

EL PAPEL DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN EL PROCESO DE
BANCARIZACIÓN: UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN COLOMBIA

LUIS CARLOS RAMOS COMBARIZA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE ECONOMÍA
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
BOGOTÁ, D.C.
2015

EL PAPEL DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN EL PROCESO DE
BANCARIZACIÓN. UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE INCLUSIÓN
FINANCIERA EN COLOMBIA.

LUIS CARLOS RAMOS COMBARIZA

Trabajo de grado para optar al título de
Maestría en Ciencias Económicas

Directores: JOHN JAIRO GÓMEZ RÍOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE ECONOMÍA
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
BOGOTÁ, D.C.

2015

Nota de Aceptación

Firma Decano de la Facultad

Firma primer jurado

Firma segundo jurado

Bogotá, D.C., Mayo de 2015

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la fuerza y el valor para emprender retos cada día. A mi familia por apoyarme en todas las decisiones que tomo y por estar a mi lado cada día.

Al Profesor John Jairo Gómez Ríos quien me acompañó como Director de este trabajo de grado y quien me orientó para obtener los mejores resultados.

Al Profesor Darío José Salcedo Monroy, quién fue mi asesor constante en el desarrollo del modelo econométrico del presente documento y a quién debo el resultado final del mismo.

Tabla de contenido

	pág.
Introducción	1
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
1. Marco Referencial	5
1.1. Marco conceptual.....	5
1.1.1. Definiciones.....	5
2. Referentes teóricos	7
2.1. Imperfecciones del mercado	7
2.2. Revisión de literatura	9
2.3. Antecedentes del sector financiero colombiano	16
2.4. Composición actual del sistema financiero	17
2.5. Creación de Banca de las Oportunidades.....	20
2.6. Conpes Número 3424 - Mayo 16 de 2006	21
2.6.1 Decreto 3078 de septiembre 8 de 2006 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público	22
2.6.2 Decreto 2233 de 2006 del Ministerio de Hacienda y Crédito público.....	23
2.6.3. Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.....	23
3. Hechos estilizados-evidencia empírica.....	24
3.1 Bancarización	24

3.1.1. Evolución del indicador de Bancarización en Colombia.	24
3.1.2 Corresponsales bancarios en Colombia.....	31
4. Metodología	37
4.1 Encuesta beneficios de corresponsalía bancaria	37
4.1.1 Población y Muestra.	37
4.1.2. Resultados de la encuesta.....	41
4.2 Ficha técnica de la encuesta.....	55
4.3 Modelo Econométrico	55
4.3.1. Estrategia Empírica	56
4.3.2. Datos de Indicador de Bancarización.....	58
4.4 Resultados.....	59
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
Bibliografía.....	70
Anexos.....	75

Lista de Gráficas

	Pág.
Gráfica 1. Profundización financiera.....	25
Gráfica 2. Bancarización	27
Gráfica 3. Número de transacciones y valores recaudados.....	34
Gráfica 4. Respuesta a la pregunta 1	42
Gráfica 5. Respuesta a la pregunta 2.....	43
Gráfica 6, Respuesta a la pregunta 3.....	45
Gráfica 7. Respuesta a la pregunta 4.....	46
Gráfica 8. Respuesta a la pregunta 5.....	47
Gráfica 9. Respuesta a la pregunta 6.....	48
Gráfica 10. Respuesta a la pregunta 7.....	50
Gráfica 11. Respuesta a la pregunta 8.....	51
Gráfica 12. Respuesta a la pregunta 9.....	52
Gráfica 13. Respuesta a la pregunta 10.....	53

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia ...	18
Tabla 2. Entidades vigiladas por la Superintendencia solidaria	20
Tabla 3. Evolución del número de personas con productos financieros	29
Tabla 4. Número de personas con cuenta de ahorros según accesos a otros productos financieros (Cifras a marzo de 2014)	30
Tabla 5. Resumen con las cifras más significativas en corresponsables bancarios	33
Tabla 6. Nivel de confianza	38
Tabla 7. Respuesta a la pregunta 1	42
Tabla 8. Respuesta a la pregunta 2	43
Tabla 9. Respuesta a la pregunta 3	44
Tabla 10. Respuesta a la pregunta 4	46
Tabla 11. Respuesta a la pregunta 5.	47
Tabla 12. Respuesta a la pregunta 6	48
Tabla 13. Respuesta a la pregunta 7	49
Tabla 14. Respuesta a la pregunta 8	51
Tabla 15. Respuesta a la pregunta 9	52
Tabla 16. Respuesta a la pregunta 10	53

Tabla 17. Ficha técnica	55
Tabla 18. Paneles	56
Tabla 19. Efecto de los corresponsables bancarios en el indicador de Bancarización en Colombia 2008- 2013	65

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Estadísticas descriptivas modelo econométrico	75
Anexo 2. Resultado de regresión part_cartera_consumo	76
Anexo 3. Resultado de regresión part_cartera_vivienda	77
Anexo 4. Resultado de regresión part_cuenta_ahorro	78
Anexo 5. Resultado de regresión part_cuenta_corriente	79
Anexo 6. Resultado de regresión part_microcredito	80

Introducción

Desde 2006, año en que el Gobierno Nacional habilita a las entidades financieras, la prestación de sus servicios a través de la contratación de comercios (droguerías, tiendas, supermercados, entre otros) bajo el modelo de corresponsalía bancaria, el número de corresponsales aperturados en el país ha tenido un crecimiento acelerado, pasando de 1.658 corresponsales en junio de 2007 a 61.981 corresponsales a cierre de marzo de 2014.

Las entidades financieras han encontrado en este modelo la posibilidad de apalancar su crecimiento comercial, su plan de expansión y masificación, en la contratación de diferentes establecimientos comerciales que fungen como corresponsales bancarios; los cuales permiten incrementar el número de transacciones y realizarlas a menor costo, cerca a los lugares de trabajo y vivienda de sus clientes sin necesidad de hacer grandes inversiones de capital en la apertura de robustas oficinas bancarias.

Esta posibilidad ha generado que día a día haya más comercios interesados en hacer parte de una entidad financiera a través de la prestación de servicios de Corresponsalía Bancaria, y a dichas entidades encontrar aliados que legitimizan los servicios financieros en sectores que antes no eran atendidos.

Se considera que este crecimiento de corresponsales ha tenido impacto en el proceso de bancarización, al permitir al sector financiero hacer presencia en municipios y zonas de estratos bajos, rurales y con foco en la atención de personas de bajos ingresos. En este sentido, el gobierno Nacional a través del programa Banca de las Oportunidades reporta tener el 99% de los municipios del país atendidos por las entidades financieras. (Bancoldex , 2009)

En Colombia, entidades como Asobancaria en colaboración con SIFIN, Banca de las Oportunidades, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera, entre otras, realizan la medición de bancarización generando

diferentes reportes, que buscan realizar seguimiento a dicho indicador y encontrar la forma de que las entidades financieras lleguen a la mayor cantidad de personas. En particular Asobancaria explica la bancarización así:

El reporte de bancarización tiene como fuente el sistema de información que se construyó en colaboración con CIFIN, y que recoge el número de individuos (personas y empresas) con acceso a productos financieros desagregado por: total nacional, departamentos y municipios. Esta iniciativa busca proveer información sobre el número y ubicación de las personas que tienen acceso a los servicios financieros, permitiendo así un diseño de políticas públicas adecuadas, específicamente en las zonas más necesitadas. (Bancoldex, 2009)

El Banco de la República realizó una encuesta durante el primer semestre de 2014, que busca determinar cuáles serían las variables a estudiar para definir claramente el concepto de Inclusión Financiera en Colombia y permitir la toma de decisiones en términos de Política Pública.

Con base en este estudio, y como estrategia nacional de Inclusión Financiera, el gobierno nacional ha propuesto crear para el segundo semestre de 2014, la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera; la cual será el órgano de coordinación y orientación superior de la política y entidades relacionadas con la inclusión financiera.

Dado lo anterior, la presente investigación trabajará las variables que se encuentran disponibles en Colombia con cifras trimestrales del periodo 2008 – 2013:

- Cifras de Bancarización
- Cifras de Evolución de los Corresponsales Bancarios

El presente trabajo toma como base el Reporte de Inclusión Financiera de Banca de las Oportunidades para el año 2013; donde se explica ampliamente los

resultados en materia de bancarización, crecimiento de canales de distribución para las entidades financieras traducidos en Indicadores de acceso, los resultados de transaccionalidad de los productos en los diferentes canales entendidos como el uso de los productos y la calidad y bienestar que se obtiene una vez los clientes y usuarios se alejan del sector informal. Como aporte adicional al contexto nacional, el presente trabajo busca, explicar a través de un ejercicio metodológico que comprende dos fases a saber: a través de una encuesta de campo y un modelo econométrico, determinar ***¿qué impactos han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de Bancarización en Colombia, en el periodo 2008 a 2013?***

La metodología busca, por una parte, explicar a través de una encuesta los beneficios de la corresponsalía bancaria para los comerciantes que adoptan este modelo en sus establecimientos, y por otro lado, identificar, a través de un modelo econométrico, la correlación existente entre el proceso de bancarización en Colombia y la apertura de corresponsales bancarios.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el impacto que han tenido los corresponsales bancarios en el proceso de Bancarización en Colombia, en el periodo 2008 a 2013.

Objetivos Específicos

- a) Determinar la correlación entre el crecimiento de corresponsales y el aumento de las personas bancarizadas.
- b) Describir, como resultado de la investigación, los beneficios del servicio de corresponsalía bancaria tanto para los comercios contratados para tal fin.
- c) Identificar cuáles son los productos de mayor uso en corresponsales bancarios y cuáles de estos aportan valor en el proceso de bancarización.

1. Marco Referencial

1.1. Marco conceptual

1.1.1. Definiciones.

- a) Bancarización: según la Asobancaria, la Bancarización es el número de personas mayores de 18 años con acceso a productos financieros y que poseen al menos un producto.
- b) Banco: institución financiera cuya función principal consiste en captar recursos del público a través de depósitos a la vista y de depósitos a término, para colocarlos nuevamente en forma de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas del crédito.
- c) Corresponsales Bancarios: Un Corresponsal Bancario (CB) es un establecimiento comercial en cabeza de una persona natural o jurídica con el que una entidad financiera firma un contrato de corresponsalía con el objetivo de prestar servicios financieros en nombre de los establecimientos de crédito a través de una terminal electrónica, en cumplimiento de lo definido en el Título IX de la parte 2 del Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- d) Cuentas Corrientes: el monto que las personas o las entidades tienen a la vista en los bancos. Usualmente no devengan intereses y se manejan a través de una libreta de cheques.
- e) Cuentas de ahorro: cuenta que se tiene en un establecimiento financiero y cuyo objetivo es la protección de los ahorros. Estas cuentas permiten que el ahorrador obtenga un beneficio por su depósito y se facilite solicitar un préstamo dependiendo del monto promedio de tal depósito.
- f) Cuentas inactivas: cuenta corriente o de ahorro en las cuales, por un período de al menos seis meses, no se ha realizado ningún tipo de

transacciones como movimiento de depósito, retiro o transferencia o en general cualquier débito o crédito que le afecte.

- g) Datafonos: dispositivo empleado por los establecimientos comerciales a través de los cuales se efectúan pagos y se realizan otras operaciones.
- h) Establecimientos de crédito: entidades financieras vigiladas por la SFC dentro de las cuales se incluyen bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas financieras.
- i) Programa banca de las oportunidades (BdO): Programa del Gobierno Nacional creado en 2006 con el objetivo de promover la inclusión financiera buscando equidad social.
- j) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV): corresponde al salario mínimo definido anualmente con la participación de Empresarios, Sindicatos y el Gobierno.
- k) Puntos de Contacto (PdC): Corresponde a los diferentes canales que ponen a disposición de clientes y usuarios las entidades financieras para acceder a sus productos y servicios: Oficinas Bancarias, Corresponsales Bancarios (CB), Cajeros Automáticos (ATM) y datafonos.
- l) Terminal Electrónica: Dispositivo empleado por los establecimientos comerciales para realizar transacciones como pagos, depósitos, retiros de dinero, entre otras. Los más utilizados son Datafonos, POS, Celulares, Computadores PC o Tablets.
- m) Transacciones Monetarias: Operaciones financieras que implican movimiento de dinero como pagos, retiros, depósitos, transferencias.
- n) Transacciones no Monetarias: Operaciones realizadas donde no se realiza movimiento de dinero, como las consultas de saldo, solicitud de extracto ó certificaciones.

2. Referentes teóricos

2.1. Imperfecciones del mercado

Desde la óptica del análisis teórico vamos a ver ¿cómo es posible que las imperfecciones de los mercados de capitales, que conllevan a un proceso erróneo de la asignación de los recursos y limitan las posibilidades de acceso al crédito a muchos agentes económicos?

La naturaleza imperfecta del mercado de crédito, es uno de los argumentos más citados en la literatura ortodoxa para subrayar las ineficiencias generadas por las fallas en la distribución de los ingresos y de la riqueza. Según (Stiglitz, 1969) la redistribución de la riqueza se debe dar desde las personas más ricas hacia las más pobres, de tal manera que estos nuevos ingresos de los pobres les permitan mayor acceso a la educación, a la tecnología y a los factores de producción y así reemplazar las falencias generadas por la ausencia del crédito. Pero el análisis no para ahí, cuando se estudian las oportunidades que puede generar para una familia de bajos ingresos tener acceso al microcrédito ofrecido por las entidades especializadas en prestar estos servicios. Si bien es cierto, la Banca tradicional ha generado exclusión financiera al no prestar a las personas de bajos ingresos; pero hoy, gracias a la presencia de corresponsales bancarios de entidades micro financieras, más personas de bajos ingresos en sectores rurales y sectores marginales de las ciudades, ubicados en las periferias, han encontrado la posibilidad de tener cercanía con el sector financiero formal y han encontrado una posibilidad de tener recursos en calidad de préstamo muy lejos de los costosos “gota a gota”.

Las imperfecciones del mercado de capitales, que se ven más marcadas en las restricciones de las entidades bancarias para realizar prestamos a familias de ingresos más bajos, lo anterior por considerarse que este tipo de familias tienen menos garantías reales que respalden sus deudas (o son nulas) y por ello se

podría generar una exclusión del sistema financiero (Galor & Zeira, 1993). Algunas de las imperfecciones del mercado de capitales pueden ser:

- a) Costos de transacción para el inversor.
- b) Limitaciones al endeudamiento personal.
- c) Diferente estructura impositiva de las personas físicas.
- d) Acceso a la información con costo.
- e) Costos de emisión.
- f) Costos de dificultades financieras.
- g) Costos de agencia.
- h) Indivisibilidad de activos.
- i) Mercados limitados.

Sin embargo, al analizar estas teorías desde la perspectiva del sector microfinanciero en Colombia, estas barreras se están rompiendo y el paradigma de las garantías reales ha pasado a ser otra de las circunstancias que la tecnología microcrediticia ha destruido, demostrando que las familias de bajos recursos son susceptibles de crédito, tomando como base el análisis de su ingreso y su capacidad de pago futuro. Entonces, la garantía es la confianza. Confianza que la entidad financiera construye sobre la base del conocimiento del cliente y que el cliente construye con la entidad al saber que la entidad confió en él y seguirá confiando siempre que él (el cliente) cumpla con sus obligaciones financieras. En la medida en que el cliente pague oportunamente sus cuotas, la entidad microfinanciera podrá renovar su microcrédito en montos y plazos mayores.

Se ha dado un gran paso en el otorgamiento de crédito a personas y empresas de bajos ingresos, pero aún falta mucho por hacer. Para corregir estas imperfecciones del mercado se requiere que exista una participación activa del Gobierno Nacional, para que desde las políticas públicas se logre mayor cobertura bajo estas metodologías microfinancieras. Se requiere que los Bancos que

prestan servicios microfinancieros tengan una regulación especial para estimular a las entidades tradicionales a prestar dichos servicios. Hoy, a través de los Corresponsales Bancarios muchas entidades promocionan el acceso a microcrédito y en general a su portafolio de productos financieros, y como veremos más adelante en el modelo econométrico, los resultados son favorables y optimistas.

2.2. Revisión de literatura

El proceso de investigación y revisión de literatura ha permitido encontrar extensa información sobre trabajos investigativos, empíricos y descriptivos, realizados sobre Bancarización e Inclusión financiera en Latinoamérica y Colombia. A continuación se realizará un recorrido general de los dos marcos para situar el estado actual de la literatura:

En Latinoamérica se encuentra el caso más cercano a la investigación tratada en este documento en un estudio realizado en México denominado: EL IMPACTO DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA: UNA PRIMERA EVALUACIÓN de la serie Estudios Económicos del CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México) en 2012 por Pablo Peña y Alejandro Vásquez. Este estudio, como en todos los casos analizados, plantea que en general no hay un consenso sobre el significado de Inclusión Financiera, pero adoptan la definición adoptada por las autoridades mexicanas, según la cual la inclusión financiera es: “el acceso a y el uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada, que garantice esquemas de protección al consumidor y que promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

El estudio hace un recuento básico de las políticas que ha implementado el gobierno mexicano para promover la inclusión financiera, examina las cifras de apertura, transaccionalidad y uso de corresponsales bancarios y realiza inicialmente una evaluación indirecta del impacto intermedio de los

corresponsales bancarios, como respuesta en términos de la apertura de corresponsales y lo que muestran las cifras de apertura y transaccionalidad.

Para evaluar el impacto final realizan un modelos de diferencias múltiples y variables instrumentales según Gertler et al. (2011) como respuesta a la métrica de inclusión financiera que utilizan en el modelo.

El documento presenta los siguientes resultados: en el análisis de Referencias Múltiples los coeficientes estimados para el cambio en el número de corresponsales sólo son estadísticamente significativos para el saldo de los depósitos. En los demás casos los cambios en el número de corresponsales y en el ritmo al que crecieron parecen no haber tenido un efecto estadísticamente distinto de cero sobre los depósitos o el número de tarjetas de débito y crédito.

En cuanto al análisis realizado a través de Variables Experimentales, los resultados de las regresiones muestran un impacto positivo y significativo de los corresponsales sólo para el caso de tarjetas de crédito. En los demás casos los cambios en el número de corresponsales, y en el ritmo al que crecieron no parece tener un efecto estadísticamente distinto de cero sobre los depósitos o el número de tarjetas de débito y crédito.

En conclusión el estudio muestra que la apertura de corresponsales ha tenido éxito y las entidades financieras han realizado la apertura de corresponsales los cuales han sido utilizados por los clientes. Sin embargo, no se encuentra evidencia del impacto positivo que los corresponsales causen en el número de tarjetas débito y crédito, ni tampoco en el saldo de los depósitos. Pero realizan la salvedad de lo prematuro de dicha evaluación en razón al corto tiempo de operación de los corresponsales.

Otro documento revisado en la literatura es el estudio Documento de trabajo 13/36 de BBVA Research titulado: FACTORES DE DEMANDA QUE INFLUYEN EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO: ANÁLISIS DE LAS BARRERAS A

PARTIR DE LAS ENIF, de diciembre de 2013 por Carmen hoyos Martínez, Ximena Peña Hidalgo y David Tuesta. Este estudio explora los factores que influyen en la decisión de no usar los servicios financieros formales en México, utilizando como base los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) realizada por la CNBV, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Alianza para la Inclusión Financiera (Alliance for Financial Inclusion AFI, 2012)

El documento hace un análisis general de las políticas de inclusión financiera en México y revisa los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para entrar a realizar un modelo econométrico que permita determinar los factores que desde la demanda generan barreras de acceso a servicios financieros. Para ello estiman modelos probit. El modelo considera como variables endógenas el análisis de barreras construido a partir de las preguntas de la ENIF. Como variables exógenas consideran las variables que pueden influir en la inclusión financiera: Género, Edad, Características de hogar al que pertenece, Nivel educativo, Ocupación, Ahorro y remesas, Ingresos, Tamaño de la localidad donde habitan los individuos, Capacidad de respuesta a shock exógeno.

El documento concluye, de acuerdo con la información de la ENIF 2012, que en México el 39.7% de los adultos entre 18 y 70 años están vinculados con el sistema financiero formal, es decir, que el 60.3% de la población adulta se encuentra excluida del sistema financiero. De acuerdo con el análisis de modelo probit, en México, la barrera más importante para acceder a los servicios financieros es la insuficiencia o variabilidad de los ingresos, y la segunda de mayor relevancia es la autoexclusión. Sin embargo, el análisis del modelo muestra que personas de menores ingresos y mujeres, que son tradicionalmente excluidas del sistema financiero, tienden a tener menor autoexclusión financiera y por tanto a través de la generación de políticas públicas adecuadas, y desarrollo de productos y servicios financieros que atiendan las necesidades de este segmento se podría modificar este comportamiento.

En el documento DETERMINANTES DE LA INCLUSIÓN AL SISTEMA FINANCIERO: ¿CÓMO HACER PARA QUE EL PERÚ ALCANCE LOS MEJORES ESTÁNDARES A NIVEL INTERNACIONAL? por Carlos Aparicio, Miguel Jaramillo y Manuel Luy, de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) en junio de 2012. El documento explica el crecimiento económico sostenido presentado por la economía peruana en la década de 2002 a 2012 que ha permitido mayor profundización del sistema financiero y la expansión del acceso a los servicios financieros. A través de un panel de datos de 155 países a nivel mundial para el periodo 2004-2010 estima modelos con estimadores (Within, Mínimos Cuadrados Generalizados y Variables Instrumentales) con el objetivo de encontrar los principales determinantes de la expansión de la inclusión financiera (profundización financiera y acceso al sistema financiero) en los países a nivel mundial con el fin de identificar posibles reformas de política en el Perú. Inicialmente realizan una evaluación a la evolución de diferentes indicadores de inclusión financiera en el Perú y los comparan con los de otros países. Se detienen para realizar un análisis de la literatura que demuestra la relación inversa existente entre el desarrollo económico, las dificultades geográficas de los países, y las variables demográficas. (Gallup & Sash, 1999) Explican como las dificultades geográficas y las variables demográficas también pueden repercutir negativamente en la expansión de los servicios financieros. Finalmente realizan un modelo econométrico de panel de datos cuyos resultados sugieren la importancia que tiene el acceso a la consulta de los datos crediticios de las personas que desean adquirir créditos en el sector financiero. Igualmente demuestran la relevancia que tienen las condiciones geográficas de cada país y cada zona y cómo estas condiciones afectan la prestación de servicios financieros, la presencia de las entidades y el nivel de acceso y uso de los clientes en estos servicios. Por otro lado, muestra la necesidad de mejorar los marcos legales que permitan a los países en desarrollo facilitar las condiciones para la expansión de servicios financieros. Proponen que estas reformas acompañen las políticas

actuales de expansión obtenidas a través de la constitución de cajeros corresponsales (Corresponsales Bancarios), que han ayudado a mejorar las condiciones de uso y la profundización financiera en el Perú.

Rosa Matilde Guerrero, Silvia Espinosa y Kurt Focke en el documento INCLUSIÓN FINANCIERA, APROXIMACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS, del Banco Central de Ecuador en 2012 desarrollan un análisis a las intervenciones de algunos gobiernos desde política pública en varios países de la región y estos son sus resultados:

En el caso de Honduras el “Programa de Fortalecimiento de la Red de Seguridad Financiera y Mejora del Acceso al Financiamiento” promovió la estabilidad del sistema financiero y la inclusión financiera a través de mejoras al marco regulatorio para facilitar la transparencia informativa, desarrollo de mecanismos de protección al usuario de servicios financieros, diseño e implementación de una campaña de educación financiera, y fortalecimiento de las centrales de riesgo.

Expone el caso de Ecuador a través del programa “Canal Alternativo de Distribución de Remesas para Pequeños Intermediarios Financieros Ecuatorianos” como herramienta de inclusión financiera utilizando la herramienta del Sistema Nacional de Pagos (SNP) como motor de integración de los actores del sistema financiero popular y solidario, relacionándolo directamente con el objetivo estratégico de inclusión y Equidad contemplado en el Plan Nacional de Desarrollo promovió por el gobierno del Ecuador. Su resultado permite profundizar el acceso a servicios financieros, disminuir la brecha de exclusión tecnológica y generar canales de recepción de remesas, especialmente para inmigrantes en condición de irregularidad.

Casos como el de Panamá y Ecuador con el proyecto de “Fortalecimiento de Buros de Crédito y Centrales de Riesgo” muestran como las importantes reformas realizadas en Ecuador que permitieron crear un marco legal para el fortalecimiento

del manejo de la información relevante situada en los Burós de Crédito promovieron que las entidades financieras ampliaran las posibilidades de incluir más personas al tener herramientas e información amplia y robusta y fortaleciendo la supervisión de los Burós. En el caso de Panamá se aplican una serie de herramientas y metodologías especializadas que permiten realizar estudios de crédito bajo las modalidades de “scoring de crédito” que buscan generar masivamente el aumento de la cartera de microcrédito, bajo modelos de riesgo controlado, lo que a la larga permite el desarrollo del sistema.

En Colombia, es muy reducida la literatura que permita realizar análisis del impacto de la corresponsalía bancaria en la bancarización o la inclusión financiera como parte de un proceso de investigación soportado en modelos estadísticos, econométricos u otros.

En Borradores de Economía No. 776 del Banco de la República, Acceso a Servicios Financieros, en 2013, Carlos Gustavo Cano, María del Pilar Esguerra, Nadia García, J. Leonardo Rueda y Andrés M. Velasco realizan una propuesta de cambio del indicador de Bancarización básico en Colombia medido como el acceso de las personas mayores de edad a por lo menos un producto financiero, al concepto de inclusión financiera tomando el concepto de Alliance For Financial Inclusion (AFI) como un concepto integral a partir de cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar. También toman el concepto de Inclusión Financiera presentado por el Grupo Consultivo de Ayuda a los pobres (CGAP) donde la inclusión financiera busca que los hogares y las empresas tengan acceso y puedan hacer un uso efectivo de servicios financieros los cuales deberían ser ofrecidos en un marco regulatorio que permita su oferta y uso de manera responsable y sostenible. Tomando como punto inicial estas definiciones y a partir de la Encuesta de Capacidades Financieras del Banco Mundial y el Banco de la

República¹, para el caso colombiano, desarrollan una propuesta de análisis econométrico desde el lado de la Demanda. En Colombia, estudios como los realizados por Asobancaria, Banca de las Oportunidades, El Banco de la República, entre otros, estudian el fenómeno de la inclusión financiera desde el lado de la oferta de servicios financieros. Como resultados obtenidos a través de regresiones no lineales demuestran conclusiones robustas de la caracterización de acceso, tales como ser hombre adulto, tener una relación estable, tener ingresos altos, pertenecer a familias menos numerosas, poseer riqueza, tener una actitud financiera proactiva, ser educado financieramente, y vivir cerca de un centro urbano; donde hay presencia de entidades financieras están relacionadas con un mayor grado de acceso a los diferentes portafolios de productos y servicios del sector. Adicionalmente, proponen cambios del marco regulatorio que permita promover a las IMF a hacer parte del sistema financiero vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el sistema de regulación especial que las haga visibles. También mejorar el sistema de garantías para ofrecer mayores opciones para respaldar obligaciones y reducir los costos de acceso. Otro punto importante es promover reformas de tipo institucional que impulsen plataformas tecnológicas de acceso y comunicación, y valoración de riesgos.

Por otro lado, María Angélica Lacouture Cabarcas realiza un trabajo de grado en la Pontificia Universidad Javeriana titulado REVISIÓN A LA PROPUESTA ACTUAL DE BANCARIZACIÓN A TRAVÉS DE CORRESPONSALES BANCARIOS EN COLOMBIA PARA EL AÑO 2012, donde realiza un trabajo descriptivo de la evolución del indicador de bancarización y las tendencias para la implementación del modelo de corresponsalía bancaria en Colombia, El trabajo

¹ La Encuesta de Capacidades Financieras es un proyecto del Banco Mundial financiado con recursos del Russia Financial Literacy and Education Trust Fund, cuyo objetivo es generar una medición robusta y comparable entre países de ingresos bajos y medios de los conocimientos, las actitudes y los comportamientos financieros de la población. Este proyecto se concretó para siete países: Armenia, México, Uruguay, Líbano, Nigeria, Turquía y Colombia, para los cuales se realizó la encuesta y se obtuvieron resultados en 2012.

describe las entidades financieras que prestan servicios a través de corresponsalía bancaria y los diferentes modelos de corresponsales y detalla las transacciones realizadas por cada uno de ellos. Concluye que la implementación del Canal corresponsales Bancarios permite a los clientes y usuarios tener mayor disponibilidad a los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras y evidencia la desaceleración de los montos transados a través de las sucursales bancarias, lo cual puede explicarse por el uso de canales alternos.

2.3. Antecedentes del sector financiero colombiano

El Sistema Financiero Colombiano ha pasado por diferentes momentos en su historia, donde se han presentado situaciones que han definido el actuar de la Banca Nacional y de los mismos clientes y consumidores financieros. Más de siglo y medio de historia dejan gran cantidad de experiencia, que a la larga han permitido que Colombia tenga un Sistema Financiero sólido, dinámico y estable, que ha logrado salir adelante en las crisis económicas y que ha servido como palanca para el desarrollo productivo de la sociedad y dinamizador de la economía. No obstante, los esfuerzos para lograr este panorama han sido altos, encontrando obstáculos de diferente índole, relacionados con el entorno nacional e internacional de la economía, siempre cambiante, los cuales han sido resueltos con aciertos, pero también desaciertos de política que revisaremos más adelante.

Colombia goza en la actualidad de una de las economías más prosperas y estables de la región, que ha mostrado un crecimiento sostenido en los últimos años y que gracias a diferentes efectos como la Industrialización y la globalización, entre otros, y la correcta aplicación de políticas macroeconómicas consistentes, han logrado mostrar resultados como: mantener moderadas tasas de interés, baja inflación, déficit mejorado y crecimiento en la inversión extranjera lo que ha

permitido desarrollar entidades vigiladas² por la Superintendencia Financiera de Colombia con carácter comercial y social que llegan a los diferentes nichos de mercado y con presencia en más del 99% de los municipios del país³.

2.4 Composición actual del sistema financiero

El sistema financiero colombiano cuenta con diferentes entidades que se encuentran vigilados y controlados por el ente máximo supervisor, la Superintendencia Financiera de Colombia, que agrupa a sus vigilados en 5 Industrias de acuerdo con su actividad económica y el tipo de servicio prestado:

Industrias Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC):

- Establecimientos de crédito
- Sector Asegurador
- Fondos de Pensiones y Cesantías
- Fiduciarias
- Intermediarios de Valores

En la actualidad, la Superintendencia Financiera de Colombia supervisa y vigila la operación de 419 entidades, como se muestra en la Tabla 1:

² Las Entidades Vigiladas hace referencia a las sociedades de servicios financieros autorizadas para funcionar por la Superintendencia Financiera de Colombia quien realiza labores de inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora, y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados al público. La Superintendencia Financiera de Colombia tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

³ Bancoldex. Op. Cit. p. 8

Tabla 1. Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

TIPO DE ENTIDAD	TOTAL ENTIDADES VIGENTES (TIPO)
1 ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS	23
2 CORPORACIONES FINANCIERAS	5
4 COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO	24
5 SOCIEDADES FIDUCIARIAS	27
6 ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO	4
10 SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN	3
11 SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS	49
13 COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES	24
14 COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA	19
15 COOPERATIVAS DE SEGUROS	2
20 ORGANISMOS FINANCIEROS DEL EXTERIOR	46
22 INSTITUCIONES OFICIALES ESPECIALES	11
23 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍA	4
25 ENTIDADES ADMINISTRADORAS DEL RÉGIMEN SOLIDARIO DE PRIMA MEDIA	6
27 REASEGURADORAS DEL EXTERIOR	15
29 SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN CAMBIARIA Y SERVICIOS FINANCIEROS ESPECIALES	2
32 ENTIDADES COOPERATIVAS DE CARÁCTER FINANCIERO	6
81 ORGANISMOS DE AUTORREGULACIÓN	1
82 BOLSAS DE VALORES	1
83 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE DEPÓSITOS CENTRALIZADOS DE VALORES	1
84 SOCIEDADES CALIFICADORAS DE VALORES	3
85 COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES	25
87 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE INVERSIÓN	3
91 FONDOS DE GARANTÍAS	1
93 FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN VIGILADOS	39
108 BANCO DE LA REPÚBLICA	1
111 ORGANISMOS FINANCIEROS DEL EXTERIOR SIN ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO	11
118 ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR	6
400 BOLSAS AGROPECUARIAS	1
401 SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS AGROPECUARIAS	20
402 CÁMARAS DE COMPENSACIÓN DE LAS BOLSAS AGROPECUARIAS	0
501 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN Y REGISTRO DE DIVISAS	3
502 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN DE VALORES Y DE REGISTRO DE OPERACIONES SOBRE VALORES	4
504 CÁMARA DE RIESGO CENTRAL DE CONTRAPARTE	1
505 SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE SISTEMAS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE DIVISAS	1

Tabla 1. Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia

507 OFICINAS DE REPRESENTACIÓN DEL MERCADO DE VALORES DEL EXTERIOR	21
508 OFICINAS DE REPRESENTACIÓN SIN ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO DE SOCIEDADES FIDUCIARIAS	2
509 PROVEEDORES DE PRECIOS PARA VALORACIÓN	2
600 TITULARIZADORAS	2
TOTAL:	419

Fuente. Superintendencia Financiera de Colombia. Corte Septiembre de 2014

Por otro lado se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, las cooperativas multiactivas con sección de ahorro y crédito y las cooperativas integrales con sección de ahorro y crédito sometidas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se encuentran autorizadas para desarrollar la actividad financiera exclusivamente con sus asociados o cooperados.

En la Tabla 2 se encuentran por tipo de entidad las 4.295 entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria las cuales enunciamos para fines de conocimiento general, pero que no serán estudiadas en el presente trabajo:

Tabla 2. Entidades vigiladas por la Superintendencia solidaria

TIPO DE ENTIDAD	TOTAL ENTIDADES VIGENTES (TIPO)
ADMINISTRACIONES PUBLICAS COOPERATIVAS	15
APORTES Y CRÉDITO	27
ASOCIACIONES MUTUALES	156
COOPERATIVAS DE TRABAJO ASOCIADO	621
ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO	144
ESPECIALIZADA SIN SECCIÓN DE AHORRO	372
FONDOS DE EMPLEADOS	1.490
INNOMINADOS	11
INSTITUCIONES AUXILIARES ESPECIALIZADAS	38
INTEGRAL CON AHORRO Y CRÉDITO	6
INTEGRAL SIN SECCIÓN DE AHORRO	119
MULTIACTIVA CON AHORRO Y CRÉDITO	36
MULTIACTIVA SIN SECCIÓN DE AHORRO	1.222
ORGANISMO DE CARÁCTER ECONÓMICO	12
ORGANISMO DE REPRESENTACIÓN	26
TOTAL	4.295

Fuente. Superintendencia Solidaria. Corte Septiembre de 2014

2.5 Creación de Banca de las Oportunidades

El Gobierno Nacional, en la búsqueda de estrategias para reducir la pobreza y generar equidad, decidió diseñar una política de promoción que estimulara el acceso al crédito y a los demás servicios financieros, dirigida a la población que no era atendida por las entidades financieras, población de bajos ingresos comúnmente llamada la base de la pirámide. Es así como el 16 de mayo de 2006 el CONPES aprobó el documento 3424; donde se expone toda la política y el instrumento que se creará para la implementación de la misma.

Mediante el Decreto 3078 de septiembre 8 de 2006, modificado por los Decretos 4389 de 2006 y 1695 de 2007 se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades y se autoriza al Ministerio de Hacienda y Crédito Público la suscripción de un contrato con el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancoldex, para la administración de los recursos destinados al financiamiento del Programa. (Bancoldex, 2009)

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES tiene como objetivo promover el acceso a servicios financieros a hogares no bancarizados, familias en pobreza, microempresarios y pequeñas empresas. Se enmarca dentro de la política de largo plazo del Gobierno Nacional, dirigida a lograr el acceso a servicios financieros para la población de bajos ingresos con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.

La Red de la Banca de las Oportunidades la conforman los bancos, compañías de financiamiento comercial, las ONG, las cooperativas, y las cajas de compensación familiar, quienes son las encargadas de extender su cobertura y llevar los servicios financieros a la población desatendida. Esta Red financia con sus propios recursos los préstamos que otorga y asume su correspondiente riesgo.

La Banca de las Oportunidades facilitará la labor de la Red propiciando las reformas necesarias al marco regulatorio, apoyando la estrategia de promoción e incentivos, e impulsando acuerdos con los diferentes gremios buscando cumplir las metas específicas de logros en cobertura física y acceso a servicios financieros. (Bancoldex, 2009)

2.6 Conpes Número 3424 - Mayo 16 de 2006

Se presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES la política denominada Banca de las Oportunidades, cuyo objetivo propuesto es crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso al sistema financiero formal, mediante la provisión de créditos y otros servicios

financieros, a las poblaciones que generalmente han sido excluidas de los mismos.

Componentes de la política:

1. Reformas al marco regulatorio
 - a) Corresponsales no bancarios
 - b) Cuentas de ahorro de bajo monto
 - c) Reforma al régimen de garantías
 - d) Regulación y fortalecimiento de las centrales de riesgo
 - e) Régimen de las tasas de interés y comisiones de administración
2. Estrategia de promoción e incentivos
3. Acuerdo con los intermediarios financieros

2.6.1 Decreto 3078 de septiembre 8 de 2006 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Por el cual se crea el programa de inversión Banca de las Oportunidades con el objeto de promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores.

Crea también la Comisión Intersectorial para la Banca de las Oportunidades encargada de ejercer la coordinación y seguimiento de las actividades que se pretendan financiar con los recursos del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, así como de formular las recomendaciones a que haya lugar a las distintas entidades públicas en relación con temas vinculados a dicho programa.

Define los recursos del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, así como las actividades financiables con dichos recursos.

2.6.2 Decreto 2233 de 2006 del Ministerio de Hacienda y Crédito público.

Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por establecimientos de crédito a través de corresponsales y las modalidades de servicios.

Define el contenido mínimo de los contratos de corresponsalía que deben firmar los establecimientos de crédito y los corresponsales.

Detalla las obligaciones de los establecimientos de crédito para la prestación de los servicios financieros a través de corresponsales, así como las prohibiciones de los corresponsales. También establece la información a clientes y usuarios del servicio, que deben fijar los establecimientos de crédito.

2.6.3. Decreto 2555 de 2010 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.

El decreto es un documento de 751 páginas, para efectos del presente trabajo nos centraremos en el Título IV de la parte 2; donde se define el contenido mínimo de los contratos de corresponsalía que deben firmar los establecimientos de crédito y los corresponsales.

Detalla las obligaciones de los establecimientos de crédito para la prestación de los servicios financieros a través de corresponsales, así como las prohibiciones de los corresponsales. También establece la información a clientes y usuarios del servicio, que deben fijar los establecimientos de crédito.

Exige a los establecimientos de crédito que previo al inicio de la operación a través de corresponsales se debe presentar ante la Superintendencia Financiera de Colombia el Canal para aprobación.

3. Hechos estilizados-evidencia empírica

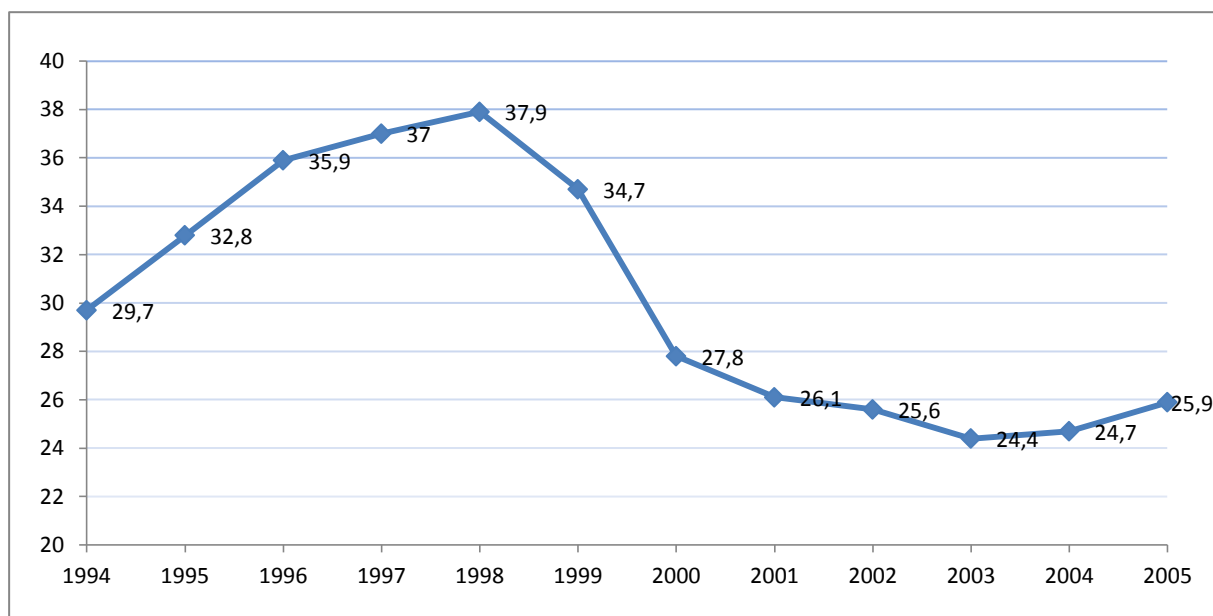
3.1 Bancarización

3.1.1. Evolución del indicador de Bancarización en Colombia.

El análisis del indicador de Bancarización en Colombia ha tomado relevancia en los últimos años, entendiéndose que un mayor indicador de bancarización se traduce en que la población en general tiene mayor acceso a los servicios financieros formales lo que redundaría en efectos positivos en el desarrollo económico, la distribución de los recursos y la reducción de la pobreza. Sin embargo, en Colombia no existe un consenso general de la forma como se debe medir dicho indicador debido a las restricciones en la disponibilidad de la información, por las diferentes condiciones de las regiones y por los cambios en las metodologías propias de medición del mismo.

El indicador de Bancarización en Colombia ha tenido dos periodos de tratamiento a saber: Antes de 2006, se estudiaba la bancarización en Colombia bajo el concepto de profundización financiera, como la relación Cartera/PIB y Depósitos a PIB.

Siguiendo a Clavijo (2006) los indicadores de profundización financiera alcanzaban niveles apenas aceptables en el contexto latinoamericano al momento de estallar la crisis de finales de los 90's. La Gráfica 1 muestra el comportamiento del indicador y su visible caída luego de la crisis:



Gráfica 1. Profundización financiera

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Sin embargo, para 2006 y con la creación de Banca de las Oportunidades, se cambia la metodología de análisis y se desarrolla un indicador más cercano a las estimaciones internacionales definiéndolo como el número de personas mayores de 18 años con acceso a por lo menos un producto financiero sobre el total de la población adulta. A partir de 2011 se incluye la información del número de personas con depósito electrónico.

Diferentes estudios internacionales demuestran que la bancarización debe ser medida de una forma más amplia. Gracias a ello, en lo corrido de 2014 el Gobierno nacional ha definido un nuevo cambio para esta medición que busca abordar el concepto de Bancarización desde el ángulo de la Inclusión Financiera de acuerdo con los conceptos internacionales incluyendo medir los siguientes aspectos:

- Acceso: Referido a la infraestructura financiera disponible para brindar productos y servicios financieros.

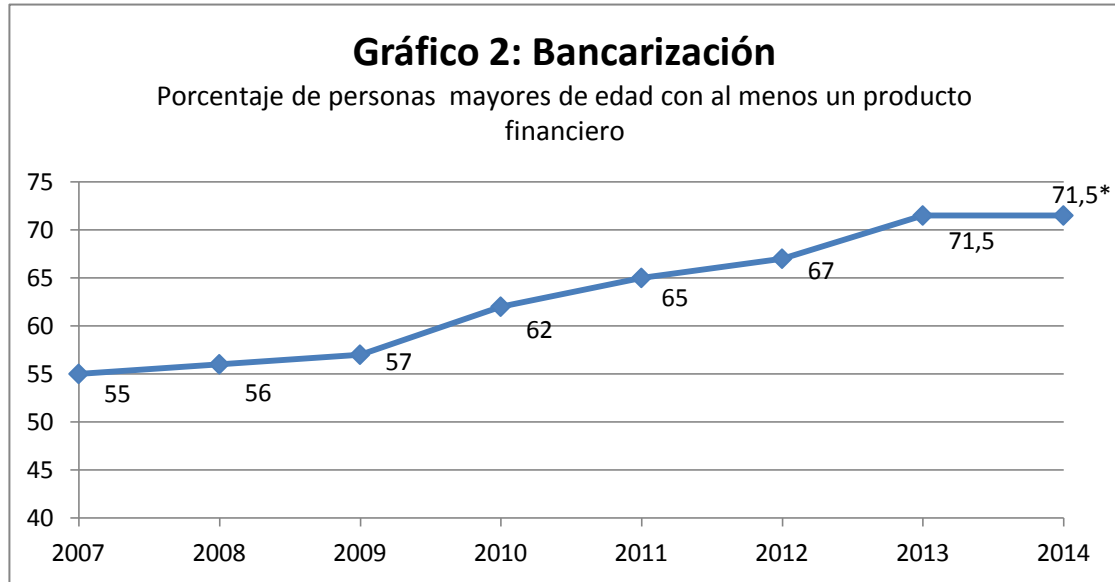
- Uso: Relativo al número de productos financieros accesibles a las personas.
- Educación financiera: Conocimiento y uso responsable de los productos y servicios financieros.
- Protección al consumidor: busca la creación de condiciones más equitativas entre proveedores y consumidores de productos financieros.

Lo anterior como reconocimiento a la importancia que tiene desarrollar una correcta política de inclusión financiera desde el Gobierno Nacional, entendiendo que dicha política puede contribuir a generar bienestar de los hogares, de las pequeñas empresas, a elevar la tasa de crecimiento de las economías y a reducir la desigualdad (Consultative Group to Assist the Poor, 2012)

En la actualidad entidades como Banca de las Oportunidades, Asobancaria y El Banco de la República, entre otros, realizan medición y seguimiento trimestral, y presentan informes sobre el avance de los procesos de bancarización e inclusión financiera, donde se analizan varios tópicos y se demuestra que los esfuerzos para incluir a las personas no bancarizadas han sido eficientes y se ha logrado una de las premisas del gobierno nacional presentando un indicador con crecimiento sostenible en el tiempo (Ver gráfica 2)

Ahora bien, acompañando la política de bancarización, durante los últimos años las entidades financieras han buscado que los colombianos puedan tener acceso a sus productos financieros a través de medios de pago innovadores y seguros, en canales transaccionales que faciliten su uso, permitiendo así que las cifras de bancarización tengan tendencia creciente en el tiempo, alcanzando un 71,5% de la población adulta colombiana, lo que equivale a 1,872,482 personas incluidas durante 2013, cifra que según Banca de las Oportunidades, se han alcanzado gracias a la implementación exitosa del modelo de corresponsales bancarios por medio de los cuales se logró llevar servicios financieros a todas las zonas del país, al diseño de nuevos productos financieros incluyentes y de

calidad, al desarrollo y puesta en marcha de un esquema de protección al consumidor financiero robusto y al impulso de iniciativas de educación económica y financiera. (Bancoldex, 2009).



Gráfica 2. Bancarización

* Cifras a primer semestre de 2014

Fuente: Asobancaria

Esta afirmación que hace Banca de las Oportunidades en su página web y en sus informes trimestrales de bancarización es precisamente el objeto de estudio del presente trabajo de investigación. En el capítulo Modelo Económico se realizarán los análisis estadísticos del caso.

Antes de iniciar el análisis detallado de las cifras es importante tener en cuenta las recomendaciones generales para el análisis de la información e interpretación de los datos hechos por ASOBANCARIA en los reportes de Bancarización:

El análisis de la información se construye a partir de reportes predeterminados, los cuales arrojan la información en niveles de desagregación nacional, departamental o municipal para el número de cédulas por tipo de producto. La información de municipio y

departamento se toma del lugar de apertura del producto, razón por la cual las cifras de estos reportes no pueden ser sumadas para obtener el total nacional. Esto porque una misma persona puede haber abierto sus productos financieros en ciudades y departamentos diferentes, lo que implicaría un doble conteo.

El indicador de bancarización se construyó con cálculos basados en las últimas cifras de proyecciones de la población mayor de 18 años del DANE para el total nacional, departamental y municipal. Dicho cálculo se hace con las proyecciones anuales municipales y departamentales del DANE de la población por grupo de edades simples y de la población ajustada por grupos de edades. Así, se toma la población de 15 años en adelante, y se resta de esta la población perteneciente al grupo entre 15 y 17 años. Debido a que las proyecciones son anuales, para calcular la información trimestral se calcula cuánto va a ser el crecimiento año a año y este se divide por el número de trimestres (cuatro trimestres), lo que implica un crecimiento lineal trimestre a trimestre (Asobancaria, 2014).

Al realizar el análisis detallado de las cifras de bancarización encontramos que el producto con mayor participación entre la población adulta con más de 18 años en Colombia es la cuenta de ahorros con un total nacional de 21.066.456 de personas que tienen actualmente una cuenta de ahorros, cifra a marzo de 2014, esto equivale a cerca del 66.4% de la población adulta. (Ver tabla 3)

El producto cuenta de ahorro es el producto estrella con el cual las entidades financieras realizan el proceso de bancarización, y con el que se trabajan muchos de los modelos de capacitación en educación financiera como respuesta a la política del Gobierno Nacional. Entre el primer trimestre de 2013 y el mismo periodo de 2014 presentó un crecimiento del 5.8%, mientras que el mayor crecimiento del portafolio de productos lo obtuvo Depósito electrónico (Producto Daviplata de Da vivienda) al iniciar 2013 con más de dos millones de clientes y destacarse en el mercado por su facilidad de manejo y por ser gratis para clientes y usuarios.

Tabla 3. Evolución del número de personas con productos financieros

Por tipo de producto	2013 I	2014 I	Crecimientos Mar 13 - Mar 14
Cuenta de Ahorros	19.911.846	21.066.456	5,8%
Tarjetas de Crédito	6.029.893	6.703.642	11,2%
Crédito de Consumo	4.754.213	5.272.951	10,9%
Microcrédito	1.729.018	1.763.147	2,0%
Cuenta Corriente	2.451.236	1.544.085	6,4%
Crédito de Vivienda	780.146	847.346	8,6%
Depósito Electrónico	1.586.498	2.017.157	27,1%

Fuente: CIFIN. Elaboración: ASOBANCARIA

La segunda mayor participación en el mercado colombiano lo tiene la Tarjeta de Crédito con más de 6.7 millones de personas que poseen este producto.

La tabla 4 muestra la composición del portafolio de productos financieros de las personas que cuentan con al menos una cuenta de ahorros y se analizan todas las combinaciones entre ellos.

En los datos se observa que a Marzo de 2014 el número de personas que tienen como único producto la cuenta de ahorros es cercano a los 11.4 millones que corresponde casi al 55% de las personas con este producto. Es decir, que más de la mitad de las personas mayores de 18 años solamente poseen una cuenta de ahorros en el sector financiero.

También se puede detectar que los productos de mayor penetración junto con la cuenta de ahorros son los créditos y la tarjeta de crédito. Es decir, que más de 8.1 millones de colombianos mayores de 18 años que tienen una cuenta de ahorro; también tienen dentro de su portafolio tarjeta de crédito y/o crédito con el sector financiero.

Tabla 4. Número de personas con cuenta de ahorros según accesos a otros productos financieros (Cifras a marzo de 2014)

Cuenta de Ahorros	Cuenta Corriente	Crédito	Tarjeta de Crédito	No. De personas
<input type="checkbox"/>				11.480.909
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			141.060
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		246.208
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	941.416
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	96.369
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.559.812
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		3.100.559
<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	2.500.073
Total de personas con cuenta de ahorros				21.066.406

Fuente: CIFIN. Elaboración: ASOBANCARIA

Los productos que estamos mencionando tienen la característica de ser fácilmente utilizados por los clientes a través de canales de acceso, entre ellos los Corresponsales Bancarios. En el siguiente capítulo veremos cuál ha sido la dinámica de crecimiento del canal corresponsales bancarios en Colombia y un breve análisis de la volumetría transaccional que se maneja actualmente a través de ellos.

3.1.2 Corresponsales bancarios en Colombia.

Como vimos en el marco teórico, la Corresponsalía Bancaria nace en Colombia gracias al Decreto 2333 de 2006 con el cual el Gobierno Nacional, a través del Programa Banca de las Oportunidades, pretendía que las entidades financieras tuvieran mayor presencia y facilidad de llegar a municipios y zonas apartadas que hasta ese momento eran desatendidas por la banca tradicional. Durante los dos primeros años, 2006 y 2007 el crecimiento de corresponsales no tuvo la dinámica esperada en razón a que las entidades estaban explorando el mercado, estaban conociendo la forma de operar este nuevo canal y definiendo las estrategias comerciales para abordar un nuevo nicho de clientes el cual, hasta ese momento era desconocido. Adicionalmente, las condiciones técnicas, de comunicaciones y de seguridad exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) incrementaban los costos de transacción y así mismo no permitían una rápida masificación. Por otro lado, las condiciones geográficas que se encuentran en la mayoría de municipios no permitían que con la tecnología de aquel entonces se asegurara tener a los CBs conectados el 100% del tiempo a medios de comunicación y realizando transacciones en línea y en tiempo real, situación exigida también por la SFC. Sin embargo, y a pesar de estas y muchas otras dificultades, los bancos han hecho grandes esfuerzos para construir modelos de negocio que permitan operar un canal más económico y poder llegar todos los municipios del país. También hay que rescatar la gestión que ha realizado el Gobierno Nacional con las compañías de telecomunicaciones para que ampliaran su cobertura y se logrará tener servicios de Internet, y telefonía celular estable en todo el país y así cumplir con los requisitos exigidos por la SFC.

Hoy podemos hablar de una corresponsalía bancaria con amplia cobertura, conectados a través de medios de comunicación estables, con un abanico de transacciones que los clientes pueden realizar y lo más importante, con la confianza que han depositado los usuarios del servicio para realizar sus transacciones financieras.

Al dar una mirada a las cifras después de 8 años de operaciones del canal encontramos que la Banca Corresponsal en Colombia ha tenido un rotundo éxito desde su implementación en 2006. Las cifras muestran su rápido crecimiento: encontramos que durante los años 2007 al 2009, habían 10 bancos con presencia en el mercado con corresponsales en operación. Vemos que los niveles transaccionales eran relativamente bajos, cerrando el año 2009 con 5.085 corresponsales que realizaron más de 14.9 millones de transacciones en todo el año y movilizándolo más de 2.9 billones de pesos, cifra que no es para nada despreciable, entendiendo que las operaciones se hicieron a través de droguerías (34%), tiendas de barrio (15%), supermercados (14%), centros de telecomunicaciones (12%) y otros establecimientos comerciales (26%). Estos primeros años de operación sirvieron a las entidades financieras como etapa de aprendizaje y entendimiento del funcionamiento del canal, como base para la conceptualización del modelo de negocio por ambas partes, tanto entidades financieras como comercios

Pero la dinámica de crecimiento estaba por iniciar. Durante los años 2010 y 2011 se encuentran crecimientos en apertura de corresponsales del 90.7% y 105.5% respectivamente, lo que muestra la consolidación del canal como medio transaccional, demuestra que los sectores menos favorecidos y la población de bajos ingresos también puede ser atendida por el sector financiero y demuestra que los clientes confían en las operaciones financieras realizadas en los canales alternos. Lo anterior se traduce en nuevos planes estratégicos de crecimiento para las entidades financieras y obligan la creación de productos y servicios acorde con las necesidades de estos clientes.

Tabla 5. Resumen con las cifras más significativas en corresponsables bancarios

AÑO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
TOTAL CB'S	3.502	4.880	5.085	9.698	19.930	34.180	49.181
% Crecimiento		39,3%	4,2%	90,7%	105,5%	71,5%	43,9%
Entidades con CBs	10	10	10	11	15	19	23
Tipo de municipio 1/							
CBs Urbanos	Nd	3.830	4.283	8.226	17.676	30.008	40.042
CBs Rural	Nd	1.050	1.334	1.472	2.254	4.172	9.139
TOTAL CB'S		4.880	5.617	9.698	19.930	34.180	49.181
% Cbs Rurales		21,5%	23,7%	15,2%	11,3%	12,2%	18,6%
Transacciones	2.406.470	7.874.392	14.946.754	29.065.735	43.576.447	58.392.129	90.743.885
Montos (Millones de pesos)	415.455	1.483.100	2.982.848	5.436.492	8.935.957	14.438.169	20.199.348
Valor Promedio por transacción	172.641	188.345	199.565	187.041	205.064	247.262	222.597
Transacciones promedio por CB	687	1.614	2.939	2.997	2.186	1.708	1.845
Transacciones mensuales promedio CB	57	134	245	250	182	142	154

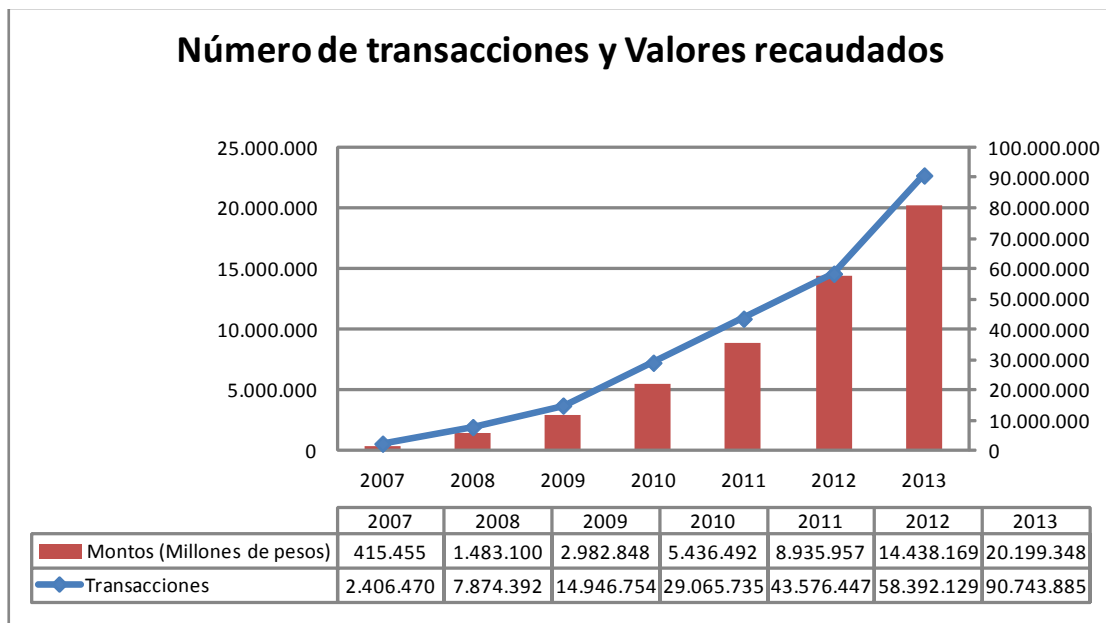
Fuente: Fuente: elaboración propia con datos tomados de Banca de las Oportunidades.

1/ Se consideran urbanos los municipios con más de 100,000 habitantes y aquellos con más de 50,000 habitantes con el 85% de la población ubicada en la cabecera. Los municipios rurales son todos los de menos de 50,000 habitantes con excepción de los considerados urbanos.

En los años 2012 y 2013 se continúa con una fuerte dinámica de crecimiento cerrando este periodo con 49.181 corresponsales abiertos por 23 entidades financieras en 1.069 municipios de Colombia.

El crecimiento del número de corresponsales en operación genera un crecimiento del nivel transaccional y los valores recaudados.

En el Grafico 3 se ve como en el año 2007 se realizaron más de 415 mil transacciones recaudando más de 2.4 billones de pesos y en para el año 2013 se realizan más de 90 millones de transacciones con valores recaudados que superan los 20 billones de pesos.



Gráfica 3. Número de transacciones y valores recaudados

Fuente: Asobancaria

Este incremento transaccional ha exigido a los bancos que dediquen mayores esfuerzos para la atención de los corresponsales bancarios, un estricto seguimiento a las operaciones realizadas y esquemas de seguridad más robustos. Así mismo, la definición de nuevos modelos de atención, procesos más ágiles y en general una operación que cumpla con todos los requerimientos exigidos por la normatividad, pero que permiten a los clientes realizar transacciones en sitios cercanos a sus lugares de vivienda y trabajo, con seguridad, comodidad y horarios más amplios que los prestados por una oficina bancaria.

Diferentes estudios en Latinoamérica demuestran que uno de los factores que mantienen alejada a la población de escasos recursos del sector financiero es la autoexclusión (Hoyos, 2013). Para este segmento, el sector financiero es símbolo de status, riqueza y poder, y todo esto supone incurrir en costos que estas personas no están dispuestos a pagar. Para una persona de escasos recursos no es natural ir a una oficina bancaria con grandes techos y pisos en mármol, pero sí lo es ir a la tienda de barrio donde conoce a su propietario, en la mayoría de los casos, de toda la vida. Por esta razón, para las entidades financieras es muy importante encontrar el corresponsal idóneo. Buscan a ese comerciante que tenga antigüedad en la zona, y en el desarrollo de su actividad comercial, que goce del reconocimiento y buen nombre en la sociedad y que sea un referente positivo en su zona de influencia. También debe tener un buen historial crediticio, soporte patrimonial y un buen nivel de ventas que le permita tener experiencia en el manejo de efectivo. Pero eso no es todo; también es importante analizar el tipo de establecimiento comercial, la actividad económica es un factor determinante en la confianza que un cliente sienta para realizar transacciones financieras. Las entidades financieras se deben fijar en que el local tenga una estructura física que permita ofrecer un ambiente seguro a los clientes, y cuente con normas de seguridad, iluminación, ventilación y salubridad acordes con el negocio bancario.

Al escoger un comercio como corresponsal, la entidad financiera comparte y exhibe su marca en estos establecimientos, realiza campañas de publicidad y mercadeo y en caso de escoger un mal corresponsal, se expone a riesgos reputacionales.

Hoy, con un canal maduro y estable, vienen retos mayores: las entidades financieras deben buscar incluir a los corresponsales dentro de los planes de educación financiera, y utilizar toda su experiencia para que este canal haga parte de los planes de masificación y sirva como apalancador del modelo de crecimiento y permitir que a partir de ellos se logre una profundización en la zona

de influencia con el fin de aumentar el volumen transaccional y generar mayor rentabilidad del canal.

4. Metodología

La Metodología utilizada en la presente investigación se caracteriza por ser mixta. Una parte está enfocada a realizar trabajo de campo aplicando encuesta a los Corresponsales Bancarios definidos en el muestreo, cuyo resultado será de carácter cualitativo y cuantitativo generando información descriptiva y explicativa que permitirá generalizar sus experiencias y actitudes, que explicarán los beneficios que genera la Corresponsalía Bancaria a los comercios contratados para la prestación de estos servicios. De esta forma se logra alcanzar uno de los objetivos específicos de la investigación.

Por otro lado, se plantea y construye un modelo econométrico que permitirá, a partir de realizar regresiones de análisis, datos de panel que permitan estimar y explicar los otros objetivos específicos de la investigación.

4.1 Encuesta beneficios de corresponsalía bancaria

4.1.1 Población y Muestra.

Se toma el dato total de corresponsales bancarios en Colombia y con base en esa información se procede a calcular la muestra representativa aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población total: 49.181

K= Constante que depende del nivel de confianza, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 6. Nivel de confianza

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,50%	99%

Fuente: elaboración propia

Entonces con un nivel de confianza del 95%, $k = 1,96$

e: Error muestral: 10%

p: Proporción de individuos que poseen en la población la característica del estudio. 0.5

q: Proporción de individuos que no poseen esta característica. $1 - p$. 0.5

Reemplazando los valores: en la formula tenemos:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 49.181}{(10^2 * (49.181 - 1)) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 96$$

Se realiza proceso de investigación a partir de fuentes primarias realizando encuesta telefónica a los propietarios de 96 corresponsales bancarios con el fin de obtener la información de primera mano que permita realizar un análisis robusto y confiable de los beneficios que genera la corresponsalía bancaria a los comercios que prestan dicho servicio.

La definición de los 96 CBs encuestados se realiza bajo el concepto de juicio basado en la experticia que tiene el autor y se define encuestar corresponsales del modelo tradicional por aportar mayor calidad de información que los CBs del modelo de Redes. Se justifica lo anterior en razón a que los CBs del modelo de Redes generalmente son atendidos por auxiliares de caja que tienen una alta

rotación. Los CBs del modelo tradicional generalmente son atendidos por su propietario o un familiar del mismo lo que genera el conocimiento profundo del servicio, la continuidad en la atención y la confianza de los clientes.

El siguiente es el cuestionario aplicado para tal fin:

Cuestionario a corresponsales bancarios

1. ¿Desde que es CB ha incrementado su nivel de ventas?
 1. Sí, Mucho
 2. Si, Poco
 3. Nada
 4. Han bajado

2. ¿Qué beneficios ha obtenido por ser CB?
 5. Aumento de los ingresos
 6. Reconocimiento en la zona
 7. Capacitación de la entidad financiera
 8. Publicidad para su negocio
 9. Todas las anteriores
 10. Ninguna de la anteriores

3. ¿Ha tenido reclamos de clientes por los servicios de corresponsalía?
 11. Entre 1 y 10
 12. Entre 10 y 20
 13. Más de 20
 14. No ha tenido

4. ¿Los reclamos han sido atendidos oportunamente por la Entidad Financiera?
 15. Todos
 16. La Mayoría
 17. Muy pocos
 18. Ninguno

5. ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza como CB?
 19. Muy satisfecho
 20. Satisfecho
 21. Regular
 22. Insatisfecho
 23. Totalmente insatisfecho

6. ¿Siente que su labor como CB beneficia a la comunidad?
 24. Totalmente
 25. Parcialmente
 26. Indiferente
 27. No tiene beneficios

7. ¿Siendo CB ha aportado para que otras personas que no utilizaban los servicios financieros, ahora sin lo hagan? Ej. Gota a gota.
 28. Si
 29. No
 30. Regular

8. A causa de ser CB, han aumentado su conocimiento y habilidades en:
 31. Servicio al cliente
 32. Finanzas en su negocio

- 33. Finanzas personales
- 34. Emprendimiento
- 35. Todas las anteriores
- 36. Ninguna de las anteriores

9. ¿Recomendaría a otros tenderos ser CB?

- 37. Si
- 38. No

10. ¿Qué cambios propondría para mejorar el servicio como CB?

- 39. Mejorar la tecnología y/o comunicaciones
- 40. Mayor publicidad
- 41. Mayor cupo
- 42. Mas acompañamiento por la Entidad Financiera
- 43. Todas las anteriores
- 44. Ninguna de las anteriores

4.1.2. Resultados de la encuesta.

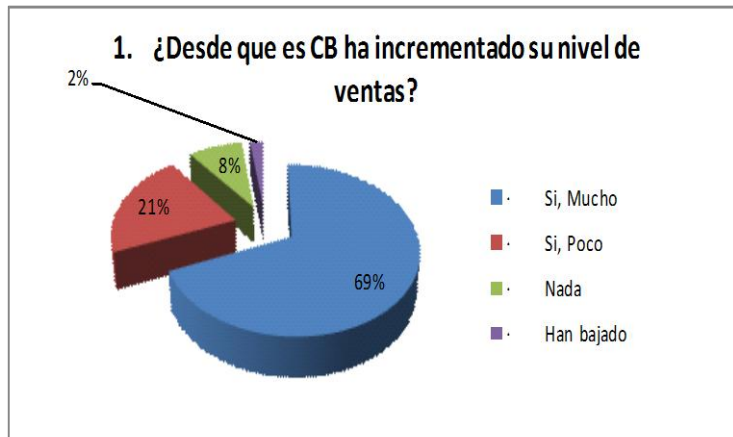
Los resultados han sido tabulados, y para su presentación se han ordenado las respuestas de mayor a menor relevancia en el porcentaje de participación de cada ítem propuesto, para facilidad en el análisis y lectura:

Pregunta 1. ¿Desde que es CB ha incrementado su nivel de ventas?

Tabla 7. Respuesta a la pregunta 1

1. ¿Desde que es CB ha incrementado su nivel de ventas?		
· Si, Mucho	66	69%
· Si, Poco	20	21%
· Nada	8	8%
· Han bajado	2	2%
Total Encuestas		96 100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 4. Respuesta a la pregunta 1

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación.

El 69% de los corresponsales entrevistados, aseguran que gracias a su vinculación a una entidad financiera a través del modelo de corresponsalía bancaria, se ha incrementado su nivel de ventas en un alto porcentaje. De igual manera, el 21% asegura tener incremento en sus ventas, pero en menor proporción. Lo anterior debido a que al ser CBs aumenta el flujo de clientes en el establecimiento comercial gracias a la labor de publicidad y mercadeo realizada por la entidad financiera. Y una premisa básica del mercadeo en este tipo de establecimientos es que a mayor flujo de clientes mayor venta.

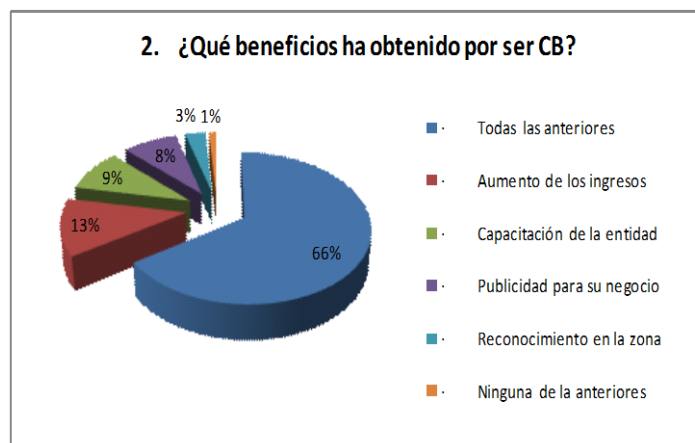
Solo el 10% de los Cbs entrevistados asegura que no han tenido una afectación positiva en su nivel de ventas por la prestación de este servicio. Generalmente estos casos se presentan porque el corresponsal no tiene la suficiente experiencia en el manejo de efectivo, o no cuenta con la planta de personal adecuada que permita atender la alta demanda de clientes. Lo anterior le genera una pérdida de oportunidad y se traduce en posible mal servicio y a la larga un corresponsal desmotivado que posiblemente quiera desistir de ser CB.

Pregunta 2. ¿Qué beneficios ha obtenido por ser CB?

Tabla 8. Respuesta a la pregunta 2

2. ¿Qué beneficios ha obtenido por ser CB?		
· Todas las anteriores	63	66%
· Aumento de los ingresos	12	13%
· Capacitación de la entidad	9	9%
· Publicidad para su negocio	8	8%
· Reconocimiento en la zona	3	3%
· Ninguna de la anteriores	1	1%
Total Encuestas	96	100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 5. Respuesta a la pregunta 2

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

Con esta respuesta es claro que el rotundo éxito que genera a para los comercios hacer parte de una entidad financiera bajo la figura de corresponsalía bancaria. El 66% de los comercios aseguran obtener todos los beneficios que en teoría se obtienen por ser CB. Un 12% adicional recalca obtener aumento de sus ingresos y solamente un corresponsal, es decir, el 1% de los CBs encuestados dice no obtener beneficios.

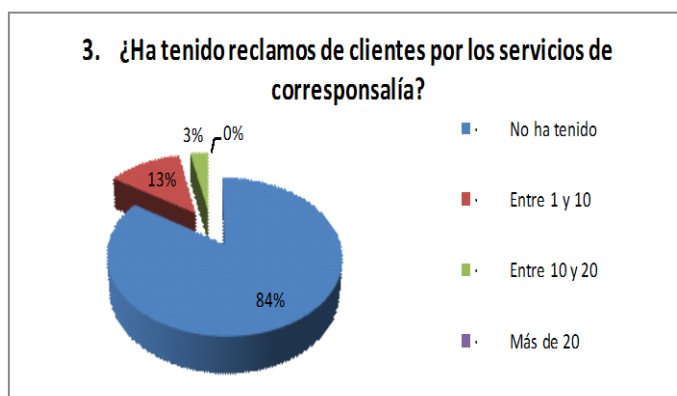
Es importante resaltar que las Entidades Financieras destinan recursos para capacitar a los funcionarios que trabajan en el establecimiento comercial en temas como Servicio al cliente, Educación Financiera, Finanzas personales, entre otros, buscando generar valor agregado para el CB, y como plan de fidelización para evitar la rotación de corresponsales. Así mismo se destinan recursos para realizar planes publicitarios que invitan a los clientes de la entidad a visitar estos comercios y realizar sus transacciones financieras con seguridad y confianza.

Pregunta 3. ¿Ha tenido reclamos de clientes por los servicios de corresponsalía?

Tabla 9. Respuesta a la pregunta 3

3. ¿Ha tenido reclamos de clientes por los servicios de corresponsalía?		
· No ha tenido	81	84%
· Entre 1 y 10	12	13%
· Entre 10 y 20	3	3%
· Más de 20	0	0%
Total Encuestas		96 100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 6, Respuesta a la pregunta 3

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Un indicador importante para las entidades financieras es el nivel de reclamaciones realizado por sus clientes en sus canales de atención. Este indicador es evaluado por la SFC a través de los planes del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) que es de estricto reporte. El resultado de esta pregunta permite identificar que en el 84% de los CBs encuestados no se han presentado reclamos por las transacciones realizadas y que el 13% han tenido entre 1 y 10 reclamos lo que muestra un alto nivel de servicio. Este indicador permite asegurar que los clientes pueden realizar sus transacciones con un alto nivel de confianza, lo que a la larga asegura el posicionamiento del canal y el uso de más clientes y usuarios.

Por Ley la entidad financiera está obligada a atender las reclamaciones de sus clientes y el Corresponsal lo tiene prohibido. Sin embargo, al presentarse un reclamo, el cliente asistirá al corresponsal y así mismo evita que el corresponsal, por ser el sitio de realización de la transacción, y será el CB; quien indique al cliente que se debe contactar con la entidad financiera. Todo esto le genera una carga operativa al CB que puede traumatizar la atención a los clientes del establecimiento, y tener un indicador bajo que permite asegurar que esta situación no se presenta habitualmente, es decir, que el CB puede continuar prestando un

adecuado servicio tanto a los clientes de la entidad financiera como a los clientes exclusivos de la actividad comercial.

Pregunta 4. ¿Los reclamos han sido atendidos oportunamente por la Entidad Financiera.

Tabla 10. Respuesta a la pregunta 4

4. ¿Los reclamos han sido atendidos oportunamente por la Entidad Financiera?		
· No hay reclamos	81	84%
· Todos	13	14%
· La mayoría	2	2%
· Ninguno	0	0%
· Muy pocos	0	0%
Total Encuestas		96 100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 7. Respuesta a la pregunta 4



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

Otro aspecto importante en los niveles de servicio es la velocidad y oportunidad en que son atendidos los reclamos. Para el Corresponsal puede ser traumático que un cliente esté averiguando por el resultado de una reclamación. Como resultado de la encuesta se encuentra que en el 84% de los casos no existen reclamaciones, lo cual es consistente con el resultado de la pregunta

anterior, y que en el 14% restante han sido atendidos en su totalidad de forma oportuna. Solamente un 2% muestra duda en la oportunidad de atención, pero refleja que la mayoría fue atendida oportunamente.

En ningún caso se encuentra respuesta negativa que permita inferir una mala respuesta de reclamos por parte de la entidad financiera.

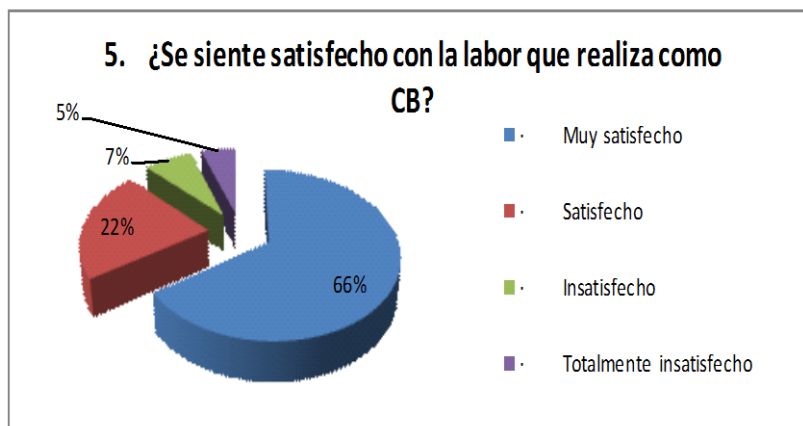
Pregunta 5. ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza como CB?

Tabla 11. Respuesta a la pregunta 5.

5. ¿Se siente satisfecho con la labor que realiza como CB?		
· Muy satisfecho	63	66%
· Satisfecho	21	22%
· Insatisfecho	7	7%
· Totalmente insatisfecho	5	5%
Total Encuestas		96 100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 8. Respuesta a la pregunta 5.



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

Un aspecto importante dentro del análisis de beneficios que obtienen los corresponsales, se encuentra en la percepción sensorial que el corresponsal tiene acerca de su labor. La percepción se basa en las experiencias obtenidas a través

de las actividades prácticas y reales que le genera el rol de corresponsal. Tener experiencias agradables, positivas o satisfactorias, permite que el corresponsal realice su labor más allá de la obligación contractual y lleve su trabajo a un contexto de disfrutar lo que hace.

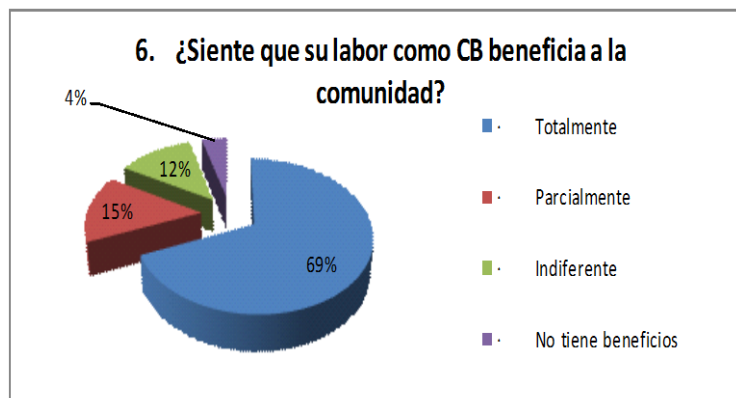
El 66% de los corresponsales manifiestan tener altos sentimientos de satisfacción y el 22 de satisfacción plena, es decir, que el 88% de los encuestados disfrutan su rol como corresponsal. El 7% se encuentra insatisfecho y el 5% se encuentra con sentimientos de total insatisfacción lo que puede traer serios problemas para la entidad y sus clientes.

Pregunta 6. ¿Siente que su labor como CB beneficia a la comunidad?

Tabla 12. Respuesta a la pregunta 6

6. ¿Siente que su labor como CB beneficia a la comunidad?		
· Totalmente	66	69%
· Parcialmente	14	15%
· Indiferente	12	13%
· No tiene beneficios	4	4%
Total Encuestas		96 100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 9. Respuesta a la pregunta 6

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación.

Directamente relacionada con la pregunta anterior, y continuando en el marco de los sentidos, la encuesta revela que el 69% de los corresponsales sienten que están realizando una labor social en la comunidad, y que esta labor va más allá de los beneficios personales, generando beneficios para su entorno. Estos beneficios a la comunidad generalmente se traducen en beneficios directos a clientes y usuarios del servicio por realizar sus transacciones cerca de su lugar de residencia o trabajo evitando traslados hasta las entidades financieras; lo que finalmente resulta en ahorros de tiempo y dinero. También, seguridad, comodidad y confianza.

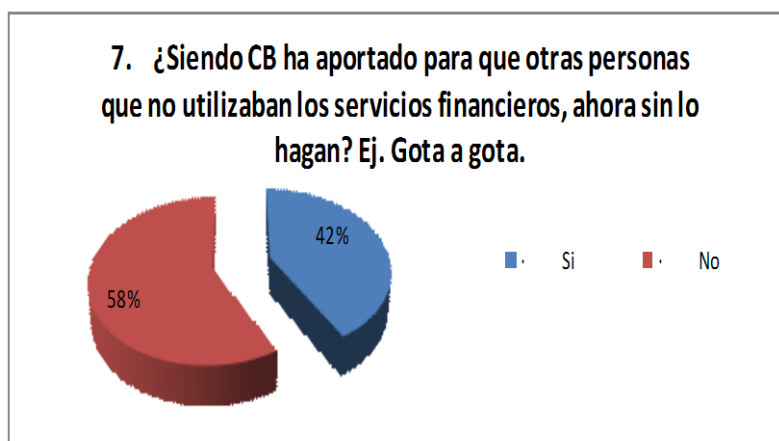
El 15% de los CBs sienten general un beneficio parcial y para el 13% de los encuestados su aporte es indiferente ante la comunidad. Hay un 4% que claramente dice no generar ningún beneficio a su comunidad, lo cual es consecuente con el 5% de Corresponsales insatisfechos de la pregunta anterior.

Pregunta 7. ¿Siendo CB ha aportado para que otras personas que no utilizaban los servicios financieros, ahora si lo hagan?

Tabla 13. Respuesta a la pregunta 7

7. ¿Siendo CB ha aportado para que otras personas que no utilizaban los servicios financieros, ahora si lo hagan? Ej. Gota a gota.		
· Si	40	42%
· No	56	58%
	Total Encuestas	96 100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 10. Respuesta a la pregunta 7

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados por las entidades que realizan seguimiento a los indicadores de bancarización en el país, se encuentra que los corresponsales han ayudado a la vinculación de más personas al sector financiero. Como parte del proceso de bancarización se busca que más gente tenga acceso a servicios formales de crédito y eviten los sobre costos del gota a gota y las problemáticas sociales que esta modalidad informal de financiación genera.

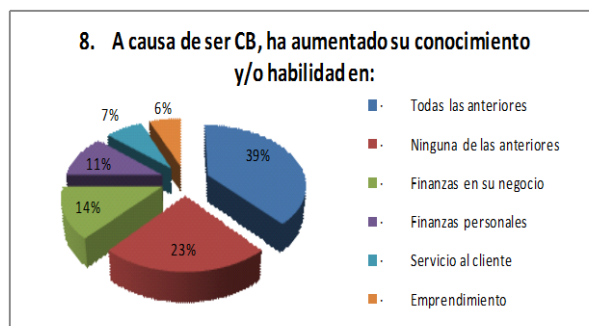
El resultado de esta pregunta demuestra que un 42% de los Corresponsales han ayudado a que al menos una persona abandone los servicios de financiación informal y acudan a las entidades financieras para tal fin. En el modelo econométrico se podrá analizar con mayor rigurosidad y detalle como los productos de crédito han crecido en su participación y como ha sido la participación de los CBs en el proceso.

Pregunta 8. ¿A causa de ser CB, ha aumentado su conocimiento y/o habilidad?

Tabla 14. Respuesta a la pregunta 8

8. A causa de ser CB, ha aumentado su conocimiento y/o habilidad en:		
· Todas las anteriores	37	39%
· Ninguna de las anteriores	22	23%
· Finanzas en su negocio	13	14%
· Finanzas personales	11	11%
· Servicio al cliente	7	7%
· Emprendimiento	6	6%
Total Encuestas	96	100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 11. Respuesta a la pregunta 8

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación.

Otro factor importante, es el proceso de crecimiento personal y profesional que obtiene el Corresponsal al estar vinculado a una entidad financiera a través del servicio de corresponsalía bancaria. Sin embargo, los resultados obtenidos en esta pregunta pierden la constante que se ha demostrado e a lo largo de la encuesta y se detecta un equilibrio entre los aspectos positivos y negativos. Así las cosas, el 39% de los encuestados responde haber aumentado en sus conocimientos y habilidades de todas las opciones propuestas; pero a su vez el 23% dice no haber obtenido ningún conocimiento o habilidad adicional.

Lo anterior se explica al encontrar diferentes perfiles de personas como propietarios de los comercios. Muchos propietarios son personas pensionadas que continúan siendo económicamente activas y deciden continuar desarrollando una actividad económica; pero gracias a su desarrollo profesional en el pasado tienen capacidades y conocimientos por encima de los obtenidos en las capacitaciones de corresponsalía bancaria. Pero esto es la minoría. Por otro lado se encuentran perfiles de amas de casa, desempleados, campesinos que se trasladan a zonas urbanas y comerciantes con bajos niveles de escolaridad; pero con interés por el emprendimiento, quienes si encuentran la posibilidad de capacitarse y desarrollarse y aprovechan esta oportunidad para ser más hábiles y productivos.

Pregunta 9. ¿Recomendaría a otros tenderos ser CB?

Tabla 15. Respuesta a la pregunta 9

9. ¿Recomendaría a otros tenderos ser CB?			
· Si	90	94%	
· No	6	6%	
	Total Encuestas	96	100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 12. Respuesta a la pregunta 9

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

El voz a voz, la recomendación y la referenciación positiva, son la mejor herramienta para mantener en vigencia y con altos niveles de confianza y credibilidad el canal corresponsales bancarios.

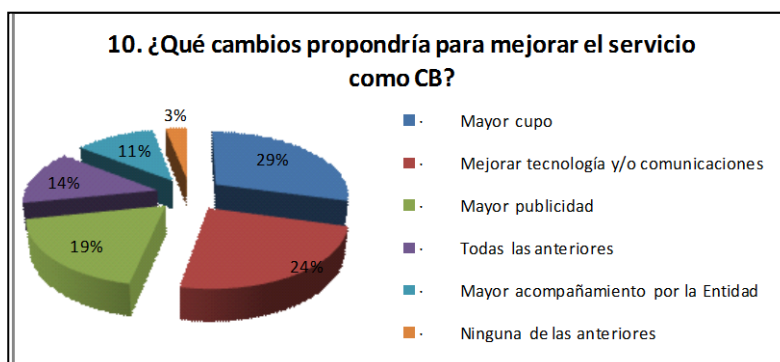
Encontrar que el 94% de los corresponsales recomendarían a otros comercios ser CBs, es un rotundo indicador de éxito para las entidades financieras y las áreas que encabezan la estrategia de canalidad. Así mismo para el Gobierno Nacional que ha buscado a través de los años implantar este modelo en el país y ha realizado importantes esfuerzos para lograrlo.

Pregunta 10. ¿Qué cambios propondría para mejorar el servicio como CB?

Tabla 16. Respuesta a la pregunta 10

10. ¿Qué cambios propondría para mejorar el servicio como CB?		
· Mayor cupo	28	29%
· Mejorar tecnología y/o comunicaciones	23	24%
· Mayor publicidad	18	19%
· Todas las anteriores	13	14%
· Mayor acompañamiento por la Entidad	11	11%
· Ninguna de las anteriores	3	3%
Total Encuestas	96	100%

Fuente: elaboración propia



Gráfica 13. Respuesta a la pregunta 10

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

Como pregunta final se ha querido permitir a los corresponsales proponer e identificar las posibilidades de mejora para que el servicio sea más dinámico y estable. En este sentido, las respuestas son variadas: El 29% requiere aumentar los cupos de operación para recibir más transacciones. El 24% requieren mejoras técnicas y de comunicaciones, mientras que el 19% solicitan mayor publicidad en la zona de influencia y con los clientes de la entidad.

Las entidades financieras deben continuar realizando esfuerzos que permitan mejorar cada día los indicadores de servicio. De esta manera aseguran transaccionalidad y por ende la rentabilidad del canal.

El 3% de los encuestados encuentran razones diferentes a las propuestas en el marco general de la encuesta: en su orden proponen:

- Recaudar el dinero en efectivo
- Aumentar las comisiones pagadas
- Hacer alianzas con otros bancos. (CBs Multibanco)

4.2 Ficha técnica de la encuesta

Tabla 17. Ficha técnica

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS TESIS DE GRADO EL PAPEL DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN EL PROCESO DE BANCARIZACIÓN: Una aproximación al concepto de Inclusión Financiera en Colombia FICHA TÉCNICA ENCUESTA

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE REALIZÓ LA ENCUESTA	LUIS CARLOS RAMOS COMBARIZA
FUENTE DE FINANCIACIÓN	RECURSOS PROPIOS
COBERTURA GEOGRÁFICA	TODO EL PAÍS
TIPO DE INVESTIGACIÓN	MUESTRAL
DISEÑO MUESTRAL	EN LA PRIMERA FASE DEL MUESTREO SE TOMA LA LISTA TOTAL DE CORRESPONSALES BANCARIOS DE COLOMBIA Y SE FILTRA POR CORRESPONSALES TIPO TRADICIONAL. ES DECIR, SE RETIRA DE LA LISTA LOS CORRESPONSALES DE TIPO RED. EN LA SEGUNDA FASE SE UTILIZA MUESTREO ALEATORIO
POBLACIÓN OBJETIVO	PERSONAS NATURALES, DUEÑOS DE CORRESPONSALES BANCARIOS QUIENES ATIENDAN DIRECTAMENTE SU NEGOCIO
UNIVERSO REPRESENTADO	100% DE CORRESPONSALES BANCARIOS DEL PAIS (49.181 CORESPONSALES)
VARIABLE DE CONTROL	CORRESPONSAL TRADICIONAL
TEMAS A LOS QUE SE REFIERE	BENEFICIOS QUE GENERA LA CORRESPONSALÍA BANCARIA A LOS COMERCIOS QUE PRESTAN DICHO SERVICIO
PREGUNTAS QUE SE FORMULARON	10
TÉCNICA	ENCUESTA DIRECTA A TRAVES DE LLAMADA TELEFÓNICA
TAMAÑO DE LA MUESTRA	96 CORRESPONSALES
MOMENTO ESTADÍSTICO	SEPTIEMBRE 22 A OCTUBRE 13 DE 2015
MARGEN DE ERROR OBSERVADO	ERROR MUESTRAL 10% CON UN MARGEN DE CONFIANZA DEL 95%

Fuente: elaboración propia

4.3 Modelo Econométrico

Agradecimiento: El presente modelo econométrico fue trabajado con la asesoría del Profesor Darío José Salcedo Monroy.

4.3.1. Estrategia Empírica

Para el desarrollo del modelo econométrico se ha construido una base de datos con las cifras del número de corresponsales bancarios en el país desagregado por municipio. También se ha construido la información correspondiente a la tasa de bancarización, que hace referencia al número de personas mayores de 18 años que cuentan con al menos un producto en el sector financiero. Con el fin de realizar un análisis más detallado se ha desagregado a nivel de municipio y se ha construido desagregando este indicador, variable resultado de interés, por producto. Así las cosas, para el desarrollo de las regresiones se obtendrán resultados desagregados de las siguientes variables de interés Y_{it} :

- a) Crédito de consumo
- b) Crédito de Vivienda
- c) Cuenta de ahorro
- d) Cuenta corriente
- e) Microcrédito

A partir de ahora $Y = part_producto_{mt}$ como variable dependiente

Es decir:

Tabla 18. Paneles de

$$Y_{it} = \left\{ \begin{array}{l} Part_cartera_consumo \\ Part_cartera_vivienda \\ Part_cuenta_ahorro \\ Part_cuenta_corriente \\ Part_microcredito \end{array} \right.$$

Las cifras del indicador de bancarización (variable dependiente) se encuentran desagregadas por municipio y por tipo de producto. Se realizarán Regresiones de efectos fijos explotando el panel de datos a cada producto con el

fin de establecer la correlación existente entre la apertura de corresponsales sobre las variables de resultado durante los años 2008 y 2013.

La variable independiente de interés del modelo son los Corresponsales Bancarios que se han abierto a través del tiempo en cada municipio del país. Se excluye de la muestra las siguientes ciudades capitales: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, en razón a que la dinámica de apertura de corresponsales realizada por las entidades financieras es diferente en estas ciudades que en el resto del país dado el alto nivel poblacional.

Como se cuenta con un panel completo con la misma cantidad de observaciones temporales para cada una de las variables dependientes e independientes para los años 2008 - 2013 se va a estimar un modelo de efectos fijos con la siguiente ecuación:

$$part_producto_{mt} = \alpha_m + \alpha_t + \delta_1 cb_{mt} + \delta_2 X_{mt} + \epsilon_{mt}$$

En donde:

- a) $part_producto_{mt}$ = Número de personas mayores de 18 que cuentan con el producto sobre el total de personas mayores de 18 años en el municipio.
- b) α_m = Coeficiente de municipio
- c) α_t = Coeficiente de tiempo
- d) cb_{mt} : Variable de interés. Corresponsales bancarios
- e) X_{mt} = Vector de controles en la **MATRIZ X** que incluye: Efectos de Población, Características Geográficas, Conflicto, Presencia de Oficinas Bancarias, Efectos fijos de Tiempo y Efectos Fijos de Municipio
- f) ϵ_{mt} = Error idiosincrático
- g) δ_1 = Coeficiente de interés

Datos:

Para examinar econométricamente la relación entre los Corresponsales Bancarios y el indicador de bancarización, necesitamos datos tanto del histórico de apertura de corresponsales en cada municipio del país, como de cifras desagregadas del indicador de bancarización por producto en cada municipio.

Datos de Corresponsales Bancarios:

Se utiliza como información la fuente primaria que agrupa los datos históricos de corresponsales bancarios reportados por las entidades financieras en el Reporte 389 a la Superintendencia Financiera de Colombia y recopilada por Banca de las Oportunidades.

Se construye la base de datos desagregada a nivel municipal con el Código DANE de cada municipio y el número de corresponsales bancarios abiertos por las entidades financieras en cada municipio del país a cierre de diciembre de cada año de estudio.

4.3.2. Datos de Indicador de Bancarización.

Como se vio anteriormente, el indicador de bancarización hace referencia a la población mayor de 18 años cifras del DANE para el total nacional, departamental y municipal que poseen al menos un producto financiero. El análisis de la información se construye a partir de reportes predeterminados, los cuales arrojan la información en niveles de desagregación nacional, departamental o municipal para el número de cédulas por tipo de producto. La información de municipio y departamento se toma del lugar de apertura del producto, razón por la cual las cifras de estos reportes no pueden ser sumadas para obtener el total nacional. Esto porque una misma persona puede haber abierto sus productos financieros en ciudades y departamentos diferentes, lo que implicaría un doble conteo. Dado lo anterior y como aporte de mayor robustez al modelo se construye el panel con la información desagregada por producto y por municipio obteniendo con resultado 5 variables independientes para las cuales se realizarán las

respectivas regresiones y se mostrarán los resultados de correlación para cada uno de los productos. Esta información detallada es obtenida de ASOBANCARIA.

4.3.3. Otros datos.

Además de las variables de efectos fijos de tiempo y de municipios, incluimos en la matriz de controles información relevante como la presencia de Oficinas Bancarias en cada municipio por considerarse que las personas normalmente pueden realizar la apertura de sus productos directamente en la oficina bancaria y no en el corresponsal. Sin embargo la presencia del corresponsal en el municipio puede ser el motivador que genere la apertura y posterior uso del producto. De acuerdo con la literatura empírica, se incluye la variable de efectos causados por el conflicto armado que incluye ataques de grupos armados, cuya fuente es Naciones Unidas, como factor exógeno que puede afectar la actividad de la banca formal, la decisión de las entidades financieras en realizar o no apertura de un corresponsal y el uso y operación de los mismos.

Por otro lado, también se controlan por las características geográficas de los municipios (invariables en el tiempo) que incluye altura del municipio y la irregularidad del terreno, medida como la desviación estándar de la elevación. Dado que dichas variables son invariantes respecto al tiempo, estas variables se incluyen interactuadas con la dummy de tiempo para permitir tendencias distintas

4.4 Resultados

Para evaluar empíricamente el efecto de la apertura de corresponsales bancarios en el indicador de bancarización en Colombia se realizan diferentes estimaciones del modelo de referencia.

Nuestra medida de bancarización es el número de personas mayores de 18 años con al menos un producto en el sector financiero, desagregado éste a nivel municipal.

En la Tabla 19 Panel Corresponsales Bancarios encontramos los resultados generales de las regresiones realizadas por cada uno de los productos. En la columna (1), para cada uno de los productos, se realiza la regresión sin incluir ningún tipo de control. En la columna (2) se utiliza la población municipal mayor a 18 años como el control y la escala de la proporción de la población urbana para explicar cómo es la dinámica de apertura de productos, en razón a que se supone que en la medida en que un municipio tenga mayor proporción urbana será mayor su bancarización. La columna (3) controla los efectos de conflicto armado. La columna (4) incluye controles dada la presencia de Oficinas Bancarias en los municipios.) La columna (6) controla con las características geográficas de cada municipio las cuales se consideran fijas en el tiempo Debido a que nuestra variable dependiente se mide en el periodo 2008 a 2013, con el fin de controlar de forma flexible para choques temporales se agregan las columnas (5) y (7) con efectos fijos de tiempo y municipio.

Cada uno de los coeficientes reportados en la Tabla 19, en los diferentes paneles, es una estimación del efecto de interés procedente de una regresión diferente de acuerdo con el tipo de producto analizado. En la tabla se encuentra el resumen de las regresiones realizadas a los 5 productos analizados divididos por Paneles así:

PANEL CB_1	=	Part_cartera_consumo
PANEL CB_2	=	Part_cartera_vivienda
PANEL CB_3	=	Part_cuenta_ahorro
PANEL CB_4	=	Part_cuenta_corriente
PANEL CB_5	=	Part_microcredito

Según las columnas (1) a (6) en todos los paneles, la apertura de un CB adicional tiene una correlación positiva y significativa con la participación de

personas mayores de 18 años que tienen un producto financiero, para cada uno de los productos estudiados, excepto la columna 1 del Panel CB 5 para el producto microcrédito, cuyo resultado negativo será explicado más adelante.

En la columna (7), donde se aplican todos los controles, incluyendo las variables fijas de municipio y tiempo, se encuentran dos productos cuyo resultado no es significativo: Cuenta de ahorros y Microcrédito. De acuerdo con la literatura y los resultados presentados por ASOBANCARIA en su informe de Bancarización (Asobancaria, 2014, julio), en la medida en que un individuo adquiere experiencia en el acceso y uso de productos financieros, puede tener un desarrollo y crecimiento económico que a la larga se muestra como un crecimiento en su actividad productiva, lo que genera la necesidad de tener acceso a otro tipo de productos que le permitan dinamizar su actividad productiva y comercial. Es así como puede querer cerrar su cuenta de ahorro para dar paso a la apertura y utilización de cuentas corrientes o créditos de consumo. Así mismo puede suceder con los clientes de microcrédito, quienes gracias al crecimiento de su actividad productiva dan paso a la utilización de cartera de consumo y créditos de vivienda lo que incrementa el nivel global de endeudamiento con el sector financiero y dejan de ser susceptibles de acceso a microcrédito.⁴

Para el caso del Panel CB_1 donde se estudia la correlación del producto Crédito de Consumo, se encuentra en la columna (1) un coeficiente significativo y positivo que indica que por un incremento de un corresponsal no bancario, la participación de personas que tienen una cartera de consumo aumenta en 0.0385%. Al realizar el análisis del resultado de la columna (7) para esta misma variable, donde se aplican todos los controles, encontramos que el coeficiente

⁴ En el sector financiero colombiano una persona natural o jurídica es susceptible de tener acceso al producto microcrédito si su nivel global de endeudamiento con el sector financiero no es superior a 120 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). De lo contrario, su producto será identificado como cartera comercial.

continúa mostrando un nivel de significancia positivo, lo que refuerza la robustez de los resultados. .

En la estimación realizada en el Panel CB_2 tomando como variable dependiente la cartera de vivienda se encuentra un indicador positivo con un grado de significancia menor al de crédito de consumo, lo cual se explica por la habilitación de esta transacción a través del canal CB. El valor promedio de una transacción realizada en un CB es de \$250.000, cifra muy inferior a los valores que un cliente de cartera de vivienda debe pagar por sus cuotas mensuales. El Canal CB tiene restricciones en la utilización del servicio, una de ellas es el monto de las transacciones. Actualmente es de \$500.000 pesos máximo por transacción. Esto, y la decisión de algunas entidades financieras de no habilitar este tipo de transacciones en los CB, generan que los clientes no se sientan motivados o no puedan realizar los pagos de las cuotas de sus créditos de vivienda en un CB y deban trasladarse hasta una Oficina Bancaria. Lo anterior explica que el modelo muestre un coeficiente positivo pero bajo en magnitud con relación a las otras variables independientes.

Quizás el producto que mayor sensibilidad presenta en el modelo, y cuyo coeficiente de significancia reacciona con mayor fuerza en el resultado mostrado por las regresiones de datos de panel es la Cuenta de Ahorro, corrida en el Panel CB_3 que muestra un coeficiente de correlación positiva del 0.0990% en la columna (1) sin controles, y continúa manteniéndose positivo y con alto índice de significancia hasta aplicar los controles de la columna (6). El resultado claramente argumenta y soporta el concepto de ser el producto por excelencia que utilizan las entidades financieras para iniciar el proceso de bancarización, y para que los nuevos clientes, que abandonan la informalidad, tengan un acercamiento sencillo y práctico a dicho sector. Sin embargo, al aplicar los controles de efectos fijos de tiempo y municipio se encuentra que el coeficiente pierde significancia, es decir que no existe correlación entre las variables.

Por otra parte se encuentra el Panel CB_4 con un nuevo conjunto de regresiones tomando como variable dependiente `part_Cuenta Corriente` donde el coeficiente también muestra un resultado positivo y significativo, Lo anterior indica que existe una relación positiva entre la apertura de un corresponsal bancario y la apertura de cuentas corrientes en el municipio. La cuenta corriente es un producto que viene aumentando su participación en el mercado, y aunque en ningún Corresponsal del país se puede hacer cambio de cheques, si se puede realizar consignaciones a la cuenta corriente, lo que a la larga puede influir en la decisión de los clientes para incrementar la utilización de dicho producto.

Finalmente, encontramos el Panel 5 donde nuevamente se realiza un grupo de regresiones a la variable dependiente Microcrédito, donde vemos que en la columna (1) se encuentra un resultado negativo, pero al aplicar los controles en el resto de las columnas su significancia es alta y positiva. Para entender el anterior comportamiento debemos detenernos en entender el funcionamiento del producto microcrédito, el cual, por excelencia es ofrecido por los bancos a las personas de bajos estratos, de bajos ingresos, y Pymes, en su mayoría ubicados en zonas rurales y muchos de ellos comercios informales. Así las cosas, el microcrédito presenta una dinámica distinta al resto de los productos del portafolio de los bancos, en razón a que es la entidad financiera la que sale en búsqueda de los clientes y a través de ejecutivos de microfinanzas, visitan a los clientes en sus veredas o comercios y lo acompañan para realizar el levantamiento de inventarios, costos de producción, realizar un análisis detallado de su nivel de ventas, gastos y utilidades, con el fin de construir un balance del cliente y un PyG, y de esta manera determinar la capacidad real de pago del cliente. Todo esto en razón a la informalidad con que se mueven estos negocios. Todos los procesos enunciados, sumado a la falta de garantías por parte de los clientes, hacen que la tasa de interés de microcrédito sea más alta que la tasa comercial de crédito ofrecida por la banca tradicional. Y estos costos elevados pueden ser un factor que desestime a los clientes a tener acceso a créditos. Sin embargo, las experiencias

vividas por el autor demuestran que esta es una visión inicial de la situación para los clientes que son objeto de microcrédito. Pero cuando se le explica a los clientes la justificación de los costos y se explica que se les prestará sin garantías reales, solamente sobre la base de la confianza las barreras de acceso son destruidas.

Tabla 19. Efecto de los corresponsables bancarios en el indicador de Bancarización en Colombia 2008- 2013

VARIABLES	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
PANEL CB_1							
Part_cartera_consumo	0.0385*** (0.00498)	0.0228*** (0.00232)	0.0225*** (0.00229)	0.0169*** (0.00190)	0.0169*** (0.00190)	0.0157*** (0.00193)	0.00633*** (0.00138)
Observations	6,080	6,080	6,080	1,528	1,528	1,522	1,522
R-squared	0.102	0.248	0.249	0.448	0.448	0.475	0.147
PANEL CB_2							
Part_cartera_vivienda	0.00480*** (0.000627)	0.00394*** (0.000531)	0.00388*** (0.000519)	0.00249*** (0.000303)	0.00245*** (0.000303)	0.00228*** (0.000297)	0.000405*** (0.000132)
Observations	4,609	4,609	4,609	1,009	1,009	1,005	1,005
R-squared	0.006	0.007	0.007	0.405	0.406	0.438	0.207
PANEL CB_3							
Part_cuenta_ahorro	0.0990*** (0.0106)	0.110*** (0.0108)	0.111*** (0.0109)	0.0742*** (0.0128)	0.0724*** (0.0129)	0.0722*** (0.0113)	0.00373 (0.00478)
Observations	6,170	6,170	6,170	1,536	1,536	1,530	1,530
R-squared	0.014	0.102	0.102	0.141	0.142	0.144	0.190
PANEL CB_4							
Part_cuenta_corriente	0.00843*** (0.000906)	0.00472*** (0.000536)	0.00454*** (0.000544)	0.00428*** (0.000654)	0.00431*** (0.000648)	0.00410*** (0.000701)	0.000147* (7.93e-05)
Observations	6,151	6,151	6,151	1,533	1,533	1,527	1,527
R-squared	0.024	0.118	0.121	0.224	0.224	0.240	0.032
PANEL CB_5							
Part_microcredito	-0.0122*** (0.00250)	0.0242*** (0.00558)	0.0241*** (0.00557)	0.0142*** (0.00417)	0.0132*** (0.00400)	0.00942*** (0.00314)	-0.00626*** (0.00130)
Observations	5,953	5,953	5,953	1,498	1,498	1,492	1,492
R-squared	0.004	0.240	0.240	0.266	0.269	0.304	0.340
CONTROLES							
Efectos de Población		SI	SI	SI	SI	SI	SI
Conflicto			SI	SI	SI	SI	SI
Presencia de Oficinas Bancarias				SI	SI	SI	SI
Efectos fijos de Tiempo					SI	SI	SI
Características Geográficas						SI	SI
Efectos fijos de Municipio							SI

Notas: Los errores estándar robustos se muestran entre paréntesis. *** Es significativo al nivel del 1 %, ** es significativo al nivel del 5 %, * es significativo al nivel del 10 %. Características geográficas en la Columna 6 incluyen la altura del municipio y la irregularidad del terreno. En la Columna 5 controles varían con el tiempo se interactuaron con dummies de tiempo

Fuente: autores

Conclusiones

En la literatura nacional e internacional se encuentran diferentes estudios empíricos y descriptivos, y todos afirman la importancia que han tenido los corresponsales Bancarios en el proceso de bancarización e inclusión financiera. Sin embargo, ninguno se ha detenido a realizar un modelo econométrico de panel de datos que permita, con un alto grado de robustez, corroborar dichas afirmaciones.

Como aporte de este trabajo de investigación se estimó un modelo de efectos fijos que permite fijarnos en el impacto de los corresponsales bancarios en la bancarización a nivel municipal, en el tiempo. Lo que representa por lo tanto que cualquier heterogeneidad no observada a nivel municipal sea invariante en el tiempo y controlada por el modelo. También incluir un control de presencia de oficinas bancarias en los municipios que como variable exógena puede causar distorsión en los datos y de esta manera controlar su posible efecto de variación exógena.

Los resultados de estas especificaciones apuntan a la misma conclusión a saber, que los Corresponsales Bancarios se correlacionan positivamente con la apertura de productos financieros, es decir, que apoyan directamente el proceso de bancarización e inclusión financiera. Los resultados son consistentes con la idea de que un municipio donde se realiza la apertura de un corresponsal tiene mayores tasas de bancarización.

De la misma forma que los productos que apoyan el proceso de bancarización a través de los corresponsales bancarios son en su orden de importancia la cuenta de ahorros, la cuenta corriente, el microcrédito, cartera de vivienda y cartera de consumo. Sin embargo, es importante aclarar que para poder realizar un análisis a profundidad del nivel de utilización de dichos productos, el volumen transaccional y los valores transados a través del canal es necesario

realizar un estudio adicional donde se incluyan estas y otras variables relacionadas con los costos de las transacciones, los costos del manejo de efectivo tanto para los corresponsales como para los bancos, y los traducir en términos financieros los costos de los riesgos que los corresponsales asumen por esta operatividad.

Por otro lado, una vez realizado el trabajo investigativo y la encuesta de beneficios a corresponsales bancarios se puede concluir que el efecto de la corresponsalía bancaria en el proceso de bancarización en Colombia ha sido positivo, se encuentran suficientes argumentos que permiten demostrar que la apertura de los Corresponsales Bancarios han generado que las personas que antes no tenían acceso a las entidades financieras cada vez se acercan más a ellas y que obtengan beneficios como acceso al crédito formal, ahorro en tiempo y dinero al realizar sus transacciones y crecimiento en su entorno económico.

Adicionalmente los dueños de establecimientos comerciales encuestados han sido claros en asegurar que hacer parte de una entidad financiera bajo la modalidad de CB les ha traído beneficios en términos económicos, en capacitación, en reconocimiento en la zona y en general en sus modelos de atención y servicios a sus clientes. Así mismo han logrado cambiar la forma en que veían anteriormente al sector financiero y han logrado influir en algunas personas de su comunidad para que se vinculen a la formalidad.

Recomendaciones

Se recomienda a las entidades financieras desarrollar estrategias que permitan realizar la vinculación de clientes en el corresponsal, implementar transacciones para realizar esta vinculación y desplegar tácticas de mercadeo para atraer prospectos de clientes a los corresponsales. Adicionalmente, realizar alianzas estratégicas con cadenas de comercios que permitan tener un crecimiento acelerado para así manejar economías de escala y minimizar costos de operación.

Como resultado de la encuesta, se recomienda a las entidades financieras realizar las siguientes mejoras que permitan a clientes y corresponsales tener mayor acceso a sus productos financieros:

- a) Mayor publicidad: Muchos CBs argumentan que los clientes no van porque no conocen la amplia gama de servicios que se ofrecen a través del CB.
- b) Mayor cupo: Permitiría tener mayor capacidad de operación y atender más clientes durante el día.
- c) Aumentar el acompañamiento por la Entidad Financiera: Muchos clientes realizan preguntas a cerca de otros productos y servicios del banco y el CB no tiene la respuesta. Adicionalmente el acompañamiento permite realizar procesos de promoción y vinculación de nuevos clientes a la entidad.
- d) Recaudar el dinero en efectivo: Permitiría al CB concentrarse en la atención de su negocio y bajaría el riesgo del traslado del efectivo al banco. Adicionalmente permitiría tener habilitado en cupo con mayor oportunidad.
- e) Aumentar las comisiones pagadas: Generaría mayor ingreso para los corresponsales lo que genera mayor compromiso y fidelización del corresponsal.

- f) Hacer alianzas con otros bancos. (CBs Multibanco): Permitiría atender mayor número de clientes en un solo comercio aumentando los beneficios para todas las partes.
- g) Mejorar la tecnología y/o comunicaciones: con el fin de no perder conectividad en las transacciones y se puedan realizar con mayor agilidad y rapidez.

Bibliografía

- Acción Internacional, (2010) *Acelerando la Inclusión Financiera a través de canales innovadores 10 obstáculos enfrentados por las IMF que lanzan canales alternativos – y como se pueden tratar*. Serie InSight, número 27. Recuperado el 13 de marzo de 2015 en: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/>
- Alliance for Financial Inclusion AFI. (2012). En *Inclusión financiera*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.afi-global.org/global-policy-forum/gpf-2012-cape-town> .
- Aparicio, C., & Jaramillo, M., (2012) *Determinantes de la inclusión al sistema financiero: ¿cómo hacer para que el Perú alcance los mejores estándares a nivel internacional?* Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Documentos de Trabajo DT/04/2012
- Perú: Universidad John F. Kennedy
- Asobancaria (2008, Dic.) *Reporte de Bancarización*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: http://www.asobancaria.com/portal/.../Asobancaria/.../reporte_bancarizacio
- Asobancaria (2012). *Informe de Inclusión Financiera Colombia*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.asobancaria.com/portal/.../>
- Asobancaria (2013, dic.) *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.asobancaria.com/portal/.../>
- Asobancaria (2014, marzo). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.asobancaria.com/portal/.../>
- Asobancaria. (2014, julio). *Reporte de Inclusión Financiera*. Recuperado el 13 de marzo de 2015 en: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/3er_reporte/reporteweb.pdf,

- Clavijo (2006). *Fusiones y adquisiciones en el sector financiero colombiano*
www.minhacienda.gov.co/.../BA21E48902632961E040090A0F00227B
- Consultative Group to Assist the Poor, (2012) *Soluciones innovadoras a través de la investigación práctica y el compromiso de ayuda a los pobres*. Recuperado el 12 de marzo de 2015 en: [documentos.bancomundial.org/...](http://documentos.bancomundial.org/)
- Bancoldex (2009). *Banca de las oportunidades*. Recuperado el Abril 12 de 2015, de <http://bancadelasoportunidades.gov.co>
- Bancoldex. (1996). Período 1982-1996 la distribución del crédito desembolsado por: Proexpo-Bancoldex, www.banrepcultural.org/blaavirtual/economia/industrilatin
- Banco Central del Ecuador, AFI Alliance for Financial Inclusion (2012) *Inclusión Financiera Aproximaciones teóricas y Prácticas*.
- Banco de Bogotá (2012). *Agencias y filiales*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <https://www.bancodebogota.com/portal>
- Banco de la República. *Creación del banco de la República*. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/creacion-del-banco-rep-blica>
- Banco de la República (2014, marzo). *Informe Especial de Estabilidad Financiera Inclusión Financiera*. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: <http://www.banrep.gov.co/>
- Banco de la República, (2011 septiembre), *Reporte de Estabilidad financiera*, Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: <http://www.banrep.gov.co/>
- Bustamante, P., Toro, D., & Castro, B. (2012) *Sistema Financiero Colombiano: Evolución y Perspectivas*. Bogotá: Universidad EAN y Universidad del Quindío: Tesis de grado.
- Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L. & Velasco A. (2013) *Acceso a servicios financieros en Colombia*. Borradores de Economía No. 776. Colombia: Banco de la República.

- Capera, L. & González, A. (2011, septiembre), *Reporte de Estabilidad Financiera, Un Índice de Bancarización para Colombia*. No. 64 Temas de Estabilidad Financiera, Colombia: Banco de la República.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, (2009), *Reporte de Inclusión Financiera 1*. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: www.cnbv.gob.mx/.../SCAP%20Inclusión%20Financiera%20NOV-
- Contraloría del Estado. *Historia*. Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/historia>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- (2011), *Serie de población 1985-2020, proyecciones 2005-2020*, Colombia: Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- .
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) (2007), *Promoviendo el acceso a los servicios Financieros ¿qué nos dicen los datos sobre bancarización en América Latina?*, FELABAN.
- Galor & Zeira. (1993). El efecto de la desigualdad y el acceso al crédito: Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: www.banrep.gov.co/es/espe72
- Garay, L, (1996) *Estructura industrial e internacionalización 1967, 1996*. Publicación digital en la página web de la Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/historia/viajes/indice.htm>
- Gaviria & Cadavid, F. (1999) *Moneda, Banca y Teoría Monetaria*, Bogotá: Fundación Universitaria Jorge Tadeo Lozano.
- Gertler et al. (2011). En *El impacto de los corresponsales bancarios en la inclusión*. Recuperado el 23 de marzo de 2014 en: www.cnbv.gob.mx/cnbv/...la...impacto_corresponsables_bancarios.
- Grupo Bancolombia. (*¿ Quiénes somos?* Recuperado el 2 de marzo de 2015 en: <http://www.grupobancolombia.com/webCorporativa/nosotros/contenido/historia4.asp>

- Hernández, A. (2004) *La Moneda y el debate monetario en Colombia*. Bogotá: Ed. Retina
- Holguín, F., (1966) *Evolución de las Instituciones financieras en Colombia*, México: Centro de Estudios Monetarios.
- Hoyo, C., Peña, X. & Tuesta, D. (2013) *Factores de demanda que influyen en la Inclusión Financiera en México: Análisis de las barreras a partir de la ENIF*. BBVA Research, Documento de trabajo No. 13/36.
- Hoyos Martínez, C. (2013, diciembre). *Factores de demanda que influyen en la inclusión financiera: análisis de las barreras a partir de las ENIF*. México: ENIFF.
- Lacouture, M., (2012) *Revisión a la propuesta actual de Bancarización a través de Corresponsales Bancarios en Colombia para el año 2012*. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana. Tesis de grado:
- Peña, P., & Vásquez, A. (2012) *El impacto de los Corresponsales Bancarios en la inclusión Financiera: Una primera evaluación. Estudios Económicos CNBV*. Vol 1. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: www.cnbv.gob.mx/CNBV/...la.../Impacto_Corresponsales_Bancarios
- Roa, M. (2014) *La Inclusión y la Estabilidad Financiera*. CEMLA Centro de estudios monetarios Latinoamericanos. Documentos de investigación No. 15. www.cemla.org/PDF/investigacion/inv-2013-12-15
- Sánchez, F., Fernández, A. & Armenta, A. (2005). *Historia Monetaria de Colombia en el Siglo XX: Grandes tendencias y episodios relevantes*. Bogotá: CEDE, Uniandes, Documento CEDE 2005-30
- Stiglitz, J. (1969): *A re-examination of the Modigliani-Miller theorem*. Vol. 59, No. 6. December, pp. 784-793. USA: The American Economic Review.
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades, (2013), *Reporte de Inclusión Financiera*. Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido

Superintendencia Financiera de Colombia, (2013), *Informe de Gestión*.

Recuperado el 30 de marzo de 2015 en: www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido

Superintendencia Financiera de Colombia, (2014 junio). *Actualidad del Sistema Financiero Colombiano*.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *Programa de Gestión Documental*. Bogotá: PDG.

Tirado, A. (1998) *Introducción a la historia económica de Colombia*, Bogotá: ed. Planeta.

Wooldridge, Jeffrey M, (2007) *Introducción a la Econometría: Un enfoque moderno*. Michigan State University,

Anexos

Anexo 1. Estadísticas descriptivas modelo econométrico

ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS MODELO ECONOMÉTRICO					
Variable	Obs	Media	Desv. Est.	Min	Max
part_cta_ahorro	1552	64,93	35,57	0,01	372,96
part_cta_corriente	1547	1,85	1,92	0,00	16,81
part_cartera_consumo	1544	3,12	5,41	0,00	57,81
part_cartera_vivienda	1022	0,43	0,83	0,00	9,95
part_microcrédito	1512	11,48	10,00	0,01	112,96
CB	2244	37,15	513,87	0,00	18399,00
Oficinas bancarias	1662	6,32	52,66	1,00	1432,00
Log Población	2244	9,56	1,14	5,74	15,85
Porcentaje pob. urbana	2244	0,43	0,25	0,00	1,00
Ataques grupos armados	2244	1,09	3,63	0,00	49,00
Altura municipio	2206	1152,36	917,74	0,00	3350,00
Desv. Estándar Altura	2240	6,76	3,13	0,30	13,89

Anexo 2. Resultado de regresión part_cartera_consumo

VARIABLES	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Part_cartera_consumo	cartera_cons	cartera_cons	cartera_cons	cartera_cons	cartera_cons	Part_cartera_consumo
cnb	0.0385*** (0.00498)	0.0228*** (0.00232)	0.0225*** (0.00229)	0.0169*** (0.00190)	0.0169*** (0.00190)	0.0157*** (0.00193)	0.00633*** (0.00138)
logpop		0.797*** (0.0698)	0.858*** (0.0705)	0.465*** (0.113)	0.466*** (0.113)	0.646*** (0.120)	3.900 (3.474)
Parturb		6.261*** (0.290)	6.093*** (0.295)	5.813*** (0.465)	5.813*** (0.465)	6.573*** (0.477)	4.878 (14.40)
conflicto			-0.0445*** (0.00895)	-0.0514*** (0.0128)	-0.0514*** (0.0127)	-0.0261** (0.0123)	0.0273*** (0.0102)
Oficinas				0.0819*** (0.0261)	0.0822*** (0.0263)	0.0722*** (0.0244)	-0.00867** (0.00432)
D7					-0.0656 (0.174)	-0.115 (0.483)	-0.192* (0.108)
inter7_Alt_mun						0.000977*** (0.000188)	3.24e-05 (5.00e-05)
inter8_Alt_mun						0.000919*** (0.000203)	
inter7_stdslope						-0.0205 (0.0491)	0.00215 (0.0110)
inter8_stdslope						-0.0171 (0.0540)	
Constant	2.601*** (0.0679)	-8.010*** (0.666)	-8.462*** (0.667)	-5.015*** (1.033)	-4.990*** (1.040)	-8.065*** (1.265)	-37.85 (38.77)
Observations	6,080	6,080	6,080	1,528	1,528	1,522	1,522
R-squared	0.102	0.248	0.249	0.448	0.448	0.475	0.147
Number of municipalit							761
Robust standard error							
*** p<0.01, ** p<0.05,							

Anexo 3. Resultado de regresión part_cartera_vivienda

VARIABLES	(1) Part_cartera_vivienda	(2) t_cartera_viviet	(3) o_cartera_viviet	(4) e_cartera_viviet	(5) a_cartera_viviet	(6) r_cartera_vivie	(7) Part_cartera_vivienda
cnb	0.00480*** (0.000627)	0.00394*** (0.000531)	0.00388*** (0.000519)	0.00249*** (0.000303)	0.00245*** (0.000303)	0.00228*** (0.000297)	0.000405*** (0.000132)
logpop		0.0599** (0.0293)	0.0739*** (0.0274)	0.0125 (0.0232)	0.0122 (0.0232)	0.0412* (0.0240)	1.631*** (0.410)
Parturb		0.291** (0.140)	0.254* (0.146)	0.632*** (0.0840)	0.630*** (0.0842)	0.732*** (0.0875)	2.678 (2.367)
conflicto			-0.0103*** (0.00245)	-0.00475** (0.00242)	-0.00470* (0.00242)	-0.000975 (0.00243)	0.00204 (0.00138)
Oficinas				0.0140*** (0.00496)	0.0143*** (0.00503)	0.0130*** (0.00464)	0.000481 (0.000595)
D7					-0.0398 (0.0342)	-0.0408 (0.0925)	-0.00876 (0.0128)
inter7_Alt_mu						0.000145*** (3.48e-05)	-1.21e-05** (6.04e-06)
inter8_Alt_mu						0.000158*** (4.16e-05)	
inter7_stdslp						-0.000304 (0.00868)	0.00150 (0.00149)
inter8_stdslp						-0.00307 (0.0106)	
Constant	0.324*** (0.0468)	-0.411 (0.387)	-0.517 (0.370)	-0.197 (0.216)	-0.172 (0.219)	-0.678** (0.268)	-17.48*** (4.248)
Observations	4,609	4,609	4,609	1,009	1,009	1,005	1,005
R-squared	0.006	0.007	0.007	0.405	0.406	0.438	0.207
Number of mu							555
Robust stand							
*** p<0.01, **							

Anexo 4. Resultado de regresión part_cuenta_ahorro

VARIABLES	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Part_cta_ahorro	art_cta_ahorr	art_cta_ahorr	art_cta_ahorr	art_cta_ahorr	art_cta_ahorr	Part_cta_ahorro
cnb	0.0990*** (0.0106)	0.110*** (0.0108)	0.111*** (0.0109)	0.0742*** (0.0128)	0.0724*** (0.0129)	0.0722*** (0.0113)	0.00373 (0.00478)
logpop		-9.850*** (0.528)	-10.04*** (0.543)	-13.45*** (1.064)	-13.41*** (1.064)	-13.34*** (1.160)	-39.33* (21.26)
Parturb		52.20*** (2.216)	52.72*** (2.244)	49.24*** (4.101)	49.24*** (4.100)	50.36*** (4.799)	112.8 (97.55)
conflicto			0.139 (0.0951)	0.0540 (0.197)	0.0523 (0.197)	0.112 (0.132)	0.110 (0.0765)
Oficinas				0.286*** (0.103)	0.295*** (0.103)	0.284* (0.163)	-0.0309 (0.0226)
D7					-2.210 (1.601)	-3.007 (4.254)	-4.302*** (0.786)
inter7_Alt_mu						0.00134 (0.00151)	-0.000196 (0.000261)
inter8_Alt_mu						0.00170 (0.00154)	
inter7_stdslp						-0.160 (0.391)	
inter8_stdslp						-0.330 (0.423)	-0.201** (0.0885)
Constant	53.66*** (0.456)	126.1*** (4.705)	127.5*** (4.801)	170.6*** (9.495)	171.4*** (9.508)	170.5*** (11.39)	400.6* (231.0)
Observations	6,170	6,170	6,170	1,536	1,536	1,530	1,530
R-squared	0.014	0.102	0.102	0.141	0.142	0.144	0.190
Number of mu							766
Standard erro							
*** p<0.01, **							

Anexo 5. Resultado de regresión part_cuenta_corriente

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
VARIABLES	Part_cta_cte	Part_cta_cte	Part_cta_cte	Part_cta_cte	Part_cta_cte	Part_cta_cte	Part_cta_cte
cnb	0.00843*** (0.000906)	0.00472*** (0.000536)	0.00454*** (0.000544)	0.00428*** (0.000654)	0.00431*** (0.000648)	0.00410*** (0.000701)	0.000147* (7.93e-05)
logpop		-0.122*** (0.0284)	-0.0842*** (0.0293)	-0.237*** (0.0482)	-0.237*** (0.0481)	-0.197*** (0.0516)	-0.563 (0.354)
Parturb		3.366*** (0.122)	3.261*** (0.124)	2.819*** (0.206)	2.819*** (0.206)	3.036*** (0.216)	1.261 (1.578)
conflicto			-0.0283*** (0.00403)	-0.0211*** (0.00606)	-0.0211*** (0.00606)	-0.0113* (0.00595)	0.000666 (0.00124)
Oficinas				0.0258*** (0.00715)	0.0256*** (0.00714)	0.0228*** (0.00687)	2.10e-05 (0.000301)
D7					0.0341 (0.0821)	0.0743 (0.197)	-0.00871 (0.0134)
inter7_Alt_mu						0.000300*** (8.39e-05)	5.53e-06 (4.65e-06)
inter8_Alt_mu						0.000302*** (8.40e-05)	
inter7_stdslor						-0.0311 (0.0205)	-0.00156 (0.00141)
inter8_stdslor						-0.0258 (0.0210)	
Constant	1.966*** (0.0299)	1.636*** (0.280)	1.350*** (0.284)	2.650*** (0.443)	2.636*** (0.445)	1.961*** (0.523)	6.743* (3.921)
Observations	6,151	6,151	6,151	1,533	1,533	1,527	1,527
R-squared	0.024	0.118	0.121	0.224	0.224	0.240	0.032
Number of mu							765
Robust stand							
*** p<0.01, **							

Anexo 6. Resultado de regresión part_microcredito

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
VARIABLES	Part_microcred	part_microcre	part_microcre	part_microcre	part_microcre	part_microcre	Part_microcred
cnb	-0.0122*** (0.00250)	0.0242*** (0.00558)	0.0241*** (0.00557)	0.0142*** (0.00417)	0.0132*** (0.00400)	0.00942*** (0.00314)	-0.00626*** (0.00130)
logpop		-4.017*** (0.144)	-3.998*** (0.148)	-5.225*** (0.356)	-5.212*** (0.355)	-4.776*** (0.351)	-37.23*** (7.233)
Parturb		-1.254*** (0.464)	-1.306*** (0.473)	-2.833*** (1.080)	-2.828*** (1.078)	-0.924 (1.073)	-6.243 (26.74)
conflicto			-0.0140 (0.0123)	-0.0418 (0.0334)	-0.0424 (0.0333)	-0.00626 (0.0345)	0.00372 (0.0203)
Oficinas				0.0879*** (0.0318)	0.0935*** (0.0321)	0.0735*** (0.0272)	0.000398 (0.00442)
D7					-1.077** (0.450)	-0.804 (0.838)	-1.411*** (0.232)
inter7_Alt_mu						0.00175*** (0.000365)	-7.15e-05 (7.67e-05)
inter8_Alt_mu						0.00195*** (0.000389)	
inter7_stdslp						0.189** (0.0790)	
inter8_stdslp						0.200** (0.0839)	-0.00585 (0.0240)
Constant	8.310*** (0.111)	48.02*** (1.350)	47.87*** (1.370)	63.65*** (3.327)	64.06*** (3.314)	55.27*** (3.404)	381.2*** (75.16)
Observations	5,953	5,953	5,953	1,498	1,498	1,492	1,492
R-squared	0.004	0.240	0.240	0.266	0.269	0.304	0.340
Number of mu							748
Robust stand							
*** p<0.01, **							