

# **Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de inclusión financiera en Colombia**

**Caso de estudio Girardota - Antioquia**

**VALENTINA GARCÍA MESA  
MARCELA KOURNIKOVA MÁRQUEZ TORRES**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Ingeniera financiera**

**Ing. Carlos Sánchez González, PhD**



**UNIVERSIDAD EIA  
INGENIERÍA FINANCIERA  
ENVIGADO  
2023**

# CONTENIDO

pág.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	4
LISTA DE FIGURAS .....	6
LISTA DE ANEXOS .....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. PRELIMINARES.....	12
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Objetivos del proyecto .....	14
1.2.1 Objetivo General.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	124
1.3 Marco de referencia .....	15
1.3.1 Antecedentes.....	15
1.3.2 Marco teórico .....	17
2. METODOLOGÍA.....	21
2.1 Determinación del tamaño de la muestra.....	27
3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	29
3.1 Objetivo específico: Identificar la disponibilidad de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia, cuantificando el tamaño de sus operaciones.....	29

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

3.2 Objetivo específico: Analizar los servicios más utilizados en los corresponsales bancarios, identificando los productos que le abren la puerta al proceso de inclusión financiera en Girardota, Antioquia.....	31
3.3 Objetivo específico: Determinar las ventajas que representan para los usuarios residentes de Girardota, tener acceso a un corresponsal bancario.....	36
3.4 Análisis de resultados.....	63
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
4.1 Recomendaciones.....	68
<b>5. REFERENCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>6. ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Diseño metodológico .....	21
<b>Tabla 2:</b> Corresponsales bancarios en <i>Girardota</i> .....	30
<b>Tabla 3:</b> Monto promedio de los corresponsales bancarios en Girardota. ....	36
<b>Tabla 4:</b> Consentimiento sobre el uso de la información brindada en las encuestas. ....	37
<b>Tabla 5:</b> Nivel máximo de educación de los encuestados. ....	38
<b>Tabla 6:</b> Rango de edad de los encuestados. ....	39
<b>Tabla 7:</b> Género de los encuestados.....	40
<b>Tabla 8:</b> Ocupación de los encuestados.....	41
<b>Tabla 9:</b> Rango salarial de los encuestados. ....	42
<b>Tabla 10:</b> ¿Cuáles productos financieros posee? .....	44
<b>Tabla 11:</b> ¿Cada cuánto utiliza sus productos financieros? .....	45
<b>Tabla 12:</b> ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?.....	46
<b>Tabla 13:</b> ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez? .....	47
<b>Tabla 14:</b> ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario? .....	49
<b>Tabla 15:</b> ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano? .....	50
<b>Tabla 16:</b> ¿Qué medio de transporte usa para ir al CB más cercano? .....	51
<b>Tabla 17:</b> ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un corresponsal bancario? .....	52
<b>Tabla 18:</b> ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los CB?.....	53
<b>Tabla 19:</b> ¿Qué servicios o productos adicionales considera usted que debería ofrecer un CB? .....	54
<b>Tabla 20:</b> Conocimiento de la función y operación del ahorro. ....	56

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

<b>Tabla 21:</b> Conocimiento de la función y operación de la inversión.....	57
<b>Tabla 22:</b> Conocimiento de la función y operación de la tasa de retorno. ....	58
<b>Tabla 23:</b> Conocimiento de la función y operación del crédito y los intereses. ....	59
<b>Tabla 24:</b> Conocimiento de la función y operación de la inflación.....	60
<b>Tabla 25:</b> Conocimiento de la función y operación de los seguros. ....	61
<b>Tabla 26:</b> Realización de presupuesto y establecimiento de metas financieras.....	62
<b>Tabla 27:</b> Conocimiento del nivel de endeudamiento y/o ingresos para la toma de decisiones financieras.....	63
<b>Tabla 28:</b> Tiempo de desplazamiento desde casa al CB más cercano vs medio de transporte utilizado.. ....	635
<b>Tabla 29:</b> Uso de CB por rango salarial.....	636

pág.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Variables.....	26
<b>Figura 2:</b> Variables (2). .....	26
<b>Figura 3:</b> ¿Cuánto años lleva activo el corresponsal bancario? .....	332
<b>Figura 4:</b> ¿Qué servicios financieros ofrece el corresponsal bancario?.....	323
<b>Figura 5:</b> ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario? .....	34
<b>Figura 6:</b> ¿Han aumentado los ingresos de su negocio desde que se convirtió en corresponsal bancario?.....	344
<b>Figura 7:</b> ¿Cuánto dinero mueve el corresponsal diariamente? .....	35
<b>Figura 8:</b> Consentimiento sobre el uso de la información brindada en las encuestas.....	38
<b>Figura 9:</b> Nivel máximo de educación de los encuestados.....	39
<b>Figura 10:</b> Rango de edad de los encuestados.....	40
<b>Figura 11:</b> Género de los encuestados. ....	41
<b>Figura 12:</b> Ocupación de los encuestados. ....	42
<b>Figura 13:</b> Rango salarial de los encuestados.....	43
<b>Figura 14:</b> ¿Cuáles productos financieros posee? .....	45
<b>Figura 15:</b> Uso de los productos financieros. ....	46
<b>Figura 16:</b> ¿Sabe qué es un corresponsal bancario? .....	47
<b>Figura 17:</b> ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez?.....	48
<b>Figura 18:</b> ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario? .....	49

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

<b>Figura 19:</b> ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano?	50
<b>Figura 20:</b> ¿Qué medio de transporte usa para ir al CB más cercano?	51
<b>Figura 21:</b> ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un corresponsal bancario?	52
<b>Figura 22:</b> ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los CB?	53
<b>Figura 23:</b> ¿Qué servicios o productos adicionales considera usted que debería ofrecer un CB?	55
<b>Figura 24:</b> Conocimiento de la función y operación del ahorro.	56
<b>Figura 25:</b> Conocimiento de la función y operación de la inversión.	57
<b>Figura 26:</b> Conocimiento de la función y operación de la tasa de retorno.	58
<b>Figura 27:</b> Conocimiento de la función y operación del crédito y los intereses.	59
<b>Figura 28:</b> Conocimiento de la función y operación de la inflación.	60
<b>Figura 29:</b> Conocimiento de la función y operación de los seguros.	61
<b>Figura 30:</b> Realización de presupuesto y establecimiento de metas financieras.	62
<b>Figura 31:</b> Conocimiento del nivel de endeudamiento y/o ingresos para la toma de decisiones financieras.	63
<b>Figura 32:</b> Tiempo de desplazamiento desde casa al CB más cercano vs medio de transporte utilizado.	65

pág.

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo 1.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 2.....</b>	<b>71</b>

pág.



## RESUMEN

Con la presente investigación se buscó determinar la influencia que han traído los corresponsales bancarios al proceso de la inclusión financiera en Colombia, hasta el año 2023. Los corresponsales bancarios se introdujeron como una forma de acercar al sistema financiero formal a las personas que viven en las partes más alejadas del país, y año a año la cantidad de éstos se ha incrementado en la zona urbana y rural. Por lo tanto, se quiere saber si los corresponsales bancarios han impactado la vida de las personas ya sea de manera positiva o negativa, cuantificar el tamaño de sus operaciones, las ventajas que éstos tiene para ellos y los servicios que más se utilizan en los corresponsales bancarios. La investigación se realizó sobre la población del municipio de Girardota, Antioquia.

Para la investigación, se llevó a cabo la recolección de datos por medio de fuentes primarias y secundarias. En cuanto a las fuentes primarias, se realizaron encuestas a los residentes de Girardota que frecuentan los corresponsales bancarios y entrevistas a los corresponsales bancarios como método de recolección de información tanto cuantitativa como cualitativa, de modo que se realizaron análisis deductivos por medio de la técnica cuantitativa narrativa, e interpretativos por medio de la estadística descriptiva e inferencial respectivamente. Por último, se elaboró el análisis final de las cifras e información obtenida, junto con conclusiones y recomendaciones para dar respuesta a la pregunta de investigación.

Se encontró una influencia parcialmente positiva de los corresponsales bancarios sobre la comunidad, ventajas significativas de los mismos y una amplia variedad de servicios financieros usados en estos, con posibles mejoras relacionadas a la oferta y algunas sugerencias. Además, encontramos que la mayoría de los negocios que ofrecen el servicio de corresponsales bancarios perciben beneficios para su negocio original, en aumento de clientes, ingresos y visibilidad.

Del mismo modo, en cuanto a los usuarios de los corresponsales bancarios, se determinó que el tiempo promedio de desplazamiento, de la mayoría de los habitantes, desde su casa hasta el corresponsal bancario más cercano es de entre 1 a 10 minutos, demostrando que estos se ubican en lugares de fácil acceso para la población. Adicionalmente, se estableció que, por cada 100 habitantes de Girardota mayores a 15 años, hay un corresponsal bancario, donde la mayoría de estos se encuentran ubicados en la cabecera municipal.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se logró llenar un vacío de información que permitirá a las entidades a quienes les concierne la inclusión financiera, documentar los resultados y utilizar el estudio para replicarlo en otras zonas. Por otro lado, se aporta al diagnóstico de las dimensiones de acceso y uso de la inclusión financiera en Colombia, específicamente, en Girardota

Palabras clave: Inclusión Financiera, Corresponsables Bancarios, Microfinanzas

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to determine the influence of banking correspondents in the process of financial inclusion in Colombia until 2023. Banking correspondents were created to bring the formal financial system closer to the most remote areas of the country, and their number has been increasing year by year in both urban and rural areas. Therefore, it is necessary to know whether banking correspondents have had a positive or negative impact on people's lives, to quantify the number of their operations, to identify the advantages that banking correspondents represent for people, and to determine the most used services. The investigation was focused on the residents of Girardota, Antioquia.

The data for this investigation was collected from primary and secondary sources. Primary data was collected through a survey of residents of Girardota who use banking correspondents and through interviews with banking correspondents. Both qualitative and quantitative data collection methods were used. The data was analyzed using deductive analysis, descriptive statistics, and inferential statistics. Finally, the data was analyzed to draw conclusions and provide recommendations for addressing the research question.

A partially positive influence of banking correspondents on the community was found, along with significant advantages and a wide variety of financial services used. Possible improvements related to the offer and some suggestions were also identified. Additionally, it was found that most businesses that offer banking correspondent services perceive benefits for their original business, such as increased customers, revenue, and visibility.

In addition, regarding the users of banking correspondents, it was determined that the average travel time, for most inhabitants, from their home to the nearest banking correspondent is between 1 and 10 minutes, demonstrating that these are located in places that are easily accessible to the population. Additionally, it was established that for every 100 inhabitants of Girardota over the age of 15, there is one banking correspondent, where the majority of these are in the municipal headquarter.

Considering the results obtained, it was possible to fill a gap in information that will allow entities concerned with financial inclusion to document the results and use the study to replicate it in other areas. On the other hand, it contributes to the diagnosis of the dimensions of access and use of financial inclusion in Colombia, specifically, in Girardota. Keywords: Financial inclusion, banking correspondents, micro finance.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera ha tomado gran relevancia en los últimos años para los gobiernos y entidades financieras de todo el mundo, a tal nivel que, el Banco Mundial estableció a la inclusión financiera como un objetivo prioritario para los gobiernos, dado que los servicios financieros contribuyen a que las personas salgan de la pobreza y logren invertir más en salud, educación y bienestar, lo que se traduce en calidad de vida (Serrano Serrato, 2021).

Es claro que, la inclusión financiera debe evaluarse desde varios frentes y dimensiones, aun así, esta investigación se enfocará en la influencia de los corresponsales bancarios en ella, pues los corresponsales son uno de los canales utilizados para ofrecer mayor cercanía, agilidad y proximidad a los clientes bancarios, lo que promueve mayor eficiencia en los procesos transaccionales. Una investigación similar se llevó a cabo en Ecuador en el 2019, titulada “El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera” (Sánchez-González et al., 2020) teniendo en cuenta las diferentes dimensiones, este estudio sirvió como guía del presente trabajo para replicarlo localmente. Por su parte, una investigación realizada en el 2015 aportó información relevante para responder a la pregunta, ¿qué impactos han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de Bancarización en Colombia, en el periodo 2008 a 2013?(Ramos Combariza, 2015), sin embargo se realizó casi una década atrás, por lo que se hacía imperativo la constante búsqueda de datos que nutrieran el conocimiento referente al impacto de los corresponsales en las diferentes dimensiones de la inclusión financiera, en consecuencia, se realizó la presente investigación con el fin de identificar la influencia que han tenido los corresponsales bancarios en la inclusión financiera en Colombia, acotando el estudio a el municipio de Girardota, Antioquia.

En la investigación se tiene en cuenta dos agentes importantes, los corresponsales bancarios y la población mayor de 15 años de Girardota, los primeros brindarán, a través de una entrevista, información relacionada con la cobertura que presentan, los beneficios de vincular un corresponsal al negocio y el tamaño de las operaciones bancarias que realiza este canal transaccional. Por otro lado, los residentes del municipio, por medio de una encuesta, permitirán conocer los productos financieros más utilizados, la frecuencia de uso de los corresponsales bancarios, las ventajas que han percibido de tener acceso a los mismos, los servicios bancarios más utilizados en los establecimientos y el conocimiento financiero que poseen.

A lo largo del documento, se presentará el paso a paso del desarrollo de la investigación, inicialmente se explicará la manera como obtuvo la base de datos de los corresponsales dentro del municipio, acto seguido, se describirán y analizarán los resultados de las entrevistas a los corresponsales y, por último, se presentarán de forma detallada los resultados de las encuestas realizadas a los residentes. Los hallazgos obtenidos estarán enmarcados en las dimensiones de acceso y uso de la inclusión financiera. Para finalizar, se exponen las conclusiones basadas en los datos obtenidos y las consideraciones para próximas investigaciones relacionadas con la temática.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

# 1. PRELIMINARES

## 1.1 Planteamiento del problema

La bancarización y el acceso al sistema financiero, específicamente en las microfinanzas, para las personas más vulnerables, comienza en España en el año 1462, donde se comienza a hablar de las Cajas de Ahorro. Posteriormente, en 1983, el profesor Yunus, un banquero y economista de Bangladesh, y sus colegas crearon el Grameen Bank (Banco del Pueblo) en respuesta a las necesidades, como el ahorro y la movilización de recursos de la población de Bangladesh por la situación de hambruna vivida en 1974. Luego de esto, en 1984 fue fundado el Bank Rakyat Indonesia (BRI), el banco comercial del gobierno indonesio, por Raden Bei Aria Iraatmadja, con la intención de propiciar el desarrollo agrícola. Para los años 90 y gracias a la visión de este banco, comenzaron las ofertas de productos y servicios microfinancieros, los cuales comprenden el crédito, el ahorro, los seguros, las transferencias, entre otros servicios financieros (Patiño Castro, 2010).

Por medio de las microfinanzas, se puede dar una mayor cobertura de inclusión financiera, puesto que estas al incluir más que el crédito, como se mencionó anteriormente, son una forma de intermediación financiera que se da a nivel local para personas vulnerables y de escasos recursos que, por lo general, se encuentran fuera del sistema financiero formal (Ramírez Virviescas & Guevara Castañeda, 2020; Restrepo-Osorio, 2015).

En Colombia el tema de las microfinanzas se abrió paso en Julio de 2006, año en el cual, el expresidente Álvaro Uribe Vélez, junto con el Superintendente Financiero de esa época, Augusto Acosta, crearon el Banco de las Oportunidades, un banco especializado en la demanda de crédito de los sectores con mayor pobreza, que buscaba “universalizar la cobertura del crédito en Colombia”. A la fecha, este Banco ha promovido el acceso a servicios financieros a familias en pobreza, microempresarios, pequeñas y medianas empresas y emprendedores con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social, estimular el desarrollo económico y mejora indicadores de bancarización y cobertura en Colombia (Banca de las oportunidades, 2017) (Tafur Saiden, 2009; Ramírez Virviescas & Guevara Castañeda, 2020).

Ese mismo año, en el municipio de Chipatá (Santander), Bancolombia instaló el primer corresponsal bancario del país, lo que la convirtió en la primera institución bancaria en comenzar a desarrollar un canal transaccional para aquellas poblaciones más alejadas del territorio nacional (María et al., 2015), desde entonces, según el informe de la Banca en menos de una década, el número de éstos creció 319%, pasando de 94.000 corresponsales en 2015 a 294.000 en 2021 (Rudas Estrada, 2022).

Históricamente, la inclusión financiera, entendida como el acceso y uso a los productos y servicios financieros formales, en las zonas rurales de Colombia se ha mantenido por debajo de la inclusión financiera que se presenta en las zonas urbanas, debido a factores como la falta de conectividad, las distancias que tiene la comunidad dispersa hasta las sucursales de los bancos, el precio del transporte, la informalidad, la cual dificulta a las personas demostrar sus ingresos y acceder a créditos, la poca oferta y diversidad de

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

productos financieros a ésta población, lo que causa poca competencia, y por ende, altos costos, entre otros (Bankingly, 2017). Como país en desarrollo, uno de los objetivos sociales que ha venido trabajando durante mucho tiempo es la inclusión de las poblaciones que viven en zonas rurales en los mercados financieros (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2013).

A pesar de todos los esfuerzos que ha hecho el Gobierno Nacional a través de las diferentes instituciones, para 2021, según el Reporte de inclusión Financiera (RIF) que presentan la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en conjunto con la Banca de las Oportunidades, el 70% de los adultos que viven en zonas rurales y rurales dispersas en Colombia cuentan con al menos un producto financiero, mientras que, para los adultos que viven en zonas urbanas esta cifra es de casi un 95%, lo que deja una diferencia de unos 25 puntos porcentuales, presentando una brecha de gran importancia (Nathalia Morales Arévalo, 2022).

Así, las instituciones financieras, con esfuerzos tanto públicos como privados, buscando la forma de llegar a la población rural, y de que ésta tenga un mayor acceso al sistema financiero, implementaron la oferta de corresponsales no bancarios (CNB), también conocidos como corresponsales bancarios, los cuales son establecimientos de comercio que ofrecen servicios básicos de entidades financieras como bancos, siendo estos puntos de acceso para el sistema financiero formal (BBVA Research, 2015). Estos se han convertido en una herramienta que ha llevado la consolidación de las microfinanzas en Colombia, incrementado la cobertura y permitiendo que “el sistema financiero tenga presencia en el 100 % de los municipios colombianos” (Ramírez Virviescas & Guevara Castañeda, 2020).

En la última década, Colombia se ha convertido en un referente internacional en materia de Inclusión financiera, lo cual se ha logrado gracias a llevar productos y servicios del sistema financiero a zonas de difícil acceso y/o conectividad, en especial en áreas rurales. La apertura de canales como los corresponsales bancarios continúan a la cabeza en materia de capilaridad y mejoras en la cobertura física (Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2022). Se considera que el crecimiento de corresponsales ha tenido impacto en el proceso de bancarización, al permitir al sector financiero hacer presencia en zonas rurales, además de que, “Para una persona de escasos recursos no es natural ir a una oficina bancaria con grandes techos y pisos en mármol, pero sí lo es ir a la tienda de barrio donde conoce a su propietario, en la mayoría de los casos, de toda la vida” (Ramos Combariza, 2015). Por esta razón, los corresponsales bancarios se convierten en un canal idóneo para lograr la bancarización e inclusión financiera y que cobra relevancia identificar su verdadero impacto en los primeros 2 pilares: Acceso y uso de canales financieros.

Así, las instituciones financieras, con esfuerzos tanto públicos como privados, buscando la forma de llegar a la población rural, y de que ésta tenga un mayor acceso al sistema financiero, implementaron la oferta de corresponsales no bancarios (CNB), también conocidos como corresponsales bancarios, los cuales son establecimientos de comercio que ofrecen servicios básicos de entidades financieras como bancos, siendo estos puntos de acceso para el sistema financiero formal (BBVA Research, 2015). Estos se han

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

convertido en una herramienta que ha llevado la consolidación de las microfinanzas en Colombia, incrementado la cobertura y permitiendo que “el sistema financiero tenga presencia en el 100 % de los municipios colombianos” (Ramírez Virviescas & Guevara Castañeda, 2020). De este modo, se pretende buscar la conexión entre los objetivos de la inclusión financiera con el impacto que esta tiene en la calidad de vida de la población junto con el desarrollo económico y la expansión del sistema financiero por medio de actividades como el ahorro y la productividad (Diago & Otero, 2015).

Actualmente, se conocen datos a nivel general, como, por ejemplo, que en el eje cafetero existen 51.6 corresponsales activos por cada 10.000 habitantes (Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2022), sin embargo, no se encuentra información detallada sobre los municipios que facilite una mejor comprensión de los avances en materia de acceso y uso. A razón de esto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué influencia han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de la inclusión financiera en Colombia? Pregunta que será delimitada al sector de Girardota-Antioquia, el municipio del área Metropolitana del Valle de Aburrá que consta de un área total de 71 km<sup>2</sup>, en donde se encuentran 25 veredas y el 43.1% de su población ubicada fuera de la cabecera municipal (Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de, 2021), pues, aunque no está clasificado como un municipio rural, tampoco es una ciudad, es una aglomeración alrededor de Medellín (Dirección de Desarrollo Rural Sostenible, 2014) y de este modo, se pretende aportar información relevante respecto al avance que se ha desarrollado, gracias al aumento de la presencia de corresponsales bancario en en dicho lugar y abrir la puerta a la elaboración y diseño de políticas en áreas con características similares al municipio de estudio.

## **1.2 Objetivos del proyecto**

### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar la influencia que han tenido los corresponsales bancarios en la inclusión financiera de los residentes mayores de 15 años en Colombia.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Identificar la disponibilidad de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia, cuantificando el tamaño de sus operaciones.

Analizar los servicios más utilizados en los corresponsales bancarios, identificando los productos que le abren la puerta al proceso de inclusión financiera en Girardota, Antioquia.

Determinar las ventajas que representan para los usuarios residentes de Girardota, tener acceso a un corresponsal bancario.



### **1.3 Marco de referencia**

#### **1.3.1 Antecedentes**

En Colombia, los corresponsales bancarios comienzan a aparecer en el año 2006, cuando Bancolombia, uno de los bancos más grandes del país, abre las puertas del primer corresponsal bancario del sector financiero en Chipatá, Santander, con el objetivo de consolidar la banca en la región y hacer partícipes a aquellas personas y comunidades que, debido a su lejanía del casco urbano, no cuentan con fácil acceso para hacer uso de sucursales bancarias (Semana, 2020). Desde entonces, la favorabilidad que se ha visto en el uso de los corresponsales bancarios ha permitido que para 2019, se tenga registro de 159.039 corresponsales bancarios establecidos en Colombia, generando una mayor cercanía del sector financiero en las zonas más apartadas de las regiones y mayor facilidad de acceso y uso en las grandes ciudades (Maya, 2020) (Banca de las oportunidades, 2019).

#### **Antecedentes Nacionales**

##### **Antecedentes mixtos (empírico y teórico)**

- De este modo, se han derivado varios estudios del impacto que han generado los corresponsales bancarios para la inclusión financiera tanto rural como urbana en Colombia. El estudio más completo sobre inclusión financiera en Colombia lo hace la Banca de las Oportunidades en conjunto con la Superintendencia Financiera de Colombia en los Reportes de Inclusión Financiera anuales, en los cuales incluyen las cantidades de corresponsales bancarios por cada 10 mil adultos tanto para Colombia como para cada región exponiendo la cobertura de los mismos sobre el territorio. Además, muestran cómo se ha desarrollado el papel de los corresponsales bancarios y la evolución de las transacciones monetarias por estos. Por ejemplo, entre 2009 y 2019, este fue el canal que mostró el mayor crecimiento, con una expansión anual promedio del 39.2% (Banca de las oportunidades, 2019). Este informe presenta datos, cifras y hechos reales para dar a conocer cómo ha sido el avance del país en materia financiera.
- Otro estudio sobre este tema lo realizó Luis Carlos Ramos Combariza, en su trabajo “El papel de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización: una aproximación al concepto de inclusión financiera en Colombia”, realizado en el 2015 en Bogotá, Colombia. Utilizó una investigación mixta como metodología para su proyecto, el cual constaba de trabajo de campo con la realización de encuestas a corresponsales bancarios determinados por una muestra, cuyo resultado fue la conclusión de un efecto positivo en los beneficios de la población por el acceso que estos pueden brindar a los productos y servicios financieros formales, y en los dueños de los establecimiento comerciales que operan como corresponsalías, por provechos en términos económicos y reconocimientos. Además, expuso el planteamiento y construcción de un modelo econométrico a partir de regresiones, con el que se encontró una correlación positiva entre corresponsales bancarios y la apertura de productos financieros, concluyendo un apoyo directo en el proceso de bancarización e inclusión financiera. Como recomendaciones, el autor insiste en que las instituciones financieras deberían desarrollar estrategias que permitan la atracción y vinculación directa de los usuarios de los corresponsales bancarios,

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

además de implementar ciertas mejoras que beneficiarán tanto la bancarización como a los dueños de los negocios donde se encuentran los corresponsales bancarios, por ejemplo, el aumento de la publicidad de los mismos, el acompañamiento por la entidad financiera (para dar respuesta a las preguntas que no pueden responder los corresponsales bancarios, mayor cupo para mayor capacidad de operación, aumento de comisiones, implementación de corresponsales multibanco, mejoramiento en tecnología, entre otros (Ramos Combariza, 2015).

### **Antecedentes teóricos**

- En esta misma línea se encuentra el trabajo de Ana Lorena Castillo Diago y Yarima Hernández Otero con su proyecto de grado “Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia” realizado en el año 2015 en Santiago de Cali, Colombia. Su investigación fue de tipo documental y exploratorio, analizando e interpretando los datos que se encuentran registrados por las entidades bancarias tanto en documentos internos como en documentos públicos, difundidos a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, exigidos por la ley, y los datos encontrados por otros medios. Como conclusión, afirman que existe una influencia positiva en la implementación de los corresponsales bancarios en Colombia, con una relación directa entre el aumento en el número de clientes de los corresponsales bancarios como establecimientos comerciales y el número de cuentas. Además, exponen que el principal beneficio de los usuarios es la agilidad de las transacciones bancarias y comerciales y que la cobertura de los corresponsales bancarios es realmente buena en Colombia, pero lo que se necesita para avanzar es la implementación de educación financiera en los ciudadanos, para que de este modo tengan alguna idea de lo que pueden hacer por medio de estos establecimientos. Las autoras recomiendan el aumento de la publicidad o marketing de los servicios prestados por los corresponsales bancarios, para que las comunidades tengan mayor impulso para adentrarse en la bancarización, e incentivos que permitan mayor clientela. También, plantea encuestas de satisfacción para cada uno de los involucrados en el proceso y capacitaciones en atención al cliente de las personas encargadas de los corresponsales bancarios (Diago & Otero, 2015).

### **Antecedentes teóricos y locales**

- Asimismo, Lina María Osorio Restrepo en su proyecto sobre inclusión financiera rural en Colombia, realizado en el 2015 en Medellín, Colombia, por medio de una investigación realizada con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), pudo caracterizar y entender las prácticas culturales y económicas de familias residentes en el municipio de Hispania, Antioquia. Osorio tuvo la oportunidad de basar su trabajo en la observación participativa, un método de investigación etnográfica. Como resultados de la investigación, se encontró que al menos el 40% de la población rural contaba o contó con un producto financiero, destacándose como producto principal la cuenta de ahorro, y casi el 80% de la población rural conocía los servicios básicos que ofrecen los corresponsales bancarios de la zona. Los corresponsales bancarios son la principal fuente para la inclusión financiera en las poblaciones rurales, sin embargo, al ser únicamente transaccionales, en ocasiones el modelo deja de crecer y no genera la rentabilidad que se esperaría. Además, se encontró que la educación financiera en esta población es un gran obstáculo para la

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



bancarización, puesto que se crean mitos y creencias sociales que limitan el acceso de las instituciones financieras en la población, generando una brecha entre la población urbana y rural. Se recomienda una mayor gestión de las políticas públicas que permitan dar respuestas y satisfacción a la población rural dado que aún existe una brecha entre la inclusión financiera de la población urbana y rural. Asimismo, establece que se le debe dar continuidad al fortalecimiento de las alianzas público-privadas para crear una inclusión financiera sostenible en el tiempo y que las instituciones financieras no cuentan con los productos y servicios adecuados para la población rural, por lo que es necesario construirlos con base a los flujos de efectivo de la población la periodicidad en su capacidad de pago (Restrepo-Osorio, 2015).

## **Antecedentes internacionales**

### **Antecedentes mixtos**

- Un estudio realizado en la provincia del Chimborazo-Ecuador, lugar con alto porcentaje de pobreza e importante población rural, llamado "El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera" realizado por Carlos Sánchez González, Doris Prada Araque y Fernanda Erazo Inca , publicado en el año 2019, tenía como objetivo analizar el aporte que generaban los corresponsales no bancarios a la inclusión financiera en varias dimensiones. El estudio fue de tipo mixto, pues utilizaron información cuantitativa y cualitativa, aplicando el método empírico analítico y hermenéutico a través de entrevistas y encuestas tanto a usuarios como a los corresponsales no bancarios. Como producto del proyecto, se encontró que los servicios que ofrecen los corresponsales no bancarios brindan acceso a la población, pero exteriorizando riesgos de liquidez. Además, se encontró que la población rural de este sector hace uso limitado de estos servicios debido a la desconfianza que le genera y los altos costos transaccionales. Así, se concluye que a pesar de que los corresponsales bancarios se implementan con la intención de aumentar la inclusión financiera, los servicios más utilizados de estos no implican inclusión, y que las tarifas de esos servicios, que deben ser pagadas por los usuarios, no se diferencian de las tarifas de servicios ofrecidos por los canales tradicionales de la banca. Los autores también establecen que los corresponsales no bancarios no deberían ser la única alternativa o estrategia para impulsar la inclusión financiera en la población desatendida y que es necesario sacar mayor provecho de los corresponsales para usar los servicios que impulsan en gran magnitud la inclusión financiera como la apertura de cuentas bancarias dado que fomenta el ahorro y facilita el acceso al crédito. Para ello son necesarios mayores estímulos tanto para impulso como para la permanencia (Sánchez-González et al., 2019).

### **1.3.2 Marco teórico**

La inclusión financiera es un tema que ha estado en las agendas de muchos países recientemente debido al impacto que tiene en el desarrollo de los mismos, pues existen

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

estudios que demuestran la alta correlación entre la pobreza y la exclusión al sector financiero formal, además de que los bancos tradicionales se han dado cuenta de que pueden expandir sus negocios al aumentar su cobertura. Por ello, muchos organismos internacionales han definido el concepto y han establecido indicadores de inclusión financiera (José Roa, 2013). Asimismo, en la literatura se encuentra diversas definiciones, según la Asociación Global para la Inclusión Financiera y el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres, se refiere a una situación donde se incluyen a todos los adultos en edad de trabajar al sistema financiero y estos tienen acceso efectivo a servicios financieros provistos por las instituciones formales: crédito, ahorro (incluyendo cuentas corrientes), pagos y seguros a un costo que el cliente puede asumir y a la vez, sostenible para quien lo provee (Global Partnership for Financial Inclusion, 2011).

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico la define como el proceso donde se promociona el acceso adecuado, asequible y oportuno a los servicios y productos financieros regulados y el amplio uso de todos los segmentos de la sociedad a través de enfoques innovadores de sensibilización y educación financiera para promover el bienestar y la inclusión social y económica (García et al., 2013). Ambas definiciones dejan entrever dos aspectos muy importantes para la investigación: las dimensiones de la inclusión financiera.

Inicialmente el enfoque multidimensional de la inclusión financiera comprendía únicamente acceso y uso, sin embargo, con el pasar del tiempo se añadió calidad y bienestar y estas 4 dimensiones sientan las bases para crear estrategias que favorezcan económica y socialmente a las comunidades a las cuales van dirigidas las iniciativas y programas del sector público y privado.

En primera instancia el acceso se refiere a la habilidad de usar servicios y productos financieros formales que ofrecen las instituciones tradicionales, con variables claves como la proximidad física y la accesibilidad, pues aquí se estudian las barreras que dificultan la bancarización como los costos transaccionales (José Roa, 2013). Por su parte, el uso habla no solo de la adopción, sino también de la permanencia y profundidad del uso de productos y servicios financieros, toma variables como regularidad, frecuencia y longitud de tiempo de uso de los mismos. Esta dimensión se puede medir de diversas formas, por ejemplo, el porcentaje de adultos con al menos una cuenta de crédito o una cuenta de depósito (Sánchez-González et al., 2020).

La calidad comprende la opinión de los clientes y sus comportamientos en relación a los productos y servicios financieros que usan, tomando en cuenta si facilitan su estilo de vida y si se satisfacen sus necesidades específicas. Por último, el bienestar abarca el impacto de un producto financiero en la vida y en el entorno del usuario, es el pilar más difícil de cuantificar en la vida del cliente y en su contexto (Sánchez-González et al., 2020).

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Aparte de la inclusión financiera, otro tema de importancia en el presente estudio es la bancarización, una de las herramientas claves para los países en pro de la reducción de la pobreza (Saiden, 2009). La bancarización es el establecimiento de relaciones entre los usuarios y las instituciones enmarcados en el uso de los servicios y productos financieros disponibles, donde a su vez se establecen 3 dimensiones: profundidad, cobertura e intensidad de uso (Ruiz, 2007); aunque bancarización e inclusión financiera son dos conceptos diferentes, se interrelacionan entre sí, ambas involucran los productos y servicios financieros, ambos tienen en cuenta la oferta y demanda del sistema financiero, además de que se encuentran similitudes entre las dimensiones de cada uno de los conceptos. La relevancia de la bancarización se encuentra en que es un elemento esencial para la precisión y reducción sostenida de los costos financieros y la baja bancarización se percibe como uno de los tantos obstáculos para el desarrollo y la formalización de la economía en los países en vía de desarrollo (Pinto & Guerra, 2015).

Entre los instrumentos que se emplean en la bancarización, y el centro del estudio en este caso, son los corresponsales bancarios, los cuales son establecimientos no bancarios que prestan servicios bancarios básicos como: recolección y remisión de solicitudes de apertura de cuentas, recepción de dineros por pagos de diferentes servicios, recepción y pago de dineros contra las cuentas del cliente, análisis de crédito, cobranza y desembolsos (Diago & Otero, 2015). En el 2006, el Gobierno de Colombia consolidó “la Banca de las Oportunidades”, organismo coordinador de la política de Bancarización en el país, conectando las políticas gubernamentales y la banca comercial para la profundización financiera y el acceso a servicios bancarios de las poblaciones pobres y aumentar la cobertura en los municipios más alejados y así, se le solicitó al Estado una legislación que facilitara a los bancos comerciales lograr mayor cobertura por medio de la figura de los corresponsales bancarios (Diago & Otero, 2015).

De forma general, se sabe que los corresponsales Bancarios mejoran la calidad de vida de las comunidades alejadas donde hacen presencia y los articula con el resto del mundo, los usuarios bancarios no tendrán que desplazarse a los centros urbanos para realizar transacciones lo que desencadena una serie de beneficios como ahorros en transporte, aumento de frecuencia en el uso de servicios bancarios y crecimiento económico para los negocios que adoptan el corresponsal bancario (Diago & Otero, 2015). Aun así, es necesario identificar la influencia real que han tenido los corresponsales bancarios en la inclusión financiera de los adultos en Colombia a lo largo de los años desde la perspectiva de la inclusión financiera y sus dos primeras dimensiones: Acceso y uso.

Al realizar una revisión de investigaciones anteriores, se identificaron tres pasos o etapas documentados en el trabajo de grado de (Diago & Otero, 2015); en primer lugar, la recolección de datos por medio de fuentes primarias y secundarias como portal web de la Superintendencia financiera y del portal web de la Banca de las oportunidades y de Bancoldex al igual que informes de investigadores independientes con el fin de hacer una aproximación al tema. En segundo lugar, se analizaron e interpretaron las cifras de la

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

información recolectada para luego elaborar un marco del proyecto de investigación y por último se elaboró el análisis final con conclusiones y recomendaciones para dar respuesta a la pregunta de investigación, que para su caso fue ¿Qué influencia han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia? Gracias a la lectura de aquel trabajo, se podrá tener una guía del marco de investigación que se realizará en el presente proyecto de investigación.

## 2. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta el diseño metodológico basado en (Escobar-Sierra et al., 2021):

**Tabla 1:** Diseño metodológico

Criterio	Explicación
<b>Modelos de investigación</b>	El modelo de investigación que se aplica es de tipo mixto, pues este tiene componentes tanto cualitativos (determinar las ventajas de la influencia de los corresponsales bancarios en la población), para el cual se usa del análisis cualitativo narrativo, el cual es la revisión de los datos primarios por medio de la reformulación de las historias presentadas, teniendo en cuenta el contexto y las diferentes experiencias de los participantes, como cuantitativos (cuantificación de las personas que hacen uso de los corresponsales bancarios y la cantidad de productos financieros que utilizan), usando la estadística descriptiva e inferencial, los cuales podemos clasificar dentro del enfoque interpretativo o constructivo y las teorías positivistas y postpositivistas respectivamente.
<b>Razonamiento y rol de la teoría de la investigación</b>	En este proyecto de investigación se busca aplicar dos formas de razonamiento simultáneamente, por medio de los resultados que se obtienen de las encuestas, a las personas de 15 o más años en el municipio de Girardota, y de las entrevistas, a los trabajadores de las tiendas que hacen la labor de corresponsales bancarios, realizando interpretación de los datos cualitativos obtenidos, desde lo particular a lo general, teniendo en cuenta las evidencias y el conocimiento adquirido. Además, con este proyecto se busca llegar a conclusiones derivadas de los hechos y los datos, de manera deductiva para el contenido cuantitativo, para así determinar la influencia que han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de inclusión financiera en Colombia.
<b>Pregunta de investigación</b>	¿Qué influencia han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de inclusión financiera en Colombia?
<b>Hipótesis</b>	Los corresponsales bancarios han influido positivamente en la inclusión financiera de las personas mayores de 15 años de Girardota.
<b>Estrategia de investigación</b>	La forma en cómo se responde la pregunta de investigación: ¿Qué influencia han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

	<p>inclusión financiera en Colombia? Pregunta que se delimita al sector de Girardota-Antioquia, se hace por medio de un estudio etnográfico. En este, la obtención de los datos se da por medio de la observación, descripción e información detallada de personas, acciones o medios de comunicación, de los que se hace cargo el investigador. Para ello, se utilizan estrategias como la observación del participante, entrevistas (las cuales se le harán a los trabajadores de las tiendas que son corresponsales bancarios, para cumplir el objetivo específico número 2), notas de campo, documentos (necesarios para reconocer la disponibilidad de corresponsales bancarios a la que tiene acceso la comunidad de estudio y alcanzar el objetivo número 1), cuestionarios (los cuales se realizarán a las personas de 15 o más años para alcanzar el objetivo específico número 3), técnicas proyectivas, entre otros (Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM, 2010) (Retamozo, 2014).</p>
<b>Unidad de análisis</b>	<p>La investigación cuenta con 2 unidades de análisis: Persona de 15 o más años y el Corresponsal Bancario de Girardota.</p>
<b>Diseño de investigación.</b>	<p>Se opta por múltiples métodos para el análisis de datos (análisis cuantitativo: Estadística descriptiva e inferencial y análisis cualitativo). Para estos métodos de análisis, se obtienen los datos por medio de las encuestas y entrevistas mencionadas anteriormente, y la recolección de datos es completada para la semana académica número 25 de las 30 destinadas para realizar este proyecto de investigación. Al ser una investigación multimétodos, contamos con dos diseños para este proyecto, el secuencial, puesto que es necesario alcanzar el objetivo específico número 1, destinado para las primeras 5 semanas académicas, para desarrollar el objetivo específico número 2 al encontrar una muestra para la recolección de datos, y como se mencionó anteriormente, la recolección de datos para alcanzar el objetivo específico número 2 y 3 se hace de diseño simultáneo o paralelo durante las visitas al municipio de Girardota, Antioquia.</p> <p>Este estudio es de diseño embebido, pues cuenta con múltiples unidades de análisis de un solo caso: personas y corresponsales, además de varias variables que se explicarán posteriormente. El detalle de la cantidad de datos mínima que es necesaria, para desarrollar el proyecto, por cada unidad de análisis también se verá más adelante.</p>
<b>Muestra</b>	<p>Como ya se ha mencionado, en el proyecto de investigación se tienen dos unidades de análisis, las personas de 15 o más años, del municipio de Girardota, Antioquia, y los corresponsales bancarios de la zona. Para el estudio, es necesario determinar el tamaño de la muestra de estas unidades para recolectar los datos, estudiarlos y</p>

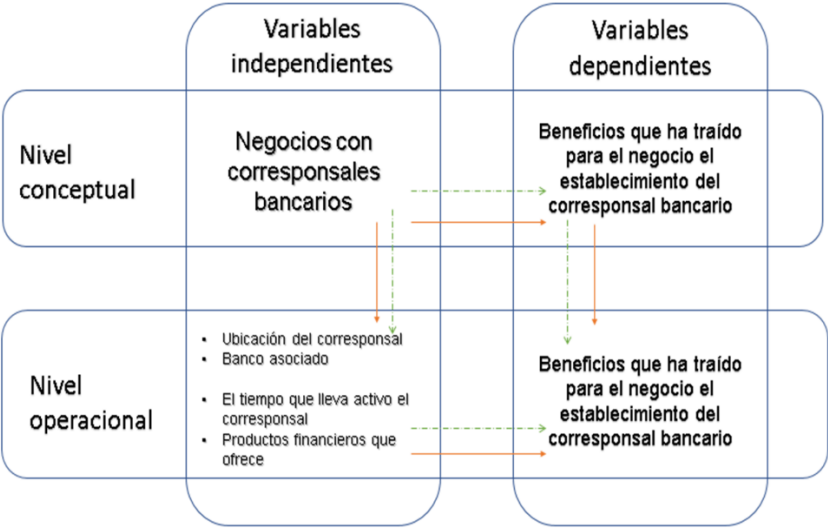
La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

	<p>llegar a las conclusiones. Para el estudio desde la perspectiva de la demanda, se determina el tamaño de la muestra de las personas, por medio del censo de 2018 publicado por la Gobernación de Antioquia; por otro lado, desde la perspectiva de la oferta, se establece el universo de los corresponsales bancarios en esta zona, mediante el desarrollo del objetivo específico número 1, el cual se presenta en la sección de presentación y discusión de resultados en el numeral 3.1 Entrevistas a los corresponsales bancarios.</p> <p>Al aplicar la fórmula 1, que podrá ser encontrada más adelante, correspondiente a la fórmula para determinar la muestra para universos finitos, se llega al resultado de que la muestra sobre la que se trabajará es de 381 para las personas de 15 o más años, lo que corresponde al mismo número de encuestas a realizar. Con esta misma fórmula se determina la muestra de los corresponsales bancarios luego de identificar el universo de estos al alcanzar el <b>objetivo específico número 1</b>.</p> <p>Más adelante, en el título Determinación del tamaño de la muestra, encontrará más detalles sobre lo explicado en este literal.</p>
<b>Variables</b>	<p><b>Unidad de Análisis:</b> Persona mayor a 15 años en Girardota.</p> <p><b>Variables independientes:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiempo de desplazamiento al corresponsal bancario más cercano desde la casa de la persona, la cual es cuantitativa y discreta.</li> <li>2. Nivel de educación, es una variable cualitativa y ordinaria.</li> <li>3. Tipo de empleo, la cual es cualitativa y nominal.</li> <li>4. Número de productos financieros que posee, la cual es cuantitativa y discreta.</li> <li>5. Género, es cualitativa y nominal.</li> <li>6. Rango salarial, es cuantitativa y continua.</li> <li>7. Edad, es una variable cuantitativa y continua.</li> </ol> <p><b>Variable dependiente:</b> Inclusión financiera es una variable cualitativa ordinaria, la cual tiene varias dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso: Según (BBVA Research, 2015) y (José Roa, 2013), se emplean los siguientes indicadores: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Infraestructura financiera, es cualitativa y ordinaria, además puede tomar el valor de: Buena, regular o baja.</li> <li>b. Número de canales de distribución de productos financieros disponibles, es cuantitativa y discreta; puede tomar valores en los números enteros desde 0.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>2. Uso: Según (José Roa, 2013), puede medirse con estos indicadores:</p> <p>a. Número de personas que cuentan con uno o varios productos financieros de ahorro, crédito, seguros o sistema de pagos. Es cuantitativa y discreta, toma valores en los enteros, desde 0.</p> <p>b. La frecuencia de la utilización de los mismos es cuantitativa y discreta. Puede tomar valores de 0 a 365 veces en un año.</p> <p>3. Calidad: Basados en (BBVA Research, 2015), cuenta con los indicadores que se presentan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el sistema financiero formal, es una cualitativa y ordinaria, pues toma los valores de alta, media o baja</li> <li>• Coste de los servicios financieros, es cuantitativa y continua, puede tomar valores positivos desde 0 pesos.</li> </ul> <p>4. Bienestar: Esta es la última dimensión, sin embargo, es relativamente nueva y compleja, por lo que aún no se han establecido indicadores para medirla; esto no representa un problema para la investigación puesto que la misma se centra en las primeras dos dimensiones.</p> <p><b>Unidad de Análisis:</b> Corresponsales bancarios de Girardota</p> <p><b>Variables independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación del corresponsal, es cualitativa y nominal.</li> <li>• Banco asociado, es cualitativa y nominal.</li> <li>• El tiempo que lleva activo el corresponsal, es cuantitativa y continua. Puede tomar valores positivos desde 0 en unidades de tiempo.</li> <li>• Servicios financieros que ofrece, es cualitativa y nominal.</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b> Beneficios que ha traído para el negocio el establecimiento del corresponsal bancario. Puede medirse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de número de clientes. Es cualitativa y nominal.</li> <li>• Aumento en los ingresos. Es cualitativo y nominal.</li> <li>• Otros beneficios que perciban los dueños. Es cualitativa.</li> </ul>
<b>Técnicas para la recolección de datos</b>	La técnica que se utiliza para recolectar los datos de la unidad de análisis personas mayores de 15 años será la encuesta, dado que “en la encuesta el volumen de información sobre las unidades y las



	<p>variables es mucho mayor y a veces considerablemente grande, debido a la utilización de técnicas de muestreo y a la inferencia estadística” (Gallardo &amp; Moreno, 2009). Además, el costo es muy bajo y la calidad de la información es alta.</p> <p>Para recolectar información de los corresponsales bancarios se realiza entrevistas a los trabajadores de los negocios, pues de esta forma se obtiene del entrevistado, información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación respecto a los corresponsales.</p>
<b>Modelo de investigación.</b>	<p style="text-align: center;"><b>Figura 1: Variables</b></p> <p>El diagrama se organiza en una cuadrícula de 2x2. Las columnas están encabezadas por 'Variables independientes' y 'Variables dependientes'. Las filas están encabezadas por 'Nivel conceptual' y 'Nivel operacional'. En la celda superior izquierda (Nivel conceptual, Variables independientes) se encuentra 'Corresponsales bancarios'. En la celda superior derecha (Nivel conceptual, Variables dependientes) se encuentra 'Inclusión financiera'. En la celda inferior izquierda (Nivel operacional, Variables independientes) hay una lista de factores: '• Nivel de educación', '• Tipo de empleo', '• Rango salarial', '• Edad', '• Distancia al corresponsal bancario' y '• Número de productos financieros que posee'. En la celda inferior derecha (Nivel operacional, Variables dependientes) se encuentra 'Inclusión Financiera: Acceso y uso'. Flechas verdes horizontales conectan 'Corresponsales bancarios' con 'Inclusión financiera' y la lista de factores con 'Inclusión Financiera: Acceso y uso'. Flechas naranjas verticales descendentes conectan 'Corresponsales bancarios' con la lista de factores y 'Inclusión financiera' con 'Inclusión Financiera: Acceso y uso'. Una flecha verde diagonal descendente también conecta 'Corresponsales bancarios' directamente con 'Inclusión Financiera: Acceso y uso'.</p> <p style="text-align: center;">Fuente: Elaboración propia</p>

	<p style="text-align: center;"><b>Figura 2: Variables (2).</b></p>  <p style="text-align: center;">Fuente: Elaboración propia</p>
<p><b>Resultado esperado para cada objetivo específico</b></p>	<p>En la investigación se propone el tipo de análisis basados en el objetivo, en este caso se busca identificar la relación entre las variables x y la y. Del mismo modo, los resultados esperados son producto de la descripción y la inferencia de la información recolectada.</p> <p><b>Identificar la disponibilidad de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia, cuantificando el tamaño de sus operaciones:</b> Se obtiene como resultado conocer el número o cantidad de corresponsales bancarios en Girardota y el tamaño de sus operaciones en dinero.</p> <p><b>Analizar los productos más utilizados en los corresponsales bancarios, identificando los productos que le abren la puerta al proceso de inclusión financiera en Girardota, Antioquia:</b> Como resultado se presenta el análisis de las entrevistas realizadas a los empleados de los negocios corresponsales, una lista de los productos bancarios más utilizados y los beneficios que ha traído el corresponsal a sus negocios.</p> <p><b>Determinar las ventajas que representan para los usuarios residentes de Girardota, tener acceso a un corresponsal bancario:</b> Se obtiene una muestra del número de personas que utilizan los corresponsales bancarios en el municipio, los productos</p>

	que utilizan, la frecuencia con que los usan y si el corresponsal en Girardota le ha facilitado o no sus trámites bancarios, basado en ello, se emplea estadística inferencial para concluir las ventajas que perciben los usuarios.
<b>Análisis de datos</b>	Para el enfoque cuantitativo se utiliza estadística descriptiva e inferencial de los datos obtenidos en la encuesta, mientras que la información cualitativa resultado de la entrevista y encuesta es estudiada bajo el análisis cualitativo narrativo, el cual es la revisión de los datos primarios por medio de la reformulación de las historias presentadas, teniendo en cuenta el contexto y las diferentes experiencias de los participantes.

Fuente: Elaboración propia

## 2.1 Determinación del tamaño de la muestra:

Para el desarrollo del presente trabajo, fue necesario determinar el tamaño de la muestra de dos universos: La población de Girardota cuya edad sea mayor o igual a 15 años y los corresponsales bancarios establecidos en el territorio de Girardota, para dar solución a los objetivos específicos 2 y 3.

Para la determinación del tamaño de la muestra se tuvo en cuenta que, para universos mayores a 100.000 elementos, se utiliza el muestreo con fórmula infinita, y que, para universos menores o iguales a 100.000 elementos, se utilizó el muestreo con fórmula finita.

La fórmula utilizada para poblaciones finitas es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times N \times p \times q}{e^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q} \quad (1)$$

$n$  : Tamaño de la muestra.

$Z_{\alpha}$  : Valor crítico de la distribución de probabilidad normal estándar.

$\alpha$  : Nivel de significancia.

$p$  : Probabilidad de éxito.

$q$  : Probabilidad de rechazo.

$e$  : Nivel de error.

$N$  : Tamaño de la población.

También, se toma el margen de error ( $e$ ) como 5% y el nivel de confianza del 95%, el cual equivale a un  $Z$  de 1.96, valor obtenido de las tablas de la distribución normal, y donde  $Z$  es la cantidad de desviaciones estándar que se alejan de la media.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Otra medida a tomar en cuenta para la determinación de la muestra es el valor de  $P$ : Probabilidad de que suceda el evento y  $Q$ : Probabilidad de que no suceda el evento. Si este valor se desconoce, se asume un valor de 0.5 para cada uno.

Así, se tiene que, según el Censo de 2018, publicado por la gobernación de Antioquia, el total de la población de Girardota es de 51.662, de la cual 42.709 personas tienen 15 años en adelante. Por lo tanto, se utiliza la fórmula finita para determinar el tamaño de la muestra puesto que el universo es menor a 100.000 elementos. Además, como se desconocen los valores de  $P$  y  $Q$ , los asumimos como 0.5 cada uno (Gobernación de Antioquia, 2019).

$$n = \frac{1,96^2 \times 42.709 \times 0,5 \times 0,5}{0,005^2 (42.709 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 380,74 \quad (2)$$

Como resultado, se obtiene que la muestra para la población de Girardota de personas de 15 años en adelante es de 381 personas.

Para determinar la muestra faltante, con el universo de los corresponsales bancarios establecidos en el territorio, se desarrolla el primer objetivo específico planteado en este trabajo, el cual es determinar el número de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia. Por lo que esta segunda muestra se presenta más adelante, en la sección de discusión y presentación de resultados.

### 3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se presenta el desarrollo de la investigación, el paso a paso y las herramientas utilizadas para obtener y analizar los datos necesarios en pro de alcanzar cada uno de los objetivos trazados y así, identificar la influencia de los corresponsales bancarios en la inclusión financiera en el municipio de Girardota.

#### **3.1 Objetivo específico: Identificar la disponibilidad de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia, cuantificando el tamaño de sus operaciones.**

- **Elaboración de la base de datos de los corresponsales bancarios y entrevista a los mismos:**

Inicialmente para el desarrollo de este objetivo se realizó una visita a la Secretaría de Hacienda e Impuestos de Girardota para indagar sobre la existencia de una base de datos pública donde consultar el número de corresponsales bancarios y características generales de los mismos, sin embargo, la investigación por este medio no fue concluyente, dado que la Alcaldía no cuenta con dicha información debido a que un corresponsal bancario es un servicio adicional que un negocio presta a sus clientes, por tanto, la Cámara de Comercio de Medellín, la cual recopila los datos de varios municipios, entre ellos Girardota, tiene registro de todos los negocios y sus características, más no cuenta con la información de si existe o no dentro de estos negocios un corresponsal bancario.

Luego de esto, se presentó como un camino viable realizar la consulta online en la página web oficial de cada uno de los bancos que cuentan con presencia en el municipio de estudio, de esa forma, se obtuvieron los siguientes datos y se agrupó dentro de una base de datos:

- Nombre del negocio
- Banco asociado al corresponsal
- Dirección

A continuación, se muestra la cantidad de corresponsales bancarios que tiene cada banco:

**Tabla 2:** Corresponsales bancarios en *Girardota*

<b>Banco</b>	<b>Cantidad</b>
Bancolombia	32
Grupo AVAL*	9
Davivienda	4
BBVA	1
Bancolombia y Davivienda	1
<b>Total</b>	<b>47</b>

*Fuente:* Elaboración propia

\*Grupo Aval agrupa a Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas

Con la información recolectada se revela que existen actualmente 47 corresponsales bancarios en el municipio de Girardota. El banco con mayor presencia es Bancolombia con 32 corresponsales únicamente de dicho banco (Bancolombia, 2023), le sigue grupo AVAL con 9 corresponsales (Grupo Aval, 2023), luego Davivienda con 4 corresponsales exclusivos (Davivienda, 2023) más 1 que comparte con Bancolombia y por último, BBVA con solo 1 corresponsal bancario en el municipio (BBVA Colombia, 2023).

Si bien de internet se obtuvieron 3 variables importantes para la base de datos, la investigación requeriría información adicional para hacer más precisa la investigación, para ello se visitaron los corresponsales de forma presencial y al mismo tiempo se llevó a cabo una corta entrevista para obtener información adicional y relevante para el presente estudio. Más adelante se profundizará sobre la entrevista realizada.

Para la determinación del tamaño de la muestra se tuvo en cuenta que, para universos menores o iguales a 100.000 elementos, se utiliza el muestreo con fórmula finita, la cual se presentó en la sección anterior denominada preliminares, con un margen de error ( $e$ ) como 5%, un nivel de confianza del 95%, Además, como desconocemos los valores de P y Q, los asumimos como 0.5 cada uno.

$$n = \frac{1,96^2 \times 47 \times 0,5 \times 0,5}{0,005^2 (47 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 41,9 \quad (3)$$

Con base en esta fórmula, se concluye que la muestra de corresponsales bancarios que se deben entrevistar son 42.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

### **3.2 Objetivo específico: Analizar los servicios más utilizados en los corresponsales bancarios, identificando los productos que le abren la puerta al proceso de inclusión financiera en Girardota, Antioquia.**

La entrevista elaborada para los corresponsales bancarios se realizó utilizando la herramienta de Formularios de Google ya que permite crear encuestas o cuestionarios directamente en el navegador web o móvil, sin tener que usar ningún software especial. Además, se pueden ver los resultados al instante, en el momento en que se envían, y organizarlos en gráficos para consultarlos fácilmente (Centro de Aprendizaje de Google Workspace, 2023). Otra ventaja de utilizar esta herramienta es que permite almacenar información de manera rápida y organizada, permitiendo ahorrar tiempo al momento de la entrevista, pues la mayoría de los corresponsales contaban con poco tiempo disponible para responder puesto que debían atender clientes que estaban en la fila.

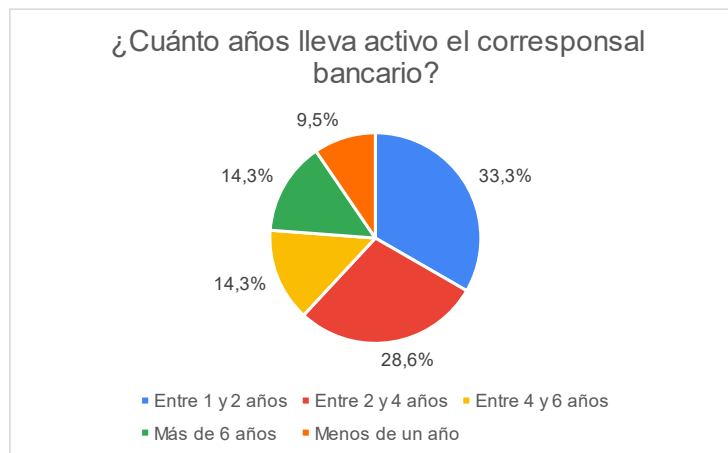
Las seis preguntas de la entrevista a los corresponsales se presentan a continuación:

- ¿Cuánto años lleva activo el corresponsal bancario?
- ¿Qué servicios financieros ofrece?
- ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario?
- ¿Han aumentado los ingresos de su negocio desde que se convirtió en corresponsal bancario?
- ¿Qué beneficios ha percibido de tener un corresponsal bancario en su negocio?
- ¿Cuánto dinero mueve el corresponsal diariamente?

Ahora bien, conociendo las preguntas de la entrevista y con las respuestas de los 42 corresponsales bancarios entrevistados, se presentan los resultados obtenidos:

- **¿Cuántos años lleva activo el corresponsal bancario?**

**Figura 1:** ¿Cuánto años lleva activo el corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

La ampliación de la cobertura geográfica regional, y la creación de productos de ahorro simplificados con menores costos y menores requisitos de acceso hacen parte importante de la medición de la dimensión de acceso (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2018). Los resultados de la entrevista, muestran que el 62% de los corresponsales bancarios del municipio llevan operando entre 1 y 4 años, por lo que se podría inferir que la dimensión de acceso de la inclusión financiera ha mejorado recientemente a razón de un aumento en el indicador que corresponde al número de canales de distribución de productos financieros disponibles.

- **¿Qué servicios financieros ofrece?**

Basados en las respuestas de las entrevistas, los tres servicios que más ofrecen los corresponsales bancarios de Girardota son:

- El depósito y retiro de dinero en efectivo
- Transferencia de fondos
- Pago de servicios públicos y privados
- Enviar y recibir giros nacionales

Por otra parte, los que menos ofrecen son:

- Recibir o entregar dinero en operaciones de compra y venta de divisas
- Recibir documentos para abrir o cancelar cuentas o créditos
- Desembolsar o pagar en efectivo créditos

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



**Figura 4: ¿Qué servicios financieros ofrece el corresponsal bancario?**



Fuente: Elaboración propia

- **Beneficios para el negocio gracias al corresponsal bancario:**

Para este numeral se agruparán tres preguntas dado que se encuentran estrechamente relacionadas, pues el aumento de ingresos y clientes son beneficios que perciben los negocios que ofrecen servicios de corresponsalía bancaria:

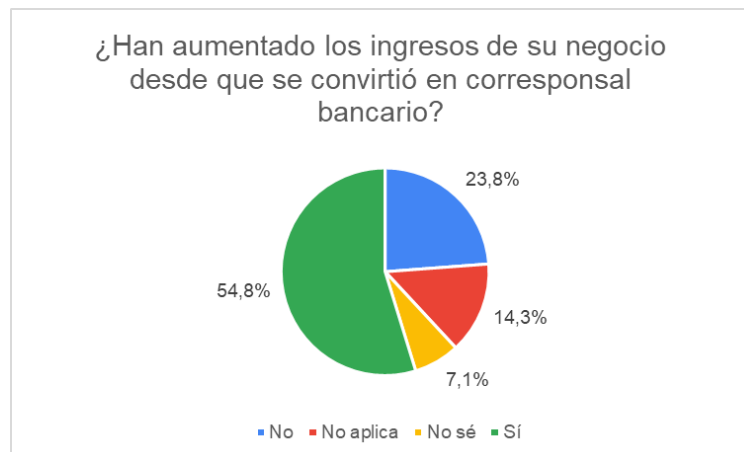
- ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario?
- ¿Han aumentado los ingresos de su negocio desde que se convirtió en corresponsal bancario?
- ¿Qué beneficios ha percibido de tener un corresponsal bancario en su negocio

**Figura 2:** ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

**Figura 3:** ¿Han aumentado los ingresos de su negocio desde que se convirtió en corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las preguntas si ha aumentado el número de clientes y el valor de los ingresos en los negocios presentan resultados mixtos, Por un lado, el 57,1% de los encuestados consideran que ofrecer el servicio de corresponsal bancario atrae nuevos clientes. Del mismo modo, el 54,8% de los entrevistados perciben mayor aumento en sus ingresos gracias a que el corresponsal bancario visibiliza su negocio principal y ayuda a capturar más clientes. De hecho, el principal beneficio que encuentran los negocios es el aumento de clientes e ingresos, como se evidencia en los resultados a la pregunta de la

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

entrevista ¿Qué beneficios ha percibido de tener un corresponsal bancario en su negocio? los cuales se pueden resumir en:

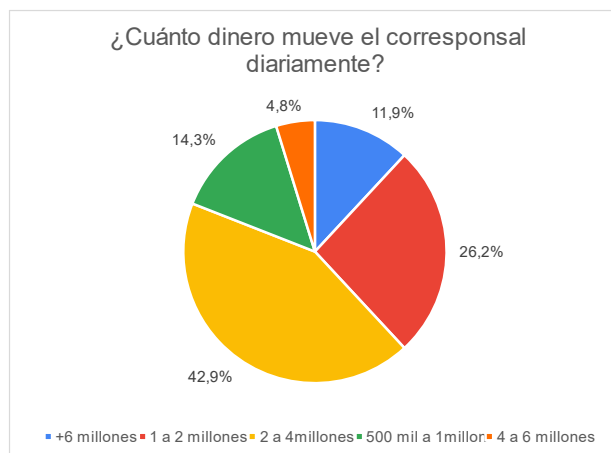
1. Mayor visibilidad, publicidad y reconocimiento
2. Mayor flujo y captación de clientes
3. Mayores ventas e ingresos.

Por otro lado, el 21,4% considera que no ha aumentado el número de clientes y el 23,8% no considera que incrementen sus ingresos gracias al corresponsal, ya que muchos de los clientes solo visitan el negocio para realizar la transacción bancaria y luego se van.

El 7,1% de los entrevistados no tiene conocimiento de si han aumentado los clientes ni saben si mejoraron los ingresos, puesto que llevan poco tiempo atendiendo el corresponsal, mientras que al 14,3% de los corresponsales no les aplica dichas preguntas porque no están asociados a ningún negocio.

- **¿Cuánto dinero mueve el corresponsal diariamente?**

**Figura 4:** ¿Cuánto dinero mueve el corresponsal diariamente?



Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta permite cuantificar el tamaño de las operaciones de los corresponsales bancarios en dinero. Sin embargo, se presentó una dificultad para conocer el valor exacto a causa de que era difícil que los corresponsales brindaran un dato preciso de valor de sus transacciones, por tanto, se optó por sugerir un rango para facilitar la recolección de la información. A partir de los datos obtenidos se evidencia que el 42,9% de los corresponsales encuestados mueve entre \$2.000.000 y \$4.000.000, el 26,2% entre \$1.000.000 y \$2.000.000 millones, el 14,3% entre \$500.000 y \$1.000.000, el 11,9% mueve más de \$6.000.000 y el 4,8% entre \$4.000.000 y \$6.000.000. Con esta información se

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

cuantifica el promedio cuánto mueven diariamente, para ello se realiza la siguiente operación:

$$\text{Tamaño de las operaciones} = \sum_i (\% \text{ Participación}) \times \frac{\text{Lim inferior}_i + \text{Lim superior}_i}{2} \quad (4)$$

$i$  = Rango de dinero que mueve el corresponsal bancario diariamente

Primero se calcula el punto medio entre cada uno de los rangos, es decir, el límite inferior de rango más el rango superior, y el resultado dividido 2, en el caso del rango de más de \$6.000.000, como no hay límite superior se tomará como punto medio el límite inferior. Luego, teniendo en cuenta que cada rango tiene un porcentaje de participación en las respuestas, se multiplica el punto medio por dicho porcentaje, luego se suma el resultado de cada uno de los rangos y se obtiene el promedio diario de dinero que mueven los corresponsales bancarios en el municipio de Girardota, el cual es de \$2.741.250.

**Tabla 2:** Monto diario promedio de los corresponsales bancarios en Girardota.

Rango	Promedio	Porcentaje de participación
Entre 2 y 4 millones	\$ 3.000.000	42,90%
Entre 1 y 2 millones	\$ 1.500.000	26,20%
Entre 500 mil y 1 millón	\$ 750.000	14,30%
Más de 6 millones	\$ 6.000.000	11,90%
Entre 4 y 6 millones	\$ 5.000.000	4,80%
Total		100,0%

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Objetivo específico: Determinar las ventajas que representan para los usuarios residentes de Girardota, tener acceso a un corresponsal bancario.

- **Encuesta a los residentes de Girardota mayores de 15 años.**

Según Alliance for Financial Inclusion (2011), “Para adquirir información sobre calidad, el uso y el bienestar es fundamental contar con información desde el punto de vista del usuario, es decir, con datos recolectados a través de una encuesta realizada sobre el ámbito de la demanda”.

Como se mencionó anteriormente, a las personas mayores de 15 años, residentes del municipio de Girardota, Antioquia, se les realizó una encuesta con diferentes preguntas que incluyen las diferentes variables expuestas en el diseño metodológico, además de diferentes opciones de respuesta (preguntas en las cuales se les daba las opciones de respuesta y sólo podían escoger una opción), y en algunas preguntas, la opción de brindar

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

respuestas que no se encontraban dentro de las opciones que se estaban considerando (preguntas en las cuales se les daba las opciones de respuesta y podían escoger varias opciones o incluso brindar una respuesta diferente a las opciones existentes), y con las cuales se determinan las conclusiones para resolver la pregunta de investigación: ¿Qué influencia han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de la inclusión financiera en Colombia?

Luego de 6 visitas al municipio de Girardota, y realizar 381 encuestas, cada pregunta y sus resultados se muestran a continuación.

- **Consentimiento:** Con el envío del presente formulario, autorizo a realizar el tratamiento de los datos personales incorporados en este formulario “Influencia de los Corresponsales bancarios en Girardota”, tal y como lo dispone el Art. 15 de la Constitución Política Nacional, las Leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y sus Decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y 886 de 2014. El envío de este formulario y la información allí contenida autoriza y faculta a los estudiantes que pretenden realizar el trabajo de grado para que recopile, almacene, use y suprima los datos personales aquí suministrados. Declaro que la información suministrada es veraz, cierta y actualizada. Bajo ninguna circunstancia se realizará Tratamiento de Datos personales con fines de comercialización o de circulación.

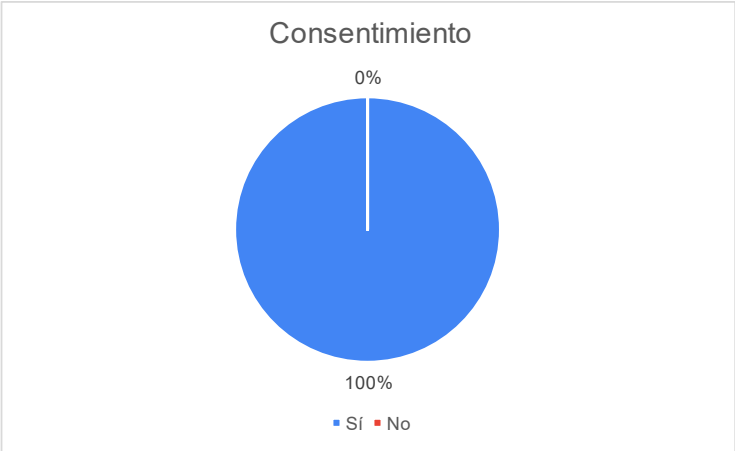
**Tabla 3:** Consentimiento sobre el uso de la información brindada en las encuestas.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	381	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

**Figura 5:** Consentimiento sobre el uso de la información brindada en las encuestas.



Fuente: Elaboración propia

En esta afirmación se buscó la autorización de los encuestados para el uso de los datos personales suministrados en la encuesta realizada.

- **Pregunta:** ¿Cuál es su nivel máximo de educación?

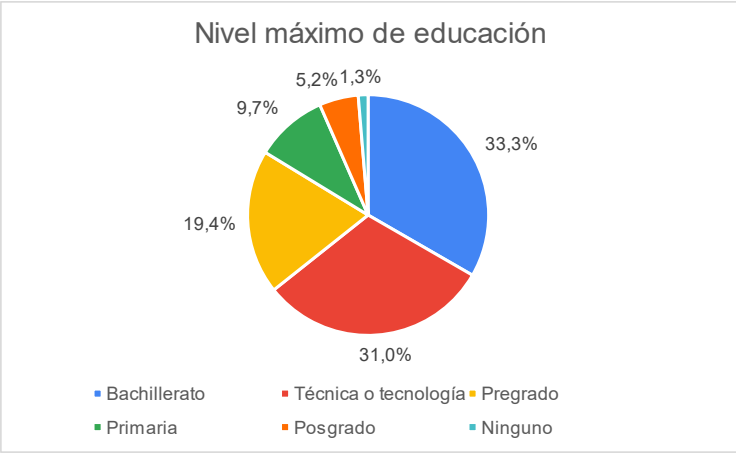
**Tabla 4:** Nivel máximo de educación de los encuestados.

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Bachillerato	127	33,3%
Técnica o tecnología	118	31,0%
Pregrado	74	19,4%
Primaria	37	9,7%
Posgrado	20	5,2%
Ninguno	5	1,3%
Total	381	100%

Fuente: Elaboración propia

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

**Figura 6:** Nivel máximo de educación de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

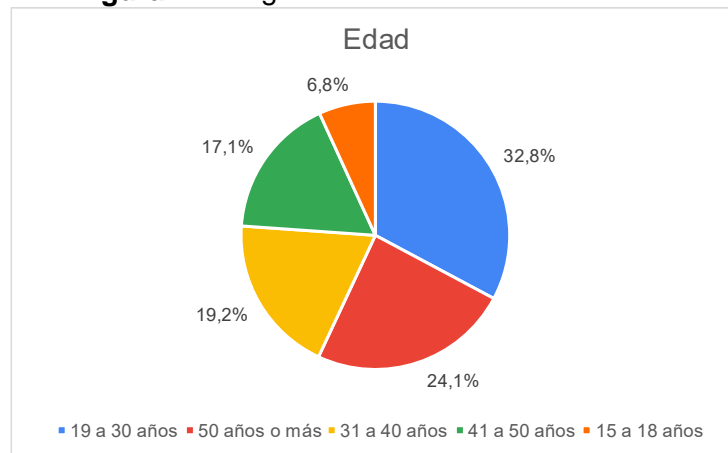
- **Pregunta:** ¿Cuál es su edad?

**Tabla 5:** Rango de edad de los encuestados.

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
19 a 30 años	125	32,8%
50 años o más	92	24,1%
31 a 40 años	73	19,2%
41 a 50 años	65	17,1%
15 a 18 años	26	6,8%
Total	381	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7:** Rango de edad de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** ¿Cuál es su género?

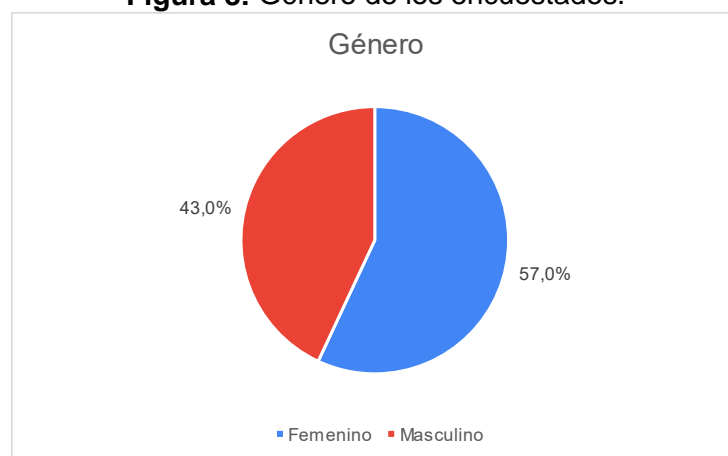
**Tabla 6:** Género de los encuestados.

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Femenino	217	57,0%
Masculino	164	43,0%
Total	381	100,0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8:** Género de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

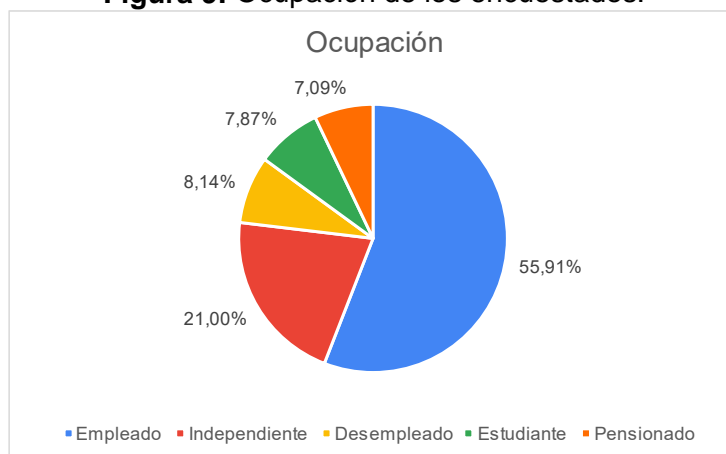
- **Pregunta:** ¿Cuál es su ocupación?

**Tabla 8:** Ocupación de los encuestados.

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Empleado	213	55,91%
Independiente	80	21,00%
Desempleado	31	8,14%
Estudiante	30	7,87%
Pensionado	27	7,09%
Total	381	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:** Ocupación de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

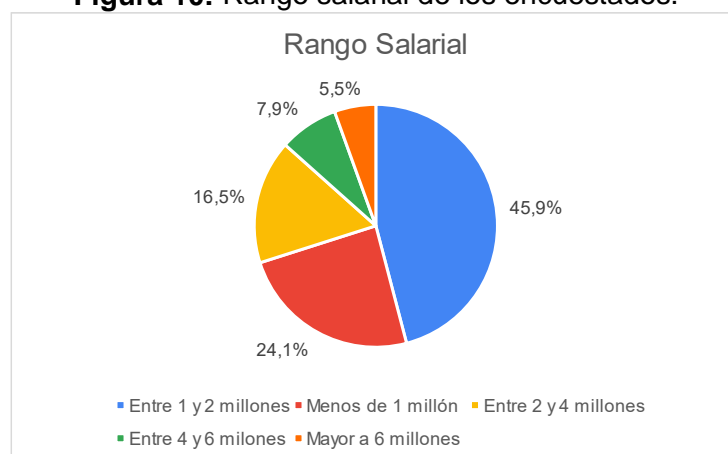
- **Pregunta:** ¿Cuál es su rango salarial?

**Tabla 7:** Rango salarial de los encuestados.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Entre 1 y 2 millones</b>	175	45,9%
<b>Menos de 1 millón</b>	92	24,1%
<b>Entre 2 y 4 millones</b>	63	16,5%
<b>Entre 4 y 6 millones</b>	30	7,9%
<b>Mayor a 6 millones</b>	21	5,5%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10:** Rango salarial de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

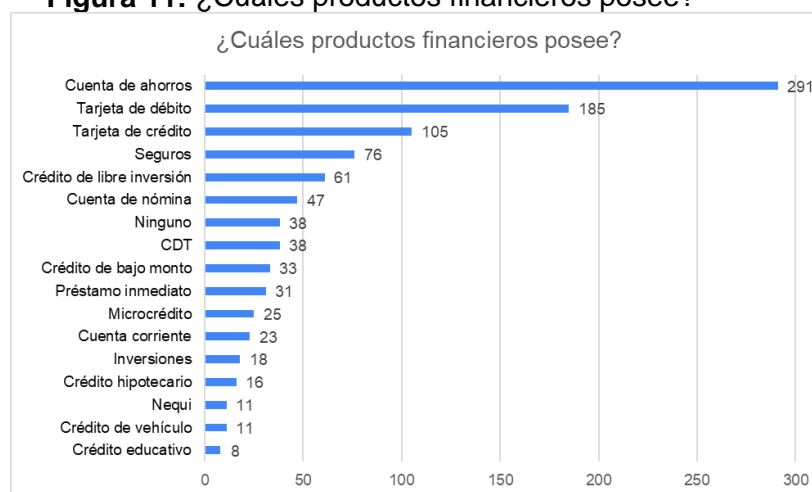
- **Pregunta:** ¿Cuáles productos financieros posee?  
El porcentaje se calcula con respecto a la cantidad de personas que respondieron la encuesta, es decir, 381 personas.

**Tabla 8:** ¿Cuáles productos financieros posee?

<b>Respuesta: (Múltiples respuestas y respuestas adicionales a las brindadas)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Cuenta de ahorros</b>	291	76,4%
<b>Tarjeta de débito</b>	185	48,6%
<b>Tarjeta de crédito</b>	105	27,6%
<b>Seguros</b>	76	19,9%
<b>Crédito de libre inversión</b>	61	16,0%
<b>Cuenta de nómina</b>	47	12,3%
<b>CDT</b>	38	10,0%
<b>Ninguno</b>	38	10,0%
<b>Crédito de bajo monto</b>	33	8,7%
<b>Préstamo inmediato</b>	31	8,1%
<b>Microcrédito</b>	25	6,6%
<b>Cuenta corriente</b>	23	6,0%
<b>Inversiones</b>	18	4,7%
<b>Crédito hipotecario</b>	16	4,2%
<b>Crédito de vehículo</b>	11	2,9%
<b>Nequi</b>	11	2,9%
<b>Crédito educativo</b>	8	2,1%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11: ¿Cuáles productos financieros posee?**



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** ¿Cada cuánto utiliza sus productos financieros?

**Tabla 9: ¿Cada cuánto utiliza sus productos financieros?**

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Todos los días</b>	84	22,0%
<b>1 vez al mes</b>	79	20,7%
<b>3 veces a la semana</b>	77	20,2%
<b>1 vez a la semana</b>	74	19,4%
<b>No aplica</b>	60	15,7%
<b>Nunca</b>	7	1,8%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12:** Uso de los productos financieros.



Fuente: Elaboración propia

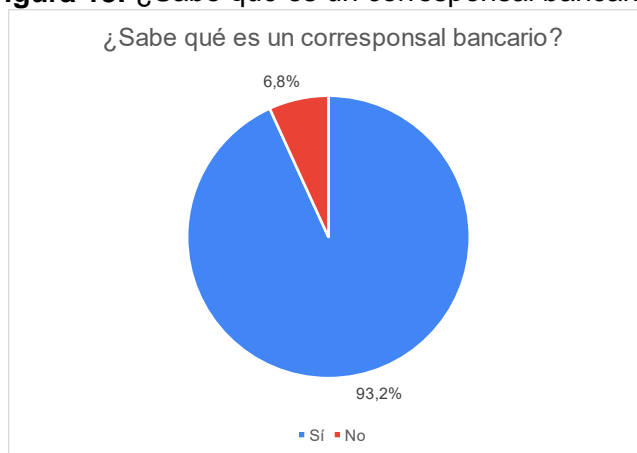
- **Pregunta:** ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?

**Tabla 10:** ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
<b>Sí</b>	355	93,2%
<b>No</b>	26	6,8%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13:** ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez?

**Tabla 11:** ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez?

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Sí	317	83,2%
No	64	16,8%
Total	381	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14:** ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez?



Fuente: Elaboración propia

Hasta este punto todos los encuestados respondieron todas las preguntas. Si la persona que respondió la encuesta respondió que sí ha usado un corresponsal bancario alguna vez, continuó respondiendo las preguntas que vienen a continuación. Si la persona respondió que no ha utilizado un corresponsal bancario alguna vez, la encuesta automáticamente avanzó hasta llegar a la pregunta: Conozco de manera clara cómo funciona y opera el ahorro, la cual se presenta en la tabla número 20. Esto se debe a que la sección de preguntas que se responden luego de la pregunta ¿Ha usado un corresponsal bancario alguna vez?, se basa en la experiencia de los encuestados en los corresponsales bancarios.

- **Pregunta:** ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario?  
El porcentaje se calcula con respecto a la cantidad de personas que respondieron que sí han utilizado un corresponsal bancario alguna vez (pregunta anterior), es decir, 317 personas.



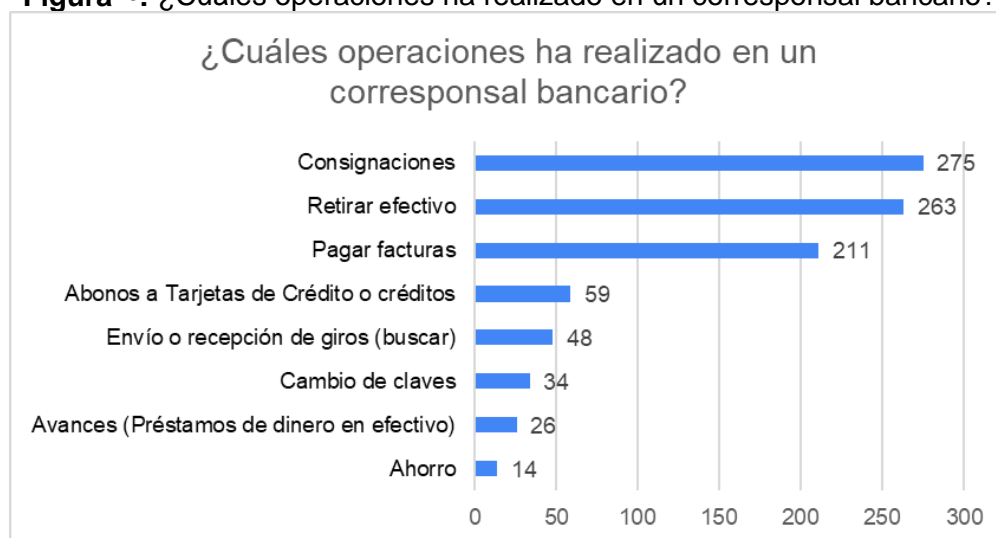
**Tabla 12:** ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario?

**Respuesta: (Múltiples respuestas y respuestas adicionales a las brindadas)**

Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Consignaciones	275	72,2%
Retirar efectivo	263	69,0%
Pagar facturas	211	55,4%
Abonos a Tarjetas de Crédito o créditos	59	15,5%
Envío o recepción de giros	48	12,6%
Cambio de claves	34	8,9%
Avances	26	6,8%
Ahorro	14	3,7%
Ninguna	0	0,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15:** ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano?

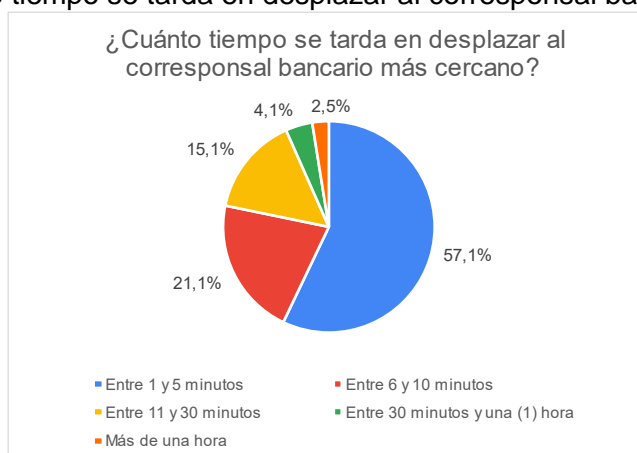
La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

**Tabla 13:** ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano?

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
Entre 1 y 5 minutos	181	57,1%
Entre 6 y 10 minutos	67	21,1%
Entre 11 y 30 minutos	48	15,1%
Entre 30 minutos y una (1) hora	13	4,1%
Más de una hora	8	2,5%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16:** ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano?



Fuente: Elaboración propia

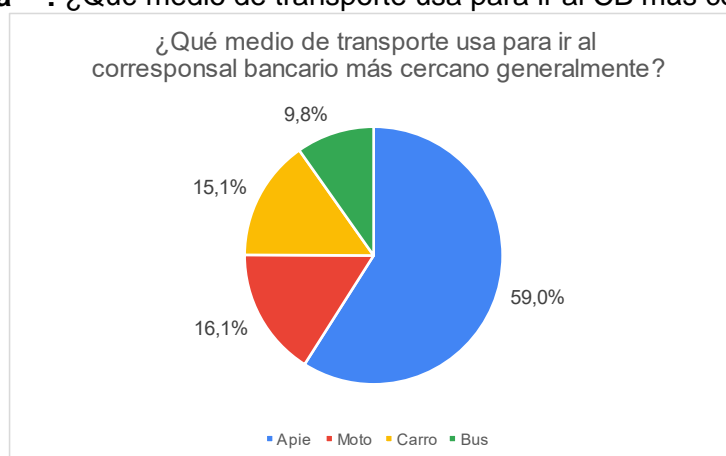
- **Pregunta:** ¿Qué medio de transporte usa para ir al corresponsal bancario más cercano generalmente?

**Tabla 14:** ¿Qué medio de transporte usa para ir al CB más cercano?

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>A pie</b>	187	59,0%
<b>Moto</b>	51	16,1%
<b>Carro</b>	48	15,1%
<b>Bus</b>	31	9,8%
<b>Bicicleta, patines, patineta</b>	0	0,0%
<b>Otro</b>	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17:** ¿Qué medio de transporte usa para ir al CB más cercano?



Fuente: Elaboración propia

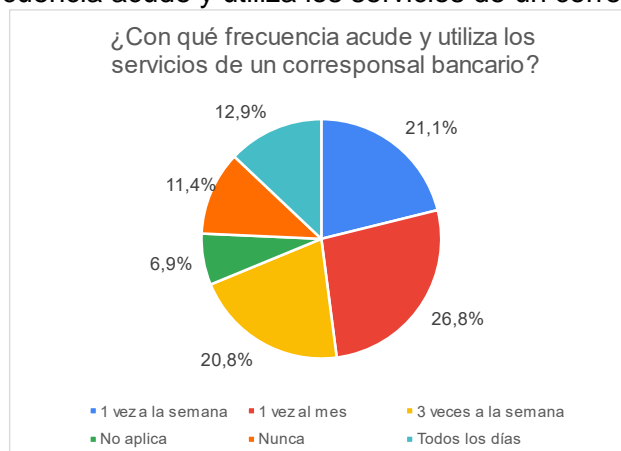
- **Pregunta:** ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un correspondiente bancario?

**Tabla 15:** ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un corresponsal bancario?

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>1 vez al mes</b>	85	26,8%
<b>1 vez a la semana</b>	67	21,1%
<b>3 veces a la semana</b>	66	20,8%
<b>Todos los días</b>	41	12,9%
<b>Nunca</b>	36	11,4%
<b>No aplica</b>	22	6,9%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18:** ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un corresponsal bancario?



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los corresponsales bancarios?

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

**Tabla 16:** ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los CB?

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Muy buena</b>	125	39,43%
<b>Buena</b>	106	33,44%
<b>Regular</b>	50	15,77%
<b>Mala</b>	31	9,78%
<b>Muy mala</b>	5	1,58%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 19:** ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los CB?



*Fuente: Elaboración propia*

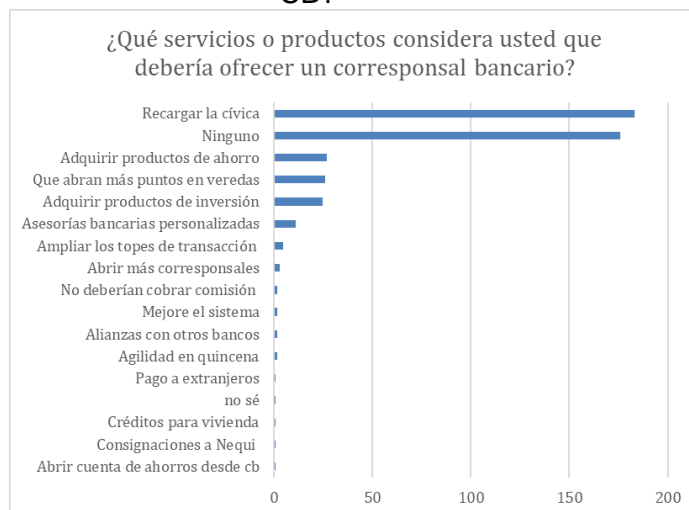
- **Pregunta:** ¿Qué servicios o productos adicionales considera usted que debería ofrecer un correspondiente bancario?

**Tabla 17:** ¿Qué servicios o productos adicionales considera usted que debería ofrecer un CB?

<b>Respuesta: (Múltiples respuestas y respuestas adicionales a las brindadas)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Recargar la cívica</b>	183	39,0%
<b>Ninguno</b>	176	37,5%
<b>Adquirir productos de ahorro</b>	27	5,8%
<b>Que abran más puntos en veredas</b>	26	5,5%
<b>Adquirir productos de inversión</b>	25	5,3%
<b>Asesorías bancarias personalizadas</b>	11	2,3%
<b>Ampliar los topes de transacción</b>	5	1,1%
<b>Abrir más corresponsales</b>	3	0,6%
<b>Agilidad en quincena</b>	2	0,4%
<b>Alianzas con otros bancos</b>	2	0,4%
<b>Mejore el sistema</b>	2	0,4%
<b>No deberían cobrar comisión</b>	1	0,4%
<b>Abrir cuenta de ahorros desde el CB</b>	1	0,2 %
<b>Consignaciones a Nequi</b>	1	0,2%
<b>Créditos para vivienda</b>	1	0,2%
<b>No sé</b>	1	0,2%
<b>Pago a extranjeros</b>	1	0,2%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 20:** ¿Qué servicios o productos adicionales considera usted que debería ofrecer un CB?



Fuente: Elaboración propia

Aquí termina la sección de preguntas para quienes respondieron que habían utilizado un corresponsal bancario en algún momento. A partir de la siguiente pregunta, todas las personas encuestadas respondieron las preguntas.

Para dar respuesta a estas últimas preguntas, se dio la siguiente indicación:  
Por favor responda:

- Sí, si está totalmente de acuerdo con la afirmación.
- Más o menos, si no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.
- No, si está totalmente en desacuerdo con la afirmación.

- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y opera el ahorro.

**Tabla 18:** Conocimiento de la función y operación del ahorro.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	172	45,1%
<b>Mas o menos</b>	124	32,5%
<b>No</b>	85	22,3%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 21:** Conocimiento de la función y operación del ahorro.



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inversión



**Tabla 19:** Conocimiento de la función y operación de la inversión.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>No</b>	142	37,3%
<b>Mas o menos</b>	126	33,1%
<b>Sí</b>	113	29,7%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22:** Conocimiento de la función y operación de la inversión.



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y opera la tasa de retorno

**Tabla 20:** Conocimiento de la función y operación de la tasa de retorno.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>No</b>	267	70,1%
<b>Mas o menos</b>	64	16,8%
<b>Sí</b>	50	13,1%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 23:** Conocimiento de la función y operación de la tasa de retorno.



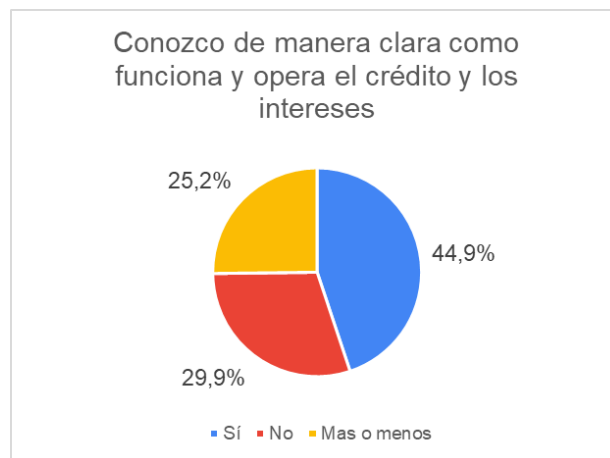
Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y opera el crédito y los intereses

**Tabla 21:** Conocimiento de la función y operación del crédito y los intereses.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	171	44,9%
<b>No</b>	114	29,9%
<b>Mas o menos</b>	96	25,2%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 24:** Conocimiento de la función y operación del crédito y los intereses.



Fuente: Elaboración propia

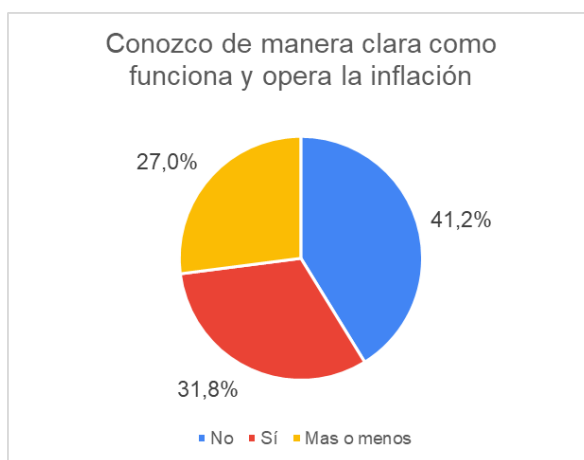
- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inflación

**Tabla 22:** Conocimiento de la función y operación de la inflación.

Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)		
Opción de respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje del total
No	157	41,2%
Sí	121	31,8%
Mas o menos	103	27,0%
Total	381	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 25:** Conocimiento de la función y operación de la inflación.



Fuente: Elaboración propia

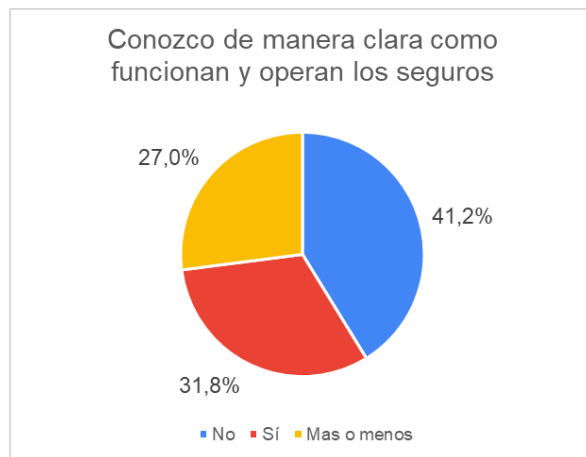
- **Pregunta:** Conozco de manera clara cómo funciona y operan los seguros.

**Tabla 23:** Conocimiento de la función y operación de los seguros.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	144	37,8%
<b>No</b>	132	34,6%
<b>Mas o menos</b>	105	27,6%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 26:** Conocimiento de la función y operación de los seguros.



Fuente: Elaboración propia

- **Pregunta:** Hago un presupuesto y establezco metas financieras.

**Tabla 24:** Realización de presupuesto y establecimiento de metas financieras.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	169	44,4%
<b>No</b>	115	30,2%
<b>Mas o menos</b>	97	25,5%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 30:** Realización de presupuesto y establecimiento de metas financieras.



Fuente: Elaboración propia

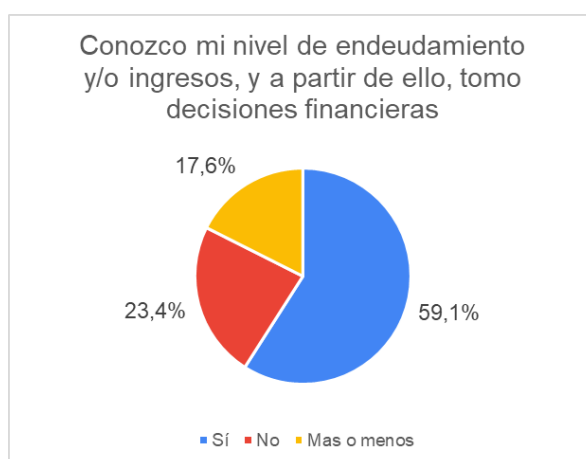
- **Pregunta:** Conozco mi nivel de endeudamiento y/o ingresos, y a partir de ello, tomo decisiones financieras

**Tabla 25:** Conocimiento del nivel de endeudamiento y/o ingresos para la toma de decisiones financieras.

<b>Respuesta: (Sólo una elección de opción de respuesta)</b>		
<b>Opción de respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje del total</b>
<b>Sí</b>	225	59,1%
<b>No</b>	89	23,4%
<b>Mas o menos</b>	67	17,6%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 31:** Conocimiento del nivel de endeudamiento y/o ingresos para la toma de decisiones financieras.



Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Análisis de resultados

Las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas a la muestra de 381 personas del municipio de Girardota muestran como resultado final, que el 83,2% de los encuestados, correspondiente a 317 personas, son o han sido usuarios de los corresponsales bancarios. Según las respuestas, es posible inferir que los corresponsales bancarios tienen una amplia cobertura en este municipio, puesto que el 78,2% de los usuarios, correspondientes a 248 personas, afirmaron que se demoran de 1 a 10 minutos para desplazarse desde su casa hasta el corresponsal bancario más cercano, y el 59,0%, equivalente a 187 personas, afirmó que camina hasta ese lugar, permitiendo llegar a la conclusión de que los corresponsales bancarios se encuentran en lugares de fácil acceso para los girardotanos.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Del mismo modo, se determinó que los tres productos financieros que más poseen las personas encuestadas son cuentas de ahorros (291 personas), tarjeta débito (185 personas) y tarjeta crédito (105 personas) y los servicios de los corresponsales bancarios que más utilizan los usuarios de los mismos son las consignaciones (275 respuestas), el retiro de efectivo (263 respuestas), y pago de facturas (211 respuestas).

Lo anterior, es una cifra positiva para la bancarización más no necesariamente para la inclusión financiera, a razón de que según el trabajo *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica* de Jairo Rivera Vásquez y Paúl Guerra “la inclusión financiera es importante ya que permite un mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, permitiendo acceder a productos y servicios financieros que fomenten el ahorro”.

A demás, “La inclusión financiera resulta crucial para las familias de escasos recursos ya que permite que las personas accedan a mecanismos formales de crédito, incrementando su seguridad, y favoreciendo la eficiencia de la organización financiera.” (Rivera Vásquez & Guerra, 2019), en otras palabras, los productos de ahorro y crédito son los que realmente influyen en la mejora de la dimensión de uso para la inclusión financiera.

También, se estableció que el uso de los servicios de un corresponsal bancario en Girardota es de mediana a alta frecuencia, pues, aunque la mayoría de encuestados que hacen o han hecho uso de los corresponsales bancarios, es decir, 85 personas que representan el 26,8%, sólo utilizan 1 vez al mes los corresponsales bancarios, 133 personas, utilizan los corresponsales entre 1 y 3 veces a la semana. Adicionalmente, 125 de las 317 encuestas, expresaron que la oferta de productos y/o servicios que se ofrecen es muy buena y 106 personas expresaron que es buena. Esto demuestra la conformidad de los usuarios.

Según lo anterior, los usuarios de los corresponsales bancarios también establecieron algunos deseos o sugerencias de productos y servicios que deberían ofrecer estos establecimientos, como recargas de cívica, adquisición de productos de ahorro e inversión, más puntos de servicio en veredas, asesorías bancarias personalizadas, aumento de cupos y topes de transacción, entre otros.

Durante las conversaciones entabladas con los usuarios mientras se les realizaba la encuesta, muchos de ellos establecieron gratitud y alivio al hablar de estos establecimientos por la facilidad, utilidad y agilidad de estos al poder realizar transacciones sin tener que desplazarse una larga distancia hacia la sede principal de un banco. Sin embargo, muchos de ellos expresaron su disgusto hacia los corresponsales bancarios en momentos específicos como los días de nómina, pues comentaron que en repetidas ocasiones el sistema no funciona correctamente, por lo que no pueden ser atendidos en estos establecimientos, o se termina el efectivo, por lo que no pueden realizar muchas de sus transacciones.

Por otro lado, muchas de las personas no usuarias de los corresponsales bancarios afirmaron no tener confianza en los bancos, por lo que no estaba en sus planes hacer uso de algún servicio financiero u obtener algún producto. Incluso, en más de dos ocasiones, dueños de locales comerciales encuestados, afirmaron que, si las personas que ingresaban al local para comprarles no tenían efectivo, no les vendían sus productos o servicios, puesto

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



que no contaban con productos financieros y preferían perder ventas que comenzar a utilizar productos bancarios.

Asimismo, en las preguntas realizadas a todos los encuestados sobre conocimiento general de temas relacionados con conceptos financieros, dejan mucho que desear. Según las respuestas, el conocimiento de la comunidad en general es muy básico o nulo, aunque hay algunas excepciones. Por ejemplo, 209 personas comentaron que no sabían o no tenían muy claro cómo funciona el ahorro, al igual que 250 personas sobre el tema de la inversión, 331 personas sobre la función y operación de la tasa de retorno, 210 personas sobre el crédito y los intereses, 260 personas sobre la inflación y 237 personas sobre los seguros. Sin embargo, 169 personas, expresaron que hacen un presupuesto y se establecen metas financieras, representando el 44,4% de los encuestados, y 255 personas, correspondientes a un 59,1%, expresaron que conocían su nivel de endeudamiento y/o ingresos, y a partir de ello tomaban decisiones financieras, acciones base para el manejo de las finanzas personales.

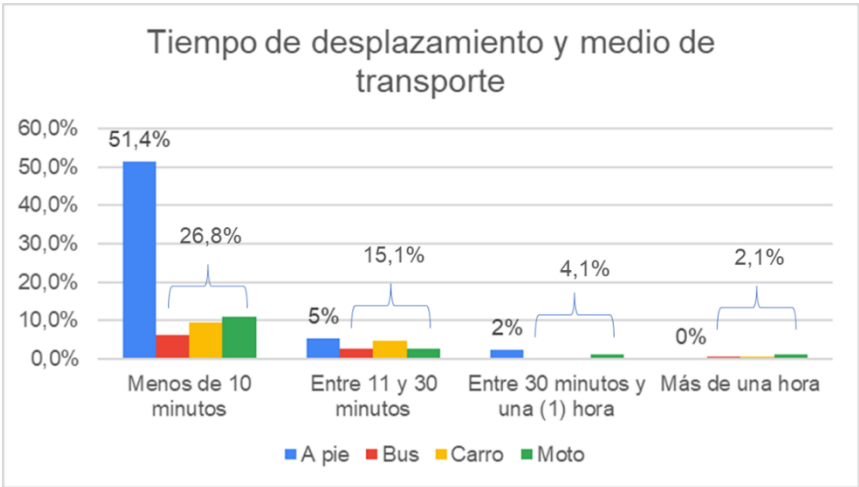
Ahora bien, para llegar a la sucursal más cercana de Bancolombia, el cual es el banco con mayor presencia de corresponsales en Girardota, una persona se tarda 18 minutos en carro desde el parque de Girardota o 2 horas y 24 minutos a pie (Según los cálculos de GOOGLE MAPS®), mientras que, según la encuesta realizada en esta investigación, el 51,4% de las personas se desplazan al corresponsal bancario más cercano a pie y se demoran menos de 10 minutos, lo que representa ahorro en costos de transporte. Del mismo modo, el 26,8% de las personas se demoran menos de 10 minutos en transportarse desde su casa hasta el corresponsal bancario más cercano ya sea en bus, carro o moto, por lo que en total el 78,2% de las personas se demoran menos de 10 minutos en desplazarse para realizar sus transacciones bancarias como se muestra en la tabla 28 y figura 32.

**Tabla 28:** Tiempo de desplazamiento desde casa al CB más cercano vs medio de transporte utilizado.

<b>Tiempo</b>	<b>A pie</b>	<b>Bus</b>	<b>Carro</b>	<b>Moto</b>	<b>Total</b>
<b>Menos de 10 minutos</b>	51,4%	6,3%	9,5%	11,0%	78,2%
<b>Entre 11 y 30 minutos</b>	5%	3%	5%	3%	15,1%
<b>Entre 30 minutos y una (1) hora</b>	2%	0%	0%	1%	4,1%
<b>Más de una hora</b>	0%	1%	1%	1%	2,5%
<b>Total</b>	<b>59,0%</b>	<b>9,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>16,1%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 32:** Tiempo de desplazamiento desde casa al CB más cercano vs medio de transporte utilizado.



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, se obtuvieron resultados interesantes respecto al uso de los CB, puesto que se encuentra una correlación aparente entre el nivel ingresos y el uso de los corresponsales, como lo muestra la tabla 29: Uso de CB por rango salarial, ya que por rango salarial la proporción de personas que han usado un corresponsal en su vida es menor entre menos ingresos perciben, siendo el 72% para las personas que ganan menos de 1 millón de pesos, el 83% para las personas que ganan entre 1 y 2 millones, y así va aumentando progresivamente hasta llegar a las personas que gana más de 6 millones, quienes tienen la proporción más alta, dado que el 95% de ellas ha usado un corresponsal.

**Tabla 29:** Uso de CB por rango salarial

Uso de corresponsables por rango salarial		
Rango salarial	No	Sí
Menos de 1 millón	28%	72%
Entre 1 y 2 millones	17%	83%
Entre 2 y 4 millones	8%	92%
Entre 4 y 6 millones	7%	93%
Mayor a 6 millones	5%	95%

Fuente: Elaboración propia

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo específico número uno, que consistía en identificar la disponibilidad de corresponsales bancarios a los que tiene acceso la comunidad de Girardota, Antioquia, cuantificando el tamaño de sus operaciones. Por medio de este trabajo se pudo determinar que existen 47 corresponsables, clasificados por entidad bancaria: 32 de Bancolombia, 1 del grupo Aval, 4 de Davivienda, 1 de BBVA y uno mixto de Bancolombia y Davivienda.

Gracias a este hallazgo, también se encontró que en Girardota hay un corresponsal bancario por cada 100 residentes mayores de 15 años, cuya cobertura es bastante buena en la cabecera municipal, dado que gran parte de los corresponsales se encuentran allí. Esto se relaciona con la dimensión de acceso de la inclusión financiera, la cual se refiere al uso de productos y servicios financieros formales que ofrecen las instituciones, enfocándose en la proximidad física y la accesibilidad de los canales de distribución de estos productos y servicios financieros disponibles. (José Roa, 2013).

Basados en los resultados, en promedio un corresponsal bancario mueve \$82.237.500 cada mes. El 69,1% de los corresponsales bancarios tranzan entre 1 y 4 millones de pesos diariamente, lo que se traduce entre \$30.000.000 y \$120.000.000 mensualmente, montos importantes para las entidades bancarias, generando un aumento en los ingresos para las entidades bancarias y para los dueños de los negocios principales por medio de las comisiones por transacción.

Continuando con el objetivo específico número dos, el cual buscaba analizar los productos más utilizados en los corresponsales bancarios, identificando los productos que le abren la puerta al proceso de inclusión financiera, se resalta que, como parte del proceso de bancarización se busca que más gente tenga acceso a servicios formales y eviten los sobre costos de transportarse hacia una sede principal bancaria o recurra a las problemáticas sociales de la modalidad informal de financiación (Ramos Combariza, 2015), es por eso, que tiene sentido que los productos que más ofrecen los corresponsales sean el depósito y retiro de dinero en efectivo, transferencia de fondos, pago de servicios públicos y privados, los cuales son lo más utilizados por los residentes de Girardota y los menos complejos.

Con los datos recolectados, se puede inferir que los corresponsales bancarios generan beneficios a los negocios en términos de ingresos y clientes. Es clave exponer que según (Ramos Combariza, 2015) las entidades financieras destinan recursos para realizar planes publicitarios que invitan a los clientes de la entidad a visitar estos comercios y realizar sus transacciones financieras con seguridad y confianza, lo que contribuye a que los negocios perciban beneficios relacionados con mayor visibilidad, publicidad, reconocimiento, mayor flujo, captación de clientes, mayores ventas e ingresos, lo que se traduce en diversificación de la oferta de los negocios.

Por último, el desarrollo del objetivo específico número tres, el cual se refería a determinar las ventajas que representan para los usuarios residentes de Girardota, tener acceso a un corresponsal bancario, permitió encontrar que una de las ventajas más relevantes para los residentes del municipio, es el ahorro en términos de dinero y tiempo en el desplazamiento,

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

pasando de 18 minutos en carro hasta la sucursal de Bancolombia más cercana, a menos de 10 minutos para el 78,2% de los encuestados gracias a la cercanía de los corresponsales. De acuerdo con lo anterior, se establece que, la proximidad física, una de las variables relacionadas con la dimensión de acceso, está bien desarrollada y tiene una influencia positiva para la inclusión financiera dada la cercanía que poseen la mayoría de residentes a los CB.

Continuando con el análisis desde la perspectiva de la demanda, si bien el 83,2% de las personas de Girardota han usado un corresponsal bancario, y como se presentó anteriormente, esto permite ahorro en dinero y tiempo, es evidente que el acceso a las personas de bajos ingresos es menor en comparación con las personas que ganan más como lo muestra la tabla 29: Uso de CB por rango salarial, lo que hace cuestionar el alcance de los CB en la inclusión financiera. La información anterior guarda relación con lo que se encuentra en la literatura, “entre los que más pesan en el caso colombiano están el ingreso laboral y el no laboral para determinar el acceso” (Gustavo Cano et al., 2014).

Al retomar los resultados obtenidos sobre las operaciones de los productos financieros, se evidencia que solo el 3,7% de las personas usa los corresponsales para ahorrar, el 6,8% para hacer avances y el 15,5% para realizar abonos a créditos o tarjeta de crédito, lo que representa que el 26% de las personas usan el corresponsal para servicios que están directamente relacionados con la inclusión financiera, mientras que el otro 74% lo utiliza para operaciones transaccionales o usa al corresponsal como intermediario para consignaciones, retiro en efectivo, pagar facturas, envío o recepción de giros y cambio de claves.

En cuanto a la frecuencia, se identificó que el 20,8% utiliza 3 veces a la semana los corresponsales, mientras que el 12,9% de las personas los utilizan todos los días, lo que refleja alto movimiento y uso de los servicios que ofrecen los CB, mostrando al mismo tiempo la aceptación de estos por parte de la comunidad, contribuyendo de forma positiva en la dimensión de uso.

Asimismo, este estudio reafirma lo encontrado en estudios previos sobre la importancia de la inclusión financiera: la inclusión financiera es importante ya que permite un mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, permitiendo acceder a productos y servicios financieros que fomenten el ahorro, los cuales son mejor aprovechados al existir una cultura de administración de recursos; con ello, se benefician las familias, sus comunidades, y el país en general ya que se generan mayores emprendimientos y fuentes de empleo para la población. La inclusión financiera resulta crucial para las familias de escasos recursos ya que permite que las personas accedan a mecanismos formales de crédito, incrementando su seguridad, y favoreciendo la eficiencia de la organización financiera.

#### **4.1 Recomendaciones:**

Para futuros trabajos sugerimos formar una alianza con la administración municipal de Girardota, e incluso de otros municipios del país para replicar y ampliar este trabajo, puesto que esta es información es muy valiosa y necesaria hoy en día y con su ayuda, la

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

recolección de datos puede ser más extensa y, por ende, los resultados se acercarán en mayor medida a la realidad financiera de los residentes.

Como se mencionó anteriormente, la mayor cobertura de corresponsales la tiene Bancolombia, por lo que se sugiere que se establezcan alianzas para que un mismo corresponsal pueda prestar servicios de todos los bancos, o al menos de los más importantes para los residentes, pues de esta forma la oferta estaría más diversificada. Adicional, se sugiere formar alianzas con las principales entidades bancarias, por ejemplo, Bancolombia, para entender las necesidades de los clientes y trabajar en ellas para alcanzar una mayor satisfacción de los usuarios, conociendo las ventajas y desventajas que estos ven sobre sus establecimientos aliados. De este modo, las entidades bancarias podrán desarrollar nuevas ideas de negocio que satisfagan los deseos y necesidades de los clientes.

Es importante promover y fortalecer programas de educación financiera, a través de la recién creada Comisión Intersectorial para la Educación Financiera. Para esto proponemos, primero, que la Comisión incluya al sector rural que actualmente, pese a ser uno de los más desatendidos, está excluido. Además, la Educación Financiera debe trascender las aulas y deben focalizar sus esfuerzos para incrementar los conocimientos, las actitudes y los comportamientos financieros de los grupos poblacionales más vulnerables.

Es pertinente que el municipio invierta en la capacitación y promoción de las finanzas personales y la inclusión financiera de sus residentes, pues como se mencionó anteriormente, la gran mayoría de personas no tienen claros muchos conceptos básicos en finanzas, por lo que la desinformación, puede ser una de las razones que impiden que esta población tenga un mayor nivel de inclusión financiera, pues la incertidumbre y el miedo que se genera alrededor de este tema es bastante común.

Se debe tener en cuenta que un 44,4% de la población encuestada no tiene estudios, su máximo nivel de estudios es primaria o bachillerato, por lo que su acercamiento con la academia no es amplio y va de la mano con el conocimiento financiero. Independientemente de la edad, las finanzas son una parte importante de la vida de las personas, hagan parte de la población incluidas en la tasa de ocupación de Colombia o no. Por lo tanto, la educación financiera es clave para que las personas y comercios puedan descubrir las ventajas que trae consigo el confiar y hacer parte del sistema financiero formal.

Finalmente, se sugiere emplear para próximos estudios análisis de correlaciones entre las variables utilizadas, con el fin de identificar las significancia de variables relevantes para la inclusión financiera, además de un ejercicio pedagógico a la par de las encuestas, pues muchas personas afirmaban no contar con cierto conocimiento financiero y mostraban interés en aprender de ello, sin embargo, por temas de tiempo, no se les pudo ampliar de forma significativa la definición y el funcionamiento de conceptos financieros.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

## 5. REFERENCIAS

Alliance for Financial Inclusion. (2011). Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators. [https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/afi\\_fidwg\\_report\\_0.pdf](https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/afi_fidwg_report_0.pdf)

Álvarez Duarte, A. S. (2020, February 26). ¿Qué son los corresponsales bancarios y cuáles son sus ventajas? <https://www.bbva.com/es/co/que-son-los-corresponsales-bancarios/>

Banca de las oportunidades. (2019). Reporte de Inclusión financiera 2019. 180.

Banca de las Oportunidades, & Superintendencia Financiera de Colombia. (2022). Reporte de inclusión financiera 2021. [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte de inclusión financiera 2021.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte_de_inclusion_financiera_2021.pdf)

Banca de las oportunidades. (2017). Quiénes somos. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/quienes-somos>

Bancolombia. (2023). Buscador de Sucursales. <https://www.bancolombia.com/puntos-de-atencion/buscar-en-mapa>

Bankingly. (2017, April 20). Inclusión financiera: desafíos y oportunidades en zonas rurales - Bankingly. <https://www.bankingly.com/inclusion-financiera-desafios-y-oportunidades-en-zonas-rurales/>

BBVA Colombia. (2023). Corresponsal Bancario - Encuentra el más cercano | BBVA Colombia. <https://www.bbva.com.co/personas/servicios-tradicionales/corresponsales-bancarios.html#content-experiencefragment>

BBVA Research. (2015). Situación Banca. 4. [www.bbvaresearch.c](http://www.bbvaresearch.c)

Centro de Aprendizaje de Google Workspace. (2023). Qué puedes hacer con Formularios. <https://support.google.com/a/users/answer/9302965?hl=es>

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2018). Revisión del mercado de giros postales y aprovechamiento de la red de giros para promover la inclusión financiera en Colombia. <https://cutt.ly/zfnMfYd>

Davivienda. (2023). Base de Puntos Corresponsales-Puntos DaviPlata.

Diago, A. L. C., & Otero, Y. H. (2015). Influencia De Los Corresponsales Bancarios En El Proceso De Bancarización En Colombia.

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Dirección de Desarrollo Rural Sostenible. (2014). MISIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL CAMPO Definición de Categorías de Ruralidad.

Escobar-Sierra, M., Lara-Valencia, L. A., & ValenciaDeLara, P. (2021). 'Step-by-step' method to conduct applied research in organizational engineering and business management (Método 'paso a paso' para la investigación aplicada en el ámbito de la ingeniería organizacional y la gestión empresarial). *Cultura y Educacion*, 33(1), 28–77. <https://doi.org/10.1080/11356405.2020.1859735>

Gallardo, Y. D. P., & Moreno, A. G. (2009). Aprender a investigar.

Garcia, N., Grifoni, A., Lopez, J. C., & Mejía, D. (2013). Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward (No.33). ", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. <https://www.oecd.org/finance/WP33FinEduLAC.pdf>

Global Partnership for Financial Inclusion. (2011). Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor Toward Proportionate Standards and Guidance A White Paper Prepared by CGAP on Behalf of the G-20's Global Partnership for Financial Inclusion.

Gobernación de Antioquia. (2019). Población 2018. <https://antioquiadatos.gov.co/index.php/biblioteca-estadistica/anuario-estadistico-de-antioquia/anuario-estadistico-de-antioquia-2018/poblacion-2018/>

Grupo Aval. (2023). Buscador aval. <https://www.grupoaval.com/BuscadordePuntosAval/>

Grupo Crédito S.A. (2021). Índice de Inclusión Financiera de CREDICORP. [https://img.lalr.co/cms/2021/09/17160940/Informe-de-Inclusión-Financiera-de-Credicorp\\_compressed.pdf](https://img.lalr.co/cms/2021/09/17160940/Informe-de-Inclusión-Financiera-de-Credicorp_compressed.pdf)

Gustavo Cano, C., del Pilar Esguerra, M., García, N., & Leonardo Rueda Andrés Velasco, J. M. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*.

José Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LIX03-01.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf)

María, L., Restrepo, O., Raúl, A., & Montoya, A. C. (2015). INCLUSIÓN FINANCIERA RURAL EN COLOMBIA. UNIVERSIDAD EAFIT.

Maya, J. S. (2020). Los 10 bancos con más corresponsales en ciudades principales suman 58.700 canales. *La República*. <https://www.larepublica.co/finanzas/los-10-bancos-con-mas-corresponsales-en-ciudades-principales-suman-58-700-canales-2953205>

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



Nathalia Morales Arévalo. (2022, July 19). Decada 10 adultos que viven en zonas rurales, tres no tienen productos financieros. <https://www.larepublica.co/finanzas/de-cada-10-adultos-que-viven-en-zonas-rurales-tres-no-tienen-productos-financieros-3406222>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2013). Expansión de las microfinanzas en zonas rurales de América Latina. <https://www.fao.org/family-farming/detail/es/c/345513/>

Patiño Castro, O. A. (2010). El modelo MIFE como instrumento para la formalización del empresariado. Una aplicación para las microempresas informales de Bogotá D.

Pinto, L. M. G., & Guerra, E. F. P. (2015). BANCARIZACIÓN Y LOS COSTOS FINANCIEROS

Principal. (2022). The Global Financial Inclusion Index. <https://secure02.principal.com/publicsupply/GetFile?fm=WW1067A&ty=VOP&EXT=.VOP>

Ramírez Virviescas, N., & Guevara Castañeda, D. (2020). Las microfinanzas rurales en Colombia y el proceso de financierización un estudio de caso.pdf (p. 34).

Ramos Combariza, L. C. (2015). El papel de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización: una aproximación al concepto de inclusión financiera en Colombia. El Papel de Los Corresponsales Bancarios En El Proceso de Bancarización: Una Aproximación al Concepto de Inclusión Financiera En Colombia. <https://doi.org/10.15332/tg.mae.2020.0694>

Restrepo-Osorio, L. M. (2015). Inclusión Financiera Rural En Colombia Lina. 1–321.

Retamozo, M. (2014). ¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales? <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14531006007>

Rivera Vásquez, J., & Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica*. [www.rfd.org.ec](http://www.rfd.org.ec)

Rudas Estrada, C. (2022, September 2). Penetración de corresponsales bancarios aumentó en 40% cuentas activas rurales. <https://www.larepublica.co/finanzas/penetracion-de-corresponsales-bancarios-aumento-en-40-cuentas-activas-rurales-3438742>

Ruiz, J. M. (2007). La Bancarización en Latinoamérica: Un Desafío para los grupos bancarios españoles. *Estabilidad Financiera*, 123–142.

Sánchez-González, C., Prada-Araque, D., & Erazo-Inca, M. F. (2020). El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera. *DESARROLLO GERENCIAL*, 12(1), 1–23. <https://doi.org/10.17081/DEGE.12.1.3599>

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.



Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de. (2021). Valle de Aburrá GIRARDOTA 05308.

Serrano Serrato, L. V. (2021). Fortalecimiento de la inclusión financiera en la población rural de Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758003/html/>

Semana. (2020). Acercar a quienes están tan lejos: la misión de los corresponsales bancarios. <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/unidos-es-mejor/articulo/acercar-a-quienes-estan-tan-lejos-la-mision-de-los-corresponsales-bancarios/698061/>

Tafur Saiden, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de américa latina. In Estudios Gerenciales (Vol. 25, Issue 110, pp. 13–37). [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(09\)70060-9](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(09)70060-9)

Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM. (2010). Método o estrategia de investigación. [https://ced.enallt.unam.mx/blogs/invlenguasext/?page\\_id=4](https://ced.enallt.unam.mx/blogs/invlenguasext/?page_id=4)

Serrano Serrato, L. V. (2021). Fortalecimiento de la inclusión financiera en la población rural de Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758003/html/>

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1: FORMATO ENTREVISTAS:

Este formato se aplicó en la entrevista denominada “Influencia de los Corresponsales bancarios en Girardota” por medio de Google Forms® a los corresponsales bancarios en Girardota.

1. ¿Cuánto años lleva activo el corresponsal bancario?
  - Menos de un año
  - Entre 1 y 2 años
  - Entre 2 y 4 años
  - Entre 4 y 6 años
  - Más de 6 años
  
2. ¿Qué servicios financieros ofrece? (Múltiple respuesta)
  - Pagar servicios públicos y privados.
  - Transferir fondos.
  - Depositar o retirar dinero en efectivo.
  - Enviar o recibir giros nacionales.
  - Pagar la cuota de un crédito o de su tarjeta de crédito.
  - Desembolsar o pagar en efectivo sus créditos.
  - Consultar su saldo.
  - Realizar avances en efectivo con la tarjeta de crédito.
  - Cambiar la clave de su tarjeta débito.
  - Recibir información o entregar documentos para realizar la apertura o cancelación de una cuenta, realizar depósitos o solicitar un crédito.
  - Recibir o entregar dinero correspondiente a las operaciones de compra y venta de divisas provenientes de operaciones de cambio o de operaciones de envío o recepción de giros.
  
3. ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario?
  - Sí
  - No
  - No sé
  - No aplica
  - Otros:

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

4. ¿Considera que el número de clientes en su negocio principal ha aumentado gracias al corresponsal bancario?
  - Sí
  - No
  - No sé
  - No aplica
  - Otros:
5. ¿Qué beneficios ha percibido de tener un corresponsal bancario en su negocio?  
(Pregunta abierta)
6. ¿Cuánto dinero cree que mueve el corresponsal diariamente?
  - 0 a 500 mil
  - 500 mil a 1 millón
  - 1 a 2 millones
  - 2 a 4 millones
  - 4 a 6 millones
  - +6 millones

## **ANEXO 2: FORMATO ENCUESTAS:**

Este formato se aplicó en la encuesta denominada “Influencia de los Corresponsales bancarios en Girardota” por medio de Google Forms®.

Esta encuesta tiene únicamente fines académicos de recolección de información para el desarrollo del trabajo de grado "La Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de inclusión financiera en Colombia". La investigación es realizada por Marcela Márquez y Valentina García, estudiantes de la Universidad EIA y está dirigida a residentes del municipio de Girardota-Antioquia exclusivamente.

1. Con el envío del presente formulario, autorizo a realizar el tratamiento de los datos personales incorporados en este formulario "Influencia de los Corresponsales bancarios en Girardota", tal y como lo dispone el Art. 15 de la Constitución Política Nacional, las Leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, y sus Decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y 886 de 2014. El envío de este formulario y la información allí contenida autoriza y faculta a los estudiantes que pretenden realizar el

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

trabajo de grado para que recopile, almacene, use y suprima los datos personales aquí suministrados. Declaro que la información suministrada es veraz, cierta y actualizada. En ninguna circunstancia se realizará Tratamiento de Datos personales con fines de comercialización o circulación.

- Sí
- No

#### Sección 1:

#### 2. Nivel máximo de educación

- Primaria
- Bachillerato
- Técnica o tecnología
- Pregrado
- Posgrado
- Ninguno

#### 3. Edad

- 15 a 18 años
- 19 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 50 años o más

#### 5 Género

- Femenino
- Masculino

#### 6 Tipo de empleo

- Independiente
- Empleado
- Pensionado
- Desempleado
- Estudiante

#### 7 Rango salarial

- Menos de 1 millón
- Entre 1 y 2 millones

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

- Entre 2 y 4 millones
  - Entre 4 y 6 millones
  - Mayor a 6 millones
- 8 ¿Cuáles productos financieros posee? (Múltiple respuesta)
- Microcrédito
  - Préstamo inmediato
  - Crédito de bajo monto
  - Tarjeta de crédito
  - Tarjeta de débito
  - Crédito de libre inversión
  - Cuenta de ahorro
  - Cuenta corriente
  - Cuenta de nomina
  - Crédito de vehículo
  - Crédito educativo
  - Crédito hipotecario
  - Seguros
  - CDT
  - Inversiones
  - Otros
- 9 ¿Cuántas veces utiliza sus productos financieros?
- Todos los días
  - 3 veces a la semana
  - 1 vez a la semana
  - 1 vez al mes
  - Nunca
  - No aplica
- 10 ¿Sabe qué es un corresponsal bancario?
- Sí
  - No
- 11 ¿Has usado un corresponsal bancario alguna vez?
- Sí
  - No

## Sección 2:

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

Te contamos: Un corresponsal bancario es un establecimiento comercial (papelería, tienda, peluquería, etc) donde puede realizar algunas operaciones financieras sin necesidad de ir a un banco.

12 ¿Cuáles operaciones ha realizado en un corresponsal bancario? (Múltiple respuesta)

- Retirar efectivo
- Consignaciones
- Pagar facturas
- Abonos a Tarjetas de Crédito o créditos
- Avances (Préstamos de dinero en efectivo)
- Envío o recepción de giros (buscar)
- Cambio de claves
- Ninguna
- Otros

13 ¿Cuánto tiempo se tarda en desplazarse al corresponsal bancario más cercano?

- Entre 1 y 5 minutos
- Entre 6 y 10 minutos
- Entre 11 y 30 minutos
- Entre 30 minutos y una (1) hora
- Mas de una hora

14 ¿Qué medio de transporte usa para ir al corresponsal bancario más cercano generalmente?

- Bus
- Carro
- A pie
- Moto
- Bicicleta, patines, patineta
- Otros

15 ¿Con qué frecuencia acude y utiliza los servicios de un corresponsal bancario?

- Todos los días
- 3 veces a la semana
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes
- Nunca
- No aplica

16 ¿Cómo le parece que es la oferta de productos y/o servicios de los corresponsales bancarios?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- No aplica

17 ¿Qué servicios o productos considera usted que debería ofrecer un corresponsal bancario?

- Adquirir productos de ahorro
- Adquirir productos de inversión
- Recargar la cívica
- Asesorías bancarias personalizadas
- Otros:

### Sección 3:

Por favor responda a las siguientes preguntas:

- ✓ Sí, si está totalmente de acuerdo con la afirmación.
- ✓ Más o menos, si no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.
- ✓ No, si está totalmente en desacuerdo con la afirmación.

18 Conozco de manera clara cómo funciona y opera el ahorro

19 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inversión

20 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la tasa de retorno

21 Conozco de manera clara cómo funciona y opera el crédito y los intereses

22 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inflación

23 Conozco de manera clara cómo funcionan y operan los seguros

24 Hago un presupuesto y establezco metas financieras

25 Conozco mi nivel de endeudamiento y/o ingresos, y a partir de ello, tomo decisiones financieras

26 Conozco de manera clara cómo funciona y opera el ahorro

27 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inversión

28 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la tasa de retorno

29 Conozco de manera clara cómo funciona y opera el crédito y los intereses

30 Conozco de manera clara cómo funciona y opera la inflación

31 Conozco de manera clara cómo funcionan y operan los seguros

32 Hago un presupuesto y establezco metas financieras

La información presentada en este documento es de exclusiva responsabilidad de los autores y no compromete a la EIA.

33 Conozco mi nivel de endeudamiento y/o ingresos, y a partir de ello, tomo decisiones financieras