

# **La inclusión financiera a través de las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia**

## **Financial inclusion through commercial and financial services strategies in Colombia**

Alberny Machado Palacios <sup>1</sup>;Heidy Johana Salazar<sup>2</sup>

### **Resumen**

Este documento presenta un análisis sobre la inclusión financiera como estrategia reconocida por el sistema financiero y diferentes organismos de orden nacional e internacionales cuyos intereses económicos le apuntan a mejorar de manera positiva al bienestar de la población y que a su vez contribuir al desarrollo económico del país, facilitando el intercambio de bienes y servicios de manera recíproca como también genera una educación financiera en los hogares. En la revisión se pudo constatar que en Colombia la oferta de servicios financieros es amplia, sin embargo, la inclusión financiera es débil; debe haber una optimización proporcional a la realidad de los contextos donde se oferten. Al finalizar la revisión bibliográfica se concluye que comparativamente los bancos o corporaciones financieras son ineficientes en el contraste de una inclusión financiera formal, en el sentido que para acceder a algunos de los productos o servicios que cada banco Existen limitaciones, por lo tanto, este sector debe fortalecer sus esfuerzos comerciales y de inclusividad en las regiones y mejorar en la práctica las actividades destinadas a mejorar la inclusión financiera en Colombia.

---

<sup>1</sup> Contador público, Fundación Universitaria Politécnico Grancolombiano, Bogotá Colombia, amachado13@estudiantes.areandina.edu.co

<sup>2</sup> Contador público, Corporación Universitaria Remington, Medellín Colombia, hasalazar20@estudiantes.areandina.edu.co

Palabras claves: Inclusión financiera, Estrategias comerciales, servicios financieros, desarrollo económico

### **Abstract**

This document presents an analysis of financial inclusion as a strategy recognized by the financial system and different national and international organizations whose economic interests aim to positively improve the well-being of the population and which in turn contribute to the economic development of the country. , facilitating the exchange of goods and services reciprocally as well as generating financial education in households. In the review, it was found that in Colombia the offer of financial services is quite wide, however, financial inclusion is weak, there must be an optimization proportional to the reality of the contexts where they are offered. At the end of the bibliographic review, it is concluded that comparatively banks or financial corporations are inefficient in the contrast of a formal financial inclusion, in the sense that there are limitations to access some of the products or services that each bank offers, therefore, this the sector should strengthen its commercial and inclusiveness efforts in the regions and improve in practice the activities aimed at improving financial inclusion in Colombia.

Keywords: Financial inclusion, Business strategies, financial services, economic development

### **Introducción**

La inclusión financiera es una estrategia reconocida por diferentes organismos nacionales e internacionales con intereses económicos que aporta de manera positiva al bienestar de la población y que a su vez contribuye al desarrollo económico del país, porque facilita el intercambio de bienes y servicios de manera recíproca como también genera una educación financiera en los

hogares, brindando una adecuada administración de los recursos en las familias, en razón a los altos costos de interés que se genera a raíz de un manejo inadecuado de las finanzas familiares.

De igual manera, se reconoce que la inclusión financiera es un elemento clave para la reducción de la pobreza, considerando que las personas deben tener una vida digna. Sin embargo, el concepto de la inclusión, es un poco incluyente para la población vulnerable, se desconoce o muestra cierta resistencia ya que son muchas las limitantes al acceder los servicios.

Para lo cual, el sistema financiero en Colombia consciente de las necesidades económicas en las regiones y el país, desarrolla estrategias para que la población tenga mayor acceso a los portafolios de servicios financieros que el sistema ofrece, y así contribuir a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas.

Una de las estrategias alineada con las políticas públicas en materia de vivienda y bienestar social definidas por el gobierno nacional, vincula a los hogares colombianos, para que todas las personas integrantes de una familia, tengan acceso y oportunidad en la participación de los programas que conlleva a utilizar alguno de los productos financieros ofrecidos por el sistema en Colombia; este concepto es considerado el camino para la “inclusión financiera”. Tema de importancia para los países en vía de desarrollo, considerado a su vez un fenómeno global que día a día va en ascenso.

Como lo propone Solo, (2008) la inclusión financiera permite reducir la pobreza extrema y mejorar la calidad de vida de las personas; “el tener acceso a productos financieros, da oportunidad para el crecimiento y desarrollo económico, conduce a una mayor inversión, a un aumento en el ingreso y a una mayor autonomía de los hogares, al liberarlos de los círculos de pobreza” (p.17)

Sin embargo, la inclusión financiera analizada desde el sistema financiero en Colombia, presenta ciertas barreras o limitantes para una población determinada como es la de escasos recursos o vulnerable, donde una población muy pequeña puede o ve la necesidad de adquirir algún producto o servicio financiero.

Este documento aborda la importancia de la inclusión financiera, y las estrategias comerciales y la oferta de servicios financieros en Colombia, a partir de una revisión de documentos sobre la inclusión financiera en general y sobre las estrategias comerciales que presenta el sistema financiero en Colombia en particular, son la base para analizar el concepto de inclusión financiera a través de las estrategias y de servicios financieros en Colombia; de tal manera que el presente escrito se desarrolla de la siguiente manera:

En primer término, se analiza la realidad de la inclusión financiera en Colombia, donde se encuentra ciertas barreras de acceso a los productos y servicios para la población menos favorecida

En segundo lugar, se presentan unos antecedentes de investigación sobre inclusión financiera, un marco teórico que fundamenta el estudio a través de teorías y enfoques desde diferentes autores.

Finalmente se definen las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia, se identifican las tendencias desde el sistema financiero y se determina la importancia del concepto de inclusión financiera. También se presentan las conclusiones como están diseñadas las estrategias comerciales dentro del sistema financiero en Colombia.

## **Planteamiento del Problema**

El concepto de inclusión financiera está definido según Alliance for the Financial Inclusion – AFI, (2010) bajo 4 dimensiones:

La primera dimensión se refiere que los productos financieros deben ser ejecutables a la población y que estos estén orientados en la tenencia y disponibilidad en los diferentes países.

La segunda le da importancia al uso de los productos, es decir qué la mera tenencia no constituye que se esté cumpliendo con el concepto de una inclusión financiera total, sino que aquellos individuos que lograron tener acceso a los productos deben hacer un uso regular de los mismos.

Una tercera habla de que los productos ofrecidos sean de calidad y principalmente se deben ajustar a las necesidades de los consumidores. Por último, la inclusión financiera debe favorecer de manera positiva y mejorar la calidad de vida de las personas (p.15).

Desde las dimensiones mencionadas, y puestas en la realidad del sistema financiero en Colombia, suceden situaciones que aparentemente pueden considerarse incoherentes a la información presentada por Alliance for the Financial Inclusion – AFI; es decir, el sistema financiero Colombia presenta barreras que son consideradas determinantes a la hora de tomar decisiones con relación a las opciones que ofrece el sistema bancario.

En Colombia, el segundo país más desigual del mundo (medido por el coeficiente de Gini (0,53), situación que se presenta de manera estructural, ha ido en aumento a partir del 2019, arrastrando a 3.6 millones de personas más a la pobreza (Portafolio, 2021), hecho que lleva a limitar aún más a las personas a acceder a un crédito bancario, a la apertura productos financieros.

Otro tema a analizar dentro del concepto de inclusión financiera, son las tasas de interés poco competitivas en el mercado financiero; como también los costos administrativos o cuotas de manejo asociadas a los diferentes productos y que deben ser asumidas por los usuarios o clientes de servicios financieros, las bajas tasas de rentabilidad ofrecidas por el sistema financiero en Colombia; es decir no es rentable tener un sistema de ahorro (cuentas de ahorros, CDT) sus intereses no son llamativos para el cliente.

Un informe de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) publicó las estadísticas de quejas que recibió de las entidades que vigila, con corte a enero de 2021. El informe reveló que, en el primer mes del año, los reclamos de los usuarios del sector financiero sumaron 14.217, de ese total, 81% corresponden a establecimiento bancarios (11.512) (La República, 2021).

Los cuestionamientos que hacen los usuarios y clientes de los diferentes bancos o corporaciones financieras en Colombia, se deben al ofrecimiento o promesas de valor al momento de vincular al cliente con un producto o servicio financiero; situación que deben ser solucionadas con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y hallar mayor y mejor participación en los mercados regionales y nacionales.

En el contexto de inclusión financiera el sector financiero en Colombia, debe ampliar o disminuir las barreras comerciales con el fin de llegar a los sectores vulnerables; como lo expone Burgess y Pande (2005), en una investigación realizada en la India, que demostró “que fue pertinente abrir sucursales bancarias en la zona rural, así se evidenció una disminución de la pobreza en estas zonas” (p.790). Zhan y Sherraden (2011), como resultado de la investigación realizada en Estados Unidos donde “fue pertinente inclusión financiera a familias de bajos ingresos, hecho que motivó el ahorro con el propósito de pagar la educación superior de sus hijos” (p.870).

Mientras que el resultado de la investigación realizada por Bruhn y Inessa (2016) se estableció que “es importante la ampliación del acceso a la financiación formal a las personas de bajos ingresos, generando un impacto positivo, porque se aumenta el empleo, el ingreso promedio y la creación y supervivencia de las empresas informales”.

En Colombia, la bancarización está sectorizada, es decir los hogares o familias de bajos recursos o que están ubicados en sectores vulnerables, generalmente trabajan de manera informal, por lo tanto es difícil que esta población pueda acceder a los servicios que prestan las entidades bancarias, de tal forma que aquí el concepto de inclusión financiera estaría vinculado siempre y cuando esta población pueda o tenga la oportunidad primeramente de formalizar su actividad económica y de esta forma pueda hacer uso de los servicios financieros de manera formal como lo propone Friedline y Rauktis (2014) “la inclusión financiera, también se alinea al mejoramiento del bienestar de los jóvenes, ofreciendo diferentes ayudas” (p.593).

Desde otro punto de vista, la inclusión financiera es un componente clave de la capacidad financiera, porque busca que las personas conozcan la información necesaria para que puedan tener acceso a servicios financieros básicos” (Johnson y Sherraden, 2007 p. 121).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la inclusión financiera a través de las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia

### **Objetivos específicos**

Definir las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia que aporten al desarrollo económico de la población teniendo en cuenta el modelo de inclusión financiera.

Identificar las tendencias de la inclusión financiera a través de las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia

Determinar la importancia de la inclusión financiera mediante las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia

### **Justificación**

Es importante establecer la eficiencia por parte del sistema bancario en Colombia, se ve reflejado en la población que accede a ofertas comerciales eficientes; sin lugar a dudas, son los que mueven las operaciones bancarias en el país y logran un mejor ranking de estas empresas dedicadas a los servicios financieros.

Sin embargo, el concepto de inclusión financiera se queda corto ante los obstáculos mencionados en el apartado anterior y que en consideración son tema de investigación propuesto, y tomado como tema central de estudio; el sistema bancario y la inclusión financiera son dos conceptos que suman importancia al desarrollo económico de las regiones; es decir, los bancos, las compañías de financiamiento y las cooperativas financieras están llamadas a establecer una eficiencia relativa, que mejora las condiciones o políticas de inclusión financiera en la población en general.

La inclusión financiera es un factor fundamental en la población colombiana, ya que las familias acuden principalmente al crédito de vivienda; y justamente este término no está precisamente alineado a este servicio, ya que las personas que acceden a un crédito, encuentran

diferentes obstáculos o carecen de las garantías frente a las exigencias sujetas a la aprobación del crédito. Situación que lleva a las personas a acudir al denominado mercado financiero informal, lo llamados prestamistas, actividad que no tiene ningún control o vigilancia por las entidades competentes, “Así lo informó la Universidad Central de uno de sus últimos estudios. Los colombianos seguimos presos de los microcréditos y préstamos informales” (Nuevo Siglo, 2021)

Por lo anterior, las entidades financieras juegan un papel importante en la economía de un país, son las directamente relacionados con el tema de la inclusión financiera como un concepto multidimensional que ofrece una amplia gama de servicios para sus clientes, entre el que es más usado por los colombianos, el crédito de vivienda se relaciona principalmente en la mejora de la calidad de vida de las personas.

En el contexto colombiano, el servicio financiero relacionado con el crédito de vivienda, es el producto o estrategia que más califica de acuerdo a las necesidades básicas de la población, se considera la principal acción de la inclusión financiera desde el enfoque social, como una de las estrategias para mejorar la calidad de vida, bienestar y oportunidades de los hogares, a su vez se convierte desde el enfoque económico una oportunidad para el sector financiero de generar excedentes macroeconómicos, desde sus políticas e indicadores.

De esta manera, los esfuerzos del Estado deben orientarse a la estabilización económica del país, cerrando las brechas de desigualdad, canalizando sus recursos hacia el sector productivo, promoviendo la inclusión financiera a través de capacitaciones en la administración de los riesgos de índole económico y financiero

## **Antecedentes**

Para este apartado se tienen en cuenta referentes de estudios científicos que se relacionan con el tema en revisión, a nivel internacional, nacional y local.

### **Internacional**

El Banco Central de Brasil, en el informe del año 2011 definió que la inclusión financiera debe ofrecer diferentes servicios financieros y su acceso y uso eficientes deben ser apropiados de acuerdo con sus necesidades, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios (BCB, 2011 p. 9).

La innovación en los sistemas financieros, tiene retos importantes como el de proveer un esquema de servicios coherente con las necesidades de los posibles clientes, a fin de que cada uno pueda considerar su elección.

De acuerdo con Vera y Titelman, (2013) la Comisión Económica para América Latina - CEPAL-, considera que algunos de los indicadores que apuntan a medir la inclusión financiera, son aquellos que miden el acceso a los servicios financieros, donde gran parte de los adultos dicen tener apertura de una cuenta en una institución financiera formal, la otra parte las personas mayores de 15 años utilizan tarjetas débito o crédito, algunas de las empresas, han obtenido una línea de crédito o un préstamo acorde a las necesidades (p. 12).

Este estudio demuestra que resulta necesario para el sistema financiero implemente o fundamente estrategias para medir la inclusión financiera, de acuerdo a la accesibilidad que tienen las personas a los servicios financieros ofrecidos por el sistema.

En un estudio realizado por Fungáčová y Weill (2015) analizaron que en China, la inclusión financiera teniendo en cuenta los indicadores del Banco Mundial, encontraron que la población tienen aperturadas las cuentas de ahorro formal y el uso menos frecuente corresponde al crédito (p. 296), mientras que, en Kenia, el estudio estuvo orientado a contrastar los factores socio-económicos, demográficos y geográficos con el uso de servicios financieros formales, semiformales e informales entre los años 2006 y 2009, mediante la técnica de regresión de Probit (Johnson y Arnold 2012, p. 719).

Cada segmento poblacional de un país, necesita de instrumentos que faciliten el acceso a productos financieros y que funcionen de acuerdo a las necesidades; es decir que puedan los clientes ampliar las necesidades a la gama de servicios como también a las oportunidades de inversión en el sector productivo.

En Autazes, condado de Brasil, los investigadores Diniz, Birochi y Pozzebon (2012) estudiaron el caso de la inclusión financiera en la región amazónica, donde verificaron que esta región no tuvo acceso a los servicios financieros hasta el año 2002, utilizando el *software* NVIVO para su categorización (p. 484).

Este estudio es importante para la institucionalidad, ya que, si la población le brinda la oportunidad de acceder a los servicios financieros formales, la economía de la región se fortalece.

## **Nacional**

Es importante destacar el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades (creado mediante Decreto 3078/2006), donde se trasladan algunas recomendaciones expuestas en el documento Conpes 3424 de 2006.

Según los informes de inclusión financiera, en su primera versión, de la Banca de las Oportunidades -BdO- y la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC- acopian información desde el año 2008 y hasta el año 2011, y definen la inclusión financiera como “la oportunidad de utilizar los *servicios financieros formales participando de las actividades económicas de la población*”. Este informe acoge la propuesta de la AFI refiriéndose a dos de las dimensiones de la inclusión financiera, a) De acceso: puntos de contacto y cobertura geográfica de los puntos de acceso. b) De uso: indicador de bancarización, productos financieros pasivos, productos financieros activos y canales transaccionales (BdO y SFC, 2012 p.14).

El informe da cuenta que la Banca de las Oportunidades como estrategia del gobierno nacional promueve y facilita el acceso a servicios financieros a través de la cofinanciación de proyectos, cumpliendo con las metas del gobierno

La investigación desarrollada por D’Alcantara y Gautier (2013) dio como resultado el estudio en que los operadores postales pueden jugar un papel importante en la inclusión financiera, teniendo en cuenta la cuantificación de los costes y los beneficios de la asociación (p.125)

Este estudio demuestra la importancia de los servicios postales y la inclusión financiera, ya que a manera indirecta compromete al cliente a tener una relación directa con el sistema financiero a través de los giros o remesas recibidas.

También Demirguc-Kunt y Klapper (2013) realizaron una investigación donde concluyeron que el 50% de los adultos a nivel mundial utilizan los sistemas financieros formales e informales para gestionar su día a día de las finanzas y planificar para el futuro (p.729).

Un estudio desarrollado por Center for Financial Inclusión (2015) analizó la inclusión financiera en Colombia y tuvo en cuenta la longevidad de la población y considero que, esta población debería acceder a diferentes servicios financieros respaldando dichos servicios con las pensiones; pero evidenció que aun la banca colombiana le fortalecer los servicios financieros, tanto en zona rural y en especial en áreas rurales (p.21).

Estos dos últimos estudios demuestran una relación directa de la inclusión financiera con el envejecimiento, es decir casi el total de la población adulta mayor tiene relación directa con el sistema financiero a partir del depósito de sus bonos pensionales; por lo tanto. las estrategias comerciales de la banca nacional sirven de apoyo, por la capacidad psicológica y fisiológica del adulto mayor

### **Marco Teórico**

Este apartado contiene los conceptos básicos sobre inclusión financiera y estrategias de servicios financieros; la información es abordada con relación entre estas dos variables. Se tiene en cuenta el grado de importancia aportados desde diferentes autores y enfoques evidenciados en los documentos revisados de acuerdo a los criterios de selección, y considerados incluibles mediante la técnica prisma para la revisión de la inclusión financiera estrategias de servicios financieros.

Algunos de los aportes teóricos sobre inclusión financiera se relaciona la teoría económica de Gurley y Shaw (1955) que muestra que “el desarrollo económico y el financiero se determinan mutuamente”. El modelo presentado por Bencivenga y Smith (1998) describe que “es incierto que el sistema financiero puede o no llevar a un desarrollo económico estable”, este modelo explica

que la inclusión financiera se ve limitada a ciertos sectores por costo elevado de la intermediación financiera y el costo económico de un país.

Gurley y Shaw (1955) a mediados del siglo pasado, desde su teoría económica, ampliaron la explicación del modelo keynesiano de crecimiento económico, determinando la inclusión financiera como causa y a la vez efecto del desarrollo económico.

Bencivenga y Smith (1998) estuvieron de acuerdo con las políticas establecidas por Gurley y Shaw, Mientras que Makesh y Kuzhuvelil (2014) mencionan a la inclusión financiera como una determinante de un sistema incluyente que influye de manera positiva en el desarrollo social; y Goetzman (2016) involucran a la innovación financiera como una estrategia que hace parte del desarrollo de las naciones.

En este aspecto, Almeida y Sánchez (2014), refieren que la globalización acentuó los fenómenos de cohesión social visibles entre los sistemas económico, político y social inmersos en una desigualdad generalizada en los pequeños grupos sociales (p.168).

Por su parte, Morales y Yáñez (2006) acuñando el termino de inclusión financiera discurren “es importante establecer relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, con el fin de que haya una reciprocidad en los servicios financieros disponibles” (p. 9); es decir, es amplio el relacionamiento con el sector financiero.

Goetzman (2016) afirma que “Las relaciones financieras se han convertido en medios importantes, a través de los cuales las economías se unen en una compleja civilización global” (p.14).

El sistema financiero debe repensar y generar alternativas para una sociedad incluyente, en primera instancia y en un mercado competitivo como es el financiero, la reducción de los costos financieros son una de las mejores alternativas de inclusión financiera; seguida de una mejor y mayor rentabilidad en los productos comerciales, estas acciones aumentarían la posibilidad de ampliar la oportunidad de distribución de un sistema financiero adaptado al modelo propuesto por Gurley y Shaw.

Una definición acertada y más compleja, fue la presentada por el Committee on Financial Inclusion - CFI (2008) que se refiere “que es importante que el sector financiero garantice el acceso a los servicios financieros y de crédito, de manera oportuna y adecuada, sobre todo para los sectores más vulnerables y que estos tengan costo asequible (p.9).

De igual forma Thorat (2006) sostiene que “la inclusión financiera implica que todos los servicios que ofrecen los sistemas financieros sean asequibles, porque muchos de ellos tienden a ser excluidos (p. 240).

De igual forma, Dasgupta (2009) se refiere a la inclusión financiera “todos los servicios prestados por las entidades financieras formales deben ser accesibles y asequibles para todas las personas que así lo necesiten, no solo para las personas que tengan o accedan a un servicio, sino que estos deben ser abiertos de acuerdo a las necesidades” (p. 41). Lo mismo consideran Gwalani y Parkhi (2014) que “los servicios financieros, especialmente el de crédito debe ser oportuno y asequible y extendido a la población vulnerable” (p.372).

Uno de los informes analizado es el presentado por el sub-grupo Red Internacional de Educación Financiera (INFE), miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde definen la inclusión financiera como:

el proceso donde el sistema financiero presente un portafolio de servicios y servicios financieros, aparte de estar regulados sean extendidos a los diferentes segmentos de la sociedad a partir de estrategias innovadoras diseñadas para cada necesidad, a partir de la sensibilización como de educación financiera, para evitar situaciones legales, en aras de fortalecer y promover el bienestar financiero, la inclusión económica y la social (García, Grifoni, López, y Mejía, 2013, p.18)

Otro concepto referido por la AFI, (2011) explica que la inclusión financiera cuenta con cuatro aspectos importantes:

El primero se considera el acceso, asumiendo las capacidades o disponibilidad que tienen las personas para acceder a los servicios financieros formales existentes en el mercado; el segundo está en el uso, toda persona debe responsabilizarse por la permanencia y profundidad del uso de servicios y productos financieros. El tercer aspecto se refiere a la calidad, que estudia en qué medida los atributos de los servicios y productos se acomodan a las necesidades de los usuarios y en qué medida el desarrollo de productos ha tomado en cuenta estas necesidades. Y el último aspecto se refiere al bienestar que da cuenta del impacto positivo que un determinado servicio financiero tiene en la vida de los usuarios (AFI, 2011, p.15)

Por otro lado, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México define la inclusión financiera básicamente desde dos aristas “desde el acceso y el uso de servicios financieros, los cuales deben tener una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera y de esta manera mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población” (CNIF, 2012 p.8)

Entre tanto Kapoor, (2014) considera que la inclusión financiera “pueda reducir esas brechas de desigualdad y ayude a superar la pobreza” (p.37), y Villacorta y Reyes (2012) la definen como la “oportunidad que tienen las personas a acceder a los servicios financieros” (p.5). Sarma y País (2011), refieren a la inclusión financiera como el proceso que garantiza la facilidad de acceso, la disponibilidad y el uso del sistema financiero formal para todas las personas, mejorando su propia economía (p. 613).

Los diferentes modelos aportados, muestran que es posible brindar un servicio incluyente a pesar de las diferentes políticas del sistema financiero, como lo muestra Bencivenga y Smith (1998), en la medida que aparece y crece la intermediación financiera, se provee un equilibrio entre el uso del capital y la gama de servicios ofertados”

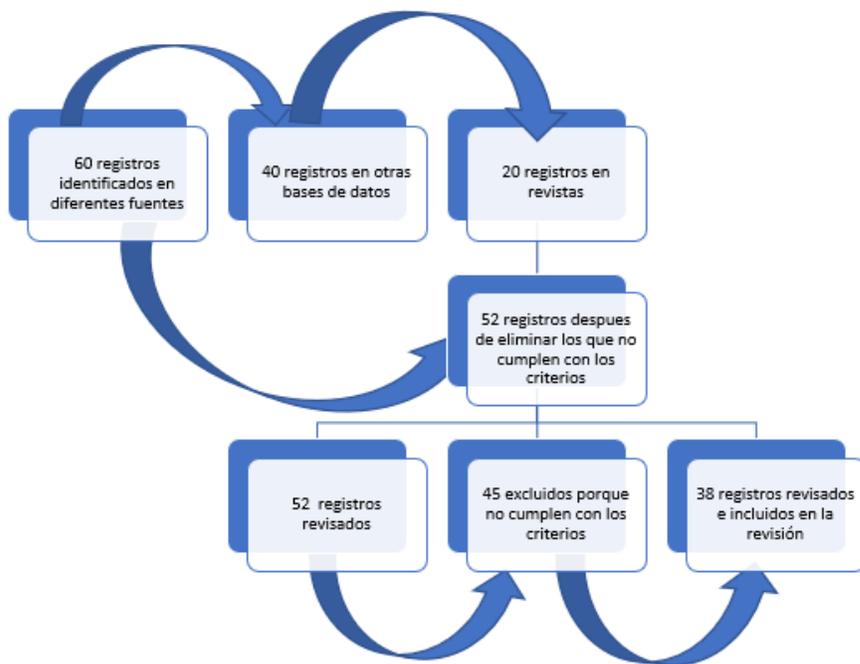
De esta forma, Greenwood y Jovanovic (1990) en concordancia con la teoría económica de Gurley y Shaw agregan que el incremento en la intermediación financiera logra una reducción en la desigualdad de ingresos.

Partiendo de las teorías económicas de Gurley y Shaw (1955), Bencivenga y Smith (1998) y Makesh y Kuzhuvelil (2014), se comprueba que la inclusión financiera es un concepto que se explica que en la medida que las personas tienen acceso y uso del sistema financiero, se disminuye la desigualdad y determina la armonía en una comunidad

## **Resultados**

Aquí se muestra el flujograma Prisma con el fin de organizar la información según los criterios de elegibilidad en la revisión, que fueron analizados y que hicieran parte de este escrito, complementar con una pequeña descripción del flujograma, en cada una de sus etapas.

Figura 1. Flujograma Prisma



Fuente: Elaboración propia

La banca internacional ha desarrollado estrategias comerciales tendientes a mejorar la calidad de vida de las personas, su principal propuesta está direccionada hacia la erradicación de la pobreza extrema, articulando la propuesta de los ODS, además que es considerada la mayor preocupación en la Agenda de Desarrollo y refiere a la reducción de las brechas de desigualdad humana y el fortalecimiento de la economía de las personas; como lo expone Amartya Sen (1999), premio Nobel de Economía de 1998, “el desarrollo significa aumentar la capacidad de elegir de las personas entre diferentes alternativas”.

En este sentido la Inclusión financiera, está definido como una de las formas en que las personas pueden tener la capacidad de tener acceso a financiación o inversión que lleva a un crecimiento económico y aumento del ingreso y por ende a una mayor autonomía de los hogares, librando en cierta forma la pobreza (Solo, 2008).

Vera y Titelman (2013) consideran que los sistemas financieros deben brindar servicios funcionales que le apunten a un desarrollo económico social más inclusivo (p.9).

De la misma forma la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera - CMIF (2015) se refiere a que, dentro de sus políticas de inclusión financiera, son consideradas herramientas que promueven la inclusión social que intervienen en el desarrollo económico de los países (p.5). El Global Financial Development Report (2013) está de acuerdo con la idea propuesta por CMIF, que:

En los sistemas financieros no inclusivos, como las empresas pequeñas y los individuos de menores ingresos, quienes no logran acceder a servicios financieros, aumentan o refuerzas las desigualdades, en razón que trabajan exclusivamente en recursos propios, por lo tanto, invierten cuando analizan una oportunidad que puedan considerar ventajosa. (p. 26).

De esta manera, la inclusión financiera está identificada como una importante estrategia implementada por la banca internacional con el fin de reducir la pobreza de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, al incluirlas en el sistema financiero tradicional, con el fin de crear hábitos de ahorro y manejo de dinero como también eleven su capacidad de inversión, y mejores ingresos s nivel personal o empresarial, mejorando la calidad de vida (Chakrabarty, 2009).

En el año 2006 varios sectores financieros como la United Nations Committee on Building y el Financial Sectors solicitaron a varios bancos centrales y a los países, que a parte de los dos

objetivos tradicionales como son la estabilidad y regulación prudencial para la seguridad de los fondos de los depositantes, incluyan la inclusión financiera como una estrategia de igualdad (Kumar, Narain & Rubbani, 2015).

Para la eliminación de la exclusión financiera, países como el Reino Unido crearon un fondo de inclusión financiera para promoverla le asignaron la responsabilidad a los bancos y cooperativas de crédito (Leeladhar, 2006). Estados Unidos también se sumó a trabajar sobre la inclusión financiera, pues mediante la Ley de Reinversión Comunitaria se ha tomado acción al extender la prestación de servicios bancarios y de crédito a todos los sectores de la sociedad (Uscode.House, 1977).

Existen diferentes definiciones de la inclusión financiera; Abdullahi (2015), la define como la incapacidad que tienen las personas de acceder a servicios financieros apropiados. Mientras que Allen, Demirgüç-Kunt, Klapper y Martínez-Peria (2016) considera que la inclusión financiera está relacionada con el uso de los servicios financieros formales que ofrecen los portafolios o estrategias del sector financiero. Appleyard (2011), define la inclusión financiera como el momento en que empresarios y empresas pueden abrir un producto bancario y tenga acceso a facilidades de crédito asequibles como un sobregiro o tarjeta de crédito.

Los diferentes bancos y sus sucursales incluyen amplios portafolios de productos para cada persona o empresa, generalmente compiten con productos muy relacionados como las cuentas bancarias, tarjetas de crédito, sistemas de ahorro y crédito, ahora es muy bien visto por los usuarios la facilidad para realizar transacciones a través de plataformas virtuales o App como lo explica Morgan y Pontines (2014), el sector financiero ha determinado ideas para la inclusión financiera de manera formal.

La Comisión Económica para América Latina –CEPAL–, sostiene que algunos de los indicadores usados para medir la inclusión financiera, son aquellos que miden el acceso a los servicios financieros (Vera y Titelman,2013), en este sentido se entiende que la economía crece en cuanto crezca la inclusión financiera formal, es decir el trabajo comercial de los bancos aporta a la economía, a sus organizaciones vinculando a más personas a sus productos financieros.

En este orden de ideas, la importancia del sector financiero y la oferta de productos y servicios financieros ofrecidos por el sistema financiero en Colombia a los usuarios, hace parte de las estrategias comerciales y de servicios diseñadas para atender las necesidades de la población a lo largo de la geografía colombiana, y de esta manera aportar al desarrollo económico de la población, a partir del modelo de inclusión financiera.

En Colombia, el documento Conpes 3424, y el Decreto 3078 de 2006 que creó el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades - BdO, programa de inclusión financiera que promueve el acceso a los servicios financieros a personas, familias en extrema pobreza, Pymes, empresarios y emprendedores, estimulando el desarrollo económico de la región. En uno de los informes presentados por BdO y la SFC (2012) consignan lo siguiente:

Que la inclusión financiera, adquirido importancia a nivel mundial, tanto en las agendas de gobierno, especialmente de países en vía de desarrollo, definiéndose como una herramienta de lucha contra la desigualdad y la pobreza extrema, como también para una mejor distribución de ingresos y el fomento del desarrollo económico a través de iniciativas multilaterales (p.9).

El programa de inversión de la BdO, como estrategia de gobierno, impulsó la inclusión financiera a través de la apertura de cuentas de ahorros y depósitos electrónicos para los

beneficiarios de los programas sociales implementados por el gobierno nacional y dirigidos a personas en extrema pobreza y a víctimas del conflicto armado.

De esta forma, la política de la BdO, tuvo como prioridad la ampliación de la cobertura a lo largo de la zona geográfica en Colombia, aperturando sedes del Banco Agrario en las zonas alejadas y que recogen una gran cantidad de población beneficiarios de los programas sociales del gobierno nacional como también algunos productores y emprendedores que se encuentran en estas zonas.

El sector financiero en Colombia como en otros países funciona de forma similar, compiten con gran variedad de estrategias diseñadas para atraer sus clientes, la similitud en la oferta de su portafolio de servicios o de productos, aquí se muestra la variedad de servicios; Transacciones bancarias, giros electrónicos, Libranzas, Créditos de libre inversión, educación o de viviendas entre otros, depósito de ahorro y de inversión, los cajeros automáticos, y los servicios satelitales que son considerados dentro del concepto de inclusión financiera formal.

Las estrategias comerciales y de servicios financieros en Colombia, se articula con los modelos a partir de las teorías económicas de Gurley y Shaw (1955), Bencivenga y Smith (1998) y Makesh y Kuzhuvelil (2014), quienes dan cuenta del modelo de inclusión financiera, que puede ser articulado con los programas de apoyo que brinda el gobierno nacional, por medio del programa de inversión de la banca de oportunidades-BdO, que tiene como finalidad el fortalecimiento en la ejecución de las iniciativas, amplia la cobertura nacional, disminuye los costos y requisitos de acceso, con la implementación de las medidas de regulación de las tasas de interés como las garantías, son algunas de las estrategias implementadas que le dan un impulso a la economía, sin

embargo, estas oportunidades se ven sesgadas en ocasiones, por la posición geográfica, el nivel económico y social en otras.

Con relación al sector privado, las estrategias son meramente comerciales, le apuntan a la aplicación de un abanico de ofertas de servicios bancarios con una cantidad de requisitos principalmente cuando de crédito se trata; que, si bien se habla de inclusión financiera, este modelo se ve limitado por la cantidad de requisitos que el usuario debe cumplir.

Es importante resaltar que el gobierno, mediante los programas de incentivos a la economía del país, apoya de manera directa al sector privado a través de los procesos de contratación que están dirigido a fortalecer la industria a través del sector privado, y se presenta un avance considerable en la inclusión financiera.

Otras de las estrategias de la banca nacional fue la apertura de servicios que facilitan el fácil acceso a los campesinos de realizar sus transacciones a bajo costo, esta estrategia se denomina Corresponsal Bancario, se realizó a través de contratos de corresponsalías con establecimientos de comercio no dedicados al sistema financiero y poder llegar a la ciudadanía con un servicio ágil y oportuno, utilizó nuevas tecnologías de la información -TIC y el internet. Esta estrategia fue apoyada por el gobierno nacional mediante el sistema de incentivos aplicados a la industria. Para la industria y productores este fue un modelo exitoso para los usuarios en temas de pagos y recaudos, de tal manera se constituye la inclusión financiera porque se tiene en cuenta las necesidades de las personas que viven en las zonas más apartadas; sin embargo, este servicio debería ampliarse a productos como de ahorro y crédito sobre todo para los campesinos que viven en zonas rurales apartadas.

Con relación a la importancia de la inclusión financiera, a partir de los aportes teórico de Gurley y Shaw (1955), Bencivenga y Smith (1998) y Makesh y Kuzhuvelil (2014), se evidencia que este concepto mejora los ingresos y la economía a través de la inversión y el consumo de la población; de esta manera se logra un crecimiento y disminuye la desigualdad y la pobreza.

De acuerdo con la demanda, se identifica que, por la dificultad de acceso a los diferentes productos y servicios, las personas de bajos recursos se ven limitados a obtener alguno de ellos, la poca información de servicios a esta población, hace que no hay una relación directa del sistema con la persona; las barreras comerciales por iliquidez, situación representativa para el sistema financiero, situación que lleva a la población en estado de vulnerabilidad a buscar otras alternativas informales, que por lo general es alta en los países en vía de desarrollado.

Desde la oferta de productos y servicios, también se puede determinar el bajo grado u oportunidad que tienen los colombianos cuando quieren acceder a los servicios financieros; en primera medida el sistema financiero presenta algunas estrategias poco representativas para la población menos favorecidas; los productos tienen restricciones para estos sectores por su capacidad de pago.

Sin embargo, en Colombia, la Banca de las Oportunidades BdO, juega un papel fundamental dentro del marco regulador del microfinanzas y microcrédito, por la promoción de los programas de microcrédito impulsado por el gobierno nacional, en los sectores que no tienen acceso a créditos formales con entidades bancarias, para evitar que estas personas se vinculen con el mercado de crédito informal.

## **Discusión de Resultados**

Es importante que el concepto de inclusión financiera, sea un concepto global, y que haya ido evolucionando a medida que la banca o sector financiero y el gobierno estén de manera constante innovando su plataforma comercial, oferta o estrategias de servicios de manera inclusiva, y que la tendencia a futuro sea más clientes vinculados a un servicio financiero, que el dinero no sea físico, sino a través de las aplicaciones o estrategias comerciales por parte de los bancos.

Es un escenario de inclusión financiera, los bancos u organizaciones de economía mixta son los que más contribuyen a mejorar la economía del país, aunque se evidencia un desmejoramiento con relación a la inclusión financiera, debido a los costos adicionales a los productos ofrecidos.

Hay reconocer el trabajo que se realiza desde las políticas de inclusión financiera, que “el país avanza en los programas de inclusión financiera desde las entidades del sector público implementando medidas que buscan fortalecer su desempeño” (Compite, 2016 p. 146).

Tanto así, el Grupo de los Veinte –G20– reconoce el papel que desempeña el programa de la inclusión financiera, que le hace frente a la lucha contra la pobreza y en la búsqueda de un desarrollo inclusivo, para las familias como para el país; desde esta perspectiva se han propuesto tres dimensiones: (i) el acceso a los servicios financieros; (ii) el uso de los servicios financieros; y (iii) la calidad de los productos y la prestación de servicios (Global Partnership for Financial Inclusion- GPFI, 2016)

De tal manera, que revisar el propósito de los bancos, de sus estrategias de sostenibilidad para que la inclusión financiera sea coherente intrínsecamente sobre un endeudamiento de la población con los múltiples productos o servicios que hoy cada banco o corporación financiera ofrece, es el propósito de la inclusión financiera formal visionada a apoyar los sueños de las familias en extrema pobreza, a apalancar los proyectos de los emprendedores o pequeños empresarios con el fin de que estos puedan mejorar la calidad de vida de sus miembros como también las empresas puedan generar empleos en el contexto donde se encuentre.

Revisando los diferentes conceptos expuestos por los autores aquí citados es pertinente reconocer que la inclusión financiera en Colombia se tipifica “tener un producto financiero”, Y los conceptos revisados hablan de una inclusión que fortalece e impulsa la economía del país, que apoya al campesino, al emprendedor, a la víctimas, a las personas en extrema pobreza; pero en realidad la inclusión financiera es un modelo que ayuda a canalizar los recursos de manera ágil y oportuna, la responsabilidad de mejorar la condición y calidad de vida, está en cada uno de los beneficiarios, sobre todo en los programas sociales del gobierno nacional, como lo exponen Gurley y Shaw (1955), Bencivenga y Smith (1998) y Makesh y Kuzhuvélil (2014) en sus modelos económicos.

Para las personas campesinos y emprendedores, el sistema de inclusión financiera se adapta a las condiciones comerciales de la banca privada, si el usuario cumple los requisitos puede tener acceso a los productos que ofrecen los diferentes bancos o corporaciones financieras.

### **Conclusiones**

En plena globalización, el concepto de inclusión financiera se relaciona con los aspectos socioeconómicos de un país, donde el sistema financiero tiene una amplia gama de productos y

estrategias comerciales, mientras que la demanda esta divida en sectores, y algunos excluidos porque no cumplen con las condiciones de ser aceptados.

Los modelos económicos evidencian la importancia de la inclusión financiera, como un elemento que aporta a la economía como también aporta a la disminución de la pobreza extrema y presenta un crecimiento económico de los países.

Una de las mayores oportunidades de la inclusión financiera para la población de escasos recursos se da a través de la oferta de los programas de gobierno con créditos a bajos intereses y los subsidios para la adquisición de vivienda nueva, a fin de mejorar la calidad de vida de las familias menos favorecidas o en condiciones de vulnerabilidad.

El compromiso asociado a los ODS, que trata de reducir la pobreza extrema, la inclusión financiera apunta particularmente a mejorar el crecimiento económico como también a la reducción de las desigualdades a través de las buenas prácticas financieras.

## Bibliografía

- AFI -Alliance for Financial Inclusion- (2011). Measuring Financial Inclusion. Core Set of Financial Inclusion Indicators. Bangkok: Financial Inclusion Data Working Group, Alliance for Financial, p.20
- AFI -Alliance for Financial Inclusion- (2016a). A Financial Inclusion Index to measure the progress of Financial Inclusion. Kuala Lumpur: Alliance for Financial Inclusion, p. 15.
- Almeida, E. y Sánchez, M. (2014). Comunidad: Interacción, conflicto y utopía. México: Universidad Iberoamericana
- Appleyard, Lindsey (2011) «Community Development Finance Institutions (CDFIs): Geographies of financial inclusion in the US and UK». *Geoforum* 42 (1 de marzo de 2011): pp. 250-58. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2010.09.004>.
- Bencivenga, Valerie, y Bruce Smith (1998). Economic development and financial depth in a model with costly financial intermediation». *Research in Economics* 52, No. 4 pp. 363-86.
- Burgess, R. y Pande, R. (2005). Can Rural Banks Reduce Poverty? Evidence from the Indian Social Banking Experiment. En: *American Economic Review*, Vol. 95, No. 3, p. 780 - 795.
- Bruhn, M. e Inessa, L. (2016). The Economic Impact of Expanding Access to Finance in Mexico. p.2
- Banca de las Oportunidades, BdO & Superintendencia Financiera de Colombia, SFC (2012). Accedido 18 de octubre de 2021. <https://bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/312>.

Center for Financial Inclusion (2015). Inclusión financiera y envejecimiento: una oportunidad. MetLife Foundation, p.40

Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México - CNIF - (2012). Reporte de Inclusión Financiera 4. México D.F.: Consejo Nacional de Inclusión Financiera, p.112

Consejo Privado de Competitividad, Compite (2016). Informe Nacional de Competitividad 2014-2015. Bogotá: Consejo Privado de Competitividad, Compite. Disponible en: <https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2014-2015/>

CFI -Committee on Financial Inclusion- (2008). Report of the Committee on Financial inclusion. New Delhi, p.167

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, CMIF (2015). Perú: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Chakrabarty, K C. (2009) «Banking: Key Driver for Inclusive Growth\* K. C. Chakrabarty», 2009, 8. Disponible en: <https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Bulletin/PDFs/4BDIGKCC0909.pdf>

Dasgupta, R. (2009). Two Approaches to Financial Inclusion. En: Economic and Political Weekly, Vol. 44, No. 26/27 pp. 41-44.

D´alcantara, G. y Gautier, A. (2013). The postal sector as a vector of financial inclusion. En: Annals of Public and Cooperative Economics, Vol. 84, No. 2, pp. 119-137.

Demirgüç-Kunt, Asli, y Leora Klapper. «Measuring Financial Inclusion: Explaining Variation in Use of Financial Services across and within Countries». *Brookings Papers on Economic Activity* 2013, n.º 1 (2013): 279-340. <https://doi.org/10.1353/eca.2013.0002>.

Diniz, E.; Birochi, R. y Pozzebon, M. (2012). Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. En: *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol.11, No. 2, pp. 484-494.

Decreto 3078 de 2006 por el cual se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, Diario Oficial, 46.388, 11 de septiembre de 2006. Disponible en: <http://www.suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1780311>

Documento Conpes 3424 de 2006, la banca de las oportunidades, una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social. Disponible en: <http://www.vivasegurofasecolda.com/wp-content/uploads/2016/02/Documento-Conpes-3424-de-2006.pdf>

El Nuevo Siglo (13 de febrero 2020). Sistema financiero informal mueve \$ 2.800 millones diarios. Obtenido de <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/02-2020-sistema-financiero-informal-mueve-2800-millones-diarios>

Friedline, T. y Rauktis, M. (2014). Young People Are the Front Lines of Financial Inclusion: A Review of 45 Years of Research. En: *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 48, No. 3, pp. 535-602.

Fungáčová, Z. y Weill, L. (2015). Understanding financial inclusion in China. En: *China Economic Review*, Vol. 34, p. 196-206.

García, N.; Grifoni, A.; Lopez, J. y Mejía, D. (2013). Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale, Overview and Way Forward. OECD working papers on finance, insurance and private pensions, No. pp.33, 74.

Goetzmann, W. (2016). Money changes everything: New Jersey: Princeton University Press. How finance made civilization possible

Greenwood, Jeremy, y Boyan Jovanovic. (1989) «Financial Development, Growth, and the Distribution of Income». Working Paper. Working Paper Series. National Bureau of Economic Research, Journal of Political Economy Vol. 98 (5) pp. 1076-1107. <https://doi.org/10.3386/w3189>.

Gwalani, H. y Parkhi, S. (2014). Financial inclusion - Building a success model in the Indian context. En: Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 133, pp. 372-378.

Global Financial Development Report (2013). *Global Financial Development Report*. Accedido 18 de octubre de 2021. <https://elibrary.worldbank.org/doi/abs/10.1596/978-0-8213-9503-5>.

Global Partnership for Financial Inclusion, GPMI (2016).G20 Financial Inclusion Indicators. Hangzhou, China Disponible en: [https://www.gpmi.org/sites/default/files/Indicators%20note\\_formatted.pdf](https://www.gpmi.org/sites/default/files/Indicators%20note_formatted.pdf)

Gurley, J. & Shaw, E. (1955). Financial aspects of Economic Development. American Economic Review, vol. 45 (4), pp. 515-538

IdeaPaís (2014) Informe No. 14. «Endeudamiento y Pobreza en Chile - PDF Free Download». Accedido 18 de octubre de 2021. <https://docplayer.es/1876154-Endeudamiento-y-pobreza-en-chile.html>.

Institutional Investors and Green Infrastructure Investments (2013) Selected Case Studies». OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. Vol. 35. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, 23 de octubre de 2013. <https://doi.org/10.1787/5k3xr8k6jb0n-en>.

Johnson, Elizabeth, y Margaret Sherraden (2007) «From Financial Literacy to Financial Capability Among Youth». *The Journal of Sociology & Social Welfare* 34, n.º 3. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol34/iss3/7>.

Johnson, S. y Arnold, S. (2012). Inclusive Financial Markets: Is Transformation Under Way in Kenya? En: *Development Policy Review*, Vol. 30, No. 6, pp. 719-748.

Kapoor, Aditi (2014) «Financial Inclusion and the Future of the Indian Economy». *Futures, India@2050*, Vol. 56 pp.35-42 (1 de febrero de 2014): 35-42. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2013.10.007>.

Kumar, Anjali; Sushma Narain, y Swizen Rubbani.(2015). *World Bank Lending for Financial Inclusion.*, <http://hdl.handle.net/10986/21796>.

La república (06 de abril 2021). Las quejas de los usuarios del sector bancario crecieron 81% en enero frente a 2020 obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/las-quejas-de-los-usuarios-del-sector-bancario-crecieron-81-en-enero-frente-a-2020-3149057>

Leeladhar, V. (2006). Taking Banking Services to the Common Man – Financial Inclusion. Reserve Bank of India Bulletin, New Delhi. Disponible en: <http://www.bis.org/review/r051214e.pdf>

Makesh, K.G. and Kuzhhuvelil, M. (2014) Financial Inclusion: A Literature on Its Causes and Effects. *International Journal of Applied Financial Management Perspectives*, vol.3, pp.745-750

Morales, L.; y Yáñez, A. (2006). La bancarización en Chile. En: Serie Técnica de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, No. 7, pp. 1 -18.

Morgan, Peter, y Victor Pontines (2014) «Financial Stability and Financial Inclusion». *SSRN Electronic Journal*, 2014. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2464018>.

Pérez Caldentey, Esteban y Titelman, Daniel. Editores (2018) *La Inclusión Financiera Para la Inserción Productiva y el Papel de la Banca de Desarrollo*. Pp.59-78. ECLAC Books. UN, 2018. <https://doi.org/10.18356/54001064-es>.

Portafolio (27 de octubre 2021). Colombia, el segundo país más desigual en América Latina. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/gobierno/colombia-es-el-segundo-pais-mas-desigual-de-america-latina-segun-el-banco-mundial-557830>

Portafolio (25 de octubre 2020). El panorama de la inclusión financiera en Colombia. Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/el-panorama-de-la-inclusion-financiera-en-colombia-545986>

Rodríguez Lozano, G.I (2017).Eficiencia De La Inclusión Financiera En Colombia, 2014. En *Revista Semestre Económico*. Vol.20 No.44 pp 67-93Medellín July/Sept. 2017. Accedido 18 de octubre de 2021. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462017000300067&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462017000300067&lng=en&nrm=iso&tlng=es).

Rodríguez Lozano, G.I (2017) Inclusión financiera en Colombia. Análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa». En Cuadernos Contables. Vol.18 No.45 Bogotá Jan/June 2017. Accedido 18 de octubre de 2021. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-14722017000100054](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722017000100054).

Sarma, Mandira, y Jesim Pais (2011). Financial Inclusion and development. *Journal of International Development*, Vol. 23, No. 5, pp. 613-628. ). <https://doi.org/10.1002/jid.1698>

Sen, Amartya, (1999). *Development as Freedom*. New York: Oxford University Press.

Solo, Tova María, (2008). «Financial Exclusion in Latin America — or the Social Costs of Not Banking the Urban Poor». *Environment and Urbanization* 20, n.º 1 47-66. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0956247808089148>.

Uscode.House (1977). USC 2901 Congressional findings and statement of purpose». Accedido 18 de octubre de 2021. [https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=\(title:12%20section:2901%20edition:prelim\)](https://uscode.house.gov/view.xhtml?req=(title:12%20section:2901%20edition:prelim)).

Vera, C. & Titelman, D. (2013). El sistema financiero en América Latina y el Caribe: una caracterización. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, Serie Financiamiento para el desarrollo. p396. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35880/1/LCL3746\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35880/1/LCL3746_es.pdf)

Villacorta, Omar, y Juan David Reyes (2012). «Servicios financieros para las mayorías: La inclusión financiera en México». *Revista mbs de microfinanzas y banca social*, n.º 2 pp. 6-21.

Zhan, M. y Sherraden, M. (2011). Assets and Liabilities, Educational Expectations, and Children's College Degree Attainment. En: Children and Youth Services Review, Vol.33, No. 6, pp. 846-854.