades financieras dando más flexibilidad al acceso al sector financiero en los lugares más apartados.

## Conclusiones

### Evidenciar estadísticas y cifras de la inclusión financiera en Colombia en el periodo 2012 a 2016.

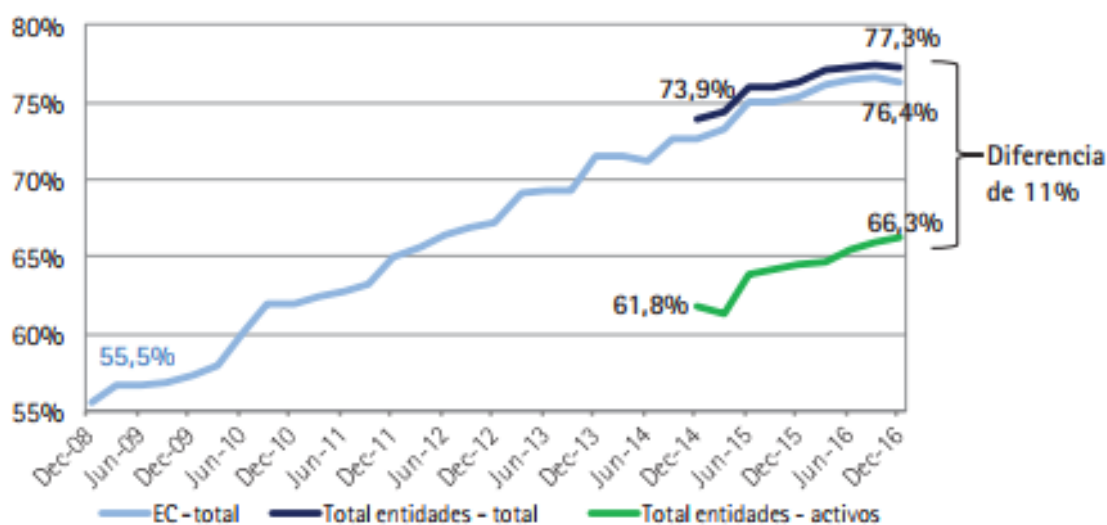
Para el 2016 la inclusión financiera de nuevas personas en el sector es de 997.427 de las cuales el 69% corresponde a ciudades y un 14% en el sector rural y en un promedio del 40% de las personas que se vinculan por primera vez al sector financiero están en un rango de edad de 18 a 25 años, por lo tanto las estrategias de inclusión financiera deben apalancados por mejorar en los sectores rurales y encaminados a las personas entre 18 y 25 años ya que pueden garantizar la estadía en el sector financiero por más tiempo.



Gráfica 6. Personas por primera vez en el sistema por sector geográfico y rangos de edad.

La inclusión financiera en años anteriores al 2014 se había medido solo con datos de entidades de establecimiento de crédito (EC) que para el 2012 marcaba un 67% de inclusión financiera de

la población adulta del país, después del 2014 se encuentran más datos históricos entre esos cuales tienen productos activos y cuales solo aperturados, entran en juego las otras entidades del sector financiero ayudando a identificar cómo evoluciona la inclusión financiera y en qué aspectos se debe trabajar, respecto al 67% de 2012 se evidencia que el 2016 se ha logrado llegar a un 76,4% pero con los datos que se tienen a partir de 2014 se encuentra que las personas con productos activos pasó del 61,8% al 66,3% casi el mismo nivel de inclusión financiera que 2012 pero se tiene la certeza de que este porcentaje esté activamente en la sistema financiero, el reto que se tiene es disminuir esa brecha del 11% que hay entre las personas con productos activos y los que no.

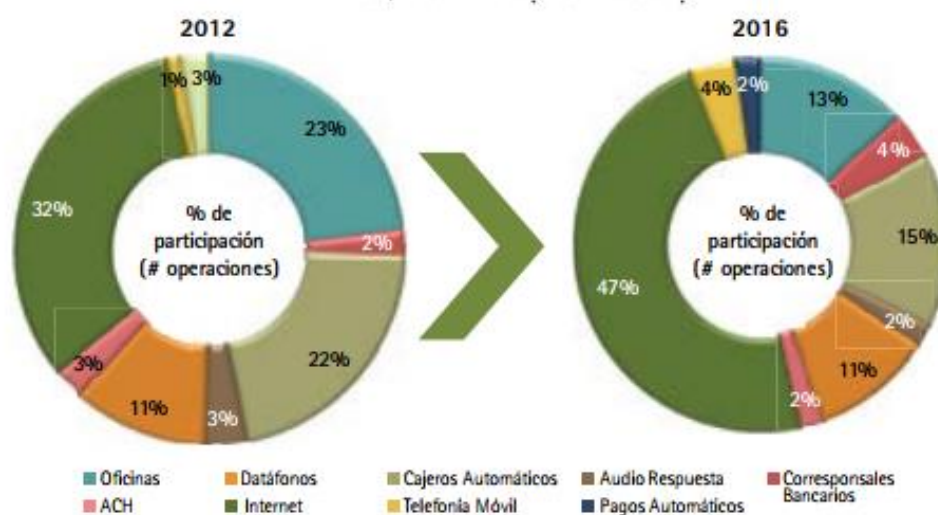


Grafica 7. Indicador de inclusión financiera

### **Identificar el crecimiento de la inclusión financiera de la banca digital frente a la banca tradicional en el periodo 2012 a 2016.**

En el periodo 2012-2016 han venido teniendo un crecimiento sostenido las transacciones por medio de canales digitales, tales como lo son el internet y teléfono móvil, a continuación, se puede observar como el canal de internet ha incrementado 15 puntos porcentuales en el periodo

en mención; por otro lado, el canal de telefonía móvil ha mantenido su participación porcentual en 11%. Debido al crecimiento al acceso a internet en las cabeceras municipales, las transacciones digitales son cada vez más utilizadas. Cabe aclarar que a pesar de que el canal de telefonía móvil de mantuvo en un 11%, el valor en las transacciones pasó de \$137 mil millones en 2012 a \$6 billones en 2016.



Gráfica 8. Crecimiento Canales transaccionales 2012 - 2016

La población ha encontrado en los canales digitales una manera de ahorrar dinero y tiempo en transacciones que no constituyen un retiro de dinero, ya que por este medio es posible realizar consultas de saldo, siendo esta la transacción más consumida con un 85% en internet y 95% en telefonía móvil.

### **Describir y analizar el impacto que ha tenido la transición de la banca en el periodo 2012 a 2016 en Colombia.**

El impacto de la inclusión financiera es evidente en la población adulta más joven, ya que fueron la mayor cantidad de personas que ingresan al sector financiero por primera vez en el año 2016 (40% del total de la población), siendo el principal producto las cuentas de ahorros tradicionales con un 74.41%.

Otro gran impacto se dio en factores como legislación de protección al consumidor, debido al incremento en usuarios del sector financiero y la importancia de una igualdad de condiciones para su acceso, ya que como antes se ha mencionado, la exclusión financiera demuestra exclusión social.

Como valor agregado las entidades financieras han iniciado la implementación de políticas para apoyar a sus clientes en educación financiera, ya que sin ella se incurre en pérdidas de carteras por exceso de deuda.

### **Medir y comparar el nivel de inclusión financiera digital frente a la inclusión financiera de la banca tradicional.**

A pesar de que las oficinas son aún el canal más usado por los clientes, éste ha perdido 11 puntos porcentuales del 2012 (58% a 47%) al 2016 en montos por transacciones, donde los canales de internet y telefonía móvil han incrementado 5 puntos porcentuales en el mismo periodo (28% a 33%), esto demuestra que la disminución del uso de los canales presenciales no es inversamente proporcional al incremento del uso de los canales digitales; a pesar de ser canales que simplifican las tareas a las personas aún existe desconocimiento y desconfianza en este tipo de medios transaccionales.

Las cuentas de ahorro son el producto que más aportan a la inclusión financiera, siendo las cuentas de ahorro electrónicas las que más activas se encuentran, dando un aporte de 3,7 millones de cuentas de ahorros electrónicas frente a 487.521 cuentas de ahorro simplificadas en el año 2015, a pesar de que para el año 2016 las cuentas de ahorro electrónicas disminuyeron la cantidad de producto activo a 3,4 millones, siguen siendo mayoría frente a 689.112 cuentas de ahorro simplificadas. Esto muestra como la población se muestra reacia a utilizar los productos digitales, ya que han disminuido estos productos y muestran un incremento considerable las cuentas de ahorro simplificado (nueva modalidad de apertura de cuentas de ahorro en canal presencial).

## Referencias

Ávila Moreno, J. (Intérprete). (Enero de 2017). *Herramientas Financieras I*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

Banca de las oportunidades. (2017). Tendencias de Productos Financieros. En S. F. Colombia, *Reporte Inclusión Financiera* (pág. 50). Bogotá: Banca de las oportunidades.

BBVA. (10 de marzo de 2017). *Crowdlending*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/crowdlending-las-nuevas-formas-prestar-dinero/>

BBVA. (9 de marzo de 2017). *Guía para inversores*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/guia-inversores-equity-crowdfunding/>

Brooking institution. (2016). *proyecto de inclusion financiera digital*.

Cortés, A. (Intérprete). (Marzo de 2017). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

DANE. (2016). *Encuesta de calidad de vida*.

Díaz Henao, W. (Intérprete). (Febrero de 2017). *Herramientas Financieras II*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

E. DANE. (2016). *Encuesta de Calidad de Vida*.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2016). *Boletín trimestral de las TIC*.

Ojeda Peñaranda, D. (Intérprete). (Febrero de 2017). *Finanzas Públicas*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

Reporte inclusión financiera. (2016). *Transacciones realizadas a través de CB*.

Superintendencia financiera de Colombia y DANE. (2016). *Análisis transaccional*.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Evolución de los canales transaccionales*.

superintendencia financiera de Colombia y superintendencia de la economía solidaria. (2016). *Evolución en el monto promedio de las transacciones*.

Torres, W. P. (Intérprete). (Abril de 2017). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.

Akhisar, İ., Tunay, K. B., & Tunay, N. (2015). The Effects of Innovations on Bank Performance: The Case of Electronic Banking Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 195*, 369–375. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.336>

García, F. (2016). Determinantes y perspectivas del uso del internet y de la banca digital en Colombia. *Observatorio Económico Colombia*, (Gráfico 1), 1–15. Retrieved from <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2016/08/ColombiaEconomiaDigital.pdf>

Gautam, V. (n.d.). Measuring the Impact of New Technologies through Electronic-Banking on Profitability of Banks : Evidence from Indian Banking Industry, 20–27.

George, S., Gautam, V., January, J. K., Of, O., Lending, F., & Landscape, T. A. X. (2016). for FinTech Lenders. *Journal of Taxation and Regulation of Financial Institutions, 30*(1), 5–11.

Of, O., Lending, F., & Landscape, T. A. X. (2016). for FinTech Lenders. *Journal of Taxation and Regulation of Financial Institutions, 30*(1), 5–11.



Stoica, O., Mehdian, S., & Sargu, A. (2015). The Impact of Internet Banking on the Performance of Romanian Banks: DEA and PCA Approach. *Procedia Economics and Finance*, 20, 610–622. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00115-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00115-X)

Tafur Saiden, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de américa latina. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 13–37. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(09\)70060-9](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(09)70060-9)

Tuesta, D., & España, D. E. (2015). Artículo de Prensa Configurando el ecosistema de la banca digital Artículo de Prensa. *Artículo de Prensa BBVA Research*, 1–3.