

CONFIANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA

ÁNGEL ESNEYDHER PALACIOS SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD EAFIT

ESCUELA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

BOGOTÁ

2017

CONFIANZA E INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de
magíster en Administración Financiera**

ÁNGEL ESNEYDER PALACIOS SÁNCHEZ¹

Asesor: Juan Manuel Palacios Luna, M. E.

UNIVERSIDAD EAFIT

ESCUELA DE ECONOMÍA Y FINANZAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

BOGOTÁ

2017

¹ angeleps1981@hotmail.com

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
1. MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL.....	10
1.1 ¿Qué se entiende por inclusión financiera?.....	10
1.2 Determinantes de demanda de la inclusión financiera	11
1.3 Factores de oferta que determinan la exclusión financiera	15
1.4 Confianza, educación e ingresos en relación con la inclusión financiera	16
1.5 La inclusión financiera y su evolución en Colombia.....	19
2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	23
3. DATOS Y METODOLOGÍA.....	25
3.1 Modelo logit binomial	26
4. ANÁLISIS DE REGRESIÓN.....	28
5. CONCLUSIONES.....	32
REFERENCIAS.....	35

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Confianza e inclusión financiera por nivel de educación.....	17
Tabla 2. Confianza e inclusión financiera por quintiles de ingresos.....	18
Tabla 3. Estadísticas descriptivas.....	25
Tabla 4. Análisis de regresión – Modelo logit binomial.....	28
Tabla 5. Efectos marginales del modelo logit binomial.....	30

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Cuentas de ahorro totales y activas por cada 10.000 habitantes. Colombia 2009-2015.....	21
--	----

Resumen

La probabilidad de acceder a productos y servicios del sistema financiero está determinada por factores relacionados tanto con las entidades que los ofrecen como con las características de quienes los demandan. En este trabajo se explorará esa probabilidad en Colombia mediante un análisis enfocado en las características de la demanda, haciendo énfasis en la confianza otorgada por los individuos hacia el sistema financiero. El análisis empírico se realizará con datos de corte transversal tomados del portal digital del Banco Mundial para el año 2014. La investigación constituye un aporte a la literatura sobre inclusión financiera, y un llamado de atención a las entidades financieras sobre lo importante que es generar confianza entre los consumidores. En particular, se encontró que aquellos individuos que desconfían del sistema financiero tienen una menor probabilidad de acceder a los servicios que las entidades que lo conforman ofrecen. Adicionalmente, la educación y el ingreso se asocian positivamente con el acceso a cuenta de ahorro formales.

Palabras clave: Inclusión financiera, confianza, oferta de servicios financieros, demanda de servicios financieros.

Abstract

The probability of accessing the products and services of the financial system is determined by the factors related to both the financial entities and the characteristics of the applicants. This paper will explore this probability in Colombia through an analysis focused on the characteristics of demand, emphasizing the confidence given by individuals to the financial system. The empirical analysis was carried out using cross-sectional data taken from the World Bank web portal for 2014. This research contributed to the literature on financial inclusion, and represent a call to attention to financial institutions about the importance about generate confidence among consumers. It was found that individuals who distrust the financial system have a lower probability of accessing services than from the financial entities. In addition, education and income are positively associated with access to formal savings accounts.

Keywords: Financial inclusion, trust, financial services supply, financial services demand.

Introducción

Las políticas de inclusión alrededor del mundo llaman la atención por su importante papel en la reducción de las brechas que marginan a un gran porcentaje de la población, en especial a los más pobres, de los beneficios ofrecidos por los mercados laboral y financiero.

El mercado financiero en una economía cumple la función de poner a andar el sistema económico, trasladando recursos de quienes tienen capacidad para ahorrar hacia quienes no la tienen y necesitan ser financiados para llevar a cabo sus proyectos productivos. No obstante, en esta dinámica, quienes se identifican como acreedores, junto con los bancos, son los mayores beneficiarios.

El acceso a productos financieros determina en gran medida la capacidad de los hogares para generar su propio bienestar. La posibilidad de renunciar a consumo presente para obtener rendimientos de inversión a través del ahorro, la posibilidad de acceder a créditos para obtener bienes de capital y educación y la seguridad que brinda el manejo del dinero a través de tarjetas débito son algunos de los beneficios de los que se privan quienes no son usuarios del sistema financiero.

No es despreciable la importancia que se viene otorgando a la inclusión financiera, no solo en Colombia sino en el mundo. De acuerdo con datos del Banco Mundial (2015), dos mil millones o el 38% de los adultos en el mundo no utilizan servicios financieros formales. Y si se vincula esta información con los niveles de ingresos, se evidencia que el 20% de los adultos más ricos de los países en desarrollo tienen el doble de probabilidad de poseer una cuenta formal que el 20% más pobre.

Dicha tendencia no es ajena a la situación financiera de los hogares colombianos. De acuerdo con el informe de inclusión financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2014), la inclusión financiera sigue siendo un desafío de vital importancia para la generación de progreso y la reducción de las inequidades de ingreso presentes en la sociedad colombiana. Algunas cifras de dicho informe evidencian que se ha avanzado; por ejemplo, 23,3 millones de adultos tuvieron algún producto financiero a través de establecimientos de crédito (72,7% de la población adulta de Colombia), mientras que 19,4 millones de adultos tuvieron al menos un producto activo o vigente (60,5% de la población adulta). Se destacan también el aumento y el mejoramiento de la infraestructura necesaria para la prestación de servicios financieros, lo cual se evidencia en el aumento de puntos de acceso, que pasaron de 62 a 140 por cada 10.000 habitantes entre 2013 y 2014. No obstante, el informe hace referencia a las dificultades que aún persisten y se constituyen en

reales limitantes de la relación entre ciudadanía y sector financiero. En el documento en referencia se identifican los costos asociados al ahorro formal, los productos que no se ajustan a las necesidades del consumidor, la baja rentabilidad ofrecida y los ingresos insuficientes. Además, el informe reconoce la existencia de grandes brechas entre los diferentes grupos de ingresos en la tenencia de productos financieros. Mientras el 48,6% de la población de mayores ingresos tiene cuentas en el sistema financiero, solo un 23,4% de los de menores ingresos tienen acceso a una. A su vez, esta brecha es de 12 puntos porcentuales cuando se habla de productos financieros del sector formal.

Las anteriores cifras demuestran que a pesar de que se viene avanzando en los logros de inclusión financiera, aun es mucho el camino que hay por recorrer. En este punto es importante mencionar algunas estrategias que se vienen desarrollando en diferentes partes del mundo, entre las que se destacan: el *Seed (save, earn, enjoy, deposit)*, en Filipinas, que les permite a los ciudadanos ahorrar y solo les autoriza retirar su dinero una vez hayan alcanzado el logro que se hayan propuesto (Chibba, 2009); el esquema *Jiange kusave*, en Kenia, que aprobó préstamos con cero interés con un tercio de la cantidad que permanece como ahorro; el banco de las oportunidades, en Malawi, que les otorga productos de ahorro a los agricultores y les permite proteger sus pagos pos cosechas y suavizar los pagos a proveedores, y Bancomer, en México, que ofrece productos de ahorro a familias de bajos recursos que literalmente utilizan tarros de galleta para ahorrar con diferentes propósitos (CGAP, 2012).

Datos de Demirgüç-Kunt y Klapper (2013) muestran que el 50% de la población mundial tiene acceso a una cuenta bancaria; no obstante, dicho acceso varía entre países de acuerdo con los niveles de ingreso e inclusión financiera. En Colombia solo un 30% de su población

utiliza una cuenta bancaria, el 10% tiene tarjeta de crédito y el 12% hace uso de servicios de crédito (Demirgüç-Kunt y Klapper, 2013). A la hora de identificar los causantes de la alta exclusión financiera que aun padece un número significativo de consumidores, encontraron que en el mundo los altos costos, la distancia, el papeleo y la falta de confianza en el sistema, en ese orden, son los principales obstáculos para acceder a productos financieros. Y aunque más de dos tercios de los encuestados consideran los costos como el principal limitante, un poco más del 15% revela que no confía en el sistema, cifra que es alarmante.

Existen, además, otros factores que obedecen a atributos del lado de la demanda del mercado que determinan el acceso de los hogares al sistema financiero, tales como educación, género, características físicas del hogar y estabilidad laboral (Rodríguez-Raga y Riaño Rodríguez, 2016). Y a pesar de que dichos factores han sido estudiados de manera amplia en la literatura, el tema de la confianza en las instituciones financieras no lo ha sido.

Este estudio pretende identificar los principales factores determinantes de la inclusión financiera con especial énfasis en la confianza que revelan los ciudadanos hacia el sistema financiero. El estudio se desarrolla a partir de datos de corte transversal recolectados por el Banco Mundial para el año 2015. En esta investigación se incluyen individuos pertenecientes a hogares de todos los estratos socioeconómicos de los diferentes grupos étnicos y regiones del país. El análisis empírico se enfocó hacia determinar el impacto que tiene el nivel de confianza otorgado por los ciudadanos al sistema financiero en conjunto con el resto de atributos sociales y económicos a la hora de estimar la probabilidad de acceder a productos financieros.

Esta investigación permite, por una parte, identificar cuáles son los atributos socioeconómicos que más influyen en la probabilidad de acceso a un producto financiero, lo

que la constituye en información valiosa para quienes están encargados de la política financiera del país. Asimismo, posibilita establecer cuáles son los elementos que influyen en la generación de confianza de los ciudadanos hacia los servicios que presta el sistema financiero y que mejorarían la relación entre los ciudadanos y las entidades del sector.

1 Marco de referencia conceptual

Un número importante de investigadores se han dado a la tarea de identificar los más relevantes determinantes del acceso al sistema financiero. Tanto factores del lado de la oferta como de la demanda se identifican en la literatura, y aunque este trabajo se enfoca hacia la demanda, se hará mención de factores ligados con ambos lados del mercado. No obstante, antes de presentar la discusión frente a los determinantes de la inclusión financiera, se presentará una breve revisión de dicho concepto.

1.1 ¿Qué se entiende por inclusión financiera?

Una parte considerable de la literatura reduce la inclusión financiera a la bancarización de los individuos. Por consiguiente, ata la evaluación de las políticas de inclusión financiera a los logros en términos de bancarización o al aumento de la cobertura de servicios bancarios básicos a ciudadanos que por tradición no consumen servicios financieros. En esta línea, Finney y Kempson (2009) clasifican a los no bancarizados como aquellos que no tienen acceso a una cuenta bancaria, si se entiende por ella cualquiera con propósitos de ahorro, inversión o administración de recursos.

De acuerdo con el CGAP (2012), una persona se considera excluida del sistema financiero si no tienen una cuenta en una institución financiera formal. Dicha entidad define la inclusión financiera como el conjunto de los esfuerzos que buscan asegurar que todos los hogares y negocios, sin importar sus niveles de ingresos, tengan acceso y puedan en efecto usar los servicios financieros adecuados con el fin de mejorar sus vidas. Consecuente con esta definición, Chibba (2009) extiende el concepto de excluidos financieros a aquellos que no tienen la capacidad para acceder a créditos, financiación y aseguramiento y se pierden de

recibir beneficios sociales. Su definición de inclusión financiera otorga a esta estrategia la capacidad de reducir la pobreza y la desigualdad, así como la de lograr los objetivos del milenio. Por su parte, Trujillo y Navajas (2014) reconocen la falta de consenso en la definición de inclusión financiera pero identifican tres características que por lo común se consideran: acceso, uso y calidad de los servicios financieros. Establecen que estas tres características están relacionadas en muy alto grado con el nivel de desarrollo económico en conjunto con el mercado financiero. La Superintendencia Financiera de Colombia y el programa de Banca de las Oportunidades (2015) destacan dichos tres factores (uso, acceso y calidad) pero agregan el bienestar de los usuarios como un factor importante en el análisis de la inclusión financiera.

En Colombia, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2016) define la inclusión financiera como el agregado de aquellas políticas encaminadas a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico.

1.2 Determinantes de demanda de la exclusión financiera

Un primer análisis incluye factores macroeconómicos en la determinación del acceso a servicios financieros y establece que el crecimiento económico tiene una relación positiva con la profundidad del sistema financiero, en el que el mecanismo de transmisión funciona de forma que el crecimiento reduce la pobreza y después el acceso a servicios financieros disminuye de manera indirecta la pobreza. Se identificaron como determinantes del acceso al sistema financiero, además, el nivel de ingresos, la educación y la estabilidad laboral. En particular, a mayor educación y nivel de ingresos, mayor la probabilidad de acceder a

productos financieros, mientras que tener un empleo formal acerca más a los individuos a los servicios del sector financiero.

De acuerdo con esta línea, Demirgüç-Kunt y Klapper (2013), con información de 148 países, obtuvieron una caracterización de los factores socioeconómicos causantes de la inclusión financiera. En su estudio encontraron que en los países desarrollados la profundidad financiera alcanza un 89% mientras en los que en desarrollo solo llega a 41%. Precisaron que existen diferencias de género en el acceso a los productos financieros: mientras un 46% de los hombres tienen acceso a una cuenta formal, solo un 37% de las mujeres lo tienen. Encontraron que existe una diferencia de entre 6% y 9% en el acceso a cuentas bancarias entre hombres y mujeres. En Latinoamérica, el 40% de los que no tienen cuentas bancarias reportaron que una cuenta formal es muy costosa. El análisis reveló que muchas personas deciden acceder a métodos informales de ahorro al invertir y los clubes informales de ahorro y el dinero móvil son dos de los ejemplos de métodos informales para ahorrar. Al analizar por quintiles de ingreso al interior de los países, la desigualdad en el acceso a servicios financieros es mayor en países más ricos. En promedio, en los países de Latinoamérica en el quintil más alto de ingresos tiene acceso el 61% de los mayores de 15 años, mientras que solo el 21% de los que pertenecen al primer quintil tienen acceso a productos financieros.

King (2011), en su estudio sobre las causas del uso de canales informales de servicios financieros, parte de que cuatro quintas partes de los nigerianos no tienen acceso a servicios financieros formales. El interés del autor se centró analizar el grado y los determinantes de las barreras para el acceso al sistema financiero desde el lado de la demanda y la oferta, con especial énfasis en el papel de la informalidad en la exclusión financiera. Sus hallazgos muestran que quienes no tienen cuentas bancarias son, en su mayoría, personas de bajos ingresos, reducidos niveles de educación, mujeres, no tienen acceso a un teléfono móvil,

carecen de los requisitos que exigen los bancos para acceder a un crédito, y tienen poco conocimiento de sistema financiero. En contraste, quienes están bancarizados tienden a ser hombres, que viven en zonas urbanas, que tienen altos niveles de confianza en los bancos, tienen conocimiento del sector financiero y son poco adversos al riesgo. El mencionado estudio resulta de particular interés debido a su hallazgo sobre la confianza de los consumidores y su relación con el acceso a servicios financieros. De modo específico reveló que una característica particular de quienes no están bancarizados, pero hacen uso de otros canales de crédito y ahorro informales, es que confían poco en el sistema financiero.

A la par de factores socioeconómicos existen barreras generadas por vacíos normativos de la regulación del sistema financiero que dificultan el desarrollo de una real y efectiva inclusión financiera, entre los que se destacan las debilidades en los mecanismos de protección del consumidor, la reducida flexibilidad del marco legal y normativo para estimular la innovación de los proveedores de servicios financieros de cara a las necesidades de los excluidos y la falta de una genuina política de competencia en el sector financiero que promueva innovación desde el punto de vista de la oferta para cubrir segmentos de mercado excluidos en la actualidad (Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco, 2013).

Beck y De La Torre (2007) también van más allá de los factores socioeconómicos al analizar los limitantes de oferta y demanda para el acceso a servicios financieros al clasificarlos en tres categorías: limitaciones geográficas, que constituyen el aislamiento al que están expuestos muchos hogares por encontrarse a grandes distancias de centros urbanos en los que haya presencia bancaria; socioeconómicas, que se relacionan con los altos costos para hogares de bajos ingresos, los escasos niveles de educación que limitan el conocimiento que tienen los individuos del sistema financiero y la falta de documentos para cumplir los

requisitos bancarios, y, por último, las de relacionamiento, que implican dificultades para quienes no cuentan con conexiones o que sufren algún tipo de discriminación clasista o racial. Un factor que se ha hecho visiblemente importante a la par con el incremento de la inclusión financiera es el de la educación. Por un lado, y como lo identificaron Cano *et al.*, 2013), el nivel de educación tienen un fuerte efecto en el acceso a servicios financieros; en efecto, aquellas personas con un título universitario se asociaron con menor probabilidad de ser excluidos de los servicios que presta el sector financiero. En igual sentido, Simpson y Buckland (2009) encontraron que menores niveles de educación están asociados con una alta incidencia de exclusión financiera. Sus resultados indican también que la alfabetización financiera juega un rol importante a la hora de acceder a un crédito o a una cuenta bancaria, por lo que no solo el nivel de educación profesional, sino la financiera permite a hogares por tradición excluidos de conocer y entender los servicios que les prestan las entidades financieras, lo cual, a su vez, los incentiva a obtenerlos.

Entre los estudios relacionados con la inclusión financiera que hacen uso de modelos econométricos binarios que permiten estimar probabilidades de acceso a los productos que ofrecen las entidades financieras, se destaca el de Devlin (2005), quien analiza el acceso a diferentes productos financieros entre los que incluye cuentas corrientes, de ahorros, seguros de vivienda, seguros de vida y pensión. En su modelo empírico tiene en cuenta variables explicativas de tipo socioeconómico como género, clase social, edad, composición de la familia, ingreso familiar, etnia, región, logro educativo, situación laboral, número de personas en el hogar y tenencia de vivienda y en último lugar encuentra que la probabilidad de tener seguros de vida y vivienda aumenta con la edad, la de tener cuenta de ahorros es más alta si la persona tiene cuenta corriente, con el dato curioso de que quienes mayor edad son quienes tienden a contar con cuentas corrientes.

En contraste con las metodologías econométricas de variable explicada binaria, existen algunas investigaciones que han explorado otras herramientas estadísticas con el propósito de buscar solidez en las estimaciones. Es el caso de Cano *et al.*, (2013), quienes para estimar los factores de la demanda que influyen en el acceso a productos financieros hacen uso de un análisis de correspondencia múltiple que les permite precisar los factores que causan el acceso al sistema financiero y evitar problemas de colinealidad y desperdicio de información.

1.3 Factores de oferta que determinan la exclusión financiera

En relación con los factores de oferta, Cano *et al.*, (2013) identificaron los que más inciden en los bajo niveles de inclusión financiera, tanto en países desarrollados como en emergentes, son el desconocimiento que tienen las entidades del sistema financiero sobre las necesidades de quienes no acceden a sus servicios e, incluso, cuando conocen de las necesidades de los excluidos, no ofrecen productos que permitan su inclusión, y, por último, aunque muchas entidades financieras tengan la capacidad para extender su oferta hacia sectores excluidos por tradición, no lo hacen por cuestiones de riesgo, regulación y costos. Un factor adicional que destacan es la falta de incentivos dirigidos a los intermediarios financieros que motiven la oferta dirigida a sectores excluidos, así como la introducción de innovaciones y desarrollo tecnológico que permita la reducción de costos fijos y economías de escala a medida que se extiende la oferta.

De acuerdo con Amaeshi (2006), los factores determinantes de la inclusión financiera en Estados Unidos y Reino Unido pasan por la adecuación de la regulación financiera a las necesidades, tanto de los usuarios como de las entidades intermediarias de servicios financieros, lo mismo que la financiación de investigaciones relacionadas con el

conocimiento de la demanda por parte de los bancos, así como el diseño y la oferta de productos acordes con la capacidad de los usuarios que representan un mayor riesgo para el sistema. De igual forma, los avances tecnológicos, que les permiten a los bancos conocer y mejorar la comunicación con sus clientes de manera permanente, han jugado un papel muy importante. Destaca que estas innovaciones han permitido en el Reino Unido un crecimiento admirable de quienes acceden a servicios financieros básicos, al pasar de 45% de adultos con acceso al menos a una cuenta bancaria en 1975, a casi un 90% terminada la primera década de los años dos mil. No obstante, el estudio de Amaeshi se enfoca hacia los limitantes para la inclusión financiera que se observan en Nigeria, donde se destaca la dificultad de ciertas comunidades nativas para acceder al sistema financiera, a lo que se suma a la reducida voluntad por parte de los bancos, en su mayoría extranjeros, el precario sistema de comunicación con que cuentan dichas comunidades que, no está de más decir, representan la mayoría de los habitantes del mencionado país africano, todo lo cual hace mínimo el contacto con el sistema financiero formal y comunes las transacciones financieras informales.

Por su parte, Simpson y Buckland (2009), aunque destacaron los avances hacia la inclusión de nuevos usuarios en el promedio de las entidades financieras en Canadá, llamaron la atención sobre la necesidad de adecuar la regulación para permitirles a los bancos principales ampliar su oferta de servicios hacia el segmento más necesitado de la demanda.

1.4 Confianza, educación e ingresos en relación con la inclusión financiera

El nivel de educación está relacionado en sentido positivo con el acceso a una cuenta bancaria. De la muestra de individuos a quienes el Banco Mundial (2015) aplicó la encuesta sobre inclusión financiera, el 73% de los que habían terminado o adelantaban estudios

superiores tenían una cuenta bancaria, mientras solo un 17,9% de quienes apenas habían completado estudios de primaria accedieron a dicho tipo de servicio financiero. Aunque esta estadística muestra una relación directa entre educación y el acceso a una cuenta bancaria, se debe tener en cuenta que gran parte de quienes no acceden a los servicios que ofrecen las entidades financieras formales sí lo hacen a cuentas de tipo informal. Además, quienes acceden a una cuenta en ocasiones lo hacen porque el mercado laboral formal se los exige, de manera que se espera que quienes tienen trabajo en el sector formal tengan mayor probabilidad de ser incluidos en el sistema financiero a través de cuentas de ahorro o productos básicos financieros.

Tabla 1. Confianza e inclusión por nivel de educación

Nivel de educación	Cuenta bancaria	Desconfianza
Primaria completa	17,98%	15,14%
Secundaria	39,26%	13,21%
Estudios superiores	73,18%	3,62%

Nota: Cada valor de la tabla representa el porcentaje de personas con el nivel de educación correspondiente que tiene cuenta bancaria o que declaró su desconfianza hacia el sistema financiero

Fuente: Banco Mundial (2015)

En la misma línea argumentativa, Grimes, Rogers y Smith (2010) evidenciaron que la educación tiene un rol importante en la decisión de bancarización de los individuos. En su estudio sobre la educación que reciben los bachilleres en la secundaria, encontraron que la instrucción en temas económicos y financieros incrementa la probabilidad de bancarización

de los individuos, en especial de aquellos que provienen de hogares de bajos ingresos y que cuentan con poco o ninguna relación con el sistema financiero moderno.

Algo que llama la atención es que en Colombia los individuos con menores niveles de educación son quienes declaran en su mayoría que desconfían del sector financiero. Más del 15% de quienes solo han completado estudios de primaria revelaron que no acceden a cuentas bancarias porque desconfían de los bancos, una cifra que demuestra lo distante que es el sistema financiero de quienes tienen menores niveles de educación y, por ende, no gozan de condiciones de vida satisfactorias en términos relativos.

Tabla 2. Confianza e inclusión por quintiles de ingresos

Quintil de ingresos	Cuenta bancaria	Desconfianza
20% más pobre	20,33%	13,55%
Segundo quintil	21,16%	13,75%
Tercer quintil	31,55%	15,50%
Cuarto quintil	43,23%	8,73%
20% más rico	63,30%	11,92%

Fuente: Banco Mundial (2015)

Al igual que con el nivel de educación, el de ingresos percibidos por el hogar está asociado en sentido positivo con el acceso a una cuenta bancaria. Más del 63% de los individuos que pertenecen a hogares cuyos ingresos corresponden al 20% más rico del país indicaron que tienen acceso a una cuenta de banco, mientras que solo un 20% de quienes pertenecen al quintil más pobre acceden a dicho tipo de servicio financiero. Por el lado de la desconfianza hacia el sistema financiero, aunque no se identificó un patrón claro entre los diferentes

quintiles de ingreso, sí llama la atención que en los ingresos bajos se percibe una mayor desconfianza, lo que, como se presume en este estudio, corrobora la desconexión entre los sectores de menores ingresos y los bancos.

1.5 La inclusión financiera y su evolución en Colombia

Para un país como Colombia, en vías de desarrollo y cuyo proceso de crecimiento económico se ha vuelto cada vez más dependiente del sector terciario o de servicios, con una participación de establecimientos financieros, de seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas mayor al 20%, de acuerdo con datos del DANE (2016), y cuyo crecimiento promedio en el último año supera el 4%, la inclusión financiera representa no solo una necesidad para reducir la pobreza e impulsar el desarrollo económico, sino también una responsabilidad del Estado para proveer servicios a sectores sociales marginados por tradición de las dinámicas del crecimiento del producto nacional.

La institucionalización formal de la inclusión financiera en Colombia nació con la creación del programa Banca de las Oportunidades en el año 2007, cuyo principal objetivo es

promover el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, hogares no bancarizados, microempresarios y pequeña empresa, enmarcada dentro de la política de largo plazo del Gobierno Nacional, dirigida a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016, p. 5).

La iniciativa nació con el compromiso del Gobierno Nacional y la red de la Banca de la Oportunidades, compuesta por los bancos comerciales, las compañías de financiamiento comercial, las cooperativas, las ONG y las cajas de compensación familiar, que son las

entidades encargadas de ampliar su cobertura y ofrecer productos acordes con las necesidades y capacidades de las familias de menor poder adquisitivo del país. Esta iniciativa nació por la influencia mundial de organismos multilaterales como la ONU y el Banco Mundial, cuyo liderazgo despertó la preocupación por los altos niveles de exclusión financiera presentes en países en vías de desarrollo en los primeros años del siglo XXI. En Colombia el seguimiento de esta política se plasma cada año en el reporte de inclusión financiera construido por la Superintendencia Financiera y el programa Banca de las Oportunidades que se viene publicando desde el año 2011.

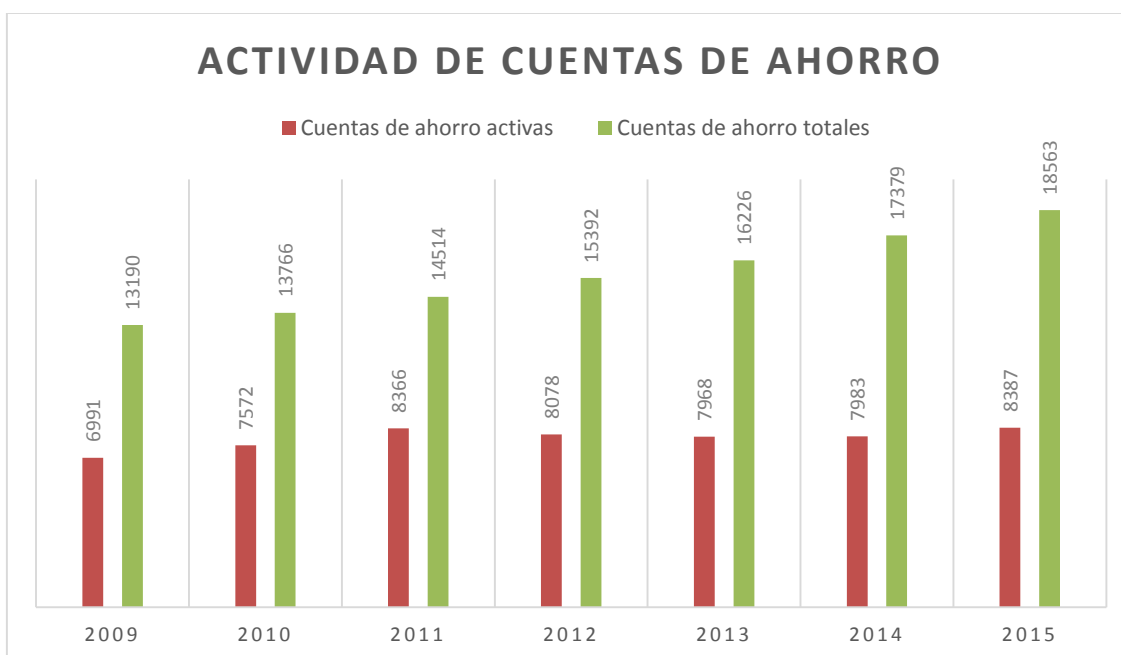
En su primer reporte, los dos entes mencionados definen la inclusión financiera como una estrategia que se orienta a cuantificar el grado de accesibilidad, utilización, calidad e impacto sobre el bienestar social que generan los productos y servicio financieros (Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades, 2012). Dicha estrategia debe estar enfocada hacia cuatro dimensiones que componen el proceso de inclusión financiera: acceso, uso, bienestar y calidad². Cómo el citado estudio constituye un análisis empírico de la inclusión financiera a través del acceso a cuentas bancarias de ahorro, el enfoque teórico e histórico estuvo enfocado hacia las dimensiones de acceso en menor medida y usó con mayor énfasis la de las cuentas de ahorros.

En relación con la cobertura, se debe reconocer la evolución positiva que se ha alcanzado en Colombia. Desde comienzos del año 2015 el país logró que todos los municipios del país contaran con al menos un punto de acceso financiero a la población (Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades, 2015). La tendencia de crecimiento se

² Estas cuatro dimensiones fueron definidas por Alliance for Financial Inclusion (AFI) y acogidas por las entidades encargadas de las políticas de inclusión al sistema financiero en Colombia.

ha evidenciado también en los puntos de acceso financiero, que pasaron de 19.938 en 2011 a 95.730 en 2014. De igual forma, se ha presentado una dinámica notable de crecimiento, tanto de oficinas financiera como de cobertura, a través de cajeros automáticos; en promedios anuales, las oficinas han crecido 4,6% y los cajeros 8,1% durante el último lustro (Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades, 2014).

Gráfica 1. Cuentas de ahorro totales y activas por cada 10.000 habitantes. Colombia 2009-2015



Fuente: elaboración propia con base en Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2012; 2014; 2015)

En Colombia, el producto financiero pasivo de mayor uso es la cuenta de ahorros. El registro de este tipo de cuentas crece en el país; no obstante, su uso no responde a la tendencia. Mientras el número total de cuentas de ahorro registradas creció un 40,7% en los últimos seis años, el de cuentas activas sólo lo hizo en 19,9% entre los años 2009 y 2016. Este patrón indica que el crecimiento de las cuentas inactivas ha superado el de las cuentas activas y que

aunque el total de las primeras ya casi llega a 19.000, la brecha es un indicador de la necesidad de que las instituciones financieras diseñen productos que no solo motiven el registro por parte de los usuarios sino su uso, esto es, que los productos se ajusten a las necesidades de quienes los demandan, de modo que se asegure que puedan sacar provecho de ellos y usarlos con regularidad.

2 Hipótesis de investigación

Al tener en cuenta que la probabilidad de acceder a los productos que ofrecen las entidades del sistema financiero está determinada por factores de oferta y demanda, esto es, tanto por características socioeconómicas propias de los hogares e individuos que demandan los servicios como por iniciativas, políticas y condiciones por parte de las entidades que los ofrecen, el foco de este estudio apunta a la incidencia de la confianza otorgada por los individuos hacia el sistema financiero, entre la gama de factores de demanda. Cuanto más confían los ciudadanos, más dispuestos están a relacionarse, a hacer negocios, a dar en administración sus bienes, y en particular, a acceder a servicios financieros. La lógica de este comportamiento humano se fundamenta en que las personas valoran de manera significativa sus bienes y su dinero, ya sea porque no es fácil obtenerlo o porque, en su mayoría, no cuentan con lo suficiente para arriesgarlo con facilidad. En consecuencia, los individuos toman bastantes precauciones a la hora de determinar qué deben hacer con su capital. Las entidades bancarias brindan seguridad y ponen a disposición de los usuarios la tecnología para facilitar la administración del mismo; sin embargo, la confianza de los ciudadanos hacia este tipo de entidades es débil. Esta situación se ha visto afectada de modo serio por las recientes crisis financieras que se han presentado en todo tipo de economías. En Colombia en el año 1999 el sistema financiero experimentó una fuerte crisis que afectó la capacidad adquisitiva y aumentó la carga financiera de los hogares, lo que incrementó el monto de la cartera vencida y los índices de solvencia de los intermediarios financieros (Uribe Escobar, 2006); asimismo, en el año 2008 Estados Unidos, la potencia económica mundial y cuna del capitalismo, sufrió un colapso financiero como consecuencia de manejos irresponsables de fondos de inversión y capitales de riesgo.

La confianza hacia el sector financiero es uno de los principales factores determinantes de la demanda de servicios financieros formales. Incluso, se ha convertido en un factor igual o más determinante que los costos y las restricciones de acceso que se imponen por parte de la oferta. Si se tiene en mente dicha consideración, en el trabajo se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: a mayor desconfianza revelada por los individuos hacia el sistema financiero, menor la probabilidad de que accedan a productos básicos ofrecidos por entidades financieras.

Hipótesis 2: la confianza representa uno de los principales factores de demanda determinante de la inclusión financiera.

3 Datos y metodología

La fuente de los datos para el análisis empírico econométrico es la base de datos resultante de la aplicación de la encuesta de capacidades financieras del Banco Mundial para Colombia en el año 2014 (Banco Mundial, 2015), que contiene una muestra de 1.000 individuos e información sobre el acceso a servicios financieros.

Tabla 3. Estadísticas descriptivas

Variable	Número de		Desviación		
	observaciones	Media	estándar	Mínimo	Máximo
Cuenta	1.000	0,372	0,4835802	0	1
Desconfianza	1.000	0,125	0,3308844	0	1
Femenino	1.000	0,633	0,4822277	0	1
Costoso	1.000	0,221	0,4151281	0	1
Edad	1.000	44,611	18,64423	15	99
Nivel de educación	1.000	1,821	0,6506784	1	3
Ingresos	1.000	3,122	1,408936	1	5

Fuente: elaboración propia con base en Banco Mundial (2015)

La variable dependiente por explicar fue el acceso a una cuenta de ahorros activa (cuenta), que toma valores de 0 y 1, para indicar con 0 que no tiene cuenta bancaria y con 1 que sí. Las variables predictoras incluyeron la indicadora de la confianza en el sistema financiero (desconfianza), que toma el valor de 1 para quienes revelaron que no poseen una cuenta bancaria porque no confían en las entidades financieras; femenino, que toma el valor de 1

cuando el individuo es mujer y 0 cuando es hombre; costoso, que indica que el individuo reveló no tener cuenta bancaria porque la considera muy costosa. Se incluyeron, como variables de control, la edad, el nivel de educación, que toma tres valores: el 1 indica que el individuo completó como máximo educación primaria, el 2 el bachillerato y el 3 que el individuo completó o se encuentra realizando estudios superiores.

Vale la pena destacar que más del 63% de los individuos de la muestra fueron mujeres. Solo un 37,2% tenían acceso a una cuenta bancaria formal y el 12,5% de quienes no tenían cuenta bancaria expresaron que ello se debía a que no confiaban en las entidades del sistema financiero, mientras que un 22,1% indicó no tenerla porque ser costosa.

El propósito de este estudio, como antes se dijo, es determinar la influencia de la confianza en las entidades financieras en el acceso a una cuenta bancaria formal. Para ello se estimaron dos modelos de regresión binaria (logit y probit). Con ello se identificó la influencia de cada uno de los factores determinantes de la demanda de servicios financieros sobre la probabilidad de acceder a una cuenta.

3.1 Modelo logit binomial

Los modelos de regresión logística son modelos estadísticos en los que se desea conocer la relación entre una variable dependiente cualitativa (dicotómica) y una o más variables independientes, que pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo (Cameron y Trivedi, 2005). Este tipo de modelos estiman variables que siguen un proceso logístico, de tal forma que su función de distribución está dada por:

$$\Lambda(z) = P(Z \leq z) = \frac{1}{1+e^{-z}}, z \in \mathbb{R} \quad (1)$$

Donde $z = x'\beta$, x es el vector de regresores y β los coeficientes asociados a ellos.

Su utilidad se basa en que permite estimar la probabilidad (p) de ocurrencia de un hecho en función de un conjunto de características que explican el fenómeno. La especificación, $P_i = P(Y_i = 1|Z_i) = \frac{1}{1+e^{-z_i}}$ muestra que la probabilidad sigue un proceso logístico exponencial, que se puede expresar de la siguiente forma:

$$P_i = \frac{e^{z_i}}{1+e^{z_i}} \quad (2)$$

Donde P_i es la probabilidad de que la variable dependiente tome el valor 1.

Los efectos marginales en el modelo logit pueden estimarse mediante la fórmula:

$$\frac{\partial P_i}{\partial x_k} = P_i(1 - P_i)\beta_k \quad (3)$$

En la literatura estadística es muy común la interpretación de los coeficientes estimados mediante los efectos marginales, más que por medio de la probabilidad (Cameron & Trivedi, 2005).

Para el caso de este estudio, el modelo logit, que representa el modelo referente para el análisis de regresión, corresponde a la siguiente especificación:

$$\begin{aligned} & \text{Cuenta de ahorros}_{ij} \\ & = f(\text{desconfianza}_i, \text{femenino}_i, \text{ingresos}_i, \text{costos}_i, \text{educación}_i, \text{edad}_i) \end{aligned}$$

4 Análisis de regresión

El análisis de regresión que se desarrolló a partir de los datos de inclusión financiera del Banco Mundial para el año 2014 (la más reciente disponible en el portal de la entidad; Banco Mundial, 2015) permitió corroborar en forma parcial la hipótesis empírica planteada en este trabajo; como antes se dijo e, la confianza que los individuos otorgaron al sistema financiero juega un papel importante, además de que un 12,5% de las personas que no tenían acceso a cuentas bancarias formales reveló que no lo hacía porque desconfiaba; cuando se controló por medio de otros factores asociados con la demanda de servicios financieros, la desconfianza resultó significativa desde el punto de vista estadístico y en promedio para la población, con un nivel del confianza del 99%.

Tabla 4. Análisis de regresión - Modelo logit binomial

VARIABLES	Logit	Probit
Desconfianza	-2,134** (0,494)	-0,991** (0,2236)
Femenino	-0,444** (0,1603)	-0,2640** (0,0944)
Ingresos	0,404** (0,0587)	0,231** (0,034)
Costoso	-1,928** (0,3045)	-1,007** (0,1533)
Nivel de educación	1,006** (0,1403)	0,586** (0,0806)
Edad ²	1,41e-05	1,75e-06

	(0,0004)	(0,0002)
Constante	-3,068**	-1,760**
	(19,96)	(0,2071)
Número de observaciones	1.000	1.000
R ²	0,2520	0,2443
Estadístico de Wald ³	186,71	
	Prob>ji ² =0,000	

Notas: errores estándar entre paréntesis; *p<0,05; **p<0.01

Fuente: elaboración propia

Por su parte, ser mujer disminuyó la probabilidad de acceder a una cuenta bancaria formal, mientras que el nivel de educación y los ingresos percibidos por el hogar estuvieron asociados en sentido positivo con la probabilidad de acceso a una cuenta bancaria. La hipótesis de este trabajo se corroboró en forma parcial debido a que, aunque la confianza resultó ser determinante, el costo siguió siendo un factor fundamental de la demanda de servicios financieros. Los individuos, en su mayoría, revelaron que su principal limitante para acceder a servicios financieros fue el costo; cuando se controló por medio del resto de predictores, la asociación se mantuvo negativa y significativa desde el punto de vista estadístico con el 99% de confianza.

Ambos modelos estimados explicaron niveles similares de varianza de la variable dependiente: alrededor del 25%, y los resultados fueron consistentes en ambas estimaciones,

³ La prueba de Wald permite evaluar la significancia de los coeficientes estimados en su conjunto. En este caso se rechaza la hipótesis nula (coeficientes =0), lo que permite concluir que las variables explicativas en su conjunto estiman en forma correcta la probabilidad de acceder a una cuenta de ahorros formal.

por lo que la probabilidad no se ve afectada en forma significativa por el tipo de función de probabilidad usada en este caso.

Tabla 5. Efectos marginales del modelo logit binomial

VARIABLES	dy/dx
Desconfianza	-0,2908** (0,0361)
Femenino	-0,1003** (0,0368)
Ingresos	0,8290** (0,01191)
Costoso	-0,2909** (0,03204)
Nivel de educación	0,2093** (0,02959)
Edad ²	1,41e-06 (0,0001)
Número de observaciones	1.000
R ²	0,2520

Notas: errores estándar entre paréntesis; *p<0,05; **p<0,01

Fuente: elaboración propia

La edad, por su parte, no resultó significativa; no obstante, debido a su correlación con el nivel de educación, es comprensible que explique un nivel parecido de la variabilidad de la probabilidad de acceder a servicios financieros.

Para calcular el cambio generado por la desconfianza sobre la probabilidad de acceder a una cuenta de ahorros formal se calcularon efectos marginales, los que, desde el punto de vista matemático, representan la derivada parcial de la variable dependiente con respecto a cada uno de los predictores si se mantienen constantes en la media el resto de variables dependientes. En este caso, el efecto marginal de interés indica que el hecho de que las personas revelen que desconfían del sistema financiero y que es esa la razón por la que no tienen una cuenta de ahorros en una entidad financiera, reduce la probabilidad de acceder a este tipo de servicio financiero en alrededor de un 29%, lo que es un indicio claro del efecto negativo que genera la falta de confianza de los individuos hacia las entidades del sistema financiero a la hora de acceder a productos básicos ofrecidos por ellas.

5 Conclusiones

En este trabajo se analizó la evolución y la actualidad de la inclusión financiera en Colombia y, en particular, cómo la confianza hacia el sistema financiero impacta la probabilidad de que los individuos accedan a productos ofrecidos por las entidades del sector. La estrategia empírica consistió en estimar el efecto de la confianza sobre la probabilidad de acceder a una cuenta de ahorro con una entidad bancaria formal mediante el control por medio de factores socioeconómicos como la edad, el nivel de educación, el nivel de ingresos de los hogares y el género.

Luego del análisis descriptivo de las características de los hogares en relación con su acceso a servicios financieros se procedió al análisis de regresión mediante un modelo logit binomial con el que se corroboró la hipótesis que establecía que a mayor desconfianza en el sistema financiero, menor la probabilidad de acceder a una cuenta de ahorros. Los costos se constituyeron como el principal obstáculo para acceder al sistema financiero; no obstante, llama la atención lo significativo y determinante de la confianza que los individuos le otorgaron al mismo.

Un resultado predecible lo constituye la relación, tanto del nivel de ingresos como de educación, con la probabilidad de acceder a servicios financieros básicos. En particular, se encontró que mientras mayores fuesen los ingresos y el nivel de educación cursado, mayor fue la probabilidad de acceso y uso de servicios financieros básicos. Este resultado es llamativo a la luz de los esfuerzos presupuestales y el compromiso estatal con la inclusión financiera, que sigue siendo un problema que afecta a hogares e individuos marginados por tradición y con bajas posibilidades de costear el financiamiento de su desarrollo económico.

Por otro lado, como lo identificaron los organismos comprometidos con la inclusión financiera, las cuentas de ahorros fueron el producto financiero pasivo al que los ciudadanos tuvieron mayor acceso en Colombia; no obstante, su uso sigue siendo un desafío para las autoridades financieras. A pesar de que el número total de cuentas de ahorro ha crecido notablemente (40,7%) en los últimos seis años y llegaron a casi 19.000, la mayor parte del crecimiento se sustenta en el aumento de cuentas inactivas. Este patrón es indicativo de la necesidad de que las entidades financieras, con el apoyo de las autoridades económicas del Estado, diseñen y ofrezcan productos que se ajusten a las necesidades y capacidades de quienes cuentan con menores niveles de capacidad adquisitiva, de modo que puedan acceder y sacar provecho de ellos.

La desconfianza se percibe más acentuada en los hogares de ingresos más bajos y con menores niveles de educación, lo que es indicativo de la insuficiencia de la política de inclusión en sectores populares marginados por tradición que cuentan con alternativas informales de financiación de sus proyectos de vida y no solo no pueden acceder al sistema sino que deciden no hacerlo, sobre todo por costos, poca identificación con los productos comunes y falta de confiabilidad en el sistema.

Ante el anterior panorama es claro que se ha avanzado pero aún hace falta mucho camino por recorrer en los esfuerzos reales de inclusión de quienes necesitan los servicios financieros pero no acceden con facilidad a ellos. La inclusión debe tomar en cuenta las limitaciones de los hogares de más bajos ingresos para superar las barreras que les imponen los altos costos, las restricciones y las garantías, lo mismo que la falta de productos que se ajusten a sus necesidades. Por lo tanto, se propone que desde el poder legislativo se flexibilice la regulación en términos de plazos, costos, garantías y capital de respaldo que se exigen a

quienes no se han relacionado con el sistema financiero moderno. Esta estrategia debe estar fundamentada en incentivos reales para las entidades bancarias, tales como exenciones tributarias, y con el acompañamiento subsidiario del Gobierno Nacional que permita el acceso y promueva el uso de servicios financieros básicos a quienes no cuentan con ellos.

Referencias

- Amaeshi, K. M. (2006). *Financial exclusion, financial institutions and corporate social responsibility: a developing country perspective*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=950989
- Banco Mundial (2015). *Inclusión financiera: panorama general*. Washington, DC: Banco Mundial. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#1>
- Beck, T., & De La Torre, A. (2007). The basic analytics of access to financial services. *Financial Markets, Institutions & Instruments*, 16(2), 79-117. <http://dx.doi.org/10.1596/1813-9450-4026>
- Cameron, A. C., & Trivedi, P. K. (2005). *Microeconometrics: methods and applications*. Cambridge, NJ: Cambridge University Press. Recuperado el 12 de noviembre de 2016, de: <https://books.google.com.co/books?id=Zf0gCwxC9ocC>
- Cano, C. G., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., y Velasco, A. (2013). Acceso a servicios financieros en Colombia. *Borradores de Economía*, 776. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_776.pdf
- Chibba, M. (2009). Financial inclusion, poverty reduction and the millennium development goals. *The European Journal of Development Research*, 21(2), 213-230. <https://doi.org/10.1057/ejdr.2008.17>
- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2013). Measuring financial inclusion: explaining variation in use of financial services across and within countries. *Brookings Papers on Economic Activity*, 2013(1), 279-340. Recuperado el 4 de diciembre de 2016, de: https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/07/2013a_klapper.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE (2016). *Cuentas trimestrales. Colombia. Producto interno bruto (PIB). Tercer trimestre de 2016* (boletín técnico). Bogotá: DANE. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IIItrim16_oferta_demanda.pdf
- Devlin, J. F. (2005). A detailed study of financial exclusion in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 28(1), 75-108. <https://doi.org/10.1007/s10603-004-7313-y>

- Finney, A., & Kempson, E. (2009). *Regression analysis of the unbanked using the 2006-1007 Family Resources Survey*. Bristol: University of Bristol, Personal Finance Research Centre. Recuperado el 28 de octubre de 2016, de:
<http://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0908.pdf>
- Grimes, P. W., Rogers, K. E., & Smith, R. C. (2010). High school economic education and access to financial services. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 317-335.
- King, M. (2011). *The unbanked four-fifths: barriers to financial services in Nigeria*. Dublin: Trinity College, working paper. Recuperado el 3 de diciembre de 2016, de:
<http://michaelking.ie/wp-content/uploads/2011/11/The-Unbanked-Four-Fifths-Barriers-to-Banking-Services-in-Nigeria-November-2011-Final.pdf>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2016). *Estrategia nacional de inclusión financiera*. Bogotá: Ministerio de Hacienda. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de:
http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=zkyr4ADmpOZ7jDzXNms6VMIS4zsYaCOuzYgndvKKAMW-CwqTcg6I!203701145?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-041673%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- Rodríguez-Raga, S., y Riaño Rodríguez, F. F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>
- Simpson, W., & Buckland, J. (2009). Examining evidence of financial and credit exclusion in Canada from 1999 to 2005. *The Journal of Socio-Economics*, 38(6), 966-976. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2009.06.004>
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2012). *Reporte de inclusión financiera 2012*. Bogotá: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Recuperado el 02 de noviembre de 2016, de:
http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/Version_Final_Reporte_Inclusion.pdf
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2014). *Reporte. Inclusión financiera. 2014*. Bogotá: Superintendencia Financiera de Colombia y

- Banca de las Oportunidades. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de:
http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/4to_reporte/reporte_inclusi%C3%B3n_financiera_2014.pdf
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades (2015). *Reporte. Inclusión financiera. 2015*. Bogotá: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Recuperado el 30 de octubre de 2016, de:
<http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido.aspx?conID=921&catID=1&pagID=1759>
- The Consultative Group to Assist the Poorest, CGAP (2012). *Advancing financial access for the world's poor. Annual report 2012*. Washington, DC: Banco Mundial. Recuperado el ... de ... de ..., de:
<http://documents.worldbank.org/curated/en/616911468320667224/pdf/75163020120CGA0Box0374307B00PUBLIC0.pdf>
- Trujillo, V., & Navajas, S. (2014). *Financial inclusion in the Latin America and Caribbean: data and trends*. Washington, DC: Multilateral Investment Fund, FOMIN, edición especial para Foromic 2014. Recuperado el ... de ... de ..., de:
https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/financial_inclusion_in_latin_america_and_the_caribbean_data_and_trends.pdf
- Uribe Escobar, J. D. (2006). *Algunas lecciones relevantes aprendidas de la crisis financiera colombiana de 1998-1999*. Bogotá: Banco de la República, Discursos y presentaciones 08. Recuperado el 23 de noviembre de 2016, de:
http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/jdu_may_2008.pdf