

**Inclusión financiera en contexto urbano para estratos 1 y 2 del municipio de
Aguachica, Cesar**

Jenny Carolina Ruiz Núñez

CC. 1.007.419.628

Jeisson Andrés Sánchez Sánchez

CC. 1.003.248.146

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Departamento de Ciencias Administrativas Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2025

**Inclusión financiera en contexto urbano para estratos 1 y 2 del municipio de
Aguachica, Cesar**

Jenny Carolina Ruiz Núñez

CC. 1.007.419.628

Jeisson Andrés Sánchez Sánchez

CC. 1.003.248.146

Director de trabajo de grado:

Farina Pacheco Granados

Magister en Administración

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Departamento de Ciencias Administrativas Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2025

Autorización para publicar y permitir la consulta y uso de obras en el Repositorio Institucional

Los autores o titulares del derecho de autor de la obra (trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, entre otros) denominado: **Inclusión financiera en contexto urbano para estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica, Cesar.**

Con base en el presente documento otorgamos a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR una licencia no exclusiva, limitada y gratuita de conformidad con la normatividad vigente en la materia sobre la obra antes mencionada que se integra en el repositorio Institucional respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes y que se ajusta a las siguientes características:

- a) Los autores autorizan publicar la obra en el formato que se requiera (impreso, digital, electrónico o cualquier otro conocido o por conocer) así como su puesta a disposición en Internet.
- b) Tendrá una vigencia desde el momento en que se incluya en el repositorio y durante tres (3) años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor o autores podrá dar por terminada la licencia solicitándola a la Universidad con una antelación de dos (2) meses antes de la correspondiente prórroga.
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por tanto, renuncian a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia Creative Commons con que se publica y que admiten conocer.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original, producto de su ingenio y esfuerzo personal, sobre la que tienen los derechos y que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR y ante terceros.
- e) Los autores autorizan a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) "Los autores autorizan la distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR tenga convenio." ("Autorización para publicar y permitir la consulta y uso de obras en el ...")
- g) Los autores aceptan que la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

En constancia de lo anterior suscribimos el presente documento en la ciudad de Aguachica - Cesar

Fecha: 16 de junio de 2025

Nombres y Apellidos: **Jenny Carolina Ruiz Núñez**

Tipo de documento de identidad: CC ☒ TI ☐ CE ☐ Número: 1007419628

Firma:

Jenny Ruiz Núñez

Nombres y Apellidos: **Jeisson Andrés Sánchez Sánchez**

Tipo de documento de identidad: CC ☒ TI ☐ CE ☐ Número: 1003248146

Firma:

Jeisson Sanchez.

Nota de Aceptación

Nombre y apellidos

Evaluator/a 1

Nombre y Apellidos

Evaluator/a 2

Nombre y apellidos

Director/a de proyecto

Aguachica Cesar, Fecha de sustentación (07 de Julio de 2025).

Dedicatoria

Principalmente este proyecto va dedicado al rey todo poderoso quien es el que nos da el valor y la sabiduría para realizar cada una de nuestras tareas, a nuestros padres por la motivación diaria y a cada una de las personas que dedicaron de su tiempo para la ejecución de este proyecto.

Jenny Carolina Ruiz Núñez

Jeisson Andrés Sánchez Sánchez

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios, por brindarme la fortaleza, sabiduría y salud necesarias para culminar esta etapa académica. A mis padres y familia, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por ser mi motor constante a lo largo de este proceso. Su amor y respaldo han sido fundamentales para alcanzar esta meta. A mis docentes, quienes con su guía, conocimientos y orientación hicieron posible el desarrollo de este trabajo. Gracias por compartir sus experiencias y por fomentar en mí el pensamiento crítico y el compromiso académico. A las entidades bancarias y personas del municipio de Aguachica que participaron en este estudio, por su disposición y colaboración. Su contribución fue clave para lograr los objetivos planteados en este proyecto. Finalmente, agradezco a mis compañeros y amigos por su compañía, consejos y palabras de aliento en cada momento de esta etapa universitaria.

Jeisson Andrés Sánchez Sánchez

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este proyecto. En primer lugar, agradezco a mis directores y asesores por su invaluable apoyo, orientación y paciencia durante todo el proceso. Sus conocimientos y sugerencias han sido fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Agradezco también a las entidades bancarias del municipio de Aguachica, quienes me brindaron la oportunidad de conocer de cerca sus prácticas y compartir sus experiencias. A todos los encuestados y participantes, mi más profundo agradecimiento por su disposición y colaboración para proporcionar información valiosa. A mi familia, por su apoyo incondicional, confianza y amor, que me han dado fuerzas en todo momento.

Finalmente, a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a la realización de este proyecto, les agradezco sinceramente por su tiempo, esfuerzo y dedicación. Sin su apoyo, este trabajo no habría sido posible.

Jenny Carolina Ruiz Núñez

Resumen del Trabajo de Grado

Autores: Jeisson Andrés Sánchez Sánchez & Jenny Carolina Ruiz Núñez.

Director: Farina Pacheco Granados.

Título: Inclusión financiera en contexto urbano para estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica, Cesar

Resumen

Este proyecto de investigación analiza las prácticas de inclusión financiera implementadas por las entidades bancarias en el municipio de Aguachica, con un enfoque particular en la población perteneciente a los estratos socioeconómicos 1 y 2 del casco urbano. El estudio se centra en identificar las estrategias utilizadas por los bancos, cooperativas y financieras para facilitar el acceso a distintos productos y servicios como cuentas de ahorro, créditos y herramientas digitales, por otro lado, se analizará los obstáculos e inconvenientes presentados por la población con respecto al tema inclusivo financieramente.

A través de encuestas, entrevistas y análisis documental, se evalúa el nivel de acceso, uso y calidad de los servicios financieros ofrecidos. Los resultados evidencian una limitada cobertura y comprensión de los productos financieros por parte de la población de estratos 1 y 2, ligada a factores como la falta de acompañamiento por parte de las entidades financieras, requisitos económicos y falta de educación financiera. Sin embargo, se reconocen algunos avances como la ejecución de herramientas digitales.

Finalmente, el proyecto propone una serie de recomendaciones para fortalecer la inclusión financiera en Aguachica, como un programa de buenas prácticas basado en educación financiera y el diseño de productos y servicios según la necesidad de cada estrato.

Palabras clave: Inclusión financiera, estratos socioeconómicos, ahorros, créditos, bancarización.

Summary of the Degree Project

Authors: Jeisson Andrés Sánchez Sánchez & Jenny Carolina Ruiz Núñez.

Director: Farina Pacheco Granados.

Title: Financial inclusion in an urban context for strata 1 and 2 in the municipality of Aguachica, Cesar.

Abstract

This research project analyzes the financial inclusion practices implemented by banking institutions in the municipality of Aguachica, with a particular focus on the population belonging to socioeconomic strata 1 and 2 of the urban area. The study focuses on identifying the strategies used by banks, cooperatives and financial institutions to facilitate access to different products and services such as savings accounts, credits and digital tools, on the other hand, it will analyze the obstacles and inconveniences presented by the population with respect to financial inclusion.

Through surveys, interviews and documentary analysis, the level of access, use and quality of financial services offered is evaluated. The results show a limited coverage and understanding of financial products by the population of strata 1 and 2, linked to factors such as lack of support from financial institutions, economic requirements and lack of financial education. However, some progress is recognized, such as the implementation of digital tools.

Finally, the project proposes a series of recommendations to strengthen financial inclusion in Aguachica, such as a program of good practices based on financial education and the design of products and services according to the needs of each stratum.

Key words: Financial inclusion, socioeconomic strata, savings, credit, banking.

Índice

Introducción	18
Capítulo 1. Propuesta de Investigación.....	20
1.1 Planteamiento del problema.....	20
1.1.1 Sistematización del problema de investigación.....	21
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos específicos.....	22
1.3 Justificación.....	22
1.4 Delimitación.....	24
1.4.1 Delimitación teórica-conceptual.....	24
1.4.2 Delimitación temporal	25
1.4.3 Delimitación geográfica	25
1.4.4 Variables o Categorías	26
Capítulo 2. Marco de Referencia	29
2.1 Estado del Arte	29

	11
2.2 Marco Teórico	31
2.3 Marco Conceptual	33
2.4 Marco Legal	34
Capítulo 3. Metodología de la Investigación	38
3.1 Enfoque y Tipo de Estudio.....	38
3.2 Diseño de la investigación	39
3.3 Población, Tipo de Muestreo y Muestra	39
3.3.1 Población	39
3.3.2 Método de muestreo	40
3.3.3 Determinación de la muestra	41
3.4 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información	42
3.4.1 Fuentes de información primarias	42
3.4.2 Fuentes de información secundaria	42
3.5 Consideraciones Éticas.....	46
Capítulo 4. Desarrollo de Objetivos Propuestos	48

4.1 Revisar bibliográficamente las políticas nacionales de inclusión financiera y los lineamientos para el acceso a los servicios financieros.....	48
4.2 Realizar un diagnóstico para conocer las prácticas de inclusión financiera que promueven las entidades financieras del municipio de Aguachica para los estratos 1 y 2 del casco urbano.....	52
4.2.1 Análisis de la encuesta a los estratos 1 y 2	52
4.2.2 Análisis de la entrevista.....	64
4.3 Establecer un programa de buenas prácticas orientado al fortalecimiento de la inclusión financiera en la población urbana de los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica, Cesar.....	69
4.3.1 Sistematización de hallazgos	70
4.3.2 Diseño del programa de Buenas Prácticas.....	70
4.3.3 Propuesta de Implementación.....	71
4.3.4 Visualización del programa	72
Discusión.....	90
Conclusiones	92
Recomendaciones	93

Referencias.....	94
------------------	----

Apéndices.....	100
----------------	-----

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Imagen satelital de Aguachica.</i>	26
Figura 2 <i>Fórmula</i>	40
Figura 3 <i>Asignación proporcional</i>	41
Figura 4 <i>Indique el estrato socioeconómico al cual hace parte</i>	52
Figura 5 <i>¿Hace parte usted de algún servicio o producto financiero actualmente?</i>	53
Figura 6 <i>¿Si su respuesta es SÍ, con qué entidad bancaria maneja el producto o servicio?</i>	54
Figura 7 <i>¿Qué tipo de productos financieros utiliza actualmente?</i>	55
Figura 8 <i>¿Con qué frecuencia utiliza los servicios bancarios?</i>	55
Figura 9 <i>¿Cómo considera la calidad de los servicios financieros?</i>	57
Figura 10 <i>¿Considera que los servicios bancarios ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas?</i>	57
Figura 11 <i>¿Estaría de acuerdo que las entidades financieras incluyeran a más personas a obtener sus productos financieros?</i>	58
Figura 12 <i>¿Considera usted que las entidades bancarias ofrecen productos financieros accesibles para personas de los estratos 1 y 2?</i>	59

Figura 13 *¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos para poder acceder a servicios bancarios si usted corresponde a los estratos 1 y 2? 60*

Figura 14 *¿Utiliza o conoce el uso de plataformas digitales para acceder a servicios bancarios como apps móviles o banca en línea?..... 61*

Figura 15 *¿Qué tipo de apoyo cree que podría ayudar a mejorar el acceso a productos financieros en los estratos 1 y 2?..... 62*

Figura 16 *Diagrama de flujo del programa..... 72*

Figura 17 *Programa de buenas prácticas..... 76*

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Variables cuantitativo-aplicables.</i>	27
Tabla 2 <i>Cuadro de Categorías.</i>	28
Tabla 3 <i>Bibliografías.</i>	48
Tabla 4 <i>Matriz de planificación.</i>	73

Lista de Apéndices

Apéndice A *Encuesta dirigida a la población de estratos 1 y 2.....* 100

Apéndice B *Entrevista dirigida a entidades financieras del municipio de Aguachica.* 102

Apéndice C *Video de sondeo preliminar a habitantes del municipio de Aguachica.....* 103

Introducción

La educación financiera se define como: el proceso mediante el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, orientación y/o asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para comprender mejor los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde buscar ayuda y emprender acciones efectivas para mejorar su situación financiera (CAF, 2013).

La inclusión financiera está estrechamente vinculada al desarrollo y al crecimiento económico, lo que contribuye a la reducción de la pobreza. En vista de ello, diversas instituciones han tomado medidas para abordar o mitigar el bajo nivel de inclusión financiera en Colombia, promoviendo el acceso y el uso de servicios financieros.

En 2006, Colombia estableció una política pública de inclusión financiera a través del proyecto "Banca de la Oportunidad", cuyo objetivo es crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso a servicios financieros como ahorro, crédito, transferencias, pagos, facturas, remesas y seguros para quienes aún no tienen acceso a ellos (Banca de las Oportunidades, s. f.).

La inclusión financiera se ha convertido en un elemento clave del progreso económico y social, permitiendo a las personas de bajos ingresos acceder a servicios financieros formales, mejorando así su calidad de vida y promoviendo la equidad. En este contexto, las instituciones bancarias desempeñan un papel fundamental al implementar estrategias y procedimientos que promueven el acceso a dichos servicios, especialmente en comunidades vulnerables o con una participación limitada en el sistema financiero tradicional.

Este proyecto de investigación busca estudiar las prácticas de inclusión financiera implementadas por las instituciones bancarias en la ciudad de Aguachica, con especial atención a los estratos socioeconómicos I y II. Mediante un análisis integral de los servicios, productos y políticas adoptados por estas instituciones, se busca comprender la cobertura, la accesibilidad y la eficacia de estas iniciativas.

El documento está organizado para ofrecer inicialmente una propuesta investigativa que establece los términos y teorías más relevantes vinculados a la inclusión financiera.

Posteriormente, se muestra un escenario del entorno local, seguido a la técnica utilizada para la recopilación y estudio de la información. Finalmente, se muestran los descubrimientos más significativos, las conclusiones obtenidas de la investigación y una serie de sugerencias dirigidas a fortalecer las estrategias de inclusión en el sector bancario.

Este estudio busca proporcionar una perspectiva completa sobre los intentos de bancarización en regiones con particularidades socioeconómicas, además de aportar al desarrollo de políticas más eficientes que fomenten la equidad financiera en la nación.

Capítulo 1. Propuesta de Investigación

1.1 Planteamiento del problema

La inclusión financiera es considerada un pilar fundamental para el desarrollo económico y la reducción de la pobreza, pues permite a las personas acceder a productos como el ahorro, el crédito, los seguros y los medios formales de pago (Banco mundial, 2022). No obstante, en el país subsisten significativas brechas de acceso y uso efectivo de estos servicios entre la población de bajos ingresos y en condiciones de vulnerabilidad (Superintendencia financiera de Colombia, 2024).

El municipio de Aguachica, localizado en el Cesar, pone de manifiesto esta problemática de forma preocupante. A pesar de que existen políticas públicas, como la “Banca de las Oportunidades”, un programa del Gobierno Nacional creado en el año 2006 para promover el acceso a los servicios financieros entre la población, se evidencian desconexiones entre las entidades financieras y la población de los estratos 1 y 2 del perímetro urbano (Banca de las oportunidades, 2024). Esta situación de desconexión en definitiva se traduce en una escasa penetración de productos financieros en estos sectores, restringiendo las oportunidades de ahorro, inversión y planificación económica.

Un sondeo preliminar hecha en Aguachica reveló que una parte importante de la población en situación de escasos recursos económicos tiene que afrontar una multitud de barreras para el acceso a los servicios financieros. Algunas de ellas son la desinformación para saber del funcionamiento; la educación financiera insuficiente; las altas exigencias para abrir productos, y la sensación de exclusión financiera de forma generalizada en las entidades

bancarias (Superintendencia financiera de Colombia, 2024). Esta situación contribuye a generar un ciclo de pobreza y exclusión, que directamente merma el bienestar económico de las familias.

Es necesario, entonces, analizar las prácticas de inclusión financiera llevadas a cabo por las entidades financieras que operan en el Campo de Aguachica, atendiendo a las características, la oferta, la efectividad y la respuesta a las necesidades de los estratos 1 y 2. Comprender estas prácticas no servirá solamente para hacer un diagnóstico del sistema de prácticas de inclusión financiera, sino que también permitirán abrir el camino para formular acciones concretas que favorezcan la mejora de la cobertura; confianza institucional, y equidad financiera.

Con esta visión de conjunto, hace falta diseñar un programa de buenas prácticas que, en virtud del análisis de las políticas nacionales y del diagnóstico de prácticas locales, permita optimizar el acceso, uso y apropiación de los servicios financieros por parte de la población de los estratos 1 y 2 del casco urbano de Aguachica, con el fin de contribuir a una inclusión financiera más equitativa, sostenible y territorialmente contextualizada (Superintendencia financiera de Colombia, 2024).

1.1.1 Sistematización del problema de investigación.

¿Cómo puede diseñarse un programa de buenas prácticas, fundamentado en el análisis de políticas nacionales y prácticas locales, que optimice el acceso a servicios financieros en los estratos 1 y 2 del casco urbano del municipio de Aguachica, Cesar?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un programa basado en el análisis de políticas nacionales y practicas locales de inclusión financiera, que optimice el acceso a servicios financieros en los estratos 1 y 2 del casco urbano del municipio de Aguachica cesar.

1.2.2 Objetivos específicos

- Revisar bibliográficamente las políticas nacionales de inclusión financiera y los lineamientos para el acceso a los servicios financieros.

- Realizar un diagnóstico para conocer las prácticas de inclusión financiera que promueven las entidades financieras del municipio de Aguachica para los estratos 1 y 2 del casco urbano.

- Establecer un programa de buenas prácticas orientado al fortalecimiento de la inclusión financiera en la población urbana de los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica cesar.

1.3 Justificación

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar el motivo por el cual la población más vulnerable del municipio de Aguachica, perteneciente a los estratos 1 y 2, no ha sido adecuadamente tomada en cuenta para poder acceder rápida y fácilmente a los servicios ofrecidos por las organizaciones bancarias. La inclusión financiera es un mecanismo de empoderamiento económico que permite a las personas tener acceso a productos financieros como las cuentas de

ahorro, créditos, seguros y medios de pagos, configurándose como una oportunidad de favorecer a la población más vulnerable y hacerla partícipe de los beneficios que ofrecen las organizaciones bancarias. Dichos beneficios llegan a generarse, pero también trae problemas o retos, especialmente cuando las comunidades tienen condiciones socioeconómicas difíciles (Banca de las oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2023).

Por lo tanto, en Colombia es esencial seguir fomentando un acceso justo a los servicios proporcionados por las entidades financieras, promover la educación financiera, fomentar la innovación tecnológica y garantizar la inclusión de todos los habitantes en el sector financiero. De acuerdo con la Superintendencia Financiera de Colombia, "el índice de acceso al crédito experimentó una disminución entre 2022 y 2023". Respecto a la participación de los adultos en la obtención de productos financieros, alcanzó un 35,3% para 2023 (Superintendencia financiera de Colombia, 2024). Por ello, la cifra inferior a la del año anterior; con lo que se pone en evidencia la necesidad de incrementar el acceso de los créditos, por una parte, para promover la economía y por otra, para aumentar la participación de la población.

En Aguachica, la bancarización de los estratos 1 y 2 ha sido muy lenta porque hay desconocimiento sobre las bondades del sistema financiero y desinformación social. Para muchos, tener cuenta de ahorros no es necesario puesto que parte de la población se sustenta de un ingreso diario y no cuentan con la solvencia para cultivar el hábito del ahorro; los requisitos de las entidades financieras tienden a ser complejos en consecuencia la población de estratos 1 y 2 que necesitan recursos, se les facilita recurrir a prestamistas informales porque su sistema de préstamo no posee requisito alguno. Por su parte, algunas entidades financieras creen que esta población no cuentan con la capacidad de pago para sostener productos financieros y esto a su

vez limita en mayor proporción la inclusión y el desarrollo económico. (Superintendencia financiera de Colombia, 2024)

La presente investigación puede generar soluciones concretas para estos problemas, por ejemplo, la entrega de programas de educación financiera, la promoción de la banca móvil y las finanzas digitales, el manejo de los canales de comunicación en los sectores menos atendidos. Se busca generar buena información que fortalezca prácticas de inclusión financiera en Aguachica que se sustentan en las limitaciones percibidas por la población, en la perspectiva de las empresas financieras locales, etc. (FinDev Gateway, 2024).

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-conceptual

“Desde la perspectiva de Carrasco, la delimitación teórica consiste en organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscriben las variables del problema de investigación. Dicho de otro modo, se debe establecer un dominio teórico donde los temas que explican y definen cada una de las categorías propias del problema que se investiga, y que estén plenamente relacionados unos con otros” (C, 208).

La línea de investigación de este proyecto se le acude al tema de desarrollo económico y social, enfatizando en el eje temático sobre ciudadanía, inclusión y democracia, escogiendo esta línea base y su eje temático basándonos en la importancia del desarrollo económico que representa la inclusión financiera por parte de las entidades financieras del municipio de

Aguachica hacia la población más vulnerable que hacen parte de los estratos socioeconómicos 1 y 2 demostrando así la problemática y dando a conocer sus posibles soluciones.

1.4.2 Delimitación temporal

Desde la perspectiva de Alfaro (2012), la delimitación temporal se refiere principalmente al tiempo considerado en relación con sucesos, fenómenos e individuos de la realidad, y debe ser de uno, dos o incluso más años. Sin embargo, esta restricción puede ser:

Horizontal: En ella se incluyen todos los estudios que se pueden llevar a cabo de manera rápida, siempre que el problema sea adecuadamente planteado.

Longitudinal: Son las que demandan un extenso periodo de tiempo para su realización y el investigador tiene conocimiento de sus fluctuaciones desde el comienzo hasta el final. (Alfaro, 2012).

El tiempo empleado en esta investigación será de 6 meses durante el semestre comprendido a partir de febrero de 2025.

1.4.3 Delimitación geográfica

Esta investigación se llevará a cabo en Aguachica Cesar, y va dirigida para la población de los estratos 1 y 2 del casco urbano.

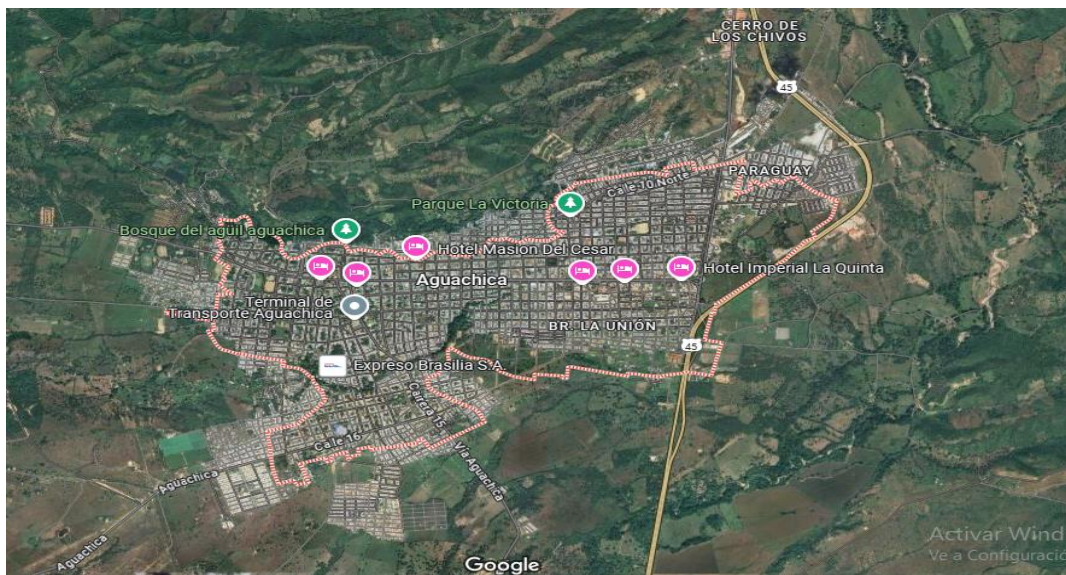
Aguachica, la segunda ciudad del Cesar, se sitúa al sur del departamento con una localización geográfica clave, ya que es un camino necesario para el transporte hacia la Costa Caribe y el interior del país. Está conectada con las vías troncales del Magdalena y la Central,

asimismo dispone de transporte férreo y aéreo, y de manera paralela, cuenta con el río Magdalena como vía fluvial. Esta ciudad es un punto de convergencia para el mercado de productos agropecuarios de los municipios del sur de Cesar, sur de Bolívar, Santander y Norte Santander, que le quedan equidistantes, y sobre los cuales ejerce influencia.

Esto le ha facilitado establecer un comercio de productos y servicios, así como una base de negocios predominantemente en micro y pequeñas empresas.

Figura 1

Imagen satelital de Aguachica.



Fuente: Imagen extraída de Google maps.

1.4.4 Variables o Categorías

A continuación, se presenta las variables cuantitativo-aplicables al desarrollo del presente trabajo:

Tabla 1*Variables cuantitativo-aplicables.*

Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de Información
Identificar el nivel de acceso a servicios financieros en los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica.	Acceso a servicios financieros	- Cobertura geográfica - Tipo de productos ofrecidos	- Número de personas bancarizadas - Disponibilidad de cajeros automáticos o corresponsales bancarios - Diversidad de productos financieros disponibles	- Encuestas a usuarios - Entrevistas a instituciones financieras
Examinar las tácticas de inclusión financiera llevadas a cabo por las instituciones financieras.	Estrategias de inclusión financiera	- Programas de inclusión financiera - Canales digitales - Productos dirigidos a sectores vulnerables	- Existencia de campañas educativas - Uso de banca móvil o corresponsales - Créditos o cuentas especiales para estratos bajos	- Entrevistas a funcionarios bancarios - Revisión documental de planes estratégicos
Evaluar la percepción de los usuarios de estratos 1 y 2 sobre la inclusión financiera.	Percepción de los usuarios	- Satisfacción - Confianza - Utilidad percibida	- Nivel de satisfacción con los servicios - Confianza en las entidades financieras	- Encuestas a usuarios

Identificar las barreras que enfrentan las personas con ingresos limitados para obtener servicios financieros.	Barreras de acceso	de	- Económicas	- Percepción sobre facilidad de uso y acceso.	Encuestas a usuarios	Observaciones de los participantes
			- Tecnológicas	- Costos percibidos		
			- Educativas	- Conectividad		
			- Culturales	- Nivel de alfabetización financiera		
				- Miedo o desconfianza hacia el sistema financiero		

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

Cuadro de Categorías.

Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de Información
Identificar el nivel de acceso a servicios financieros	Acceso a servicios	- Bancarización - Infraestructura - Tipo de productos	Bancarización, cajeros, Cuentas básicas, Servicios disponibles	Población de estratos 1 y 2
Analizar estrategias de inclusión financiera	Estrategias institucionales	Educación financiera Inclusión digital Adaptación de productos	Talleres, Banca móvil, Productos sociales	Funcionarios bancarios y documentos institucionales
Evaluar la percepción de los usuarios	Opinión del usuario	Satisfacción Confianza Recomendaciones	Satisfacción, Confianza,	Testimonio de clientes.

			Incomodidad,		
			Expectativas		
Determinar	Factores	Económicos	Costos,	Población	de
barreras	al limitantes	Tecnológicos	Poca señal,	estratos 1 y 2.	
acceso		Educativos	Analfabetismo,		
		Culturales	Miedo,		
			Desinformación		

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 2. Marco de Referencia

2.1 Estado del Arte

Orden Internacional

Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México.

En este documento se incorporan las pautas elementales derivadas del derecho a la igualdad y no discriminaciones dispuestas en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED) y se responde a la búsqueda de la promoción de la igualdad en las esferas sociales, políticas y económicas de la vida de la población mexicana. En el estudio se reconoce la naturaleza transversal del problema de la discriminación estructural y su impacto en los bajos niveles de bancarización que prevalecen en México, buscando visibilizar los procesos discriminatorios que se fundamentan en prejuicios inconscientes y automáticos que impactan las interacciones financieras de amplios grupos de la sociedad mexicana.

El objetivo del protocolo de trato inclusivo en oficinas bancarias es ofrecer instrumentos para integrar la perspectiva antidiscriminatoria en el sector bancario comercial y gubernamental

del país, con la finalidad de erradicar las prácticas discriminatorias presentes en la industria y, a su vez, fomentar el derecho humano a la igualdad. Las recomendaciones contenidas en el protocolo buscan plasmar la perspectiva antidiscriminatoria de forma transversal a lo largo de todo el proceso de interacción entre las personas usuarias y el sistema financiero, desde el acceso geográfico y la accesibilidad, el uso de materiales promocionales que reflejen la diversidad de los habitantes mexicanos, los procesos para obtener información, la contratación, administración y cancelación de los productos, e incluso en los trámites de quejas y aclaraciones de las personas usuarias que sea necesario atender. (Martinez & Resendiz, 2021).

Orden Nacional

La inclusión financiera en Colombia: un análisis del acceso a los servicios financieros según el estrato socioeconómicos y la relación con las empresas Fintech.

En este trabajo de grado, se estudia la conexión entre las Fintech y el acceso a servicios financieros en Colombia, especialmente para grupos vulnerables. Se reconoce su importancia para la inclusión financiera, con apoyo de políticas públicas. Se observa un aumento en la adopción de servicios digitales por el mejor acceso a internet y dispositivos móviles. A pesar de los avances, persisten desafíos en políticas para atender a los hogares de bajos ingresos.

Al mostrar como el acceso a internet y los dispositivos móviles han facilitado el uso de servicios financieros digitales en Colombia, la investigación proporciona una base empírica y contextual que apoya la idea de que las soluciones tecnológicas son un camino hacia la inclusión en áreas urbanas, como Aguachica. Asimismo, se enfatiza que, a pesar de los progresos tanto

institucionales como tecnológicos, aún existen problemas estructurales en las políticas públicas encimadas a una población de bajos ingresos (Urbano, 2024).

Inclusión financiera en las zonas rurales de Colombia: una aproximación cuantitativa.
(“Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: Inclusión ...”)

Este trabajo de investigación estudia cómo ahorran y se endeudan los hogares rurales en Colombia, usando un modelo basado en datos de la Encuesta Longitudinal Colombiana. Los hallazgos sugieren que relajar las restricciones de garantía aumenta el crédito formal y reduce el informal. También hay un cambio hacia el ahorro informal. Se proponen políticas para mejorar la inclusión financiera en áreas rurales y cerrar brechas con las urbanas.

Este estudio resulta útil para el proyecto ya que, aunque se centra en áreas rurales, proporciona un marco sólido sobre cómo las condiciones estructurales, como las limitaciones de garantía, influyen en la disponibilidad de créditos formales como informales. Aunque demostrando que la eliminación de estas barreras promueve la inclusión financiera formal y disminuya la dependencia de préstamos informales y así poderse aplicar en poblaciones vulnerables como los estratos 1 y 2 de Aguachica, además se consideran enfoques más integrales que aborden al mismo tiempo el ahorro, la educación financiera y la confianza a las entidades bancarias (Castañeda, 2023).

2.2 Marco Teórico

Diferentes investigaciones están de acuerdo en que la inclusión financiera es un elemento crucial para el progreso económico y la justicia social, aunque sus definiciones difieren dependiendo del enfoque del escritor. En términos generales, se refiere a la capacidad de

personas y empresas para utilizar servicios financieros útiles y asequibles, tales como ahorro, crédito, seguros y métodos de pago, de forma segura y sostenible. Aunque algunos escritores resaltan la exclusión como la ausencia de acceso a estos servicios (Boyero, 2015), otros subrayan su eficaz utilización dentro del sistema financiero oficial (Allen, 2016). Además, se identifica como un procedimiento que requiere el acceso auténtico y la habilidad para utilizar instrumentos financieros fundamentales, tales como cuentas bancarias, créditos o tarjetas (Appleyard & Bayero, 2015).

Adicionalmente, la inclusión financiera no se determina únicamente por el acceso individual, sino también por la presencia de infraestructura y servicios financieros en una comunidad. En este contexto (Pontines, 2014), indican que se puede medir mediante indicadores como el número de oficinas bancarias y cajeros automáticos por cada mil individuos, la cantidad de cuentas en funcionamiento, el acceso de las compañías a líneas de crédito, y la proporción de adultos que hacen uso de servicios financieros formales.

Según (Vera & Titelman, 2013), en publicación para la Comisión Económica para América Latina –CEPAL–, sostienen que algunos de los indicadores usados para medir la inclusión financiera, son aquellos que miden el acceso a los servicios financieros: proporción de adultos en la economía que declaran tener una cuenta en una institución financiera formal, porcentaje de individuos mayores de 15 años de edad que utiliza tarjetas de crédito o de débito, porcentaje de empresas que cuentan con un préstamo o línea de crédito diferenciadas por el tamaño.

2.3 Marco Conceptual

Inclusión financiera: “la inclusión financiera se refiere al acceso de individuos y empresas a productos y servicios financieros útiles, accesibles y ajustados a sus requerimientos, como son las operaciones, pagos, ahorro, crédito y seguros. Estos servicios deben brindarse de forma responsable y sostenible, fomentando la implicación activa en el sistema financiero oficial, fomentando así la participación en el sistema financiero formal” (BBVA B. , s.f.).

Servicios financieros: son actividades y productos que ayudan en la administración del dinero, proporcionados por instituciones como bancos, compañías de seguros, fondos de inversión, cooperativas y empresas de tecnología financiera. Incluyen servicios como cuentas, pagos, créditos, seguros, inversiones, pensiones y transacciones digitales, que son utilizados por personas, empresas y gobiernos. (Morales, 2024)

Educación financiera: proceso formativo mediante el cual las personas adquieren los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras saludables, evaluar riesgos y aprovechar oportunidades (Falabella, 2024).

Entidad bancaria: la entidad financiera encargada de gestionar y otorgar dinero, también conocida como banca, es el grupo de entidades o instituciones que, en una economía específica, ofrecen el servicio de banco (Fopep, 2022).

Ahorro: el ahorro representa la parte de los ingresos que una persona decide no gastar, con la finalidad de disponer de fondos para un gasto que podría hacerse en el futuro, invertir en una meta a largo plazo o simplemente guardarlo para una situación imprevista. Es un hábito

crucial tanto para los hogares como para las compañías, pero se logra únicamente mediante una adecuada organización financiera. (BBVA, 2025)

Crédito: acuerdo en que una entidad presta dinero o bienes a una persona o empresa, con la condición de devolución futura (generalmente con intereses), basado en la confianza y capacidad de pago. (Department of financial, 2025)

Desarrollo económico: el progreso económico se entiende como el proceso a través del cual una economía incrementa su habilidad para cubrir las necesidades y anhelos de su comunidad. Se extiende más allá del simple desarrollo económico, pues aspira a fomentar la igualdad, la inclusión social, la preservación del medio ambiente y el bienestar de los individuos (andes, 2023).

Practica: podemos tomar como concepto, que las prácticas son un conjunto de actividades o acciones que desarrollamos al aplicar ciertos conocimientos, con la finalidad de mejorar en la disciplina que se practica. Las prácticas se implementan para perfeccionar algo, u obtener mayor experiencia o control sobre un tema en particular (Euroinnova, 2004).

2.4 Marco Legal

En relación con la contextualización y fundamentación jurídica de la investigación, se realizó un repaso normativo y documental de las políticas públicas y de la línea estratégica de mayor prestigio en el país para promover la inclusión financiera, a partir del mismo se pudo llegar a identificar el marco normativo, los planes de desarrollo y las iniciativas institucionales que fueron creadas y ejecutadas con los objetivos de garantizar el acceso equitativo a los servicios financieros.

- La Banca de las Oportunidades en el territorio colombiano fue creada por medio del marco normativo dictado por el Decreto 3078 de 2006, el cual fue expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en fecha de 8 de septiembre de 2006 (Público, 2006). Este Decreto estableció el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades con la finalidad de fomentar el acceso mediante el crédito o mediante los demás productos, servicios y mecanismos financieros, de las familias de bajo ingreso, las microempresas, las pequeñas y medianas empresas y los emprendedores y se dio la facultad al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para que suscriba un contrato con Bancóldex, entidad de respuesta estatal, a fin de que dicha entidad esté a cargo de administrar los recursos que vengan de la nación para el logro de la finalidad del programa.

- Ley 1328 de 2009: esta ley establece las bases de la inclusión financiera en Colombia, promoviendo el acceso a productos financieros accesibles y responsables para todos los sectores de la población, especialmente los más vulnerables.
- Decreto 2555 de 2010: regula la estructuración del sistema financiero colombiano y la operativa de entidades de crédito, facilitando el acceso al sistema financiero de manera segura y eficiente.
- Constitución Política de Colombia: la Constitución garantiza los derechos fundamentales que son la base de la inclusión financiera, como la igualdad, la no discriminación, y el acceso a los servicios financieros como parte del derecho a la propiedad.
- Informe Banco de la República: este informe analiza los avances en la inclusión financiera y las barreras que aún existen, con recomendaciones para mejorar el acceso a servicios financieros en todo el país.

- Resolución SFC No. 0892 de 2014: define los lineamientos que las entidades financieras deben seguir para implementar políticas de inclusión financiera, promoviendo la accesibilidad de los servicios financieros en áreas rurales y a segmentos no bancarizados.
- Ley 1735 de 2014 - (octubre 21): por lo que se implementan acciones orientadas a fomentar el acceso a los servicios financieros transaccionales y se establecen otras medidas (Función Pública, s.f.).

Mediante esta ley el congreso de la república rige a las entidades financieras del país a prestar sus servicios teniendo en cuenta el objeto social, como también fomenta la educación financiera que se vuelve un factor vital en nuestra investigación, aportando las bases y el conocimiento para realizar este proyecto

- Decreto 2338 de 2015 – (diciembre 3): por el cual se crea la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. (Decreto 2338 de 2015 - Gestor Normativo).

Por medio de este decreto se crea dicha comisión para promover la inclusión financiera en el país, para orientar y coordinar las entidades relacionadas con inclusión financiera ya sean privadas o públicas, teniendo también una herramienta de medición para conocer el porcentaje de acceso financiero en el país.

Mediante este decreto fortalecemos la investigación ya que se aconseja crear la política nacional de inclusión financiera donde básicamente el objetivo del trabajo es analizar dicha política y ajustarla localmente a las entidades bancarias prestadoras de servicios financieros a la población especialmente a los estratos socioeconómicos 1 y 2.

- Decreto 222 de 2020 – (febrero 14): por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos, el crédito de bajo monto y se dictan otras disposiciones. (Decreto 222 de 2020 - Gestor Normativo).

Este marco legal es la base que regula la legislación y las normas que acompañan la exploración y evaluación de los esfuerzos que tienen que ver con la inclusión financiera en las entidades de crédito del municipio de Aguachica, además de ser una plataforma básica que sirve para el examen de la forma que se ajustan las políticas nacionales a las prácticas que se llevan a cabo en entornos territoriales.

Capítulo 3. Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

La investigación adopta un enfoque mixto donde se fusionarán técnicas cualitativas y cuantitativas. Esto no solo posibilitará la ampliación y el efecto de la inclusión financiera, sino que también permitirá investigar de forma más detallada las percepciones, posturas y vivencias de la población con relación a los servicios financieros y su acceso. Estos hallazgos serán aportados por los instrumentos de recolección de datos.

El enfoque de estudio sería descriptivo, ya que en este se examina y detalla qué servicios financieros satisfacen mejor las necesidades de los estratos 1 y 2 y si poseen acceso a estos. En cambio, es notable el punto de vista de las instituciones financieras del municipio de Aguachica respecto a los accesos que ofrecen en relación con estos productos bancarios para los estratos previamente citados.

Así, se llevan a cabo medidas enfocadas en promover el acceso a los servicios financieros transaccionales y se implementan otras acciones. La investigación descriptiva abarca la descripción, documentación, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la creación o transformación de los fenómenos. Su atención se enfoca en las conclusiones predominantes o en el funcionamiento de un conjunto de personas. Hoy en día, la investigación descriptiva se enfoca en situaciones reales, sobresaliendo principalmente por brindarnos una interpretación apropiada (Tamayo & Tamayo, 2006).

3.2 Diseño de la investigación

La investigación adoptó un enfoque de tipo mixto combinando datos cualitativos y cuantitativos relacionado con un estudio descriptivo, documental y experimental, esto permitirá no solo la extensión y el impacto de la inclusión financiera, si no también explorar, de manera más profunda las percepciones, actitudes y experiencias de la población respecto a los servicios financieros y su acceso, estos resultados serán arrojados por los instrumentos de recolección de datos.

Por lo que se implementan acciones orientadas a fomentar el acceso a los servicios financieros transaccionales y se establecen otras medidas. Los métodos mixtos son un grupo de procesos de investigación sistemáticos, empíricos y críticos que involucran la recopilación y el examen de datos tanto cuantitativos como cualitativos, además de su integración y debate conjunto, con el fin de efectuar inferencias derivadas de toda la información obtenida (meta inferencias) y obtener una mejor comprensión del fenómeno en estudio (Hernandez & Otros, 2008).

3.3 Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.3.1 Población

La población de un estudio se refiere al conjunto de individuos, elementos o unidades que tienen ciertos atributos pertinentes para el análisis, y sobre los cuales se busca hacer deducciones o generalizaciones (Chavez, 2001), estos individuos pueden distinguirse entre ellos basándose en factores como su localización geográfica, su estatus socioeconómico o su acceso a servicios, y conforman el fundamento en el que se aplica la muestra escogida.

Población 1: En esta población estarán los habitantes del municipio de Aguachica pertenecientes a los estratos 1 y 2, según datos suministrados de la oficina del Sisbén como única fuente de información ubicada en el municipio de Aguachica. Donde se evidenció el número de habitantes mayores de edad en los grupos A y B que en su lugar son los estratos 1 y 2 que son 20.937 habitantes mayores de edad para el grupo 1 y 27.246 para el grupo 2.

Población 2: Con esta población se identificará las entidades financieras ubicadas en el municipio de Aguachica, siendo en su totalidad 14 entidades, de las cuales 4 de ellas brindaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación, las cuales fueron: Bancolombia, Crediservir, Davivienda y Financiera Comultrasan.

3.3.2 Método de muestreo

El tipo de muestreo escogido para esta investigación es el probabilístico aleatorio estratificado, con este tipo de muestreo se quiere garantizar la muestra representativa de cada subgrupo de la población.

La población se divide en dos estratos que son el 1 y 2 de la población del municipio de Aguachica y luego se hace una asignación proporcional es decir se divide proporcionalmente ente los estratos según el tamaño de cada grupo de la población total.

Figura 2

Fórmula

Formula:

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

$$N = \frac{48183 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(48183 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$N = \frac{46274,9532}{121,4154}$$

$$N = 381.13$$

$$N \approx 381$$

3.3.3 Determinación de la muestra

Figura 3

Asignación proporcional

Asignación proporcional:

$$\text{Estrato 1: } \frac{20937}{48183} * 381 = 166 \text{ habitantes}$$

$$\text{Estrato 2: } \frac{27246}{48183} * 381 = 215 \text{ habitantes}$$

De acuerdo (Hernandez & Otros, 2001): la unidad muestral simboliza un subconjunto de la unidad de análisis, es decir, un subconjunto de componentes que constituyen ese conjunto con propiedades específicas, a lo que se le conoce como población.

3.4 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

3.4.1 Fuentes de información primarias

Para llevar a cabo este estudio, se seleccionó la encuesta como herramienta de recopilación de datos. Esta será aplicada a la población de los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica. Además, el método seleccionado para examinar los datos de las instituciones bancarias se realizará a través de la entrevista.

Según el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar la información necesaria para alcanzar las metas del proyecto de investigación. Este es un plan oficial para la recopilación de información sobre la unidad de análisis objeto de investigación y el problema central de la investigación. El cuestionario consta de un conjunto de interrogantes vinculadas a una o varias variables que se van a analizar (Bernal, 2006).

3.4.2 Fuentes de información secundaria

Como fuentes de información secundaria se tuvieron en cuenta sitios bibliográficos, páginas web donde se extrajeron aportes por parte de otros autores que en algún momento abarcaron este tema.

Procedimiento

1. Planeación y organización del proyecto: se establece la metodología utilizada en el proyecto de grado. Se definen las metas, el grupo de interés, la metodología (mixta: cuantitativa y cualitativa), los procedimientos e instrumentos para la recolección de datos y el calendario de

actividades. Esta etapa asegura la viabilidad del avance del trabajo y se relaciona transversalmente con todos los objetivos.

2. Revisión bibliográfica sobre inclusión financiera en Colombia: se recopila y analiza información secundaria de fuentes académicas, gubernamentales y normativas vinculadas con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y sus componentes. Se examinan las pautas y políticas nacionales que regulan y promueven la accesibilidad de servicios financieros en colectivos en situación de vulnerabilidad. Relación con el objetivo concreto: Examinar a fondo las políticas de inclusión financiera a escala nacional y las pautas para el acceso a los servicios financieros.

3. Diseño y validación de instrumentos de recolección de información: para la realización del estudio, se establecieron dos herramientas fundamentales para la recopilación de datos:

Encuesta estructurada: herramienta cuantitativa creada para su uso entre los residentes de los estratos socioeconómicos 1 y 2 del núcleo urbano de Aguachica. Su meta es recopilar datos estandarizados acerca del acceso y utilización de servicios financieros por esta población.

Entrevista semiestructurada: herramienta cualitativa enfocada en la recopilación de percepciones, estrategias y vivencias de representantes de entidades financieras locales, con relación a las estrategias de inclusión financiera aplicadas en el municipio.

Los dos instrumentos pasaron por un proceso de validación, que comprendió revisión por especialistas y aplicación piloto, con el objetivo de garantizar su relevancia, transparencia y confiabilidad. Estos instrumentos fueron creados en consonancia con el objetivo particular

número dos del proyecto, que es examinar las estrategias de inclusión financiera que impulsan las entidades financieras municipales.

4. Aplicación de encuestas a la población de estratos 1 y 2:

El sondeo se lleva a cabo a un conjunto representativo de la población urbana de Aguachica ubicado en los estratos 1 y 2.

Se recopila información sobre el acceso, utilización, barreras y percepción de servicios financieros, así como información sobre productos y estrategias bancarias.

Relacione con el objetivo concreto:

Realizar un estudio para comprender las tácticas de inclusión financiera promovidas por las entidades financieras municipales.

5. Entrevista a representantes de entidades bancarias en Aguachica: se realiza una entrevista a empleados de entidades bancarias locales (directivos, responsables de atención al cliente, o de programas de inclusión) con el objetivo de entender sus estrategias actuales de inclusión financiera, cobertura de servicios y medidas orientadas a grupos vulnerables.

Vínculo con el objetivo específico: Llevar a cabo un análisis para entender las estrategias de inclusión financiera que fomentan las instituciones financieras municipales.

6. Análisis e interpretación de resultados: la información obtenida es procesada y analizada mediante técnicas estadísticas (encuestas) y análisis cualitativos (entrevistas). Se identifican patrones, inequidades y acciones exitosas o limitadas en el campo de la inclusión financiera.

Relacione con el objetivo concreto: Realizar un estudio para comprender las tácticas de inclusión financiera promovidas por las entidades financieras municipales.

7. Diseño del programa de buenas prácticas de inclusión financiera: basándonos en los resultados logrados, se elabora una propuesta de programa dirigida a optimizar las prácticas de inclusión financiera en los habitantes de los estratos 1 y 2 de Aguachica. El programa incluye medidas factibles, sustentables y ajustadas al entorno local.

Relacione con el objetivo concreto: Elaborar un plan de buenas prácticas para promover la inclusión financiera en los habitantes urbanos de los niveles 1 y 2 de Aguachica.

8. Redacción del documento final del trabajo de grado: el documento final se organiza y se compone de acuerdo con las reglas institucionales. El reporte abarca todas las partes necesarias: introducción, marco teórico, metodología, resultados, debate, conclusiones y sugerencia.

Interconexión con el objetivo global: Es importante detallar la estrategia nacional de inclusión financiera y su evolución en las instituciones bancarias del municipio de Aguachica Cesar.

9. Socialización y entrega del trabajo de grado: se lleva a cabo la exposición oficial del proyecto frente a los jurados nombrados y se proporciona la versión definitiva del informe. Además, se contempla la opción de distribuir los beneficios entre las instituciones bancarias locales y otros interesados del municipio.

Interconexión con el objetivo global: Es importante detallar la estrategia nacional de inclusión financiera y su evolución en las instituciones bancarias del municipio de Aguachica Cesar.

3.5 Consideraciones Éticas

El desarrollo de esta investigación, se han tenido en cuenta principios éticos esenciales que aseguran la honestidad y claridad del estudio. El investigador se dedica a mantener un alto estándar de ética en cada fase del proceso de investigación, especialmente en lo que se refiere a la fiabilidad de las fuentes, el manejo cuidadoso de los datos, la exactitud de los resultados y el respeto a los derechos de autor. Se ha hecho un esfuerzo por utilizar fuentes de información que sean fiables, recientes y comprobables, tanto primarias como secundarias, para fundamentar teóricamente la investigación y sustentar los hallazgos empíricos. La selección y evaluación de estas fuentes se ha llevado a cabo con criterios académicos estrictos, asegurando su relevancia y validez científica.

La gestión de los datos recogidos se ha realizado siguiendo de manera rigurosa los principios de confidencialidad, anonimato y resguardo de la información personal de los participantes. Todos los datos se han procesado únicamente con fines de investigación y se han guardado de manera segura, garantizando que la privacidad de los encuestados no se vea comprometida ni que la información se utilice de forma indebida.

Asimismo, los resultados obtenidos han sido presentados con total objetividad, evitando cualquier distorsión que pudiera afectar la credibilidad del estudio. Se ha pretendido reflejar con

fidelidad la realidad observada, respetando la variedad de opiniones y experiencias de los participantes, y reconociendo los límites y alcances de la investigación realizada.

Por último, se ha respetado en su totalidad la legitimidad de los contenidos utilizados mediante la correcta citación de autores, teorías, estadísticas y otros aportes de terceros, cumpliendo con las normas de citación académica vigentes. Este respeto a los derechos de autor es fundamental para promover una práctica investigativa honesta, clara y responsable.

Capítulo 4. Desarrollo de Objetivos Propuestos

En este capítulo se desarrollan los objetivos propuestos de la presente investigación, los cuales relacionan la revisión bibliográfica las políticas nacionales de inclusión financiera, el diagnóstico para conocer las prácticas de inclusión financiera que promueva las entidades y, por último, plantear el programa de buenas prácticas orientado a fortalecer la inclusión financiera en los estratos vulnerables del municipio de Aguachica, Cesar.

4.1 Revisar bibliográficamente las políticas nacionales de inclusión financiera y los lineamientos para el acceso a los servicios financieros

Como estrategia de fundamentación y contextualización del presente estudio, se realizó una revisión bibliográfica de las principales políticas y lineamientos que han sido promovidos en Colombia en materia de inclusión financiera. Esta fase del proyecto permitió ir haciendo un mapeo del andamiaje normativo, de los planes de estrategia y de las iniciativas institucionales requeridas para acceder a los recursos financieros por parte de las poblaciones excluidas históricamente, como los estratos 1 y 2.

Tabla 3

Bibliografías.

Referencia	Fuente	Descripción	Normativa / Fecha
Ley 1328 de 2009 - Ley de Inclusión Financiera	Congreso de la República de Colombia	Esta ley establece las bases de inclusión financiera en Colombia,	Artículo 1: 2009 Objeto de la ley, Artículo 2: Definiciones

			promoviendo el acceso a productos financieros accesibles y responsables para todos los sectores de la población, especialmente los más vulnerables.			
Decreto 2555 de 2010 - Estatuto Orgánico del Sistema Financiero	Presidencia de la República de Colombia	de la	Regula la estructuración del sistema financiero colombiano y la operativa de entidades de crédito, facilitando el acceso al sistema financiero de manera segura y eficiente.	Artículo 1: Objeto del decreto, Artículo 2: Definición de entidades financieras	2010	
Constitución Política de Colombia	Congreso de la República de Colombia	de la	La Constitución establece derechos fundamentales que influyen en la inclusión financiera, como el derecho a la igualdad y a la no discriminación y el acceso a los servicios financieros como parte del derecho a la propiedad.	Artículo 13: Derecho a la igualdad, Artículo 51: Derecho a la propiedad	1991	
Informe de Inclusión Financiera	Banco de la República de Colombia	de la	Informe que examina el estado de la inclusión	Normativa	2023	

Banco de la República		financiera en Colombia y las estrategias para mejorar el acceso.			
Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) - Reporte de Inclusión Financiera	Superintendencia Financiera de Colombia	Reporte oficial de la SFC sobre avances y retos en la inclusión financiera en Colombia.	Normativa	2023	
Informe de Inclusión Financiera - Primer Semestre 2023	Banco de la República de Colombia	Documento que describe las tendencias y acciones implementadas para mejorar la inclusión financiera.		2023	
Resolución No. 0892 de 2014 - Lineamientos para la Inclusión Financiera	Superintendencia Financiera de Colombia	Regula las estrategias de inclusión financiera y las medidas específicas para mejorar la cobertura de servicios.	Artículo 1: Objeto de la resolución	2014	
Ley 1753 de 2015 - Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018	Congreso de la República de Colombia	Ley que define las estrategias nacionales para el desarrollo económico, incluyendo la inclusión financiera.	Artículo 5: Estrategias de desarrollo social y económico	2015	
Resolución No. 0892 de 2014	Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)	norma que establece los lineamientos que deben seguir las entidades financieras para implementar políticas de	Normativa	2014	

inclusión
financiera.

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los documentos que sirvieron de base para esta revisión sobresalen los informes del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF), los planes de desarrollo económico del Gobierno Nacional, la producción de difusores como el Banco de la República, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y muchas otras publicaciones. Igualmente, en cuenta el contenido de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) actualizada en años recientes, cuya función ha sido la de establecer lineamientos suficientemente precisos en relación con el acceso, el uso, la calidad y la protección de los usuarios del sistema financiero.

También se tuvo en cuenta la Constitución Política de Colombia que a través de sus artículos 13 y 51 consagra derechos fundamentales como la igualdad, la no discriminación y el acceso a la propiedad, en relación con el concepto de inclusión financiera. También se revisaron los últimos informes del Banco de la República y de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante los cuales se obtiene información reciente del estado de la inclusión financiera en el país, los avances y retos, así como las recomendaciones.

Es importante mencionar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que fue actualizada en los últimos años, dado que se trata de una de las estrategias que consigna unos lineamientos sobre los cuales se definieron cuatro dimensiones de análisis: acceso, uso, calidad y protección del usuario. Esta estrategia busca articular tanto esfuerzos públicos como privados, con el fin de llegar a que toda la población, en especial los estratos 1 y 2, accedan en su totalidad al sistema financiero formal.

La revisión de la normativa y documental presentada hace parte del marco de referencia que permite a la evaluación de cómo se materializan estas políticas a nivel local, en particular en el municipio de Aguachica; así mismo, se constituye en insumos fundamentales para el análisis del nivel de alineación de las disposiciones nacionales al sistema de actuación de las entidades financieras en los contextos territoriales.

4.2 Realizar un diagnóstico para conocer las prácticas de inclusión financiera que promueven las entidades financieras del municipio de Aguachica para los estratos 1 y 2 del casco urbano

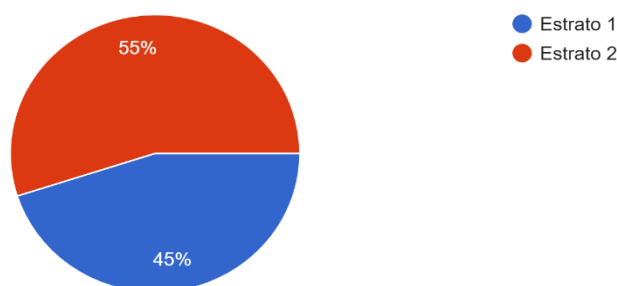
Para identificar y analizar estas prácticas se estableció una estrategia metodológica en la aplicación de dos instrumentos: por un lado, una encuesta dirigida a los habitantes de los estratos 1 y 2 de la zona urbana; por el otro lado, la realización de una entrevista semiestructurada a los representantes de las entidades financieras de la zona, siendo estas Crediservir, Comultrasan, Bancolombia, Davivienda, etc. Los resultados arrojados por estos instrumentos se presentan a continuación:

4.2.1 Análisis de la encuesta a los estratos 1 y 2

La encuesta se aplicó a 381 personas objeto del presente trabajo de estudio, como resultado del cálculo estadístico; constó de 12 preguntas acerca del acceso a los servicios financieros que ofrece las entidades financieras en el municipio de Aguachica, Cesar.

Figura 4

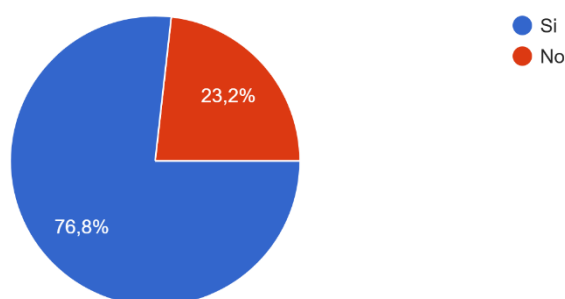
Indique el estrato socioeconómico al cual hace parte



El Gráfico 1 indica que la mayoría de los encuestados pertenecen al estrato socioeconómico 2 (55%), mientras que el 45% pertenece al estrato 1. Esto sugiere que el análisis de inclusión financiera se enfoca principalmente en los dos estratos más bajos del municipio, siendo el estrato 2 ligeramente más representativo en la muestra.

Figura 5

¿Hace parte usted de algún servicio o producto financiero actualmente?

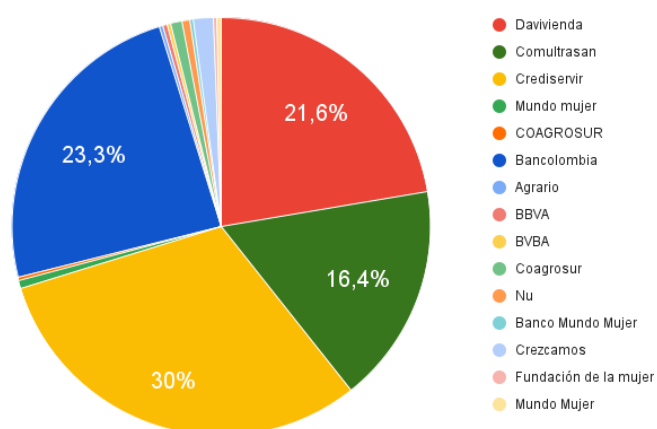


El gráfico correspondiente a la pregunta ¿Hace parte usted de algún servicio o producto financiero actualmente? señala que: El 76.8% de quienes respondieron la encuesta sí hace parte de algún servicio o producto financiero. El 23.2% no está vinculado en la actualidad a ningún producto financiero.

Esta información es importante para el diagnóstico, dado que muestra que, aunque una mayoría ya forma parte del sistema financiero, persiste, sin embargo, una importante proporción (casi una cuarta parte) de personas no incluidas, lo cual sugiere que existe una oportunidad para apuntar hacia estrategias de la inclusión.

Figura 6

¿Si su respuesta es SÍ, con qué entidad bancaria maneja el producto o servicio?



Según el gráfico, la proporción de encuestados fue la siguiente:

Crediservir: 30%

Bancolombia: 23.3%

Davivienda: 21.6%

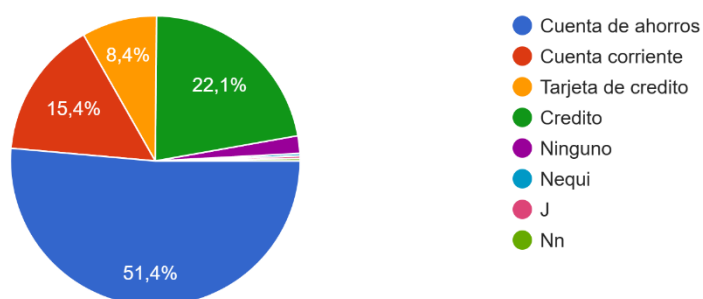
Comultrasan: 16.4%

Esto indica que la mayor entidad entre los usuarios encuestados es Crediservir, seguida por Bancolombia y Davivienda. Esta información resulta relevante para identificar las entidades

que tienen mayor penetración en los estratos 1 y 2 de Aguachica y que podrían ser los aliados en un programa de inclusión financiera.

Figura 7

¿Qué tipo de productos financieros utiliza actualmente?



Según el gráfico 4, con base en 381 respuestas, los productos más utilizados son:

Cuenta de ahorros: 51.4%

Crédito: 22.1%

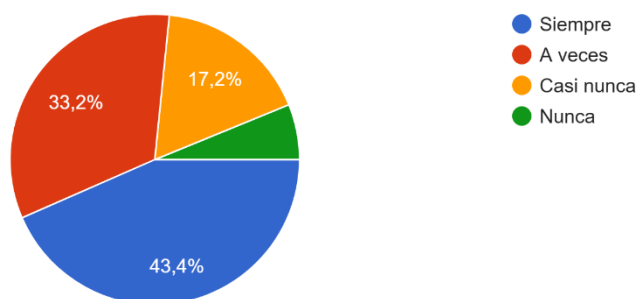
Cuenta corriente: 15.4%

Tarjeta de crédito: 8.4%

Este resultado confirma que el producto financiero más común es la cuenta de ahorros, seguido por el crédito, lo que sugiere una base de inclusión financiera centrada en el ahorro y el acceso a financiamiento básico.

Figura 8

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios bancarios?



De acuerdo con la gráfica 5, en función de 381 respuestas se da como resultado lo siguiente:

Siempre: 43.4%

A veces: 33.2%

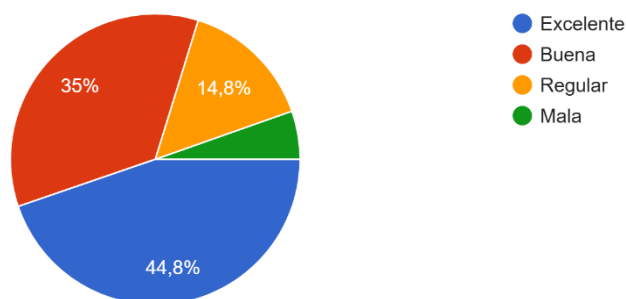
Casi nunca: 17.2%

Nunca: 6.2%

Esto quiere decir que hay una mayoría bastante considerable (con más de 76%) en cuanto a la afirmación de utilizar de manera asidua o intermitente los servicios bancarios, mientras que la una minoría (23.4%) responde con relación a un uso casi nunca o nunca de los mismos; ``cabe resaltar que la opción nunca se relaciona ya que la población puede estar vinculado algún producto financiero, pero nunca lo han utilizado``. Esta cifra será importante para identificar los niveles de uso activo y oportunidades para incrementar la utilización potenciándolos mediante estrategias de educación, confianza y accesibilidad.

Figura 9

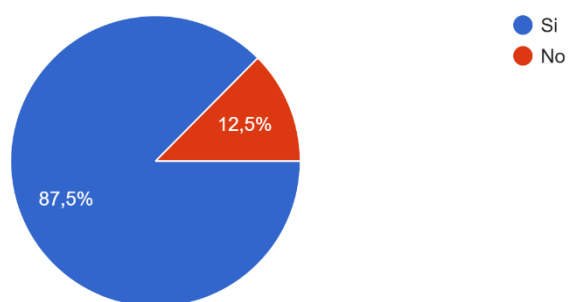
¿Cómo considera la calidad de los servicios financieros?



Vemos así que una amplia mayoría de los usuarios (casi el 80%) considera que la calidad de los servicios financieros es positiva (excelente o buena), lo cual es un punto fuerte para las entidades financieras de Aguachica, pero se debe tener cuenta que el 20.2% que considera que el servicio es regular o malo muestra una oportunidad de mejora, aun teniendo en cuenta cuestiones como la atención, la accesibilidad o la claridad en la información y la letra pequeña.

Figura 10

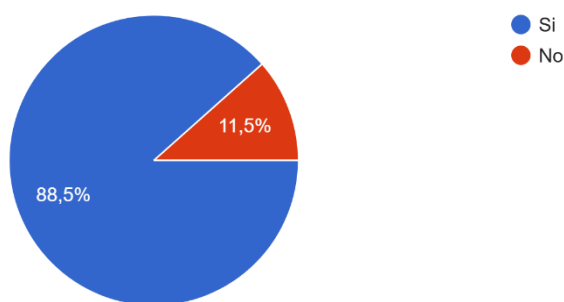
¿Considera que los servicios bancarios ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas?



En relación con la información extraída de la gráfica 7. EL 87.5% de los encuestados contestaron que sí. 12.5% contestaron que no. Este resultado refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto de los servicios financieros en la calidad de vida, lo cual refuerza la importancia de fortalecer la inclusión financiera como herramienta de desarrollo social y económico.

Figura 11

¿Estaría de acuerdo que las entidades financieras incluyeran a más personas a obtener sus productos financieros?

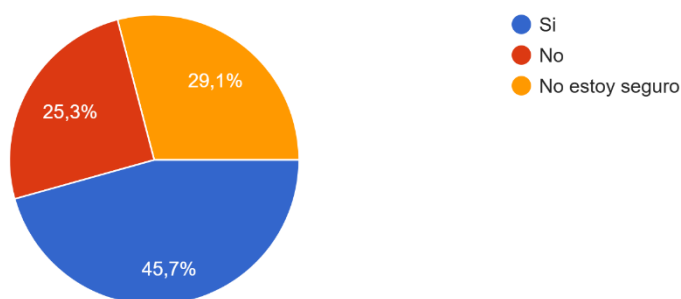


De acuerdo con el grafico 8. El 88,5% da respuestas sí y el 11,5% da respuestas no.

Esto pone de relieve un notable apoyo por parte de la comunidad hacia el impulso de la inclusión financiera, y que justifica la conveniencia de poner en marcha un esquema que ayude al acceso de las personas a productos y servicios financieros para un número mayor de personas, especialmente en los estratos 1 y 2.

Figura 12

¿Considera usted que las entidades bancarias ofrecen productos financieros accesibles para personas de los estratos 1 y 2?



De acuerdo con el gráfico mencionado, a partir de 381 respuestas indica:

Sí: 45.7%

No: 25.3%

No estoy seguro: 29.1%

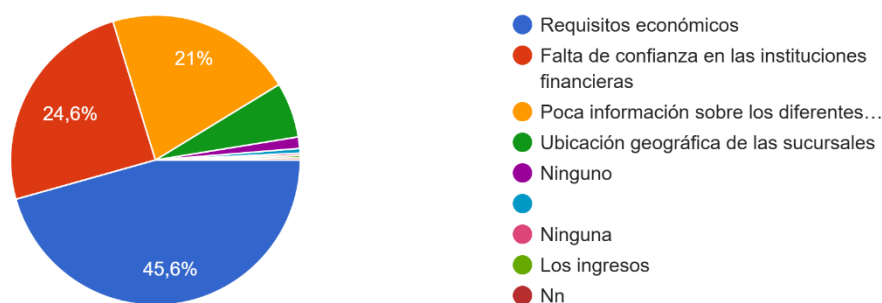
Este resultado nos indica que menos de la mitad de los encuestados perciben accesibles los productos financieros, mientras que un porcentaje significativo tiene motivos de duda o una actitud de consignar ausencia de accesibilidad. Esto pone de manifiesto una brecha en la

percepción de la accesibilidad, que podría estar ligada a la falta de información, experiencias negativas o a que existen barreras en requisitos, condiciones y productos financieros.

Este resultado, es clave para el diseño de un programa de inclusión financiera.

Figura 13

¿Cuáles considera usted que son los principales obstáculos para poder acceder a servicios bancarios si usted corresponde a los estratos 1 y 2?



En la figura 10 se puede observar los obstáculos que marcaron los encuestados que consideraban que existían:

Requisitos económicos: 45.6%

La falta de confianza hacia las instancias financieras: 24.6%

Poca información respecto de los diferentes productos y servicios: 21%

Otros aspectos como la ubicación de las sucursales, los ingresos, y respuestas como “ninguno”, son contabilizadas, pero en una menor proporción. Este resultado es un medio de

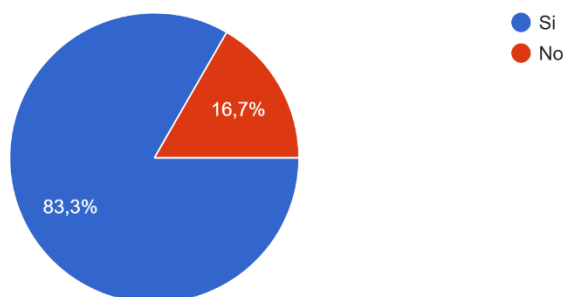
seguir reafirmando la necesidad de: Reducir las barreras económicas (montos mínimos, costos de mantenimiento, etc.).

Fortalecer la confianza a partir de la cercanía y la transparencia.

Mejorar la comunicación y la educación financiera sobre todo en comunidades vulnerables.

Figura 14

¿Utiliza o conoce el uso de plataformas digitales para acceder a servicios bancarios como apps móviles o banca en línea?

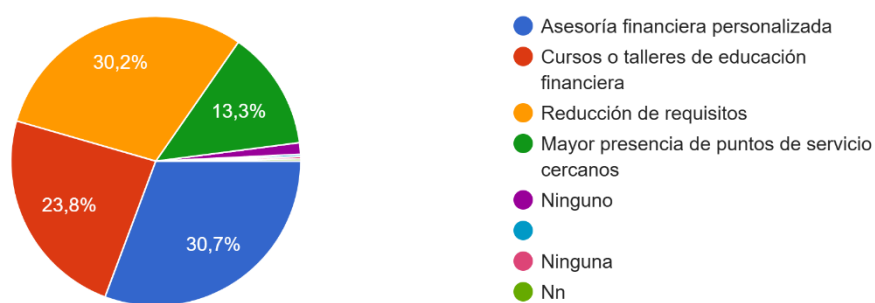


De acuerdo con el gráfico 11. El 83.3% de los encuestados respondieron que sí y el 16.7% de los encuestados respondieron que no. Lo que indica que existe un amplio entendimiento o uso de plataformas digitales bancarias por parte de la población encuestada; es una oportunidad que se debe aprovechar para fomentar el uso de servicios bancarios dentro de un concepto de inclusión financiera digital. En cambio, el 16.7% que no utiliza ni conoce de las plataformas digitales bancarias indica que hay que desplegar acciones de educación y

acompañamiento para poder reducir la brecha digital entre aquellos que si utilizan y conocen las plataformas digitales bancarias y aquellos que no lo hacen.

Figura 15

¿Qué tipo de apoyo cree que podría ayudar a mejorar el acceso a productos financieros en los estratos 1 y 2?



Los resultados de las 381 respuestas del grafico 12, los apoyos los apoyos más considerados han sido:

- Asesoría financiera personalizada: 30,7%
- Reducción de requisitos: 30,2%
- Cursos o talleres de educación financiera: 23,8%
- Mayor presencia de puntos de servicio próximos: 13,3%
- Otros (ninguno y ninguna,): porcentajes mínimos.

Esta información permite destacar tres líneas de acción que deberían ser prioritarias a seguir en el marco de un programa de inclusión financiera:

- Acompañamiento personalizado para ayudar a los usuarios en el uso de productos financieros.

- Simplificación de trámites y requisitos, principalmente para personas con ingresos informales o sin conocimientos anteriores del crédito.

- Educación financiera, práctica y que empodere a los usuarios a la hora de tomar decisiones financieras.

4.2.1.1 Diagnostico general de la encuesta a población 1 y 2.

Los entrevistados pertenecen a los estratos 1 y 2, siendo el 2 el estrato más representado. Un porcentaje considerable de estos mismos individuos (76.8 %) ya tienen vinculación a algún producto o servicio financiero, es decir, una base importante de inclusión. Las entidades más utilizadas son las correspondientes a Crediservir, Bancolombia, Davivienda y Comultrasan, considerando a Crediservir como la de mayor vinculación.

En cuanto a los productos financieros, la cuenta de ahorros es la más común; le sigue el crédito, la cuenta de corriente y, por último, la tarjeta de crédito. La frecuencia de uso de los servicios bancarios también es alta: el 43.4% siempre los usa y el 33.2% a veces. Asimismo, la forma de los productos financieros también es ejemplar, dado que la percepción de calidad de servicio es mayoritariamente positiva (44.8 % la califican como excelente; 35 % como buena).

Un dato importante es que el 87.5 % de los encuestados piensan que los servicios bancarios mejoran la calidad de vida y el 88.5 % están de acuerdo con que más personas deban tener acceso a estos productos. Sin embargo, sólo el 45.7 % piensa que los productos financieros son suficientemente accesibles para estratos 1 y 2 y un 29.1 % no lo sabe.

Los principales obstáculos reconocidos para acceder a los servicios financieros son las condiciones económicas, la desconfianza por parte de las personas ante las instituciones, etc. Aunque una gran parte de las personas (un 83.3% aproximadamente) conoce o utiliza alguna plataforma digital, como apps móviles o la banca por internet, esa mejora en el acceso no ha logrado eliminar la brecha digital que todavía sigue en pie.

Finalmente, los apoyos que la población considera más útiles para mejorar el acceso a los productos financieros son la asesoría financiera personalizada y la disminución de los requisitos o la oferta de cursos o talleres de educación financiera.

4.2.2 Análisis de la entrevista

La entrevista fue realizada a varias entidades financieras del municipio de Aguachica, Cesar, este instrumento constó de 10 preguntas las cuales se relacionaron con la iniciativa que tienen para promover la inclusión financiera en los estratos 1 y 2, que desafíos han enfrentado como entidad bancaria para garantizar la inclusión financiera de esas poblaciones, entre otras que dieron base para realizar el diagnóstico. A continuación, se recogen los aspectos más notorios agrupados según categorías temáticas:

- Prácticas de Inclusión Financiera

Las entidades desarrollan prácticas de inclusión financiera mediante campañas de educación, ferias financieras, oficinas móviles y acuerdos con estrategias de ONG de la comunidad. Estas acciones pretenden promover la disponibilidad de los servicios financieros hacia las comunidades más vulneradas.

- Productos Financieros Adaptados

Las entidades ofrecen cuentas de ahorro sin costos de mantenimiento, microcréditos por tasas accesibles, productos de ahorro programado, líneas de crédito orientadas a aquellos que comienzan emprendimientos. Algunas de las ofertas están orientadas a niños, a adultos mayores o metas específicas como vivienda y educación.

- Acceso a los Servicios Financieros

Las entidades han organizado los requisitos para abrir cuentas y acceder a créditos, eliminando barreras como montos mínimos de apertura o referencias bancarias. Así también han bajado tarifas, ampliado las condiciones y flexibilizado los requerimientos para facilitar el recorrido por el acceso a los servicios financieros.

- Comprensión de los Productos Financieros

Se hace asesoría personalizada y talleres educativos para que los/as usuarios/as puedan comprender los productos que la entidad ofrece. Los/as asesores/as están capacitados/as para explicar de modo claro y sencillo.

- Canales de Atención

Además de las oficinas físicas, se utilizan canales digitales como aplicaciones, WhatsApp, atención telefónica para los/as clientes/as y representantes comunitarios/as. Esto permite, también, una atención más cercana y accesible.

- Evaluación del Impacto

Las entidades realizan encuestas de satisfacción y análisis del uso de productos para evaluar el impacto de sus estrategias. Se ha comprobado el crecimiento de la bancarización y el uso de microcréditos en los estratos 1 y 2.

- Principales Desafíos

Entre los retos más comunes se encuentran la desconfianza hacia el sistema financiero, la baja educación financiera y digital, y la resistencia al cambio. Las entidades han respondido a través de visitas directas, condiciones ajustadas y programación educativa.

- Inclusión Digital

Se busca fomentar el uso de plataformas digitales a través de capacitaciones, talleres, materiales educativos; el objetivo de la estrategia es el acceso remoto para los servicios financieros.

- Aporte al Desarrollo Económico

La inclusión financiera es entendida como un medio para mejorar la calidad de vida, fomentar las iniciativas emprendedoras y reactivar la economía local: el acceso al crédito y al ahorro permite a los hogares planificar y crecer económicamente.

4.2.2.1. Diagnóstico general sobre la entrevista realizada a las entidades financieras en Aguachica.

Tal como se describe en las entrevistas obtenidas de las entidades financieras Crediservir, Comultrasan, Bancolombia y Davivienda, se establecen logros importantes en el fomento de la inclusión financiera en Aguachica. No obstante, sobreviven barreras estructurales y operativas que limitan el ámbito de aplicación y la efectividad de dichas iniciativas, en especial en los estratos más vulnerables.

- Barreras que se perciben

Desconfianza al sistema financiero: Muchos usuarios potenciales todavía anteponen a las entidades financieras como inaccesibles o poco transparentes limitando su disposición de vincularse.

Bajo nivel de educación financiera y digital: Existe desconocimiento generalizado sobre cómo funcionan productos financieros básicos de un bajo nivel educativo informado y escasa capacidad de usar canales digitales.

Resistencia ante el cambio: Ciertas comunidades muestran resistencia a los cambios de prácticas informales de ahorro y de crédito limitando el uso de servicios formales.

Limitaciones de infraestructura de tecnología y de conectividad: Si bien se promueve el uso de canales digitales no todos los usuarios cuentan con dispositivos adecuados como un efectivo acceso a Internet.

- Puntos Débiles de las Estrategias actuales

Baja continuidad del servicio personalizado: Se brindan talleres y asesorías para el proceso de inclusión financiera, pero a menudo sin conseguir acompañamiento continuado de tal forma que se asegure la apropiación de los conocimientos.

Baja compatibilidad interinstitucional: Las acciones de inclusión financiera. Las acciones no siempre están coordinadas de forma que se evite la duplicidad de acciones o bien que existan vacíos en la cobertura.

Baja adaptación cultural de sus productos y estrategias: Algunos productos y acciones no integran lo suficiente las dinámicas culturales y económicas de la zona, lo cual reduce su efectividad.

Limitación en la medición de impacto: Si bien se aplican encuestas de satisfacción, no siempre se evalúa el impacto que tienen las acciones para mejorar las condiciones de vida de los usuarios o para la sostenibilidad financiera de los mismos.

Se ha podido llegar a la conclusión de que el estudio de las entrevistas con las entidades financieras en Aguachica muestra la existencia de una voluntad más explícita de dirigirse a la inclusión financiera de los estratos 1 y 2, dado que se evidencian aspectos tales como la oferta de productos accesibles, la formulación de estrategias de educación financiera o la diversificación de canales de atención. No obstante, también se reflejan aún barreras de carácter estructural o cultural que limitan el desarrollo de estas iniciativas.

Las principales debilidades encontradas como: la desconfianza hacia el sistema financiero, el escaso nivel de alfabetización financiera y digital, la resistencia al cambio, la limitada cobertura tecnológica, dan la impresión de que toda intervención debe ser mucho más

integral, territorial y sostenida. Además, la falta de articulación entre actores y la escasa medición del impacto real en la población a nivel social llevan a que no se logre consolidar una estrategia entendida como efectiva y escalable.

Este diagnóstico pone de manifiesto que, para alcanzar la forma más pura de inclusión financiera, no puede ser suficiente con ofrecer al mercado productos y/o servicios; se debe trabajar sobre la construcción de confianza, el reforzamiento de capacidades y la adaptación de las soluciones al contexto local, garantizando el acompañamiento. Las conclusiones alcanzadas constituyen la base sobre la cual poder diseñar un programa de inclusión financiera que dé respuestas a las realidades de la población más vulnerable de Aguachica y que contribuya al desarrollo económico sostenible del municipio.

4.3 Establecer un programa de buenas prácticas orientado al fortalecimiento de la inclusión financiera en la población urbana de los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica, Cesar.

Con el fin de alcanzar el objetivo de elaborar un programa de buenas prácticas para la inclusión financiera en el sector urbano de la población de los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica se recogió la siguiente ruta que incluye:

Sistematización de hallazgo

Diseño del programa de buenas practica

Propuesta de implementación con cronogramas y actores claves

Visualización del programa en forma de resumen ejecutivo

4.3.1 Sistematización de hallazgos

A partir de la sistematización del diagnóstico que se realizó mediante encuestas a los estratos 1 y 2 y entrevistas a entidades financieras aparecieron los siguientes aspectos:

- Acceso a productos financieros muy limitado a cuentas de ahorro.
- Muy bajo uso y muy bajo conocimiento de los productos financieros disponibles.
- Existencia de obstáculos tales como: requerimientos económicos, falta de información, desconfianza, y brecha digital.
- Estrategias institucionales, pero con un muy bajo alcance y continuidad.
- Necesidad de educación financiera y de la búsqueda de canales accesibles.

4.3.2 Diseño del programa de Buenas Prácticas

Los componentes estratégicos en los que se ha estructurado el programa son los siguientes:

a) Educación Financiera Comunitaria

- Talleres de educación financiera presenciales en barrios y colegios.
- Microcápsulas radiales y en redes sociales.
- Alianzas con otras instituciones educativas y/o comunitarias.

b) Innovación en la Canales de Atención

- Promocionar corresponsales bancarios en zonas periféricas.
- Oficinas móviles programadas a lo largo de la semana.

- Atención por WhatsApp y/o app con lenguaje sencillo.

c) Productos Financieros Adaptados

- Cuentas sin cuota de manejo.
- Microcréditos con tasas preferenciales.
- Seguros básicos para salud y/o vivienda.

d) Seguimiento y Evaluación

- Indicadores de bancarización, uso y satisfacción.
- Encuestas periódicas.
- Panel comunitario de retroalimentación.

4.3.3 Propuesta de Implementación

La implementación del programa incluye:

a) Cronograma Tentativo (6 meses)

- Mes 1: Socialización del programa y alianzas institucionales.
- Mes 2: Diseño de materiales educativos y selección de canales.
- Mes 3-4: Talleres y canales móviles.
- Mes 5: Evaluación intermedia y ajustes necesarios.
- Mes 6: Resultados y recomendaciones.

b) Actores Clave

- Entidades financieras locales (Crediservir, Comultrasan, Bancolombia, Davivienda).

- Alcaldía de Aguachica.
- Organizaciones sociales y comunitarias.
- Instituciones educativas.
- Medios de comunicación locales.

c) Recursos Necesarios

- Recursos humanos: facilitadores, promotores comunitarios.
- Recursos tecnológicos: dispositivos móviles, plataformas digitales.
- Recursos financieros: materiales, transporte, incentivos.

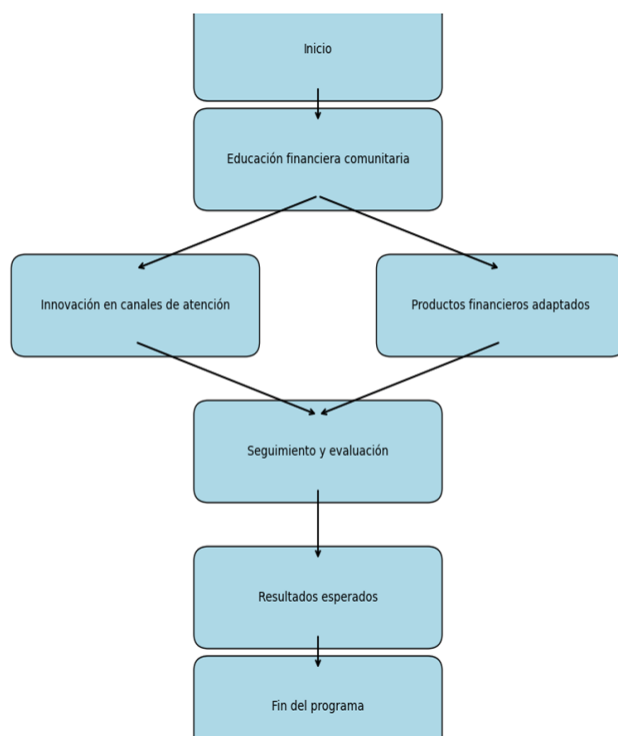
4.3.4 Visualización del programa

- Diagrama de flujo del programa

El diagrama de flujo, como el que se encuentra a continuación, representa la secuencia lógica del programa que se propone para potenciar la inclusión financiera en los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica. El diagrama comienza con el primer componente del programa que es la forma de sistematización de hallazgos, seguido del componente de diseño del programa, de la estrategia de implementación y el componente de la evaluación y el cierre del proceso. Cada componente está interrelacionado para asegurar, en la ejecución del programa, una puesta en práctica que sea suficientemente contextualizada del mismo.

Figura 16

Diagrama de flujo del programa



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Matriz de planificación.

Actividad	Objetivo Específico Relacionado	Responsable	Recursos Necesarios	Tiempo Estimado	Indicadores de Evaluación
Realizar talleres de educación financiera en barrios de estratos 1 y 2	Fortalecer la educación financiera comunitaria	Entidades financieras y líderes comunitarios	Material didáctico, facilitadores, espacios comunitarios	2 meses	Número de talleres realizados, nivel de asistencia, encuestas de satisfacción
Implementar oficinas móviles y corresponsales bancarios	Ampliar el acceso físico a servicios financieros	Bancos locales y alcaldía	Vehículos adaptados, personal, permisos logísticos	3 meses	Número de puntos móviles implementados, cobertura geográfica alcanzada

Diseñar productos financieros adaptados a la realidad económica local	Ofrecer productos inclusivos y accesibles	Departamentos de innovación de entidades financieras	Estudios de mercado, asesoría técnica, validación con usuarios	2 meses	Número de productos diseñados, tasa de adopción por nuevos usuarios
Lanzar campañas de comunicación sobre inclusión financiera	Sensibilizar a la población sobre los beneficios del sistema financiero	Oficinas de comunicaciones de bancos y alcaldía	Medios locales, redes sociales, material gráfico	1 mes	Alcance de la campaña, nivel de recordación del mensaje
Monitorear y evaluar el impacto del programa	Medir resultados y ajustar estrategias	Equipo de evaluación del proyecto	Instrumentos de medición, software de análisis, personal técnico	Durante todo el programa	Informe de evaluación, indicadores de acceso, uso y satisfacción

Nota. Elaboración propia.

- Resumen ejecutivo.

El denominado programa de buenas prácticas para la inclusión financiera en el municipio de Aguachica pretende principalmente facilitar el acceso, el uso y la apropiación de los servicios financieros por parte de los estratos 1 y 2 para el diseño de estrategias integral que articulen esfuerzos públicos y privados, la educación financiera comunitaria, la innovación en los canales de atención y el diseño de productos adaptados. La buena práctica se proyecta a implementar en un periodo de 6 meses, promoviendo la participación de los actores locales, a partir de mecanismos de evaluación continua.

4.3.5 Diseño del programa

El diseño se presentó por medio de una cartilla interactiva que lleva como título “*Mi dinero, Mi futuro: Guía de Buenas Prácticas Financieras para todos*”, consta de 14 páginas en las que se evidencia dicha guía.

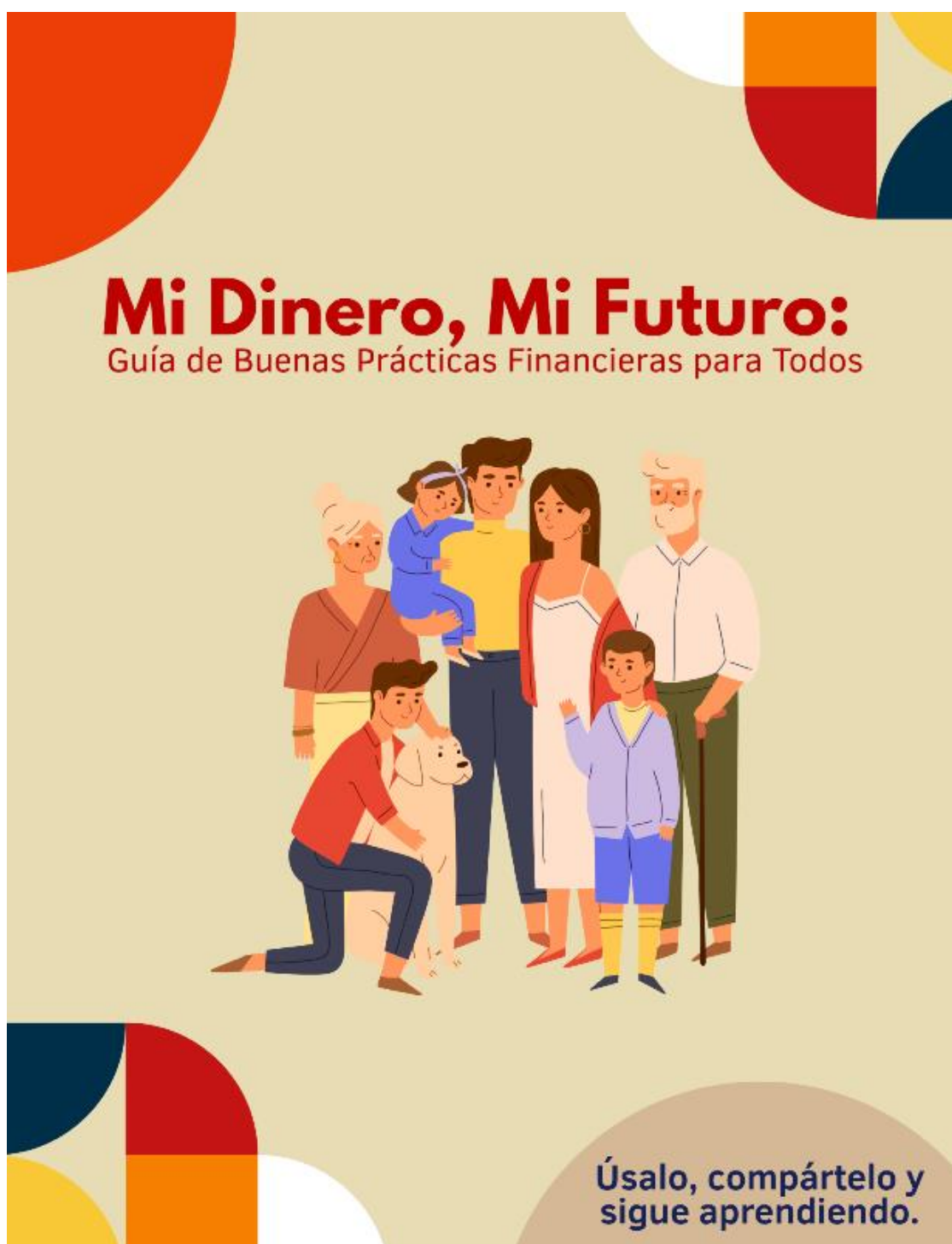
Las tipografías principales fueron, Clear Sans, League Spartan, Archivo Black y Nunito. Asimismo, los colores principales utilizados son: rojo intenso y beige claro. Los secundarios naranja, rojo vino, azul marino y blanco.

Los colores de la portada están cuidadosamente seleccionados para equilibrar calidez, profesionalismo y claridad. Invitan al lector a explorar el contenido, generando confianza y resaltando la utilidad de la cartilla sin verse demasiado técnica o rígida. Además, los contrastes de color ayudan a jerarquizar la información y hacen que la portada sea visualmente atractiva y comprensible para todo público.

Este programa tiene como objetivo presentar una guía que donde se establezcan las buenas prácticas de inclusión financiera y a su vez fortalecer el lazo entre las entidades financieras y la población de estratos 1 y 2 del casco urbano del municipio de Aguachica, Cesar. Con esto se quiere lograr una relación más inclusiva entre las partes involucradas. A continuación se muestra el diseño del programa.

Figura 17

Programa de buenas prácticas



¿Qué es la inclusión financiera y por qué es importante para ti?

La inclusión financiera significa que todas las personas, independientemente de sus ingresos, pueden acceder y utilizar de forma fácil, segura y justa productos financieros como cuentas de ahorro, préstamos, seguros o pagos digitales.

Para muchos en nuestra comunidad, esto puede marcar la diferencia entre vivir al día o construir un futuro mejor. Una cuenta de ahorros te permite invertir tu dinero de forma segura, un préstamo te permite emprender un negocio y la educación financiera te permite tomar decisiones más inteligentes con tu dinero.

El acceso al sistema financiero significa más oportunidades. **¡Y este programa es para ti!**



Tener acceso al dinero es tener oportunidades...

Accede, Ahorra y Crece



1

Ahorrar te da tranquilidad y te ayuda a alcanzar metas, como comprar un electrodoméstico o enfrentar una emergencia.

2

Un crédito bien usado puede ayudarte a iniciar un negocio, estudiar o mejorar tu vivienda.



3

Los seguros te protegen ante imprevistos: salud, accidentes o daños a tus pertenencias.

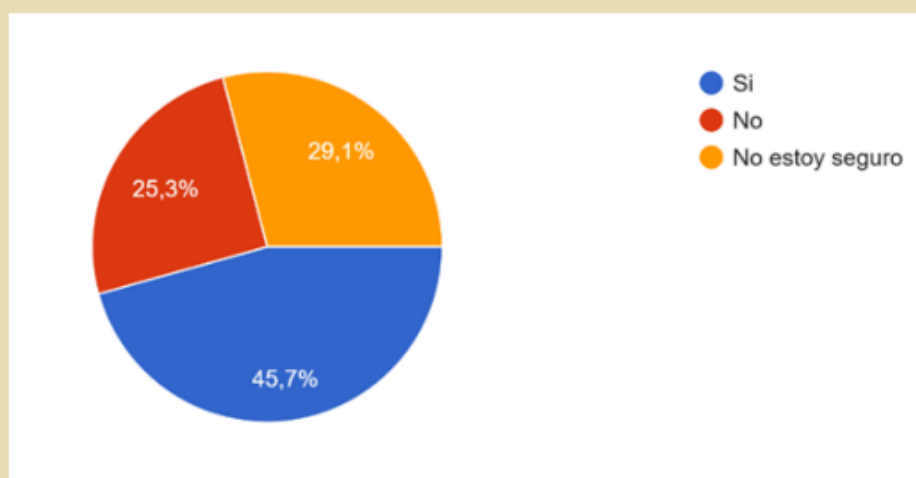
4

Con tu celular puedes pagar servicios, enviar dinero o revisar tu saldo sin hacer filas.



¡Venga! Analicemos...

¿Considera usted que las entidades bancarias ofrecen productos financieros accesibles para personas de los estratos 1 y 2?



Aunque el resultado puede parecer positivo a primera vista, las respuestas muestran una fuerte señal de duda y desconfianza hacia la accesibilidad de los productos financieros en estratos bajos. Esto refuerza la necesidad de educación financiera clara y cercana, uno de los ejes clave de nuestra cartilla.

Crea soluciones más flexibles e inclusivas



¿Qué haría usted para que Doña Rosa sí pueda acceder al crédito?

Desconfianza y abandono del proceso financiero



¿Qué palabras bancarias no entiendes?
¿Quién podría explicártelas?

Problemas Comunes



¿cómo funciona la app del banco?



No sé cómo pedir un crédito



¡Tengo miedo de perder mi dinero!



HELP!

¿Por qué son importantes las buenas prácticas financieras?

Las buenas prácticas financieras son pequeños hábitos que te ayudan a administrar tu dinero, tomar mejores decisiones y aprovechar el sistema financiero sin correr riesgos innecesarios.

Aplicarlas a diario puede marcar la diferencia entre endeudarte y alcanzar tus metas.



A continuación, cinco consejos para buenas prácticas financieras:

-  **Ahorra aunque sea poco**
Un poquito cada semana puede ayudarte en una emergencia o para cumplir un sueño.
-  **Infórmate antes de firmar**
Lee, pregunta y entiende todo antes de aceptar un crédito o firmar un documento.
-  **Usa la plataforma digital segura**
Revisa que sea una app oficial, protege tus claves y no compartas tu información.
-  **Asiste a charlas**
Aprender más sobre finanzas te da herramientas para tomar mejores decisiones.
-  **Pregunta sin pena**
No tengas miedo de pedir ayuda. Todos estamos aprendiendo a manejar mejor nuestro dinero.

Diviértete con Nosotros



V	P	S	Q	O	E	M	S	G	D	I	N	E	R	O
L	X	B	B	I	R	W	Z	S	V	R	G	G	X	T
S	A	P	E	N	A	S	E	S	O	R	I	A	T	H
F	H	C	N	T	F	H	W	I	T	A	L	L	E	R
C	O	T	E	E	X	S	U	S	P	A	G	O	J	A
O	R	U	F	R	Q	M	K	O	K	C	S	W	A	K
N	R	A	I	E	T	C	C	W	H	U	E	I	E	S
F	O	X	C	S	B	T	C	C	H	E	G	N	O	K
I	S	G	I	L	E	S	R	K	P	N	U	C	Z	D
A	F	Z	O	C	C	P	E	R	A	T	R	L	K	I
N	H	M	Q	N	V	Z	D	S	P	A	O	U	W	G
Z	C	V	I	I	C	N	I	K	P	Q	R	S	Q	I
A	A	L	Z	Q	G	S	T	A	C	W	K	I	G	T
Q	W	S	V	H	W	P	O	N	T	T	R	O	Q	A
A	S	N	W	U	K	B	A	N	C	O	D	N	V	L

- Ahorro
- Crédito
- Seguro
- Banco
- App

- Inclusión
- Dinero
- Cuenta
- Pago
- Interés

- Confianza
- Digital
- Taller
- Asesoría
- Beneficio

¡Tu futuro financiero empieza hoy!

La inclusión financiera no se trata solo de tener una cuenta bancaria; se trata de tener acceso a herramientas que te ayuden a crecer, proteger a tu familia y alcanzar tus sueños.

Con lo que has aprendido en esta cartilla, ya has dado el primer paso. Ahora te invitamos a poner en práctica estos buenos hábitos financieros, a buscar apoyo cuando lo necesites y a compartir este conocimiento con los demás.

Recuerda: Tu dinero puede cambiar tu vida si lo administras bien.

¡Tú también puedes participar activamente en el sistema financiero!



**La educación financiera
es el primer paso hacia un
futuro con más
oportunidades.**

¡Pregunta, aprende y toma el control de tus finanzas!



Universidad
Popular del Cesar

Discusión

El presente estudio abordó la problemática de la inclusión financiera en los estratos 1 y 2 del municipio de Aguachica, enfocándose en el papel que desempeñan las entidades bancarias en el fomento de prácticas que permitan a esta población acceder de manera efectiva y sostenible a los servicios financieros. A partir del análisis de resultados, y en contraste con el marco teórico, se evidencia que, si bien se han dado avances normativos y programáticos en materia de inclusión financiera a nivel nacional, persiste una brecha significativa en la implementación y efectividad de estas iniciativas a nivel local.

En relación con el primer objetivo específico, que consistió en revisar bibliográficamente las políticas nacionales de inclusión financiera y los lineamientos para el acceso a los servicios financieros, se identificó que Colombia ha desarrollado un marco robusto para promover la inclusión financiera. Políticas como la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y el fortalecimiento de la Banca de las Oportunidades han contribuido a ampliar la cobertura y promover productos financieros adaptados a las poblaciones vulnerables. Sin embargo, como lo indican autores como Cámara y Tuesta (2014) y Rojas-Suárez (2016), estas políticas aún enfrentan retos en cuanto a su implementación efectiva en zonas intermedias o rurales, como Aguachica. En este sentido, el marco regulatorio está bien establecido, pero la articulación con las entidades financieras locales y las realidades sociales del municipio es aún insuficiente.

El segundo objetivo, que se enfocó en realizar un diagnóstico de las prácticas de inclusión financiera, permitió evidenciar que existen iniciativas aisladas, tales como el uso de corresponsales bancarios, apertura de cuentas de bajo monto, créditos de consumo y capacitaciones ocasionales. No obstante, los resultados también revelaron que estas prácticas

carecen de continuidad, personalización y acompañamiento. Coincidiendo con las observaciones de Demirgüç-Kunt et al. (2018), la inclusión financiera efectiva no se logra únicamente con la existencia de productos financieros, sino con su adaptabilidad al perfil socioeconómico de los usuarios, su nivel de educación financiera y la confianza que estos tengan en las instituciones.

En cuanto al tercer objetivo específico, el estudio propuso un conjunto de recomendaciones centradas en la formación financiera comunitaria, el diseño de productos adecuados al nivel socioeconómico de la población y el fortalecimiento de alianzas entre bancos, gobiernos locales y organizaciones sociales, apoyado por una educación constante y un enfoque participativo.

En síntesis, la discusión de los resultados demuestra que la inclusión financiera en Aguachica, aunque reconocida como una prioridad a nivel nacional, no ha logrado consolidarse plenamente en los sectores más vulnerables del municipio. Existe una brecha significativa entre la oferta de servicios financieros y la capacidad de la población para entenderlos, acceder a ellos y beneficiarse de forma tangible. La articulación entre políticas nacionales, estrategias institucionales y necesidades locales es clave para lograr un impacto real. El diseño e implementación de buenas prácticas debe contemplar un enfoque contextualizado, que reconozca las dinámicas sociales del territorio y promueva la participación de la comunidad en el proceso de inclusión financiera.

Conclusiones

Las practicas antes mencionadas resalta la importancia crucial de promover una inclusión financiera efectiva en sectores tradicionalmente desatendidos. A lo largo de la investigación, se evidenció que las barreras económicas, educativas y culturales han limitado el acceso de las comunidades de estratos 1 y 2 a los servicios financieros formales.

El análisis de las prácticas de inclusión financiera implementadas por las entidades bancarias en Aguachica revela tanto avances significativos como áreas de mejora. Si bien algunas instituciones han adoptado estrategias adaptadas a las necesidades de estos estratos, como microcréditos, capacitación financiera y productos accesibles, también se identificaron desafíos persistentes, como la falta de confianza en el sistema financiero y la escasa difusión de información sobre los servicios disponibles.

Se concluye que para fomentar una inclusión financiera real y sostenible en Aguachica, es fundamental que las entidades bancarias ejerzan un compromiso proactivo. Esto incluye el diseño de productos innovadores y asequibles, campañas de educación financiera, y alianzas con organizaciones comunitarias que faciliten la integración y el empoderamiento de la población. De esta manera, no solo se contribuirá al bienestar económico de los estratos más vulnerables, sino que también se potenciará el desarrollo socioeconómico del municipio en su conjunto.

Finalmente, este estudio pone de manifiesto la necesidad de seguir investigando y monitoreando las prácticas de inclusión financiera, asegurando que se adapten a las dinámicas cambiantes de la comunidad y cumplan con el objetivo de brindar igualdad de oportunidades para todos.

Recomendaciones

1. Diseño de Productos Financieros Accesibles: Las entidades bancarias deberían desarrollar productos financieros específicos para estratos 1 y 2, con condiciones flexibles que incluyan tasas de interés competitivas, montos bajos de crédito y plazos accesibles. Esto podría incentivar el uso de los servicios financieros.

2. Capacitación y Educación Financiera: Implementar programas de educación financiera en colaboración con organizaciones comunitarias y escuelas locales. Esto ayudará a las personas a entender mejor los productos financieros y a tomar decisiones informadas sobre su uso.

3. Fortalecimiento de la Confianza: Trabajar en campañas de comunicación que expliquen claramente los beneficios y la seguridad de utilizar servicios financieros formales. Incluir testimonios de usuarios satisfechos puede ayudar a generar confianza en la comunidad.

4. Uso de Tecnología: Aprovechar la tecnología móvil y plataformas digitales para ofrecer servicios financieros que sean accesibles desde cualquier lugar. Esto es especialmente importante en áreas donde las sucursales bancarias pueden no estar disponibles.

5. Integración de la Inclusión Financiera en Políticas Públicas: Abogar por políticas públicas que promuevan la inclusión financiera y el acceso equitativo a servicios bancarios. Los gobiernos locales pueden desempeñar un papel clave en la creación de un ambiente propicio para la inclusión financiera.

Referencias

- Alfaro. (2012). *Metodologia de la investigacion, pautas para hacer una tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/delimitacion-temporal-en-una.html>
- Andes, U. d. (2023). *¿Qué es el desarrollo económico? Descubre su impacto en la sociedad actual?* Obtenido de <https://programas.uniandes.edu.co/blog/desarrollo-economico#:~:text=WhatsApp-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desarrollo%20econ%C3%B3mico?,Imagen%20de%20Gerd%20Altmann.&text=El%20desarrollo%20econ%C3%B3mico%20se%20define,posici%C3%B3n%20en%20la%20arena%20globala>
- Appleyard, 2., & Bayero, 2. (27 de 06 de 2015). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815003717>
- Appleyard, L. (2011). *Inclusión financiera en Colombia. análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20\(2017\)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20\(2013\)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal.](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20(2013)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal.)
- Banca de las oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). Obtenido de Reporte de inclusión financiera: nuevos avances y retos en Colombia: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/noticias/reporte-de-inclusion-financiera-2023-nuevos-avances-y-retos-en-colombia>

Banca de las oportunidades. (2024). Obtenido de Reporte inclusión financiera:

<https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/>

Banco mundial. (29 de Marzo de 2022). Obtenido de inclusión financiera:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview#1>

Banco, M. (2022). *Inclusion Financiera*. Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

Bayero, M. A. (2015). *Inclusión financiera en Colombia, análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20\(2017\)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20\(2013\)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20(2013)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal).

BBVA. (2025). *¿Qué es el ahorro y cómo ahorrar mejor en todas las etapas de la vida?*

Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-el-ahorro-y-como-ahorrar-mejor-con-estos-consejos/>

BBVA, B. (s.f.). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/finanzas-sostenibles/inclusion-financiera-que-es-y-como-puede-reducir-la-pobreza/>

Bernal. (2006). *Capítulo III, marco metodológico*. Obtenido de

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

C, R. (03 de 03 de 208). *Problema científico* . Obtenido de

<https://www.calameo.com/books/005032838ab5c41e45ff6>

Castañeda, K. (2023). *Inclusión financiera en las zonas rurales de Colombia : una aproximación cuantitativa*. Obtenido de

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/6071e059-5cb7-483d-acb5-119477298579>

Chavez. (2001). *Capitulo III, marco metodologico*. Obtenido de

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0063008/cap03.pdf>

Department of financial, p. i. (2025). *Glosario de términos financieros*. Obtenido de

<https://dfpi.ca.gov/consumers/glossary-of-financial-terms/glosario-de-terminos-financieros/>

Euroinnova. (2004). *¿que son las practicas?* Obtenido de [https://www.euroinnova.com/blog/que-](https://www.euroinnova.com/blog/que-son-las-)
[son-las-](https://www.euroinnova.com/blog/que-son-las-practicas#:~:text=Podemos%20tomar%20como%20concepto%2C%20que,en%20una%20cosa%20en%20espec%C3%ADfico)

[practicas#:~:text=Podemos%20tomar%20como%20concepto%2C%20que,en%20una%20cosa%20en%20espec%C3%ADfico](https://www.euroinnova.com/blog/que-son-las-practicas#:~:text=Podemos%20tomar%20como%20concepto%2C%20que,en%20una%20cosa%20en%20espec%C3%ADfico)

Falabella, B. (2024). *Brechas de la educacion fiannciera*. Obtenido de

https://politicaspUBLICAS.uc.cl/web/content/uploads/2024/07/INFORME-educacion-financiera-_VF.pdf

FinDev Gateway. (2024). Obtenido de Financial Inclusion Compass 2024 - Resumen ejecutivo.:

<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2024/06/financial-inclusion-compass-2024-resumen-ejecutivo>

Fopep. (2022). *Entidad bancaria, Fopep*. Obtenido de

<https://www.fopep.gov.co/glosario/entidad-bancaria/#:~:text=Instituci%C3%B3n%20financiera%20que%20se%20encarga%20de%20administrar,econom%C3%ADa%20determinada%2C%20prestan%20el%20servicio%20de%20banco>

Franklin Allen, L. K. (2016). *Inclusión financiera en Colombia. análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20(2013)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal)

[45%20\(2017\)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20\(2013\)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/#:~:text=Bhowmik%20y%20Debdulal%20Saha%20(2013)%2C%20los%20puntos,haber%20barreras%20de%20acceso%20al%20cr%C3%A9dito%20formal).

Función Pública. (s.f.). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59594>

Hernandez, & Otros. (2001). *Capítulo III, marco metodológico*. Obtenido de

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0063008/cap03.pdf>

Hernandez, S., & Otros. (2008). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

[https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10852/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1#:~:text=\(Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20y%20otros%202008,fotograf%C3%ADa%20de%20m%C3%A1s%20completa%20del%20fen%C3%B3meno](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10852/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1#:~:text=(Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20y%20otros%202008,fotograf%C3%ADa%20de%20m%C3%A1s%20completa%20del%20fen%C3%B3meno).

- Martinez, A., & Resendiz, C. (2021). *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ec1dee09-6156-4604-ad22-9a93b59a7961/content>
- Morales, F. C. (22 de Enero de 2024). *Servicios financieros*. Obtenido de <https://www.rankia.com/diccionario/economia/servicios-financieros>
- Morgan, & Portines. (2015). *Inclusión financiera en Colombia. análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20\(2017\)/151555055004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/)
- Pontines, M. y. (07 de 2014). Obtenido de <https://www.adb.org/publications/financial-stability-and-financial-inclusion>
- Público, M. d. (2006). *Decreto 3078 de 2006, por el cual se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades*. Obtenido de https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-03/dec_3078_programa_de_inversion_banca_oportunidades.pdf
- Superintendencia financiera de Colombia*. (2024). Obtenido de Reporte inclusión financiera: <https://www.superfinanciera.gov.co/>
- Tamayo, & Tamayo. (2006). *Marco metodológico*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

- Urbano, Y. M. (2024). *La inclusión financiera en Colombia: un análisis del acceso a los servicios financieros según el estrato socioeconómicos y la relación con las empresas Fintech*. Obtenido de <https://vitela.javerianacali.edu.co/items/9a3e23a1-e94e-4fd4-8865-558f7dada47f>
- Vera, & Titelman. (2013). *Inclusión financiera en Colombia. análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa*. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20\(2017\)/151555055004/#fn2](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-45%20(2017)/151555055004/#fn2)

Apéndices

Apéndice A *Encuesta dirigida a la población de estratos 1 y 2.*

ENCUESTA REALIZADA COMO INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN ACDEMICA DENOMINADA LA INCLUSION FINANCIERA COMO PRACTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ENTIDADES BANCARIAS DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA PARA ESTRATOS 1 Y 2

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo conocer y analizar la problemática que existe en la población de estratos 1 y 2 de Aguachica acerca del difícil acceso a los productos o servicios financieros.

INSTRUCCIONES: Se solicita muy respetuosamente responder de manera clara, precisa, concisa y sincera, las preguntas que se plantean a continuación, además, se le manifiesta que la información suministrada será confidencial y tendrá un valor importante en este trabajo de investigación netamente académica, la cual, es desarrollada y manipulada por sus investigadores.

Sección de preguntas.

1. Indique el estrato socioeconómico al cual hace parte
 - Estrato 1
 - Estrato 2
2. ¿Hace parte usted de algún servicio o producto financiero actualmente?
 - Si
 - No
3. ¿Si su respuesta es SI, con qué entidad bancaria maneja el producto o servicio?
 - Banclombia
 - Davivienda
 - Crediservir
 - Comultrasan

- Otro: _____
4. ¿Qué tipo de productos financieros utiliza actualmente?
- Cuenta de ahorros
 - Cuenta corriente
 - Tarjeta de crédito
 - Crédito
 - Otro: _____
5. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios bancarios?
- Siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
6. ¿Cómo considera la calidad de los servicios financieros?
- Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Mala
7. ¿Considera que los productos bancarios ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas?
- Si
 - No
8. ¿Cree que las entidades bancarias ofrecen productos financieros accesibles para personas de los estratos 1 y 2?
- Si
 - No
 - No estoy seguro
9. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para acceder a servicios bancarios si pertenece a los estratos 1 y 2?
- Requisitos económicos

- Falta de confianza en las instituciones financieras
 - Poca información sobre los productos o servicios
 - Ubicación geográfica de las sucursales
 - Otro: _____
10. ¿Utiliza o conoce el uso de las plataformas digitales para acceder a servicios bancarios como apps móviles o banca en línea?
- Si
 - No
11. ¿Qué tipo de apoyo cree que sería útil para mejorar el acceso a productos financieros en los estratos 1 y 2?
- Asesoría personalizada
 - Cursos o talleres de educación financiera
 - Reducción de requisitos
 - Mayor presencia de puntos de servicio cercanos
 - Otro: _____

Apéndice B *Entrevista dirigida a entidades financieras del municipio de Aguachica.*

**ENTREVISTA REALIZADA COMO INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN ACADEMICA DENOMINADA;**

**INCLUSION FINANCIERA EN CONTEXTOS URBANOS PARA ESTRATOS 1 Y
2 DE AGUACHICA CESAR**

INSTRUCCIONES: Se solicita muy respetuosamente responder de manera clara, precisa, concisa y sincera, las preguntas que se plantean a continuación, además, se le manifiesta que la información suministrada será confidencial y tendrá un valor importante en este trabajo de investigación netamente académica, la cual, es desarrollada y manipulada por sus investigadores.

Sección de preguntas.

1. ¿Qué practicas o iniciativas tiene la entidad para promover la inclusión financiera en los estratos 1 y 2 de la población del municipio de Aguachica?
2. ¿Cuáles son los productos financieros específicos que ofrecen para atender las necesidades de esta población?
3. ¿Qué medidas toman para facilitar el acceso a servicios financieros para personas de bajos ingresos en términos de requisitos y costos?
4. ¿Cómo se aseguran de que los clientes de los estratos 1 y 2 comprendan plenamente los productos financieros que ofrecen?
5. ¿Qué canales de atención y servicio al cliente tienen disponibles para brindar asesoría a la población de estos estratos?
6. ¿Cómo evalúan el impacto de sus programas de inclusión financiera en los estratos 1 y 2 y qué resultados han obtenido hasta ahora?
7. ¿Qué desafíos han enfrentado como entidad bancaria para garantizar la inclusión financiera de estas poblaciones y cómo los han abordado?
8. ¿Cómo fomentan la inclusión digital para que los clientes de los estratos 1 y 2 puedan acceder a los servicios financieros a través de plataformas en línea?
9. ¿Cree usted como entidad bancaria que la inclusión financiera si le aporta al desarrollo económico de la población de estratos 1 y 2 de Aguachica?
10. ¿Qué estrategias implementan para educar una población de bajos ingresos sobre la importancia del ahorro y la planificación financiera?

Apéndice C *Video de sondeo preliminar a habitantes del municipio de Aguachica.*

Evidencia: <https://youtu.be/KTs5QHI-Mlk>