

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**Factores de Éxito de la Inclusión Financiera de Microempresarios de Bucaramanga en
Financiera Comultrasan**

Laura Janeth Velásquez Carreño

**Trabajo de grado presentado para optar al título de:
Magíster en Administración**

**Director: Alfredo Sanabria
Ing. Financiero**

**Universidad Santo Tomás
Facultad de Economía
Maestría en Administración MBA
Bucaramanga**

2018

Dedicatoria

A mi esposo Fabian Danilo Peña López, quien con su amor me lleva de la mano a cumplir nuestros sueños, a mis hijas Ana Catalina y Mariana, mi fuente de inspiración y los abrazos más esperados todos los días, a mis padres y hermanos gratitud por su apoyo y por la impecable formación que recibí.

Agradecimientos

A mi empresa Financiera Comultrasan, donde he crecido durante los últimos diez y ocho años como profesional y especialmente como persona, con experiencias de Arquitecta tomasina que me llenan de orgullo en la transformación y mejoramiento de espacios y con aprendizaje administrativo que me permite hoy alcanzar este MBA.

Al Dr. Jaime Chávez Suarez, gracias por impulsarme a esta aventura, por sus palabras justas, su paciencia enseñando con su ejemplo y su visión y liderazgo en el sector solidario colombiano.

Ing. Alfredo Sanabria, gracias por su tiempo y calidez para sacar adelante este documento.

A mi familia y mis compañeros más cercanos de trabajo, por apoyarme con sus valiosos aportes, siempre facilitadores en mi formación.

La Universidad Santo Tomas de Aquino, fue un gusto volver a disfrutar de sus aulas, ver crecer a mi universidad también me llena de orgullo.

Tabla de Contenido

	Pág.
1. Nombre del Proyecto	16
1.1 Formulación del Problema	16
1.2 Sistematización del Problema	25
1.2.1 Pregunta de investigación.....	25
1.2.2 Subpreguntas de Investigación.....	25
1.3 Justificación.....	25
1.4 Objetivos	30
1.4.1 General. 30	
1.4.2 Específicos.	31
2. Marco Referencial	31
2.1 Antecedentes	31
2.1.1 A nivel internacional	31
2.1.2 A nivel nacional	36
2.1.3 A nivel local	40
3. Marco Conceptual	43
3.1 Inclusión Financiera	43
3.2 La Bancarización.....	45

4.	Marco Teórico	47
	Escuela de Ohio	48
	Escuela del Grameen Bank	50
	Teoría del ahorro	52
	Teoría del costo	53
5.	Marco legal.....	55
5.1	Ley 45 de 1990	55
5.2	Ley 590 de 2000	55
5.3	Ley 795 de 2003	56
5.4	Ley 905 de 2004	57
5.5	Ley 1014 de 2006	58
5.6	Ley 1151 de 2007	58
5.7	Proyecto de ley número 172 de 2007	58
5.8	Ley 1328 de 2009	59
5.9	Ley 1450 de 2011	59
5.10	Ley 1676 de 2013	60
5.11	Decreto 4090 de 2006	60
5.12	Decreto 018 de 2007	60
5.13	Decreto 519 de 2007	61
5.14	Decreto 919 de 2008	62

5.15	Decreto 2555 de 2010	62
5.16	Resolución 01 de 2007	62
5.17	Resolución 0428 de 2007, 428 de 2008, 2476 de 2010 y 1684 de 2011.....	63
5.18	Resolución 1528 de 2012	63
5.19	Documento CONPES 3424 de 2006	64
6.	Diseño Metodológico	65
6.1	Hipótesis	65
6.2	Operacionalización de las variables	65
6.3	Tipificación de la investigación	66
6.4	Diseño de la Investigación	66
6.5	Alcance	66
6.6	Metodología	66
6.7	Población y Muestra	67
6.8	Muestra	68
7.	Presupuesto.....	69
8.	Cronograma	70
9.	Capítulos.....	70
9.1	Capítulo 1	70
9.2	Capítulo 2	74
9.3	Capítulo 3	91

Conclusiones	95
Recomendaciones.....	96
Bibliografía	98
Apéndice A. Encuesta inclusión financiera	111

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Clasificación por tamaño de las empresas inscritas en Santander</i>	21
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	65

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Clasificación por tamaño de las empresas inscritas en Santander	21
Figura 2. Cifras en millones de pesos (Financiera Comultrasan, 2016)	23
Figura 3. Estrato social asociados de Financiera Comultrasan a diciembre 2016. Fuente: (Financiera Comultrasan, 2016).....	24
Figura 4. Indicador de Inclusión Financiera: 2006 – 2014 Fuente: Banca de la Oportunidades (Banca de las Oportunidades, 2015)	27
Figura 5. Financiación a PYMES. Cartera PYME/Cartera Total, 2014. OECD (2016) Financing SMEs and Entrepreneurs 2016: An OECD Scoreboard	28
Figura 6. Total microcréditos en Financiera Comultrasan, Años 2013 al 2016. Financiera Comultrasan, Diciembre 2016.	42
Figura 7. Relaciones entre líneas, políticas y usos del crédito. (Gutiérrez Nieto, 2006)	52
Figura 8. Etapas de la metodología. Autor del proyecto	67
Figura 9. ¿Hace cuánto tiempo está vinculado a financiera Comultrasan?. Elaboración propia ..	75
Figura 10. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado apoyo en el crecimiento de su empresa? Elaboración propia	76
Figura 11. Tener un crédito con financiera Comultrasan le ha servido para. Elaboración propia	77
Figura 12. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado asesoría para implementar nuevas ideas en su empresa?. Elaboración propia	78
Figura 13. ¿La información suministrada por el asesor sobre el producto adquirido fue clara? Elaboración propia	79

Figura 14. ¿Cómo califica la atención que brindó el asesor?. Elaboración propia	80
Figura 15. Que herramienta utilizó el asesor para tramitar su solicitud. Elaboración propia	81
Figura 16. ¿En su empresa tiene servicio de internet? Elaboración propia	82
Figura 17. Su empresa tiene. Elaboración propia	83
Figura 18. ¿Ha asistido usted a alguna capacitación o formación de la cooperativa en temas de educación financiera?. Elaboración propia	84
Figura 19. ¿Le parece útil formarse en educación financiera?. Elaboración propia	85
Figura 20. ¿Ha asistido a alguna capacitación sobre finanzas?. Elaboración propia.....	86
Figura 21. ¿Se siente satisfecho con los productos de Financiera Comultrasan?. Elaboración propia	87
Figura 22. Considera que el tiempo del trámite para la entrega del producto fue oportuna. Elaboración propia	88
Figura 23. ¿Está de acuerdo con los valores descontados a su producto?. Elaboración propia....	89
Figura 24. ¿La ubicación de su empresa ha sido una ventaja para el desarrollo de sus actividades?. Elaboración propia	90
Figura 25. ¿Los puntos de atención de Financiera Comultrasan son suficientes para la atención?. Elaboración propia	91

Resumen

Título: Factores de Éxito de la Inclusión Financiera de Microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan

Autor: Laura Janeth Velásquez Carreño

Palabras claves: Inclusión financiera, microcrédito, ahorro, educación financiera, microempresario.

Existen diferentes bondades frente a la inclusión financiera, demostrando que una mayor inclusión financiera logra acelerar el crecimiento económico, el empleo, enmienda la desigualdad de ingresos y contribuye a la reducción de la pobreza. En Colombia, el fortalecimiento del sistema financiero de los últimos años ha sido uno de los componentes más sobresalientes que influyeron en el crecimiento del PIB.

Financiera Comultrasan aporta al modelo económico satisfacción, progreso y alta representación en la región Santandereana, se refleja en la comunidad empresarial como un proceso responsable de educación, planeación, integración con los sectores económicos y el logro de objetivos a largo plazo. Con el método de otorgamiento de los microcréditos, hay resultados y experiencias de transformación social y se cuenta con tecnología de apoyo cercana y apropiada para lograr la diferencia.

Por lo anterior se realizó una investigación cuantitativa donde se analizaron las variables de desarrollo económico del sector micro empresarial del área metropolitana de Bucaramanga (dependiente), inclusión de la micro empresa al sector de las micro finanzas y comportamiento de las ventas en los últimos 10 años (independientes). La población será la muestra de asociados con microcrédito de Bucaramanga que tienen una permanencia superior o igual a tres años en la cooperativa.

La inclusión financiera es hoy uno de los principales objetivos de organizaciones cooperativas como Financiera Comultrasan pues permite a microempresas vinculadas con productos de captación y colocación crecer y generar empleo, prestar servicios y competir con otras empresas de la región, aportando al progreso económico del país. Por lo cual se recomienda impulsar desde instituciones prestadoras de servicios financieros la educación sobre la importancia del ahorro y el acceso al crédito, con canales electrónicos y alianzas con instituciones educativas, gobierno nacional y organismos internacionales.

Introducción

Los factores de éxito de las microempresas, han sido uno de los principales motores para el desarrollo sustentable de un país, puesto que se reconoce que más y mejores emprendedores generarán más empleo, ingresos y tributos que son fundamentales para lograrlo; estas estrategias financieras impactan positivamente a la sociedad, logrando mayor estabilidad económica, aportando oportunidades para encontrar diferentes formas de financiación que repercuten de manera positiva en el desarrollo de la sociedad.

La estructura empresarial colombiana está conformada por microempresas en un 92,3%, pequeñas 5,79%, mediana con 1,45% y grandes empresas con el 0,46%, las cuales en su conjunto son la principal fuente de empleo del país (Confecámaras, 2016). La proyección que tiene Comultrasan apunta a los objetivos estratégicos y a las tendencias presentadas en este sector en Latinoamérica, ya que “Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina y el Caribe juegan un papel muy importante en el financiamiento de las actividades del sector microempresarial.” (Cuasquer & Maldonado, 2011).

Como justificación teórica de la presente investigación se busca determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a la Financiera Comultrasan, comparando los diferentes conceptos y enfoques que los autores exponen frente a las contribuciones que el sector financiero ha tenido desde la perspectiva del desarrollo económico a las regiones, a la acumulación de capital, la innovación tecnológica y la movilidad de ahorro. Por lo anterior, se determinó un diseño para la investigación de tipo no experimental transversal descriptivo, ya que se pretende determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a Financiera Comultrasan.

El estudio logró identificar que las experiencias de transformación social basadas en el uso de productos financieros, impulso de ideas de negocio y educación en programas de ahorro, permite la planificación de los ingresos, gastos familiares, inversión en equipos, mejoramiento de la vivienda y espacios de negocio, fomentando iniciativas rentables antes que la dependencia económica.

1. Factores de éxito de la inclusión de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan.

1.1 Formulación del Problema

Los factores de éxito de las microempresas, han sido uno de los principales motores para el desarrollo sustentable de un país, puesto que se reconoce que más y mejores emprendedores generarán más empleo, ingresos y tributos que son fundamentales para lograrlo. La inclusión financiera es entendida como el acceso y utilización de los servicios financieros cuyo interés por parte de la población mundial se ha incrementado gracias a que su buen funcionamiento promueve la acumulación de capital y de inversión a través del acceso a créditos y la movilización del ahorro, siendo estos aspectos fundamentales para generar nuevos y mejores enfoques de competitividad. (Ashraf, Karlan, & Yin, 2009)

Por una parte, las empresas buscan tener una facilidad de acceso a capital que les permita invertir en actividades productivas como proyectos de infraestructura, tecnología e innovación lo que ayuda a incrementar la competitividad a través del sistema financiero siendo esto crucial para fomentar el desarrollo económico nacional. Por otro lado, la inclusión financiera permite a los ciudadanos canalizar sus ahorros para tener una mayor flexibilidad financiera y un mejor control y distribución de su capital (Consejo Privado de Competitividad, 2009-2010).

Existen diferentes bondades frente a la inclusión financiera, algunos estudios demuestran que una mayor inclusión financiera logra acelerar el crecimiento económico, el empleo, enmienda la desigualdad de ingresos y contribuye a la reducción de la pobreza, aunque en Colombia solo el 30% de la población utiliza una cuenta bancaria, el 10% tiene tarjeta de crédito

y el 12% accede a servicios de crédito, es un porcentaje alto por el cual deben trabajar las entidades financieras. (Rodriguez Raga - Riaño Rodriguez, 2016).

Esta estrategia financiera impacta positivamente a la sociedad, logrando mayor estabilidad económica, aportando oportunidades para encontrar diferentes formas de financiación que repercuten de manera positiva en el desarrollo de la sociedad. Existe una relación directa entre la inclusión financiera y la estabilidad financiera si se llevan de una manera correcta, además, la inclusión financiera de calidad puede proteger a los segmentos más vulnerables de la sociedad contra eventos económicos inesperados, al diversificar los sectores financieros y al ampliar la base que pueda absorberlos (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013).

A nivel mundial existe gran interés en aplicar estrategias de inclusión financiera, es por esto que las autoridades normativas tienen este plan bandera en cada una de las naciones interesadas. Lo anterior se refleja en la cumbre de Pittsburgh (Cumbre del G-20 en Pittsburgh, 2010) realizada en el 2010, donde todos los órganos normativos y regulatorios se comprometieron en aplicar dichas estrategias de inclusión financiera en cada país representado. Este fenómeno logra que cada vez más países apliquen estrategias financieras, estableciendo una relación positiva entre el sector financiero y la sociedad la cual tendrá más acceso a servicios y productos. Este impacto global lo formalizó el Banco mundial estableciendo el objetivo mundial de acceso universal a los servicios básicos como un punto clave hacia la implementación de la estrategia de inclusión financiera cuyo objetivo es que todos tengan acceso a los servicios financieros y puedan aprovechar las oportunidades (Banco Mundial, 2013).

El Banco Mundial menciona tres motivos por los cuales el acceso al financiamiento es crucial para el desarrollo de las empresas:

- i) La inclusión financiera ayuda a las empresas involucradas a crecer y alcanzar el tamaño

óptimo aprovechando las oportunidades de inversión.

ii) Ayuda a las empresas a desarrollar procesos de innovación en productos y servicios.

iii) Permite a las empresas elegir estructuras organizativas más eficientes y carteras de activos más adecuadas (Banco Mundial, 2007).

En la actualidad los bancos centrales y los formuladores de políticas y entes reguladores en materia financiera de 40 países en desarrollo y emergentes, han establecido metas para aumentar el acceso a los servicios financieros formales para los 2,500 millones de personas no bancarizadas en el mundo (Mundial, 2016). Se espera que muchos más miembros de la Asociación de Finanzas Internacionales AFI, que suman 89 países, pronto hagan sus compromisos. Organismos mundiales importantes, tales como el G20 y el Banco Mundial, han contribuido con la Declaración Maya, al expresar un creciente apoyo a los compromisos para acelerar el crecimiento económico incluyente y la estabilidad financiera en el mundo en desarrollo (Angelucci, Karlan, & Zinman, 2015).

En Asia Central y Europa Oriental, el Central Bank of Armenia (CBA) y el National Bank of the Republic of Belarus (NBRB) han dado un paso al frente con compromisos relacionados con dinero móvil, empoderamiento del consumidor y educación financiera. Un compromiso con la educación financiera también surgió de la Palestine Monetary Authority (PMA), la primera institución en el Medio Oriente y África del Norte que anunció un interés con la Declaración Maya. Diversas tendencias están surgiendo en las áreas de políticas públicas en las que los miembros de AFI eligen comprometerse (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013).

En el 2013, los compromisos relacionados con la protección al consumidor y la educación financiera aumentaron de manera significativa, superando áreas como la recogida de datos y medición de parámetros y los servicios financieros móviles. Lo anterior muestra un aumento del

enfoque de la red en la entrega de servicios financieros de alta calidad, y sugiere que los miembros de AFI están aprovechando la oportunidad de lograr el acceso, uso y calidad de los servicios financieros en forma simultánea (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013).

Hasta ahora, los compromisos institucionales conforme a la Declaración Maya se han hecho en las siguientes áreas de políticas públicas (Alianza para la Inclusión Financiera, 2013):

- Creación de un ambiente favorable para aprovechar la nueva tecnología
- Implementación de un marco normativo equilibrado
- Armonización del empoderamiento y protección al consumidor
- Recolección y uso de los datos de inclusión financiera

De esta manera, el hecho de fomentar el acceso al sistema financiero a través de la inclusión de las personas y las empresas, es esencial no sólo para enfrentar la crisis actual de pobreza y desigualdad social, sino para constituir un elemento totalmente necesario que busque acelerar el desarrollo del país por medio del crecimiento de su competitividad.

El sector solidario como alternativa social y organización colectiva aporta al desarrollo económico de las regiones empleo, educación, salud e inclusión financiera. Atienden en Colombia desde hace más de 80 años, en áreas agropecuaria, educativa, salud, comercial y financiera.

En Colombia, el fortalecimiento del sistema financiero de los últimos años ha sido uno de los componentes más sobresalientes que influyeron en el crecimiento del PIB, siendo este sector parte del motor de la economía colombiana en el año 2016, aportando el 5% al PIB nacional (Portafolio, 2017).

Esta tendencia del sistema financiero ha contribuido a impulsar la inclusión financiera de las empresas y en especial las microempresas, promoviendo un mayor flujo de crédito, el

fortalecimiento de la competitividad y el crecimiento sostenido de las empresas. Un ejemplo de esto, radica en gran parte a las diferentes líneas de crédito que el gobierno le otorga a las microempresas, ya que estas son un segmento empresarial que en el año 2016 generó el 80.8% del empleo del país (Dinero, 2016).

Ahora bien, todas estas iniciativas que se emplean en nuestro país para potenciar la microempresa no tendrían mayor efectividad si no existieran altos niveles de inclusión financiera. Además, las entidades se han acercado más al consumidor a través de su ubicación en la mayoría de las regiones del país, esto con el fin de aumentar la demanda para que se reduzcan los costos de las transacciones financieras y para que toda población tenga fácil acceso a los servicios bancarios.

En el segundo trimestre de 2014, fueron notorios los avances de la inclusión financiera, estimando además que para el segundo trimestre del año 22,6 millones de personas mayores de edad cuentan con al menos un producto financiero, lo que representa el 71,2% de la población adulta en Colombia (Asobancaria, 2014). La cuenta de ahorros es el producto que más aporta a la bancarización, teniendo acceso a aproximadamente 21 millones de personas adultas, seguida por la tarjeta de crédito, con un total de 6,8 millones de personas (Asobancaria, 2014). A junio de 2014 se logró vincular a 2 millones de personas al sector financiero con el uso de los depósitos electrónicos (Asobancaria, 2014).

La estructura empresarial colombiana está conformada por microempresas en un 92,3%, pequeñas 5,79%, mediana, mediana con 1,45% y grandes empresas con el 0,46%, las cuales en su conjunto son la principal fuente de empleo del país (Confecámaras, 2016). Además de lo anterior, las microempresas presentan una serie de características que limitan su desarrollo, entre las que se destacan los problemas de índole financiero, tales como, limitaciones de recursos

propios, restricciones para el acceso al crédito bancario y altos costos del mismo (Montiel ensuncho, 2017). Lo anterior limita a las microempresas a alcanzar sus objetivos y a definir una estructura para competir en el mercado.

El sistema financiero ha enfrentado en los años 2015 y 2016 a temores y amenazas que inciden en los indicadores macroeconómicos del país, entre otros a la devaluación, al aumento de las tasas de interés locales, a la caída del precio del petróleo y al aumento en el sector del indicador de mora de cartera (Banco de la República, 2016). Sin embargo en Santander, de acuerdo al informe presentado por la Cámara de Comercio de Bucaramanga (Bucaramanga, 2017), (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**); las amenazas no impactan de manera importante en el departamento debido a la diversidad de empresarial en todos los sectores. Las microempresas siguen siendo en Santander como en el resto del país el mayor número de organizaciones, las cuales generan un alto índice de empleo en sus habitantes y ocupan en la región, según la cámara de comercio de Bucaramanga el 95% de las empresas inscritas.

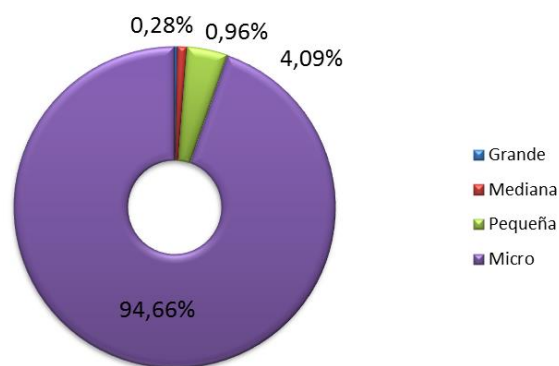


Figura 1. Clasificación por tamaño de las empresas inscritas en Santander

Tabla 1. Clasificación por tamaño de las empresas inscritas en Santander

Actividad Económica	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Total
Comercio	44	176	873	33.981	35.074
Industrias manufactureras	31	85	418	10.224	10.758

Alojamiento y servicios de comida	2	11	99	7.666	7.778
Actividades profesionales, científicas y técnicas	6	42	295	4.497	4.840
Construcción	38	165	541	3.816	4.560
Otras actividades de servicios	1	5	14	3.444	3.464
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4	32	125	2.387	2.548
Transporte y almacenamiento	15	34	158	2.069	2.276
Información y comunicaciones	3	12	59	1.729	1.803
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	19	51	173	1.169	1.412
Actividades financieras y de seguros	17	31	85	1.199	1.332
Actividades de atención de la salud humana y asistencia	11	36	149	1.081	1.277
Actividades artísticas, entretenimiento y recreación	3	8	24	1.106	1.141
Actividades inmobiliarias	20	64	208	846	1.138
Educación	1	3	26	707	737
Distribución de agua y actividades de saneamiento ambiental	4	8	15	308	335
Explotación de minas y canteras	4	10	29	146	189
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	7	5	13	43	68
Administración pública y defensa			1	40	41
Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores			8	8	
Total	230	778	3.305	76.466	80.779

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2017

En nuestro análisis contamos con una empresa del sector solidario, su sede administrativa radicada en Bucaramanga, es Financiera Comultrasan y está catalogada como la primera cooperativa de ahorro y crédito del país en nivel de activos (Financiera Comultrasan, 2016), patrimonio e ingresos en cartera bruta por la Asociación Colombiana de Cooperativas como la Cooperativa modelo del país con actividad financiera. Financiera Comultrasan nace de la visión de treinta y tres personas hace cincuenta y cuatro años que crearon un organismo de carácter financiero aportando trescientos cincuenta pesos como capital social, también fundaron otras cooperativas de servicios asistenciales, educación y confecciones.

En el año 1979 se agruparon las cooperativas con carácter multiactivo con el nombre de Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de Santander “Comultrasan” (Financiera Comultrasan, 2016). A los treinta y ocho años de labores, en el año 2000, los servicios multiactivos y financieros se separaron por motivos legales pues la ley 454 de 1998 exigió la especialización de

actividades, con esta historia y con la visión de ser la cooperativa modelo del país en actividad financiera ha liderado procesos de cambios sociales y económicos en las regiones donde hace presencia (Financiera Comultrasan, 2016).

Desde el año 2000 la cooperativa está liderada por el Dr. Jaime Chávez Suarez, gran visionario y líder del proceso renovador, en el año 2017, cuenta con 51 agencias en seis departamentos, Santander, Cesar, Norte de Santander, Boyacá, Atlántico y Cundinamarca. Las agencias representan integralmente la oferta de valor, satisfacer necesidades y deseos de los diferentes segmentos de clientes estableciendo ventajas competitivas frente al mercado financiero (Financiera Comultrasan, 2017).

En Financiera Comultrasan la unidad de negocios Microfinanzas aporta al microempresario inclusión financiera, educación en planes y cultura del ahorro y acompañamiento en sus proyectos productivos. Participa en el 26.76% del total de la cartera en la cual los créditos de consumo ocupan el 48.94%, el segmento comercial el 24.41% y la vivienda el 0.89% (Financiera Comultrasan, 2016).



Figura 2. Cifras en millones de pesos (Financiera Comultrasan, 2016)

El 90% de los asociados de la cooperativa se encuentran en los estratos 1, 2 y 3, coincidiendo con los microempresarios de la región, especialmente con los que inician su etapa productiva.

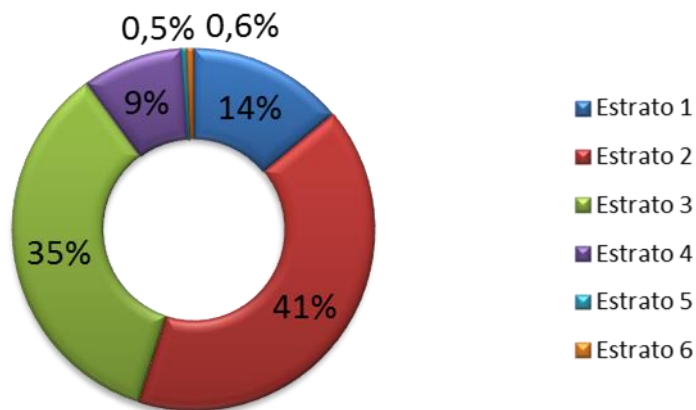


Figura 3. Estrato social asociados de Financiera Comultrasan a diciembre 2016. Fuente: (Financiera Comultrasan, 2016)

La proyección que tiene Comultrasan apunta a los objetivos estratégicos y a las tendencias presentadas en este sector en Latinoamérica, ya que “Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina y el Caribe juegan un papel muy importante en el financiamiento de las actividades del sector microempresarial.” (Cuasquer & Maldonado, 2011)

Para fortalecer la inclusión financiera y cultura del ahorro FC expandió su programa de ahorro domiciliario, semilla cooperativa y microfinanzas comunales con los que ha conseguido aumento de los asociados y acompañamiento al grupo de trabajo de las microempresas.

Por lo anterior, el estudio pretende identificar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan, que han podido contribuir de manera importante al crecimiento económico de la cooperativa en la medida en que ha permitido

reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.

1.2 Sistematización del Problema

1.2.1 Pregunta de investigación. ¿Cuáles son los factores de éxito de la inclusión financiera de los microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan?

1.2.2 Subpreguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las oportunidades que brinda la inclusión financiera desde el efecto de bancarización en la productividad de las microempresas?
2. ¿Cuál ha sido el aporte de Financiera Comultrasan al desarrollo económico de los microempresarios de Bucaramanga vinculados a dicha entidad?
3. ¿Qué ventajas y deficiencias presenta el proceso de inclusión financiera de las microempresas de Bucaramanga frente al proceso de Financiera Comultrasan?

1.3 Justificación

Las cooperativas solucionan en algunos sectores necesidades no resueltas por colectivos sociales, y su objeto social es alcanzar prosperidad económica, credibilidad a sus asociados y responsabilidad social con la población donde hace presencia. La inclusión financiera en Colombia tiene origen en las diferentes limitaciones socioeconómicas, baja cultura de ahorro desde la primera infancia, costos elevados de los productos financieros, desconfianza de las personas en el sistema, dificultad para el acceso a la educación superior, bajos ingresos que conducen a deficiencias alimentarias y salud para todos no resuelta (Araujo Oñate, 2010).

Los organismos cooperativos de ahorro y crédito aportan al desarrollo local y regional pues son fuentes de financiación para las microempresas que son origen de progreso, empleo y desarrollo nacional, y tienen más opciones de acceder a otras instituciones y crear proyectos de vida a largo plazo (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Los microcréditos son operaciones que se otorgan a los microempresarios y cuyo total de endeudamiento en el sistema financiero no debe superar los 120 SMMLV, estos créditos en Financiera Comultrasan oscilan entre 4 y 120 SMMLV, es apoyo financiero a proyectos de emprendimiento que traen consigo capacidad de inversión, crecimiento del negocio e inclusión financiera. Alrededor se desarrollan servicios importantes como el ahorro, los seguros y transferencias de dinero, que son llamados Microfinanzas.

Por tanto, las microfinanzas se determinan como una estrategia de negocio que permite llevar a cabo actividades productivas, siendo una alternativa económica y social que atiende poblaciones vulnerables, convirtiéndose en una herramienta de inclusión social con la cual se ayuda a las personas de bajos recursos a generar programas de ahorro, a desarrollar una idea y a planificar sus ingresos y gastos familiares.

Financiera Comultrasan aporta al modelo económico satisfacción, progreso y alta representación en la región Santandereana, se refleja en la comunidad empresarial como un proceso responsable de educación, planeación, integración con los sectores económicos y el logro de objetivos a largo plazo. Con el método de otorgamiento de los microcréditos, hay resultados y experiencias de transformación social y se cuenta con tecnología de apoyo cercana y apropiada para lograr la diferencia.

En Colombia, durante el 2014 las cuentas de ahorro crecieron 9,95%, incrementando de 4.576.532 cuentas nuevas, lo que suma un total de 50.553.75 para finales del 2014, indicando

que el crecimiento de los depósitos fue del 2,76% real anual; adicionalmente, al cierre del mismo año se registraron 50,55 millones de cuentas de ahorro relacionadas a 43,77 millones de clientes y el incremento de los saldos entre 5 y 10 millones de pesos fue 6,76% (Muñoz Serna, 2017).

En el 2013 el Gobierno Nacional, con el apoyo del Programa de Inversión Banca de las Oportunidades, implementó el trámite simplificado para depósitos de dinero electrónico y cuentas de ahorro, estableciendo límites en topes de saldo y monto de transacciones mensuales, facilitando el acceso a productos financieros de ahorro y transaccionales de manera más conveniente (Ministerio de Hacienda, 2016); estas acciones tuvieron un impacto directo en la inclusión financiera, ya que entre 2007 y 2015 más de 8 millones de personas accedieron al sistema financiero con lo cual el porcentaje de la población adulta con al menos un producto financiero pasó del 55% al 76,3% (Banca de las Oportunidades, 2015), superando la meta fijada en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 (68%) ya que en el 2013 se llegó al 69% de adultos con acceso a al menos un producto financiero en el sistema formal (Figura 4).

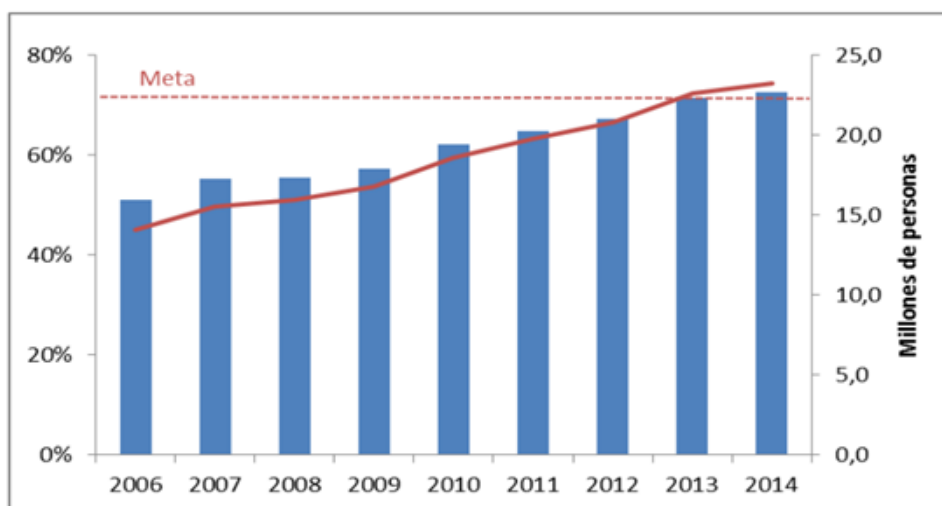


Figura 4. Indicador de Inclusión Financiera: 2006 – 2014 Fuente: Banca de la Oportunidades (Banca de las Oportunidades, 2015)

Como justificación teórica de la presente investigación se busca determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a la Financiera Comultrasan, comparando los diferentes conceptos y enfoques que los autores exponen frente a las contribuciones que el sector financiero ha tenido desde la perspectiva del desarrollo económico a las regiones, a la acumulación de capital, la innovación tecnológica y la movilidad de ahorro.

Sin embargo, A pesar del importante aporte de las pequeñas y medianas empresas a la producción y generación de empleo en el país, la profundización de la cartera dirigida a este segmento de mercado es baja comparada con lo observado en otros países de desarrollo similar en América Latina y en el mundo (Figura 5) (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016).

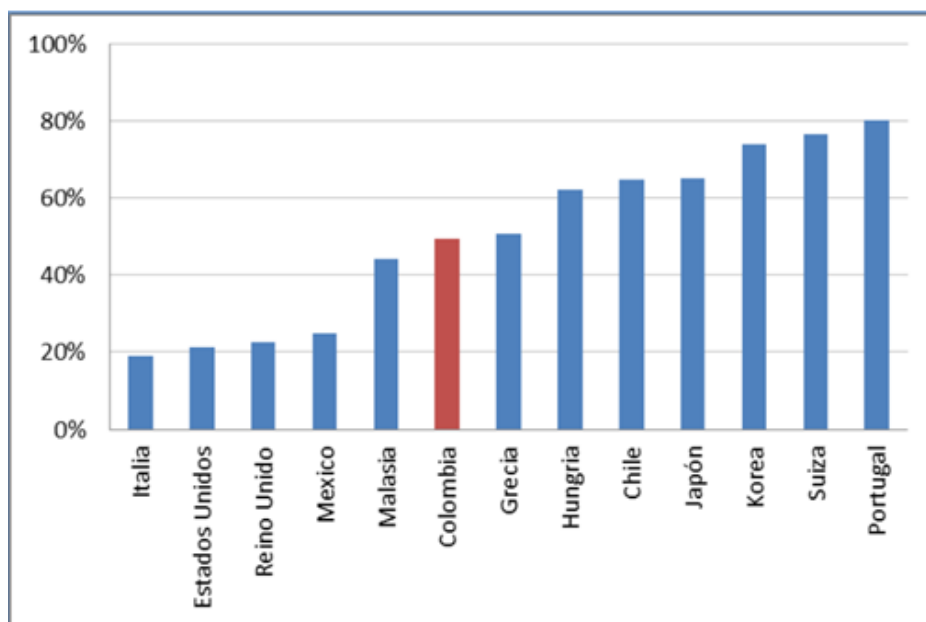


Figura 5. Financiación a PYMES. Cartera PYME/Cartera Total, 2014. OECD (2016) Financing SMEs and Entrepreneurs 2016: An OECD Scoreboard

Cabe agregar que a pesar de todos los esfuerzos del gobierno para aumentar los índices de inclusión financiera en todas las regiones del país y los aportes por parte de los bancos para

promover y desarrollar nuevos servicios financieros que puedan estar al alcance de todos, según la Asociación Colombiana de Planeación Financiera, 25 millones de colombianos están hoy por fuera del sistema financiero (Asobancaria, 2017) lo que significa que el 50% de la población colombiana no accede hoy al sistema financiero. Según se ha visto, gran parte de las microempresas, continúan sin inclusión financiera porque los altos costos de los productos que les ofrecen los sistemas financieros no se ajustan al presupuesto.

La presente investigación desde lo metodológico se estructura a partir del estudio de la identificación de los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga en Financiera Comultrasan; con el fin de buscar acciones estratégicas que impulsen la inclusión financiera de las mismas al sistema. De igual manera, se da a conocer los indicadores de bancarización y la evolución de este concepto dentro de dicho sector.

A su vez la investigación se convierte en una base diagnóstica para iniciar un proceso en la búsqueda de estrategias que fundamenten próximas investigaciones e intervenciones que aporten solución a la problemática existente frente a la competitividad de las microempresas de Bucaramanga y sobre todo a los efectos que puede traer el fenómeno de la globalización que desde ya hace algún tiempo experimenta la economía nacional, buscando explorar las posibles posiciones que podrían asumir los diferentes actores del sector y los fenómenos que estas posiciones traerían para las microempresas y para la región. A su vez el proyecto busca contribuir con la supervivencia empresarial de Bucaramanga desde la Financiera Comultrasan, definiendo posibles escenarios futuros y planteando lineamientos estratégicos que ayuden a lograrlos y/o afrontarlos de la mejor manera.

Lo anterior tiene relación con la participación que tiene el sector financiero, el cual presenta un 4.4% de crecimiento en el 2017, impactando positivamente al crecimiento del producto

interno bruto PIB creció en 1,3% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), 2017), donde el microcrédito forma parte importante del sector contribuyendo en este crecimiento.

En Colombia los microcréditos aportan el 0.2% del PIB, y se convierten en un desafío para las entidades prestadoras de servicios financieros, pues es en este segmento de mercado donde existen grandes posibilidades de crecimiento e inclusión financiera.

La presente investigación otorgará información concreta, real y coherente de la realidad del objeto de intervención, de tal forma que sirva de apoyo académico, gubernamental y empresarial. Desde lo práctico la propuesta investigativa es de gran importancia para Bucaramanga pues resalta el valor de la utilización de los servicios financieros de las microempresas desde la Financiera Comultrasan en la región como indicador de crecimiento, desarrollo y competitividad.

Asimismo, este documento sirve como guía de investigación y discusión para los estudiantes pertenecientes a la facultad de ciencias administrativas, económicas y contables y por último para la línea de microempresas que sirva como método de divulgación y enseñanza del apoyo que presta el sector financiero.

1.4 Objetivos

1.4.1 General. Determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a Financiera Comultrasan.

1.4.2 Específicos.

1. Analizar las oportunidades que brinda la inclusión financiera desde el efecto de bancarización en la productividad de las microempresas.
2. Establecer el aporte de Financiera Comultrasan al desarrollo económico de los microempresarios vinculados a dicha entidad.
3. Identificar las oportunidades de mejora que se pueden implementar en la Financiera Comultrasan para aumentar la competitividad en el sector.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional. Las microfinanzas han sido estudiadas por diferentes autores a nivel internacional, debido a su injerencia en el desarrollo económico de las regiones que han adoptado esta modalidad financiera. (Gioria, 2009), en su artículo titulado Microfinanzas y desarrollo: situación actual y perspectivas, presenta un estudio basado en la premisa de que “las microfinanzas han ido tomando relevancia en el marco de las políticas y debates sobre el desarrollo y su financiación” por lo que se hace necesario profundizar sobre sus implicaciones y potencialidades.

La participación continua de las empresas desbloquea las oportunidades para expandir la inclusión financiera. Las empresas pagan 230 millones en salarios en efectivo; cambiar a nóminas electrónicas podría ayudar a que los trabajadores se unen al sistema financiero formal (World Bank Group, 2017). Los beneficios de la inclusión financiera pueden ser muy variados

como lo es permitir a los usuarios almacenar y transferir fondos a través de un teléfono móvil. Un estudio en Kenia encontró que el acceso a los servicios de dinero móvil entregó grandes beneficios, especialmente para las mujeres, permitiendo que las mujeres cabeza de hogar aumentaran sus ahorros en más de un quinto; permitió a 185,000 mujeres abandonar la agricultura y desarrollar actividades comerciales o minoristas; y ayudó a reducir la pobreza extrema entre los hogares (World Bank Group, 2017).

Adicionalmente, la tecnología digital por sí sola no es suficiente para aumentar la inclusión financiera, para garantizar que las personas se beneficien de los servicios financieros digitales, se requiere un sistema de pagos, infraestructura física, regulaciones apropiadas, y protecciones vigorosas de protección al consumidor. los servicios financieros analógicos deben adaptarse a las necesidades de los desfavorecidos grupos como las mujeres, los pobres y los usuarios de servicios financieros por primera vez, que puede tener baja alfabetización y habilidades numéricas (World Bank Group, 2017).

Así, el documento resume la situación del sector y los debates que se han presentado en torno a la modalidad, partiendo de los problemas que se encuentran en el acceso del sistema financiero tradicional que se establecen como una oportunidad aprovechada por el sector de las microfinanzas, y termina con una visión de la diversidad de las actividades económicas que engloba el sector y destaca las particularidades de cada uno en función a las instituciones, la geografía y sus procesos. Además, el trabajo ofrece una recopilación de los diferentes puntos de vista de expertos, hacia la influencia de las microfinanzas en el desarrollo de los sectores económicos, así como las dificultades encontradas para evaluar el sector.

Por su parte, Vera, Vivancos, & Zambrano (2002) de Venezuela, analizan en su documento el escaso desarrollo del sector de las microfinanzas en su país, lo que ha despertado interés del

sector público por la promoción y participación en este. Además, discute el alcance de las microfinanzas y la relación que tiene con la pobreza, analizando las lecciones aprendidas de las experiencias y el marco legal aplicable en Venezuela que regula la microfinanzas (Vera, Vivancos, & Zambrano, 2002).

Dada la popularidad de estas instituciones de microfinanzas en México, Reyes, Zapata, Hidalgo & Martínez (2005), estudiaron los impactos de este tipo de economía financiera en las poblaciones a las que involucra, considerándola una estrategia de desarrollo y reducción de la pobreza. El trabajo plantea una evaluación de los efectos económicos de los proyectos de microfinanzas orientados principalmente a mujeres en el Estado de Veracruz, México, “en cuanto a la mejora de las condiciones materiales de las participantes y sus grupos domésticos, negocios y creación de empleo.” (Hidalgo, Altamirano, Zapata, & Martínez, 2005).

El estudio concluye que existe un impacto en cuanto a las variables desarrollo económico y reducción de la pobreza, que si bien es favorable presenta una influencia media. La mayor influencia encontrada se sitúa en los aspectos de otorgamiento de créditos y aumento de los fondos de ahorro de los usuarios, así como en la prestación de servicios financieros. Así, los autores consideran entonces a las microfinanzas como “un instrumento para la provisión de servicios financieros, o parte de una estrategia de desarrollo más amplia, pero no única, para mejorar las condiciones materiales de los sectores de bajos recursos” (Hidalgo, Altamirano, Zapata, & Martínez, 2005).

El trabajo realizado por Delalande & Paquette (2007) “El impacto de las microfinanzas en la reducción de la vulnerabilidad. Caso de un microbanco rural en México”, los autores destacan las condiciones económicas precarias de las comunidades rurales de México, ya que los organismos financieros se limitan a favorecer el desarrollo de actividades productivas mediante el acceso al

crédito, mostrando que los servicios de microfinanzas se aplican más a estrategias de reducción de la vulnerabilidad que a lógicas micro-empresariales.” (Delalande & Paquette, 2007).

El estudio de una de las instituciones microfinancieras presentes en estas comunidades, específicamente la ubicada en la Sierra Norte de Puebla, el artículo brinda las pautas para comprender el uso y el impacto que realmente están causando este tipo de instituciones en los sectores marginados del área rural mexicana.

La Revista CIEREC de España, publicó en el 2011 una investigación realizada por García y Díaz que ofrece una visión más actual de las características del sector de las microfinanzas, así como el papel que juegan en la economía, su evolución histórica, su presencia geográfica predominante y las perspectivas de futuro para éste, desarrollando una propuesta de cara a la financiación de pequeñas iniciativas emprendedoras por parte de personas atrapadas en el círculo vicioso de la pobreza en uno de los países más pobres del mundo (García & Díaz, 2011).

Las entidades con finalidad solidaria en Europa en los siglos 18 y 19, los servicios de ahorro postal y las cajas de ahorro son referencia al antecedente histórico de las Microfinanzas. Los bancos de desarrollo, entidades con presencia rural impulsadas por los gobiernos, cooperativas y asociaciones de ahorro y crédito, son hoy los programas de mayor impacto para la inclusión financiera de las personas naturales y los microempresarios (ASBA, 2017).

El origen de los microcréditos se identifica con las sociedades de socorro mutuo desarrolladas entre 1800 y 1847 que se basaban en ayuda mutua y cooperación entre obreros y pequeños empresarios. Estas iniciativas y otra similares han permitido el desarrollo de las microfinanzas actuales. Numerosos países en vías de desarrollo crearon bancos públicos y orientaron sistemas de subvenciones de intereses, que acabarían desapareciendo favoreciendo

con ello la creación de las instituciones de microfinanzas dirigidas a ayudar a las personas con muy pocos ingresos.

En América Latina hay bajos niveles de bancarización y los mercados están altamente segmentados, generando racionamiento crediticio particularmente para las pequeñas y medianas empresas.

Se le atribuye la creación de microcrédito al economista Muhammad Yunus, novel de paz del año 2006, apodado El Banquero de los pobres, su proyecto fue generar la posibilidad de crédito en su país Bangladesh, uno de los países más pobres del planeta. Su prioridad, las mujeres con altísimas necesidades económicas y bajos ingresos familiares, logrando un gran cambio social, estos créditos fueron devueltos en un 99%, ofreciendo oportunidades reales y evidentes en los proyectos productivos de cada familia (Yunus Centre, 2017).

El proposito Yunus es que con el microcrédito se ayuda a la gente pobre a desarrollar un negocio viable, aumentar su ingreso y reducir su vulnerabilidad a shocks externos; el microcrédito funciona mejor que cualquier otro tipo de asistencia social por dos razones: a) fomenta la iniciativa antes que la dependencia, y b) un programa de microcrédito bien administrado puede ser auto-sustentable (The Economist, 2011). De igual manera, el profesor Muhammad Yunus reconoce la necesidad de desarrollar estándares para medir el desempeño de los programas, los cuales deben ser distintos a los del sistema bancario tradicional y que en los hechos ellos poseen en la actualidad indicadores específicos y una evaluación externa constante de su funcionamiento (Roberts , 2003).

Yunus le apostó a la capacidad de emprender de los pobres y no a la caridad, luchó en contra del principio de los bancos, mayor riqueza, mayor es el préstamo. El proyecto consolidado

de Yunus es El Grameen Bank, banco que hoy tiene más de 2.200 agencias y ha prestado más de cuatro mil millones de euros.

Las naciones unidas han emitido comunicados en los cuales consideran el microcrédito un medio ideal para luchar contra la pobreza, y Yunus replica afirmando que, en el año 2020, quinientos millones de personas se beneficiaran con este sistema. Esta idea fue copiada en América del sur, Asia y África.

2.1.2 A nivel nacional. Las investigaciones en Colombia sobre el sector de las microfinanzas también han sido relevantes para el ámbito académico debido a la propagación de esta modalidad hacia todos los rincones del país. Beatriz Marulanda, presenta en su artículo “Del microcrédito a las microfinanzas en Colombia”, un recorrido por la historia de la modalidad del microcrédito en el país, comenzando en los años setenta, de modo que se observa la evolución de este hasta convertirse en todo un sector establecido como financiero (Marulanda, 2005).

El artículo se divide en tres secciones: en la primera, Marulanda describe la historia del sector en Colombia, destacando los principales actores, las causas y las consecuencias que tuvo en el sector empresarial y, por ende, en la economía nacional. Además, describe las modalidades de microcrédito y destaca pros y contra de cada una. La segunda parte del documento expone información acerca de quiénes son los oferentes del sector microfinanciero, así como la legislación que los rige y las características de cada uno de ellos. Finalmente, la autora propone algunas conclusiones acerca de lo que significa el sector en la economía nacional y las perspectivas del mismo hacia el futuro (Marulanda, 2005).

Microfinanzas dentro del contexto financiero colombiano, es un libro escrito por Gutiérrez (2009), que expone la situación del sector microfinanciero dentro del gran macro de las finanzas

en el país(Gutiérrez, 2009), presentando información básica sobre los establecimientos de crédito y otras entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, abordando también la regulación del Sistema Financiero Colombiano, su situación actual, sus obstáculos, analizando la evolución y desarrollo de las microfinanzas en el país, como sector, pues el trabajo en paralelo cuenta con los estudios de caso y presentando recomendaciones y desafíos para el desarrollo del sector de microfinanzas en Colombia (Gutierrez, 2009).

En síntesis, el documento presenta aportes al conocimiento de las microfinanzas en Colombia y extrae lecciones que pretenden contribuir a la constitución, propuesta e implementación de políticas públicas.

Por su parte, Perdomo (2011) presenta una investigación que resuelve el interrogante acerca de cuáles son los factores determinantes de la eficiencia de las entidades de microfinanzas en Colombia. Se trata de un documento de investigación empírica que tiene como objetivo mostrar “si para Colombia se cumple la misma lógica presente en la evidencia internacional sobre si las Entidades de Microfinanzas (EMF) son costo-efectivas y si sus costos son decrecientes a través del tiempo, independientemente a que sean o no auto-sostenibles y a que dependan mucho de donaciones.” (Perdomo, 2011).

Finalmente, el autor demuestra que una proporción de las entidades del sector son efectivas en cuanto a la relación costo y eficiencia, pero que la dinámica de esta relación depende del carácter particular de funcionamiento de cada una de ellas, concluyendo que se deben tener en cuenta las estructuras de costos de los diferentes tipos de EMF para los proyectos de bancarización (Perdomo, 2011).

En Colombia el microcrédito es establecido por la Ley 590 de 2000 y agrupa las instituciones financieras que otorgan créditos a las microempresas, con saldo máximo de

endeudamiento de 120 SMMLV, empresas o personas que no pueden acceder fácilmente al sistema financiero tradicional, son pequeños productores que se dedican a actividades del sector productivo rural, comercial, agroindustrial, y que están ubicadas en las zonas urbanas y rurales de Colombia.

La importancia del sector cooperativo como institución micro financiera indica que existe un riguroso estudio de las características del crédito, la sostenibilidad institucional y la inversión en tecnología que serán la conexión entre las comunidades donde se desarrollan los proyectos productivos.

En Colombia, no existe un estudio que mida los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras. La historia económica colombiana ha atravesado varias crisis financieras, la de comienzos de los ochenta y de finales de los noventa, las llamadas pirámides y casos como el de Interbolsa, que dejan en la memoria de las personas pérdida de confianza en el sector financiero.

La accesibilidad a los servicios financieros en los sitios alejados de los centros urbanos es baja y en algunas poblaciones nula.

El gobierno promueve el proyecto de educación financiera desde el año 2010 con la “Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera” dispuesta en la Ley 1328 de 2009, que pretende transformar positivamente la concepción que tienen muchos colombianos acerca del manejo de los recursos y del sector financiero. (Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Educación Nacional , Banco de la República., 2010)

El gobierno colombiano diseñó una política de gobierno llamada La banca de las oportunidades dirigida a la población excluida del sistema financiero formal, busca promover la utilización de servicios financieros integrales como ahorro, crédito, pagos, transacciones y

seguros. La red de la banca de las oportunidades está conformada por entidades del sistema financiero, incluyendo las cooperativas, esta red financia proyectos productivos principalmente a la población con mayor índice de pobreza, y se encarga de hacer seguimiento a las microempresas o personas naturales con las que logra mayor crecimiento económico, mejoramiento de la calidad de vida y reducción del desempleo.

Las microempresas o famiempresas en Colombia están clasificadas principalmente por dos indicadores, número de trabajadores (Personal vinculado mediante cualquier modalidad de contrato de trabajo) y activos totales. Las microempresas no superan 10 trabajadores y sus activos son inferiores a 500 SMMLV, en los que se excluye la vivienda familiar.

La participación de las microempresas en el total de empresas colombianas es del 92.60% (Departamento Nacional de Planeación, 2012).

El microcrédito es identificado en varios segmentos, el comercial se destina a actividades productivas rurales o urbanas, el microcrédito agropecuario cuenta con técnicos agropecuarios que prestan asesoría sin costo directo al asociado, el microcrédito para microempresas tiene como objetivo el acceso a las empresas en crecimiento que no tienen acceso en las instituciones financieras las cuales son objeto de estudio de FC que brinda asesoría en el manejo de sus cuentas, flujo de caja, proyecto productivo y acompañamiento durante el crédito.

2.1.3 A nivel local. Durante el 2012 se realizó un análisis sobre el estado de la bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga, presentando que para esta región el producto más importante son las cuentas de ahorro, seguido de los créditos de consumo y las tarjetas de crédito. El producto menos importante, a pesar de la importancia que tiene la actividad edificadora, es el crédito de vivienda. Adicionalmente, presenta que el producto que más está creciendo es el microcrédito, esto se debe a las estrategias del gobierno, de la incursión de la banca tradicional en este segmento y de la llegada a la ciudad de nuevas instituciones dedicadas fundamentalmente a jalonar este tipo de producto. En segundo lugar, el crédito de consumo jalonado por la baja en las tasas de interés y finalmente, las cuentas de ahorro. Con crecimiento negativo se encuentran el crédito de vivienda, la cuenta corriente y la tarjeta de crédito (García Cediel, 2012).

El análisis concluye que en el área metropolitana de Bucaramanga presenta niveles superiores de bancarización al compararse con el promedio nacional, sin alejarse mucho de la media. El 74,2% de la población adulta cuenta con al menos un producto financiero, siendo las cuentas de ahorro el producto con el mayor acceso. El producto tarjetas de crédito presenta bajo nivel de penetración comparadas con el nivel nacional y las tasas de crecimiento negativas del crédito de vivienda. En cuanto al microcrédito, es el producto que más está creciendo, pero aún su penetración es muy baja, lo que indica que la ciudad debe diseñar medidas de política pública para lograr el crecimiento de este producto financiero (García Cediel, 2012).

En el 2015 en la capital de Santander se llevó a cabo la celebración de la semana internacional de la educación y la inclusión financiera de niños, niñas y jóvenes con el objetivo de profundizar en la importancia del ahorro, el acceso a servicios financieros apropiados y una educación financiera de calidad. Una de las principales actividades fue el “Taller de experiencias

en el diseño de programas de educación financiera para niños y jóvenes”, otro de los talleres que se dictaron fue “Pioneros del Programa de Educación Económica y Financiera”. La educación financiera a niños y jóvenes es la puerta de entrada a la inclusión financiera, demostrando que los talleres enseñan desde temprana edad acerca del manejo de las finanzas personales, creando una base sólida de futuros colombianos incluidos financieramente (Banco de la República, 2015).

Bucaramanga es una de las ciudades con mayor inclusión financiera en Colombia; las entidades financieras tienen programas sociales en el departamento, entre los cuales se encuentran infraestructura, educación, salud y medio ambiente, entre otros (Fernanda Ruiz, 2016). Lo anterior lo corrobora el presidente de Asobancaria, mencionando que la ciudad era número uno a nivel nacional en acceso a cuentas de ahorro, destacándose como la mayor en inclusión financiera, sin embargo, recalca que cuenta con varias debilidades en los temas de créditos de vivienda debido a factores externos como cambios en los precios del petróleo.

Financiera Comultrasan ha diseñado acciones para eliminar las barreras de acceso al sector financiero y promover la cultura del ahorro, para lo cual implementó el programa de ahorro domiciliario con el cual los microempresarios que no pueden desplazarse hasta un punto de atención físico reciben la opción de ahorro y crédito desde su negocio.

A cierre de diciembre 2016 están colocados más de ochenta y cuatro mil millones de pesos en microcréditos, con el cual se evidencia crecimiento en los microempresarios y su formación en finanzas empresariales y personales.

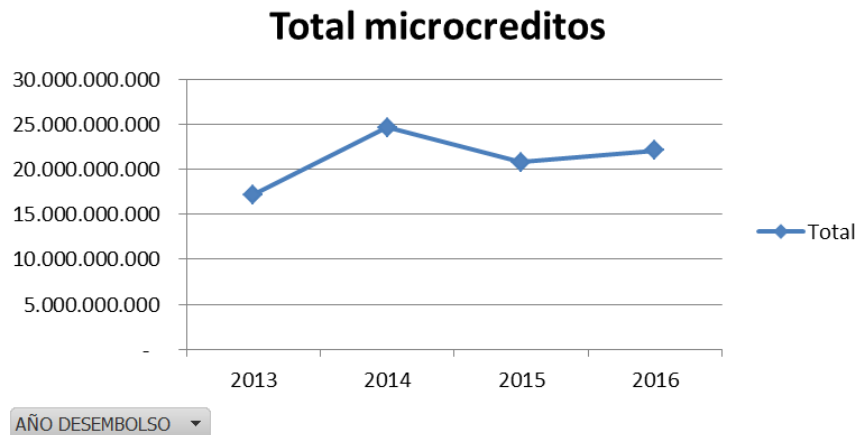


Figura 6. Total microcréditos en Financiera Comultrasan, Años 2013 al 2016. Financiera Comultrasan, diciembre 2016.

La cooperativa ha realizado convenios con instituciones gubernamentales y del sector cooperativo como: Convenio interinstitucional con el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito -WOCCU- en el año 2008 para la implementación del programa de microfinanzas y movilización de ahorros cuyo objetivo fue la identificación de los procesos básicos y de soporte vinculados al producto de ahorros, el análisis de la estructura organizacional de la institución y su nivel de soporte a los procesos de ahorro para cada negocio de la cooperativa.

También consolidó el convenio con la Banca de las Oportunidades en el año 2010 con el que se efectuó el programa de Microfinanzas Comunes, FC fue pionera en el sector cooperativo en la implementación de este programa que tiene como finalidad lograr la inclusión financiera de personas ubicadas en zonas urbanas marginales y rurales, generando cultura del ahorro y facilitando el acceso a los servicios financieros entre ellos el crédito.

3. Marco Conceptual

3.1 Inclusión Financiera

Según el Banco de la República (Banco de la República de Colombia, 2014) la inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.

El desarrollo del sistema financiero de un país se encuentra correlacionado positivamente con el desarrollo económico del mismo. Por un lado, el desarrollo financiero del país contribuye al desarrollo económico y sus diferentes manifestaciones. Según la CAF: (Corporación Andina de Fomento, 2011), el desarrollo financiero de un país contribuye positivamente al desarrollo económico a través de los siguientes canales:

- a. Las instituciones financieras canalizan el ahorro doméstico para financiar tanto el capital de trabajo (necesidades de liquidez) como la inversión de las empresas (capital físico).
- b. Las familias reciben crédito por parte de las instituciones financieras para financiar inversiones o necesidades de gasto (educación de los hijos y compra de bienes durables) cuya temporalidad puede no coincidir con la disponibilidad corriente de ingresos y gastos.
- c. El sistema financiero ofrece servicios de aseguramiento, determinantes para los proyectos de inversión sujetos a eventos o fatalidades que puedan afectar muy negativamente su retorno y para el bienestar de las familias, sujetas a accidentes o enfermedades del jefe de hogar o de cualquiera de sus miembros, y

d. Las instituciones financieras permiten la facilitación de las transacciones o medios de pago de una economía.

Es así como Levine (2005) sostiene que los bancos y otros intermediarios financieros proveen valor agregado a través de diversos mecanismos: (Levine, 2004)

- a. Uso de tecnologías que permiten la reducción de costos de captación de depósitos.
- b. Generación de información sobre nuevas oportunidades de inversión y sobre capacidades empresariales y/o buenos clientes residenciales
- c. Monitoreo de la ejecución de los planes de inversión de las empresas y familias, y
- d. Provisión de incentivos para que estas cumplan con sus proyectos y paguen sus compromisos de crédito.

En este orden de ideas, el mayor desarrollo económico de los países está asociado con una mayor difusión de la información financiera (instituciones que facilitan información crediticia a las entidades del sistema financiero) que permite la expansión de los servicios financieros (Stiglitz & Weiss, 1981), educando a la comunidad en el acceso de las oportunidades financieras que pueden contar y determinando las mejores estrategias para hacer un buen uso de los productos crediticios. Para expandir los servicios financieros los países deben respetar los derechos de propiedad, garantizando el pago para las entidades financieras y fortaleciendo la relación cliente entidad financiera (De Soto, 1989).

El mismo análisis se puede realizar con otras variables correlacionadas con el desarrollo económico de los países: porcentaje de alfabetización, incidencia de pobreza, porcentaje de la población en el ámbito rural, entre otras. Es importante mencionar que algunos trabajos han mostrado la relación inversa existente entre el desarrollo económico, las dificultades geográficas de los países y las variables demográficas (Gallup, Sachs, & Mell, 1998). Las dificultades

geográficas y las variables demográficas también pueden repercutir negativamente en la expansión de los servicios financieros. La reducida densidad poblacional existente en las zonas rurales de los países en desarrollo, dificulta la expansión de los cajeros automáticos, corresponsales bancarios y oficinas del sistema financiero. Asimismo, las dificultades geográficas presentes en estos países hacen que los costos de la provisión de los servicios financieros sean más elevados. De esta manera, se rescata la importancia de utilizar este tipo de variables como variables explicativas de las diferencias del acceso al sistema financiero de los países a nivel mundial.

3.2 La Bancarización

Son muchos los conceptos que giran alrededor de la bancarización, se pueden considerar como una necesidad e interés público, pues el acceso de la población de menores ingresos al sistema financiero logra el ahorro – inversión, ítem relevante en el desarrollo económico de las regiones (Claessens & Laeven, 2004).

Por otro lado, surgen otras teorías que explican que la bancarización es un proceso asociado al establecimiento de relaciones estables y amplias entre los usuarios y las entidades que conforman el sistema financiero; por tanto, su medición requiere de indicadores que permitan establecer la capacidad efectiva que tienen los usuarios para acceder a este tipo de servicios a lo largo del tiempo (Beck, Demirgüç-Kunt , & Maksimovic, 2005)

Cuando una empresa financiera se encarga de potenciar las capacidades productivas de los sectores o personas más pobres, incorporando a la población en un circuito económico formal y suavizando los choques del ingreso y el riesgo de los pobres, situaciones que en su conjunto impulsarán el desarrollo económico.

De esta manera, la bancarización está directamente relacionada con el crecimiento económico, ofreciendo la posibilidad a las personas de bajos ingresos de mejorar sus condiciones de vida y a las pequeñas empresas de apalancarse para desarrollar sus negocios. Con lo anterior es claro que se constituye como herramienta fundamental en la lucha contra la pobreza.

En la última década, el sector financiero colombiano ha impulsado con gran potencial la bancarización. El desarrollo de productos especializados y ajustados a las necesidades de la población de menores ingresos ha sido su interés; así como también dotar de infraestructura proveyendo de canales de distribución que faciliten el acceso.

Aunque este tipo de políticas están pensadas para mediano y largo plazo, ya están arrojando frutos. Según Asobancaria, para el 2012, 19.6 millones de colombianos tenían acceso al menos a un producto financiero, con este resultado el indicador de bancarización se ubicó en 66.5% de la población adulta, aumentando 31% frente al año 2010. Así mismo para el final del año 2012 según Asobancaria los productos más utilizados por los colombianos son la cuenta de ahorros (19.3 millones de titulares), la tarjeta de crédito (5.9 millones de tarjetahabientes) y el microcrédito (1.7 millones de usuarios) (Asobancaria, 2014)

Sin embargo, frente a estos ostentosos datos, se requiere que el sector financiero invierta en infraestructura y tecnología en condiciones sostenibles, para lo cual se necesita de un trabajo mancomunado y de esfuerzos conjuntos entre el sector público y privado. Ante ello, en uno de los instrumentos de Asobancaria, se concluye que deben removerse elementos nefastos como lo son las inversiones forzosas, el 4*1000 y controles a las tasas de interés que encarecen la prestación de servicios financieros, entre otros. Pues estas medidas perjudican a los consumidores y obstaculizan la labor de bancarización.

4. Marco Teórico

De acuerdo a los resultados positivos obtenidos en la India y Pakistán frene al acceso a servicios financieros como estrategia contra la exclusión y la pobreza, el Banco Mundial y el BID emitieron recomendaciones a Colombia para profundizar en el mercado financiero fortaleciendo el acceso a la población a los servicios, mejorando las condiciones de vida que incluyen invertir en vivienda o en un transporte e incluso en educación (Castillo & Hernández, 2015), estas condiciones permitiran a su vez aumentar la inversión fortaleciendo la economía a nivel nacional.

En el año 2006 las pequeñas fundaciones asumieron el riesgo con capital propio para poder realizar préstamos a las personas de bajos ingresos, aumentando el riesgo para las pequeñas fundaciones pero logrando llegar a una población que no participaba directamente en el ciclo de la economía colombiana; las fundaciones lograron prosperar debido a los buenos resultados presentados por las personas de bajos ingresos, sin embargo, se consideraban estos créditos de alto riesgo pero se observaba que en la medida en que las personas iban cumpliendo sus metas seguían solicitando créditos para alcanzar la meta siguiente y es así que por lo general son clientes con una fidelidad que envidiaría cualquier banco comercial (Castillo & Hernández, 2015).

Los resultados de la estrategia de las pequeñas fundaciones sirvieron como ejemplo para incluir este segmento del mercado en los productos financieros que cada entidad ofrece, para lo anterior solicitaron el apoyo de la Asociación Bancaria de Colombia para expedir una legislación que le permitiera a los bancos expandir las operaciones a través de la figura del “corresponsal Bancario” nombrando el proyecto como “la Banca de las Oportunidades” cuyo objetivo es coordinar la política de Bancarización en el país y vincular a la banca comercial con políticas

diseñadas por el gobierno para aumentar el acceso a servicios bancarios de las poblaciones pobres y la cobertura en los municipios más alejados, desplazando los llamados prestamos “gota a gota” cuyos intereses son tan altos. En la actualidad los servicios financieros llegan a más lugares de la periferia de las grandes ciudades que eran poblaciones que tenían una cobertura nula por parte de los bancos, llegándose a beneficiar los adultos mayores y los microempresarios (Castillo & Hernández, 2015).

Los beneficios no solo se presentaban en las comunidades de estratos bajos y poblaciones alejadas, también los bancos crecieron con las instalaciones de corresponsales bancarios en las tiendas, supermercados, café internet, permitiendo ampliar los canales de transacción para sus clientes descongestionando las oficinas en los grandes centros urbanos y focalizándolas a la atención de los clientes grandes o corporativos (Castillo & Hernández, 2015). Todas las estrategias tomadas han tenido tan buenos resultados que ya existen los primeros bancos especializados en el microcrédito como Bancamía, Pro Credit y también el Banco de la Mujer que paso de ser una fundación a entidad financiera formal (Castillo & Hernández, 2015).

Existen unos pensamientos teóricos del microcrédito, encontrándose principalmente dos líneas, la escuela de Ohio y la escuela del Grameen Bank, la primera surgió como una crítica a las instituciones antecesoras a las actuales de microcrédito, y la segunda presenta un enfoque alternativo que si bien tiene puntos en común, también presentan diferencias sustanciales que a continuación se presentaran (Gutiérrez Nieto, 2006):

Escuela de Ohio

Esta escuela nace de las instituciones financieras en desarrollo, conocidas actualmente como entidades de microcrédito, las cuales llenaban el vacío de los mercados de crédito inexistentes en

los países menos desarrollados, algunas se destinaban a sectores determinados, otras a regiones específicas y otras buscaban simplemente atender a “los pobres rurales”; el objetivo de los programas de crédito era que las personas pobres tenían grandes dificultades para obtener volúmenes adecuados de crédito y debían pagar altos tipos de interés a los prestamistas informales. Bajo este panorama, la mayoría de instituciones financieras de desarrollo tenían pérdidas, muchas desaparecieron y otras existían gracias a los aportes de fondos externos, las causas del fracaso estaban relacionadas con los tipos de interés subvencionados y en beneficios sobreestimados de los agricultores, que provocaban insolvencias. Los principios de la escuela están relacionados con las siguientes afirmaciones (Gutiérrez Nieto, 2006):

- El crédito juega un papel facilitador en el proceso de desarrollo económico, debido a esto, los servicios financieros deberían servir para atender necesidades existentes, ya que la imposición de más deuda a los pobres no es una estrategia adecuada de desarrollo.
- Los proveedores informales de microcrédito en países en desarrollo son más eficaces, ya que sus costes son menores y sus prácticas más flexibles que las de las instituciones financieras de desarrollo.
- Las instituciones financieras deben contar con estrategias de movilización de ahorros para tener un mejor conocimiento del mercado.
- Se opone a la idea de destinar préstamos a sectores específicos, tipos de actividades o grupos socioeconómicos.
- Oposición al subsidio de cualquier tipo a las instituciones proveedoras de microcrédito, debido a que se pueden presentar menores incentivos para conceder préstamos y porque esos tipos de interés decrecientes empujarán a la baja a los intereses pagados por los depósitos, debilitando el incentivo para ahorrar.

- No es fundamental el impacto en la pobreza de las entidades de microcrédito, porque los bajos tipos de interés crean una demanda artificial entre los más acomodados discriminando a los pequeños empresarios, implicando grandes pérdidas a la institución.
- La asistencia técnica y la formación que acompaña al crédito han sido muchas veces inefectivas

La escuela de Ohio hace hincapié en la sostenibilidad financiera, porque la existencia de instituciones de microfinanzas sostenibles implica la posibilidad de extender las operaciones en el futuro; además hace énfasis en el comportamiento de los mercados financieros como un todo (Gutiérrez Nieto, 2006).

Escuela del Grameen Bank

Esta escuela tiene una postura alterna a la escuela de Ohio con un enfoque de asistencia comunitaria, encontrándose autores como Muhammad Yunus, el fundador del Grameen Bank; esta escuela estima que la pobreza persiste en parte porque demasiadas personas no cumplen los requisitos para tomar prestado de las instituciones financieras del sector formal, perdiendo su oportunidad de negocio, apareciendo de esta manera el microcrédito, el cual pone al alcance de los pobres fuentes adicionales de fondos prestables a costes por debajo de los vigentes en el sector formal o informal. Para Yunus los pobres no son pobres porque sean analfabetos o poco formados, sino porque no pueden conservar los beneficios de su trabajo y esto es debido a que no tienen acceso al capital, además afirma que la pobreza no la crean los pobres, sino las instituciones. Los puntos más destacados de su pensamiento son los siguientes (Gutiérrez Nieto, 2006):

- El crédito es un derecho humano.
- La economía de mercado no proporciona soluciones a los problemas de la sociedad.
- El interés personal, y la búsqueda de utilidades, son el motor del capitalismo, sin embargo, la búsqueda del beneficio no es el único resorte de la economía. Las empresas con objetivos sociales pueden competir con las que sólo persiguen ganancias y construir una sociedad mejor, no solo midiendo los dividendos obtenidos, sino también por las consecuencias sobre el beneficio social.
- La reducción de la pobreza debe ocupar un lugar central en los desarrollos teóricos.
- Las estructuras de crédito informal se consideran opresoras de los potenciales clientes del microcrédito principalmente por los altos interés cobrados.

De estas posiciones mencionadas por las escuelas se puede indicar la relación del microcrédito y la reducción de la pobreza: el enfoque del sistema financiero y el enfoque de préstamos para aliviar la pobreza. El primero afirma que el fin del microcrédito es proporcionar servicios financieros sostenibles a nichos de mercados desatendidos, y el segundo defiende que el microcrédito debe reducir la pobreza y facilitar la realización plena del potencial de las personas. Para reducir la pobreza se debe tener en cuenta las oscilaciones en los niveles de ingreso para tratar de regular dichas variaciones, es decir que se deben contar con créditos para generación de ingresos buscando la viabilidad financiera de la propia entidad, tendrán una tendencia a concentrarse en los pobres medios y altos y contar con medidas asistenciales a través del crédito. Por tanto, las primeras se situarán en la línea de la sostenibilidad financiera (Escuela de Ohio) y las segundas, en la de préstamos para aliviar la pobreza (Escuela del Grameen Bank) como se puede observar en la siguiente gráfica (Gutiérrez Nieto, 2006):

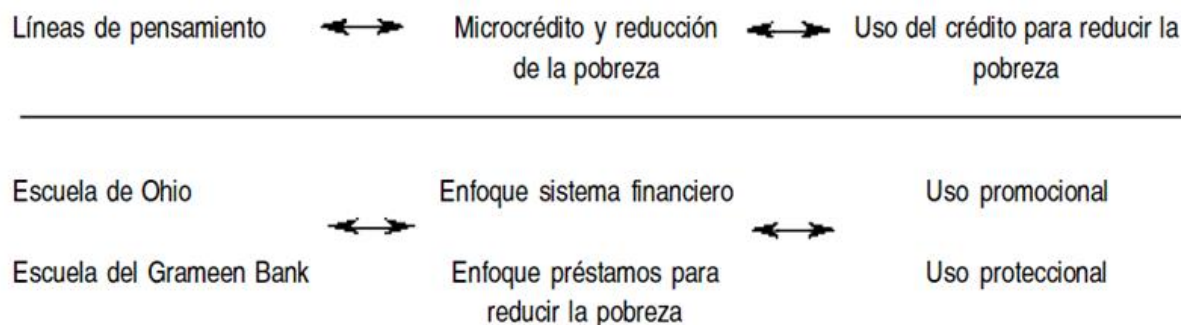


Figura 7. Relaciones entre líneas, políticas y usos del crédito. (Gutiérrez Nieto, 2006)

Teoría del ahorro

Existen diferentes teorías explicativas del ahorro de los particulares, la primera que se puede señalar es la teoría Keynesiana, la cual presenta una relación directa entre el ahorro y la renta disponible, definiendo que las personas no miran hacia el futuro, sino que el poder decisión está enmarcado a la situación de renta presente (Keynes, 1965).

Otra teoría que se puede mencionar es la teoría del ciclo vital y de la renta permanente que es la teoría que intenta ampliar la anterior mencionada; la teoría de ciclo vital pretende superar las limitaciones del modelo keynesiano, ya que define que la persona es capaz de tomar decisiones considerando un horizonte temporal dilatado, es decir, supone que la persona maximiza la utilidad derivada del consumo a lo largo de su vida, pero con una restricción presupuestaria formada por todos los recursos que debe disponer en todo momento (Modigliani & Brumberg, 1980).

Callen y Thimann (1997) señalan varios motivos para el ahorro agrupándolos en cuatro categorías: Proveer recursos para el periodo de jubilación, financiar gastos esperados durante el ciclo de vida, construir una reserva para contingencias y suavizar la disponibilidad de recursos para mantener un consumo estable a lo largo de la vida; se establece que el comportamiento del

ahorro es considerado desde que en los hogares deciden cuanto del ingreso corriente consumir en el presente y cuando ahorrar para consumo futuro.

Se ha considerado un amplio número de variables adicionales relacionadas con los diferentes motivos para ahorrar de los hogares y variables asociadas con el sector externo, incluyendo los términos de intercambio, ya que un mejoramiento en los términos de intercambio afectaría positivamente el ahorro y mejoraría la cuenta corriente. Sin embargo, Masson, et. al. (1998) menciona que el impacto sobre el ahorro puede variar si el cambio en los términos de intercambio es permanente o transitorio.

Teoría del costo

La teoría que Ernst Engel (1895) presenta una propuesta basándose en el supuesto de la participación del gasto en alimentos respecto del gasto total, este es un indicador del nivel de bienestar de los hogares con diferente composición demográfica. Esta teoría muestra una relación inversa entre gasto total de un hogar y participación del gasto en alimentos del mismo, es decir, si dos hogares gastan la misma proporción de su presupuesto en alimentos, la relación del gasto total de los dos hogares dará un índice del costo de mantener al primer hogar relativo al costo de mantener al segundo, y este índice es la escala de equivalencia.

En conclusión, esta teoría se basa en que la proporción de gasto en alimentos disminuye a medida que el nivel de ingreso o gasto total aumenta, para hogares de igual tamaño y composición, y para hogares que poseen un mismo nivel de ingreso o gasto total, la proporción gastada en alimentos aumenta a medida que se incrementa el tamaño del hogar.

Por otra parte, Rothbarth (1943) presenta un método que consiste en utilizar los gastos en bienes consumidos para medir el nivel de bienestar y comprobar cuánto se reducen estos gastos

debido a la incorporación de un niño en el hogar, identificando una distribución de recursos en el hogar, asumiendo que hay bienes sólo consumidos por cierto grupo de miembros en el hogar. Para la aplicación de este método se requiere que se cumplan dos condiciones: Que las preferencias de los padres no cambien en presencia de niños, y que el consumo de los padres sólo se vea afectado por la presencia de los niños a través de un efecto ingreso.

Otro método que se presenta es el método de Prais y Houthakker (1955) el cual sostiene como idea básica que las funciones de demanda están definidas por las escalas de equivalencia de una mercancía específica y una general, definida ésta como un promedio ponderado de las escalas de las mercancías individuales que están en función de la composición del hogar y representan una medida de la necesidad de cada bien y del gasto total para diferentes tipos de hogares.

Por último, existe otra alternativa metodológica y es la que presenta Barten (1964), quien construye escalas específicas para cierto tipo de mercancías en el marco de la teoría de la utilidad. Presenta la función de utilidad de un hogar como la función de utilidad de cada uno de los miembros del hogar, dependiendo de las características sociodemográficas del hogar. Un supuesto del modelo es que tanto el hogar de referencia como el hogar con niños consumen los mismos bienes, lo cual no se cumple con productos específicos de niños. El análisis de Barten es una generalización del modelo de Engel, pero que incorpora los cambios en la composición de las familias actuando de la misma forma que una modificación en los precios (Barten, 1964).

5. Marco legal

5.1 Ley 45 de 1990

“Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones”

La Ley tiene como propósito la promoción de un mayor desarrollo del mercado financiero y de la actividad aseguradora, para el primer caso, se busca una mayor profundización financiera, reduciendo las tasas de interés, estimulando al ahorro aportando de manera importante a la inclusión financiera ya que en el momento se fortalecían los mecanismos de financiación informales (Normas relativas a la Instituciones Financieras, 1990).

5.2 Ley 590 de 2000

“Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa”

Esta Ley derogó a la Ley 78 de 1988 la cual fue la primera expedida en la materia por el Congreso de la República, “fue superada por los cambios en el modelo económico del país y en sus instituciones, que generaron dificultades para su real aplicación; todo lo cual hace conveniente una nueva ley que sea no simplemente una actualización de la Ley 78 de 1988, sino un nuevo instrumento jurídico acorde a la evolución económico-institucional del país” (Ley 590 , 2000). En razón de lo anterior, el Congreso de la República expide la Ley 590 de 2000 para actualizar la legislación de acuerdo a la coyuntura económica institucional.

El objetivo principal de la Ley es el de “promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, la ampliación y diversificación de

la oferta exportable, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y de la capacidad empresarial de los colombianos; busca estimular la formación de mercados altamente competidos mediante la permanente creación y el funcionamiento de muchas Mipymes; inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de empresas; se orienta a proveerles una más favorable dotación de factores de producción como el capital humano, la modernización y desarrollo tecnológico y mejores condiciones de acceso a los mercados financieros institucionales; desea promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables a su desarrollo; y señalar criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos, así como entre éstos y el sector privado, en la promoción del mencionado tipo de empresas” (Ley 590 , 2000).

5.3 Ley 795 de 2003

“Por la cual se ajustan algunas normas del estatuto orgánico del sistema financiero y se dictan otras disposiciones”

La Ley 795 de 2003 buscó profundizar los criterios introducidos por la Ley 510 de 1999 en materia de manejo de entidades financieras en crisis, orientada a la modernización del sistema financiero y ajustarlo a los estándares internacionales. Adicionalmente resalta al Instituto de Fomento Industrial (IFI) como “un banco de redescuento estatal que contribuya al cumplimiento de la política económica y social, proporcionando acceso fácil al crédito a los sectores esenciales para el crecimiento y desarrollo de la economía, a través de líneas especiales de crédito (...) el mercado específico al cual se dirige la gestión del IFI debe estar constituido por las empresas que se dediquen principalmente a la explotación de industrias básicas y de transformación de materias primas donde la iniciativa y el capital particular no se desarrollen satisfactoriamente, así como a las micro, medianas y pequeñas empresas (Mipymes)” (Gaceta del Congreso, 2001).

5.4 Ley 905 de 2004

“Por medio de la cual se modifica la ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones”

Con esta Ley se volvió al concepto de definición de micro, pequeña y mediana empresa a partir del número de activos y del número de trabajadores. Así pues, la definición de pequeña y mediana empresa quedó plasmado en la ley en los siguientes términos (Ley 905, 2004):

Para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a dos (2) de los siguientes parámetros (Ley 905, 2004):

1. Mediana empresa:

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o
- b) Ajuste de salarios mínimos en términos de UVT por el artículo 51 de la Ley 1111 de 2006. El texto con el nuevo término es el siguiente: Activos totales por valor entre 100.000 a 610.000 UVT.

2. Pequeña empresa:

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes o,

3. Microempresa:

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o,
- b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes”

Por otra parte, se busca con la Ley ampliar el límite máximo para cada operación de crédito, pasando de veinticinco (25) a cuatrocientos (400) salarios mínimos legales mensuales vigentes (Ley 905, 2004).

5.5 Ley 1014 de 2006

“De fomento a la cultura del emprendimiento”

La Ley en mención establece un ambiente adecuado para el desarrollo de empresas, ya que, “el fomento a la capacidad emprendedora es una de las alternativas que permitirán romper los círculos viciosos de pobreza” (Ley 1014, 2006).

5.6 Ley 1151 de 2007

“Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2006-2010”

El plan nacional de desarrollo dentro de sus objetivos se encuentra la reducción de la pobreza y promoción del empleo y la equidad como una de las prioridades de la acción estatal (Ley 1151, 2007), buscando aumentar las posibilidades de acceso a los servicios financieros y mejorar las condiciones del desarrollo urbano, así como el acceso a la informática, los servicios públicos y la vivienda digna (Ley 1151, 2007).

5.7 Proyecto de ley número 172 de 2007

“Por la cual se desarrolla la ley 1151 de 2007 (por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2006-2010), a través de la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas”

El Proyecto de Ley 172 de 2007 propuso desarrollar incentivos tributarios para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas en la ley 1151 de 2007, desarrollando los objetivos del plan de desarrollo en materia de la promoción de las micro, pequeñas y medianas

empresas, mediante un estímulo fiscal en la deducción por salarios a los contribuyentes del impuesto de renta que hagan pagos a sus trabajadores, con unas condiciones específicas (Gaceta del Congreso, 2007).

5.8 Ley 1328 de 2009

“Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”

La Ley está orientada a otorgarle al Gobierno Nacional facultades o instrumentos de intervención para así lograr que las personas de escasos recursos puedan acceder a los servicios financieros, estableciendo un objetivo de intervención como lo es el promover el acceso a servicios financieros y de seguros por parte de la población de menores recursos y de la pequeña, mediana y microempresa (Ley 1328, 2009).

5.9 Ley 1450 de 2011

“Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo, 2010-2014”

Esta Ley modifica la Ley 590 de 2000, cambiando las definiciones de tamaño empresarial, “Se entiende por empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, en el área rural o urbana. Para la clasificación por tamaño empresarial, entiéndase micro, pequeña, mediana y gran empresa, se podrá utilizar uno o varios de los siguientes criterios número de trabajadores totales, valor de ventas brutas anuales y valor activos totales” (Ley 1450, 2011).

5.10 Ley 1676 de 2013

“Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias”

La Ley tiene como objeto la promoción del acceso al crédito y la consagración de las garantías mobiliarias en Colombia. “Las garantías mobiliarias a que se refiere esta ley se constituirán a través de contratos que tienen el carácter de principales o por disposición de la ley sobre uno o varios bienes en garantía específicos, sobre activos circulantes, o sobre la totalidad de los bienes en garantía del garante, ya sean estos presentes o futuros, corporales o incorporeales, o sobre los bienes derivados o atribuibles de los bienes en garantía susceptibles de valoración pecuniaria al momento de la constitución o posteriormente, con el fin de garantizar una o varias obligaciones propias o ajenas, sean de dar, hacer o no hacer, presentes o futuras sin importar la forma de la operación o quien sea el titular de los bienes en garantía” (Ley 1676, 2013).

5.11 Decreto 4090 de 2006

“Por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la superintendencia financiera de Colombia”

El Ministerio de Hacienda establece que la Superintendencia Financiera debe certificar el interés bancario corriente para las siguientes modalidades de crédito: comercial, de consumo y microcrédito (Decreto 4090, 2006).

5.12 Decreto 018 de 2007

“Por el cual se modifica el artículo 2° del decreto 4090 de 2006”

Este Decreto modifica al Decreto 4090 de 2006 y establece que las modalidades de crédito son dos (Decreto 018, 2007):

1. Comercial y de Consumo: Los créditos bajo la modalidad de comercial son aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.

2. Microcrédito: Los créditos bajo la modalidad de microcrédito son aquellos otorgados a microempresas, cuyo saldo de endeudamiento con la respectiva entidad no supere veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

5.13 Decreto 519 de 2007

“Por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la superintendencia financiera de Colombia y se dictan otras disposiciones”

Este Decreto deroga los Decretos 4090 de 2006 y 018 de 2007. En él se establece que la Superintendencia Financiera debe certificar el interés bancario corriente para las modalidades de crédito allí establecidas, que son dos (Decreto 519, 2007):

1) Microcrédito: es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con microempresas, cuyo monto máximo por operación es de veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes sin que, en ningún tiempo, el saldo del deudor con el mismo acreedor supere dicha cuantía.

2) Crédito de consumo y ordinario: a) el crédito de consumo es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales; b) el crédito

ordinario es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica.

5.14 Decreto 919 de 2008

“Por el cual se modifica el decreto 519 de 2007 y se dictan otras disposiciones”

Este Decreto modifica el Decreto 519 de 2007, en lo referente a la definición del microcrédito, estableciéndose que el saldo de endeudamiento de los microempresarios no puede ser superior a 120 salarios mínimos legales mensuales vigentes (hasta este momento el monto máximo de las operaciones había sido de 25 salarios mínimos legales mensuales vigentes) (Decreto 919, 2008).

5.15 Decreto 2555 de 2010

“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 2555 de 2010 establece directrices para el tema de microcrédito, estableciendo que los préstamos que reciban las compañías de financiamiento de otros establecimientos de crédito “deberán estar destinados exclusivamente a la realización de operaciones activas de microcrédito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 39 de la Ley 590 de 2000 y las demás normas que lo adicionen o modifiquen” (Decreto 2555, 2010).

5.16 Resolución 01 de 2007

“Por la cual se fijan las tarifas máximas a cobrar por concepto de honorarios y comisiones en los créditos de microempresarios”

El Consejo Superior de la Microempresa establece las tarifas máximas que se pueden cobrar por concepto de honorarios y comisiones en los créditos a microempresarios de la siguiente forma: En los créditos inferiores a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes, los honorarios y comisiones no podrán superar la tarifa de 7.5% anual sobre el saldo del crédito; para los créditos iguales o superiores a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes, los honorarios y comisiones no podrán superar la tarifa de 4.5% anual sobre el saldo del crédito (Resolución 01, 2007).

5.17 Resolución 0428 de 2007, 428 de 2008, 2476 de 2010 y 1684 de 2011.

“Por la cual certifican el interés bancario corriente para las modalidades de microcrédito, y crédito de consumo y ordinario”.

5.18 Resolución 1528 de 2012

“Por la cual se certifica el interés bancario corriente para las modalidades de microcrédito y crédito de consumo y ordinario”

La Superintendencia Financiera certifica el interés bancario corriente de la siguiente forma: Para el microcrédito, en un 35.63% efectivo anual, desde el 1º de octubre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2013, y para el crédito de consumo y ordinario en un 20.89% efectivo anual, para el periodo comprendido entre el 1º de octubre y el 31 de diciembre de 2012 (Resolución 1528, 2012).

5.19 Documento CONPES 3424 de 2006

“La banca de las oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social”

El documento CONPES busca promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando la equidad social en Colombia” (Documento CONPES, 2006). El documento describe limitaciones que impiden el acceso al crédito, estas limitaciones están relacionadas con la afectación de la oferta por el alto costo de la expansión geográfica, afectación de la oferta por altos costos operativos, afectación de la demanda por los altos costos que deben pagar los usuarios por comisiones cobradas por el Sistema Financiero para el manejo de cuentas y transacciones, afectación de la demanda por utilización de procesos dispendiosos para abrir cuentas y se exigen múltiples requisitos para acceder a un crédito, afectación de la demanda por falta de adecuación de los productos, tanto activos como pasivos, y la incertidumbre o dificultad para hacer efectivos los derechos de los acreedores genera efectos negativos sobre el crédito al existir un riesgo legal alto sobre la eficacia de los contratos financieros y sus garantías (Documento CONPES, 2006).

Por otra parte, el documento CONPES propone una política denominada la banca de las oportunidades como plataforma para “crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso al sistema financiero formal, mediante la provisión de crédito y otros servicios financieros, a las poblaciones que generalmente han sido excluidas de los mismos” (Documento CONPES, 2006); adicionalmente, la política se divide en tres componentes: reformas al marco regulatorio, estrategia de promoción e incentivos y acuerdo con los intermediarios financiero (Documento CONPES, 2006).

6. Diseño Metodológico

6.1 Hipótesis

Los factores de éxito que esperan los microempresarios asociados a la Financiera Comultrasan están relacionados con la permanencia en el sistema financiero, el respaldo de la cooperativa y el acompañamiento de los profesionales de microfinanzas.

6.2 Operacionalización de las variables

La investigación es cuantitativa donde se analizarán la o las variables independientes y dependientes. La población será la muestra de asociados con microcrédito de Bucaramanga que tienen una permanencia superior o igual a tres años en la cooperativa.

Tabla 2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADOR	DESCRIPCIÓN
Variable dependiente.	- Supervivencia de las microempresas del área.	Permitirá conocer la incidencia en el desarrollo económico, de la inclusión de micro empresarios del área metropolitana de Bucaramanga a las instituciones de microfinanzas.
Desarrollo económico del sector micro empresarial del área metropolitana de Bucaramanga	- Crecimiento económico del sector en los últimos 10 años.	
Variables independientes		
a. Inclusión de la micro empresa al sector de las micro finanzas	- Historial crediticio de la microempresa en Financiera Comultrasan.	Permitirá determinar si el crecimiento de la compañía está correlacionado con la afiliación a Financiera Comultrasan
b. Comportamiento de las ventas en los últimos 10 años	- Comportamiento histórico de las ventas de las micro empresas estudiadas	Indicador del rendimiento económico de las empresas

Fuente. Elaboración propia

6.3 Tipificación de la investigación

El proyecto de investigación en mención es de tipo cuantitativo con enfoque deductivo; el alcance es de tipo descriptivo, dado que la investigación “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

6.4 Diseño de la Investigación

El tipo de diseño que se va a utilizar en esta investigación es no experimental transversal descriptivo, ya que se pretende determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a Financiera Comultrasan, por tanto, las variables no se manipulan buscando efectos, sino que se analiza únicamente su comportamiento.

6.5 Alcance

- **Espacial:** El estudio se realizará en la ciudad de Bucaramanga, en las instalaciones de las microempresas asociadas a Financiera Comultrasan.
- **Demográfica:** Se tratarán los microempresarios que tienen productos de ahorro o crédito en Financiera Comultrasan.
- **Temporal:** El estudio se realizará el Tercer trimestre del año 2017.
- **Temática:** Inclusión financiera factores de éxito.

6.6 Metodología

Para dar cumplimiento a los objetivos descritos en la investigación en mención se llevó a cabo una serie de fases descritas en la Figura 8.

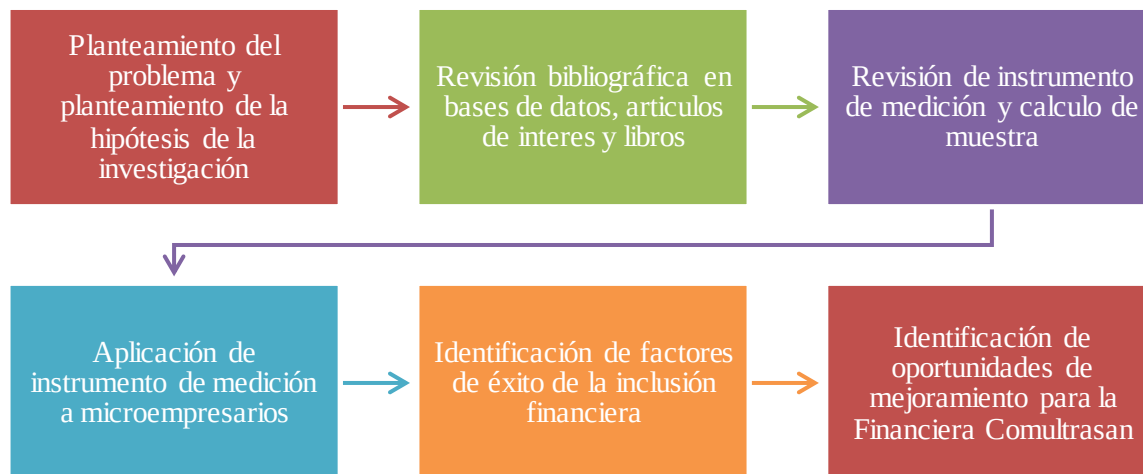


Figura 8. Etapas de la metodología. Autor del proyecto

La metodología de este proyecto da inicio con el planteamiento del problema, la elección del tema de investigación, el cual fue determinado por la necesidad que cuenta la Financiera Comultrasan para encontrar nuevas oportunidades de fortalecimiento comercial. Se realizó la selección de los instrumentos para la obtención de los datos, que serán cuestionarios que contengan todas las variables a medir, para lo cual se decidió trabajar con el instrumento definido por la Superintendencia Financiera de Colombia (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017) (Apéndice A.).

6.7 Población y Muestra

La población para la investigación se circunscribe en el ámbito empresarial y financiero de la Financiera Comultrasan para lo cual se escogió la unidad de análisis de microcrédito. Se analizarán las microempresas con mayor experiencia (tres años en el uso de servicios financieros) vinculadas con algún servicio o actividad financiera con la misma hasta el mes de diciembre de 2016, ya que se encuentran debidamente organizados y con todas las características

básicas para la consecución de la información, y cuentan con los instrumentos básicos para realizar un estudio con todos sus resultados esperados y oportunos para adquirir la información respectiva. Para lo anterior y en revisión de las estadísticas de las Financiera Comultrasan se estimó una población con vinculación con la institución de 11255 microempresas.

6.8 Muestra

Para determinar la muestra de la presente investigación, es necesario tener en cuenta que en Colombia el concepto de microempresa incluye una amplia gama de actividades comerciales y de intervención; lo que hace que el espectro de acción sea amplio en especial en el caso de los vinculados con Financiera Comultrasan en Bucaramanga.

Según los reportes establecidos al 2015 por la Financiera Comultrasan existen vigentes 6046 microcréditos en Bucaramanga, con un saldo a diciembre de 2016 de \$19.961 millones de pesos, microempresas vinculadas con servicio de crédito y ahorro.

Teniendo en cuenta que la unidad de análisis de la investigación son las microempresas vinculadas a la FC, se tomará una muestra de tipo aleatorio simple, en la cual cada elemento posee la misma probabilidad de ser escogido directamente como parte de la muestra.

Es importante tener en cuenta que microempresas que, por su ubicación geográfica, o por sus características de funcionamiento no pueden aportar la información requerida. Por ello se debe tener en cuenta que la toma de la muestra debe manejar dichas situaciones.

Para el muestreo se maneja un nivel de confiabilidad del 95% y un margen límite de error de estimación del 5%. Finalmente, con base en el muestreo aleatorio simple se calculó el número total de microempresas a encuestar, utilizando el siguiente modelo estadístico:

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

Dónde:

N: Tamaño total de la muestra

p: Proporción estimada de las empresas a encuestar

q: Complemento de p ($q = 1 - p$), en este caso entre el 10% y el 90%

Z: Nivel de Confiabilidad (95%)

e^2 : Límite de error estándar (5%).

N: 11255 microempresas

Entonces:

$$N = 11255 \quad p = 0,1 \quad q = 0,9 \quad z = 1,96 \quad e^2 = 0.0025 \quad \Longrightarrow$$

$$n = \frac{11255 * (0,1 * 0,9) * (1,96)^2}{(0,1 * 0,9) * (1,96)^2 + 11255 * 0,0025}$$

$$n = \frac{3890.74}{28.48}$$

n = 137 microempresas de Bucaramanga vinculadas a la Financiera Comultrasan

7. Presupuesto

Ítem	Descripción	Und	Cant	Valor Unitario	Valor Parcial
1	Servicios Personales				
1,1	Asesorías metodológicas y digitación	GLB	1	1.800.000	1.800.000
1,2	Asesoría tecnológica	GLB	1	450.000	450.000
1,3	Asesoría en estadística	GLB	1	500.000	500.000
2	Servicios Públicos				-
2,1	Energía	MES	15	45.000	675.000
2,2	Transporte	MES	15	60.000	900.000

2,3	Servicio de internet	MES	15	38.000	570.000
2,4	Mensajería	GLB	1	250.000	250.000
3	Gastos Diversos				-
3,1	Papelería y útiles de oficina	GLB	1	320.000	320.000
3,2	Procesamiento de encuestas y visitas programadas	GLB	1	450.000	450.000
Subtotal					5.915.000
Imprevistos				15%	887.250
Valor Total					6.802.250

Fuente. Elaboración propia

8. Cronograma

Etap	Descripción de Actividad	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Feb/18	Marzo-18	Mayo/18
1	Planteamiento del problema y planteamiento de la hipótesis de la investigación							
2	Revisión bibliográfica en bases de datos, artículos de interés y libros							
3	Revisión de instrumento de medición y cálculo de muestra							
4	Aplicación de instrumento de medición a microempresarios							
5	Identificación de factores de éxito de la inclusión financiera							
6	Identificación de oportunidades de mejoramiento para la Financiera Comultrasan							

Fuente. Elaboración propia

9. Capítulos

9.1 Capítulo 1

Teniendo en cuenta lo planteado en el objetivo específico, el cual busca determinar las oportunidades que brinda la inclusión financiera desde la bancarización en la productividad de las microempresas, es importante resaltar las actividades que se han determinado como

influyentes en el crecimiento de la inclusión financiera en Colombia. La cobertura fue una de las prioridades que se plantearon bajo la política de banca de oportunidades. Un mayor cubrimiento geográfico se requiere en el país (Banca de las oportunidades, 2018), la cobertura es una ventaja competitiva, la posición geográfica de las agencias y los medios de pago existentes facilitan el acceso a las empresas y logran mayor relacionamiento.

Para intervenir la situación se dispuso de autorización a las entidades de crédito a que asignaran la creación de agencias con terceros no especializados, como supermercados, droguerías y llegar a prestar servicios en zonas no trabajadas de allí surgió la denominación de corresponsales bancarios hoy en día utilizados por diferentes instituciones financieras.

Lograr la satisfacción de las microempresas es una de las oportunidades que la inclusión financiera alcanza, ya que se genera un pacto y una relación de confianza que permite a las dos partes identificarse como aliados estratégicos en el proceso de mejoramiento y crecimiento; lo anterior se logra con la relación de antigüedad y vínculo empresa-institución financiera permitiendo afianzar la relación y mejorar cada vez más las necesidades de las empresas y las oportunidades de crecimiento de las entidades financieras.

Se puede mencionar que existen múltiples elementos que maximizan los resultados de las microempresas como lo son ampliar la sostenibilidad financiera con el otorgamiento de microcréditos con el apoyo en este caso del sector cooperativo, el tener acceso a microcréditos permite a aquellos microempresarios recibir asesorías de acuerdo a su actividad económica, e incentivar la organización de la estructura financiera como lo es, la administración de información de manejo de cuentas, flujos de caja durante la duración del crédito.

Contar con el acceso a los servicios por medio de plataformas tecnológicas se convierte en una oportunidad brindada por la inclusión financiera, ya que permite agilizar los procesos que la

microempresa necesita aumentando la productividad. Aunque en América Latina ha crecido el porcentaje de adultos con acceso al sistema financiero, el reto de todas las entidades es sumar para que el 54.4% con al menos un producto, aumente en los próximos años (Revista Dinero, 2018).

Como oportunidad que impacta en la productividad de las microempresas se enuncia las actividades realizadas con el fin de profundizar la importancia del uso adecuado de los recursos, resaltando la importancia del ahorro y el crédito. Eventos organizados por instituciones del estado como las personerías públicas, el Banco de la Republica, Banca de las Oportunidades, Ministerio de Educación Nacional y privadas como la Fundación Plan, Autorregulador del Mercado de Valores, Fasescolda, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, permiten que el crédito para microempresas se masifique, y más entidades de este tamaño logren acceder a los servicios financieros. Para el año 2017 realizaron el evento denominado *Global Money Week* como se conoce a nivel mundial, que busca fortalecer y enseñar a niños y jóvenes a ser ciudadanos económicos, responsables, capaces de tomar decisiones financieras acertadas, que servirán para la formación de emprendimientos y empresas que sostienen económicamente una región y el país.

Resultados favorables se proyectan de jornadas de educación como la mencionada anteriormente, consolida el país y la región con una mejor educación financiera para tomar sus decisiones personales, organizacionales y sociales (Banco de la República, 2018).

La inclusión financiera desde la bancarización en la productividad de las microempresas también se basa en la información que le brinda la entidad financiera al empresario educándolo económica y financieramente, lo que lleva a que las empresas logren decidir de una manera más acertada las estrategias financieras que deben tomar.

De acuerdo con Goldsmith (1969) , King y Levine (1993), afirman que, para el caso de la economía colombiana, existe una relación estadísticamente significativa entre la actividad de intermediación crediticia, medida con la cartera de crédito de la banca, la tasa de interés y los desembolsos de créditos. Existe una relación entre el desarrollo financiero de una economía y el crecimiento económico, especialmente en las unidades productivas de menor tamaño. Así, los sistemas financieros pueden incidir en la tasa de ahorro, las decisiones de inversión, la innovación tecnológica y, por ende, en el crecimiento de largo plazo.

La utilización de servicios financieros lleva a una adecuada canalización de ahorros a actividades productivas, un eficiente sistema de pagos que facilita las transacciones. Sin duda, la profundización financiera promueve el desarrollo de los microcréditos, por lo anterior, se presenta el rol importante del sistema financiero en el fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas en Colombia (Goldsmith, 1969).

La implementación de plataformas tecnológicas de las instituciones financieras, que le garantizan seguridad en la información, captación de datos, registros en línea, consultas en centrales de riesgo, son elementos que articulados benefician las respuestas para las solicitudes de microempresarios que, por el desarrollo de las actividades ordinarias, es dispendioso el trasladarse a las oficinas de instituciones financieras. Asimismo, el uso de herramientas como dispositivos móviles con aplicaciones para realizar transacciones bancarias, consultas, bloqueos y otras opciones que día a día gana participación de los microempresarios, aunque se evidencia que con un trabajo de concientización se reflejarían mejores resultados.

En Bucaramanga de acuerdo a estudio realizado en el año 2012 sobre el estado de la bancarización en el área metropolitana , menciona que para la región el producto más importante son las cuentas de ahorro y posteriormente créditos de consumo y tarjetas de crédito (García

Cediel, 2012) jornadas de educación sobre la importancia del ahorro, acceso a servicios financieros apropiados y educación financiera de calidad, son calificadas como oportunidades que una vez se incorporen en las actividades administrativas de los microempresarios, impactan en la toma de decisiones y mejoran la productividad.

Los microempresarios con desarrollo de actividades en el sector rural, zonas urbanas marginales también se han tenido en cuenta con las nuevas herramientas que abarca la inclusión financiera, brindando programas que facilitan el acceso a créditos.

9.2 Capítulo 2

Para establecer el aporte de Financiera Comultrasan al desarrollo económico de los microempresarios vinculados a dicha entidad, se aplicó el instrumento de medición a 137 microempresarios (ver Apéndice A) con el fin de identificar factores de éxito de la inclusión financiera e identificar oportunidades de mejoramiento para la Financiera Comultrasan; a continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la herramienta.

El 38% de los microempresarios tienen entre 2 a 5 años de estar vinculados a Financiera Comultrasan, el 32% de estos tienen menos de 2 años y el 30% de los microempresarios tienen más de 5 años de vinculación, en la Figura 9 se presenta lo mencionado anteriormente. Durante 2013 se incluyeron en total 1,872,482 colombianos al sistema financiero, de los cuales el 91%, se vincularon a través de cuentas de ahorro, aumentando un 106% frente a las 825,000 personas que se incluyeron a través de cuentas de ahorro en el 2012; el número de personas que se incluyeron al sistema a través de tarjetas de crédito y microcrédito disminuyó, pasando de 95 mil en 2012 a 60 mil en 2013 en el primer caso y de 70 mil a 53 mil en el segundo, debido a la dinámica de la cartera de crédito la cual creció en el 2013 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

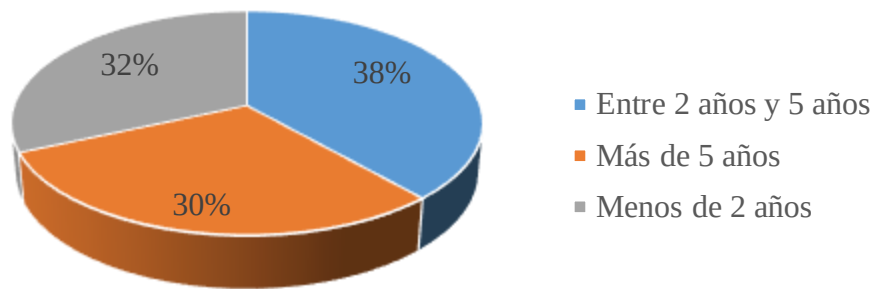


Figura 9. ¿Hace cuánto tiempo está vinculado a financiera Comultrasan?. Elaboración propia

En la Figura 10 se presenta que el 88% de los microempresarios mencionan que Financiera Comultrasan le ha brindado apoyo en el crecimiento empresarial, el 12% restante afirma no recibir ningún apoyo. El acceso a financiamiento es un componente concluyente para el crecimiento económico sostenible y para el desarrollo empresarial de las Mipymes y se ha convertido en una de las barreras más significativas que enfrentan las empresas en desarrollo de Colombia. El Fondo Nacional de Garantías S.A. (FNG), tiene como misión, facilitar el acceso al crédito a través del otorgamiento de garantías y el desarrollo de productos a la medida. Con esta estrategia se brinda respaldo a necesidades de financiación como son la adquisición de activos fijos con crédito o leasing, capital de trabajo, modernización de equipos y transformación productiva, emprendimiento, apoyo al microcrédito, así como apoyo a población vulnerable, víctimas de la violencia o personas afectadas por fenómenos naturales, entre otros (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

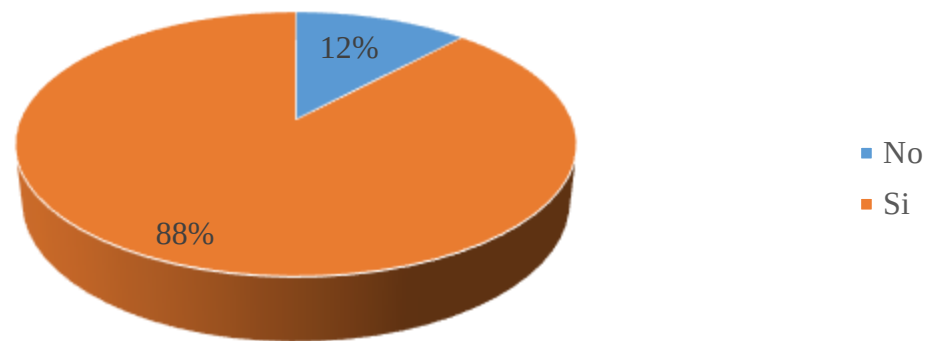


Figura 10. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado apoyo en el crecimiento de su empresa?
Elaboración propia

El 39% de los microempresarios afirman que tener un crédito con Financiera Comultrasan les ha servido para ampliar las relaciones comerciales, el 33% expone que le ha servido para la realización de compras a crédito, el 22% de los encuestados comentan que les ha servido para adquirir nuevos contratos y el 6% restante de los microempresarios mencionan que les ha servido para todas los beneficios anteriormente mencionados (ver Figura 11). Estos aportes apoyan a la economía de las empresas, facilitando opciones que le permiten al empresario generar estrategias de fortalecimiento empresarial, apalancando a los proyectos de mejoramiento que el empresario esté planteando para el crecimiento empresarial y por ende el del sector económico a que pertenece. Los estudios demuestran que el acceso al sistema financiero puede disminuir la desigualdad en los ingresos, fortalecer la generación de empleos y hace que las personas sean menos vulnerables a las pérdidas de ingreso inesperadas. A quienes carecen de servicios bancarios les resulta más difícil ahorrar, planificar para el futuro, comenzar un negocio o recuperarse de una crisis (Banco Mundial, 2015).

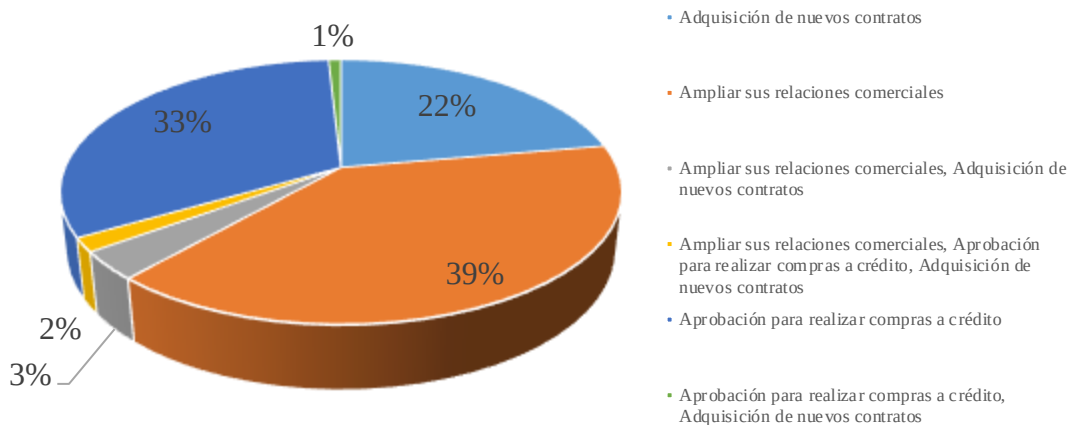


Figura 11. Tener un crédito con financiera Comultrasan le ha servido para. Elaboración propia

Frente a la pregunta si Financiera Comultrasan le ha brindado asesoría para implementar nuevas ideas en la empresa, el 63% de los microempresarios vinculados afirman que, si han recibido asesoría, el 37% restante comenta que no la ha recibido (ver Figura 12). La asesoría personalizada y de calidad se convierte en este estudio en un factor de éxito, ya que es valorado el contacto, la asistencia a sus espacios de trabajo, y la información precisa, apoyada por los profesionales de microfinanzas quienes se convierten en asesores fundamentales en el proceso del crédito, en el inicio a productos de captación financiera y en la consolidación de ideas y proyectos futuros para las microempresas. Según el Artículo 39 de la Ley 590 de 2000, y como una medida para incentivar la oferta de microcréditos de baja cuantía, se autoriza a los intermediarios financieros el cobro de comisiones u honorarios sobre este tipo de crédito siempre que se adelanten por parte de la entidad las siguientes actividades: a) asesoría técnica especializada al microempresario en relación con la actividad económica que desarrolle; b) las visitas que deban realizarse para verificar el estado de la actividad empresarial y c) remuneración

del estudio de la operación crediticia, entre otras (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012).

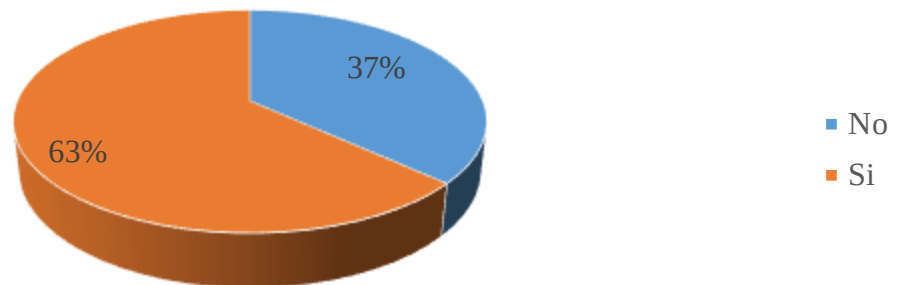


Figura 12. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado asesoría para implementar nuevas ideas en su empresa?. Elaboración propia

En la Figura 13 se evidencia los resultados frente a la pregunta relacionada con la claridad de la información que le brindó el asesor de Financiera Comultrasan, donde el 84% de los microempresarios confirman que la información fue clara, el 16% restante opina lo contrario. Con la Ley 1328 de 2009 se logró agrupar de manera integral la Protección al Consumidor Financiero cuyo propósito fundamental es corregir las asimetrías de información, establecer obligaciones definidas para la industria, consagrar los derechos de los consumidores y establecer procedimientos de atención a sus solicitudes. Adicionalmente, estableció la obligación para las entidades vigiladas de contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero como una infraestructura organizada que incluye políticas, procedimientos y controles para la debida protección con sus componentes de debida atención, respeto, educación financiera y asesoría adecuada (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012).

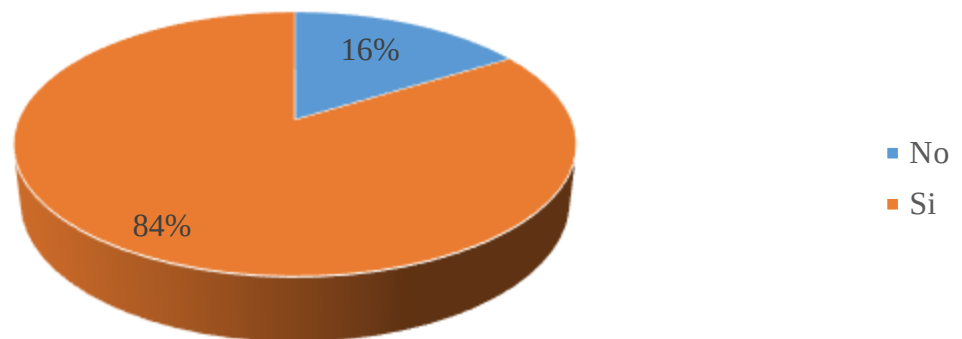


Figura 13. ¿La información suministrada por el asesor sobre el producto adquirido fue clara?. Elaboración propia

Por otra parte, frente a la calificación de la atención que brindó el asesor, el 78% de los microempresarios de Financiera Comultrasan considera que la atención fue buena, el 16% de estos afirma que fue regular y el 6% restante menciona que fue mala; lo anterior se puede evidenciar en la Figura 14. La facilidad para el acceso y la confianza entre el profesional de microcrédito y el microempresario, logra afianzar las relaciones y por ende mejorar la confianza. Uno de los principios de alto nivel en protección al consumidor financiero de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE es la revelación de información y transparencia, donde los proveedores de servicios financieros deben brindar suficiente información a los consumidores sobre los beneficios, riesgos, y términos de los productos en todas las etapas de la contratación, el material promocional debe ser preciso, honesto y claro, y no debe inducir a confusión y la asesoría debe ser objetiva y adecuada según el perfil del consumidor financiero y la complejidad del producto financiero, los riesgos asociados, los objetivos y necesidades del consumidor, su experiencia, conocimientos y capacidades (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

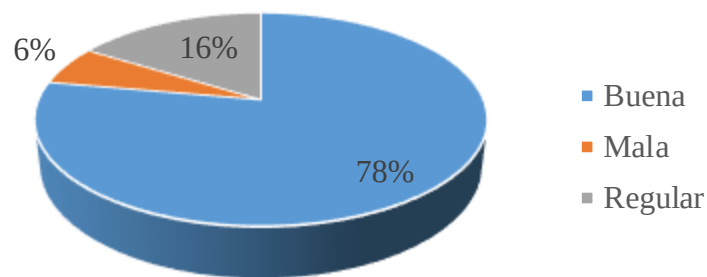


Figura 14. ¿Cómo califica la atención que brindó el asesor?. Elaboración propia

A la pregunta relacionada con la herramienta que utilizó el asesor para tramitar la solicitud el 70% de los encuestados afirmaron que usaron una Tablet, el 14% de los microempresarios mencionaron que usaron documentación en papel, el 8% afirmaron que combinaron el uso de la Tablet y la documentación en papel, el 5% de estos comentó que el asesor usó el celular y solo el 3% afirmó que combinó el uso del celular y Tablet. Lo anterior se presenta en la *Figura 15*. La Superintendencia Financiera de Colombia ha realizado grandes esfuerzos para dotar al área con la infraestructura, herramientas y medios tecnológicos adecuados que garanticen a todos los consumidores del territorio nacional el acceso a los mecanismos creados por la Ley para la defensa de sus derechos, especialmente en aquellas pequeñas causas para las que fue creada la acción de protección al consumidor financiero a través de la Ley 1480 de 2011, herramientas y mecanismos que garantizaran el real acceso (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

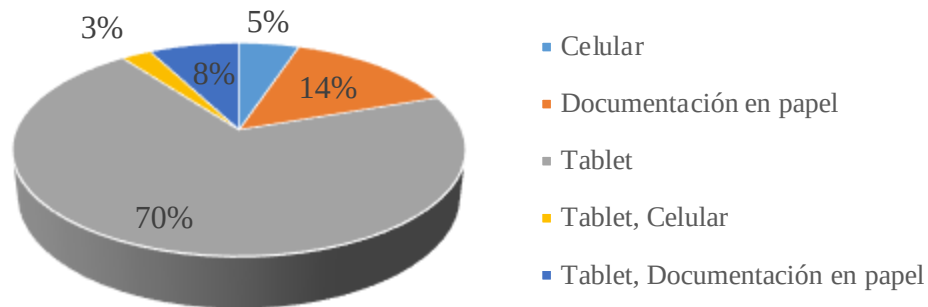


Figura 15. Que herramienta utilizó el asesor para tramitar su solicitud. Elaboración propia

En la Figura 16 se evidencia que el 78% de los microempresarios asociados a Financiera Comultrasan tienen servicio de internet, el 22% restante afirma que no cuenta con este servicio. El acceso a los servicios de internet y plataformas virtuales permite a las personas naturales y empresas acceder más fácil a las instituciones financieras. El año 2013 tuvo aumentos importantes en el uso de los canales transaccionales no presenciales como la telefonía móvil e internet, que han permitido a los consumidores financieros realizar operaciones remotamente sin necesidad de acudir a corresponsales bancarios u oficinas, situación que motivó la reducción en el número de operaciones y el monto transado a través de este último canal durante el año estudiado. Lo anterior demuestra que la implementación por parte de la banca de nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones seguras y de calidad, permiten llevar a la población productos que satisfagan sus necesidades financieras por medios no presenciales al mismo tiempo que aumenta la confianza en el sistema financiero (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

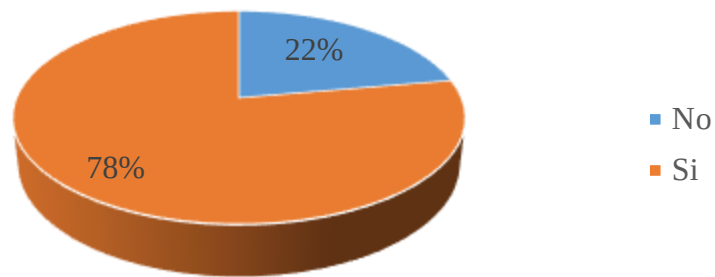


Figura 16. ¿En su empresa tiene servicio de internet? Elaboración propia

Por otra parte, en la Figura 17 se presenta que el 61% de los microempresarios tiene en su empresa redes sociales como Facebook, Instagram, entre otras, el 17% de los encuestados afirman que cuentan con página web, el 15% comenta que no tienen ninguna herramienta interactiva y por último el 7% de los microempresarios mencionan que cuentan con redes sociales y pagina web. Las redes sociales y las plataformas de comercio electrónico están creciendo en todas las economías; en China los pagos digitales están prosperando gracias a estos canales, integrando a millones de personas a la economía. Western Union, líder en servicios globales de pagos, anunció una manera innovadora y atractiva para que los usuarios de Facebook Messenger de Estados Unidos puedan enviar dinero a más de 200 países y territorios en 130 monedas (El Economista, 2017).

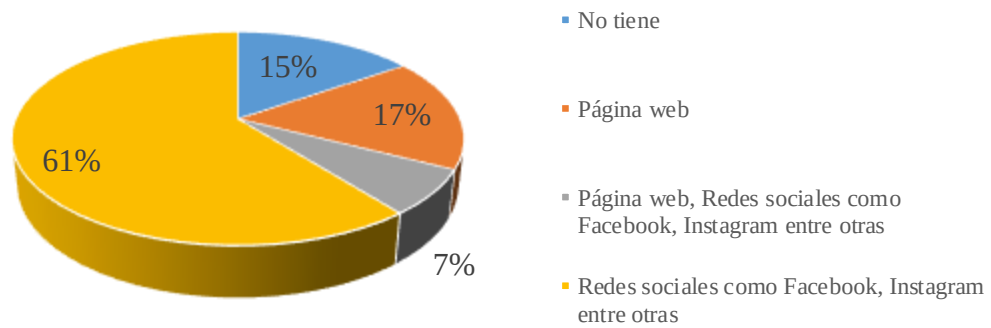


Figura 17. Su empresa tiene. Elaboración propia

Frente a la pregunta relacionada con la asistencia a alguna capacitación o formación de Financiera Comultrasan en temas de educación financiera, el 50% de los microempresarios de la cooperativa afirman que si han asistido, el 50% restante no lo ha hecho (ver Figura 18). Banrep Educa es el nombre del programa de educación económica y financiera del Banco de la República el cual tiene el propósito de fortalecer y divulgar las funciones del Banco, así como afianzar a la población en temas de economía y de finanzas básicas. Desde 2008 se ha venido apoyando el desarrollo del programa finanzas para el cambio, en estas capacitaciones se explican los conceptos básicos de economía, herramientas de finanzas personales y economía (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

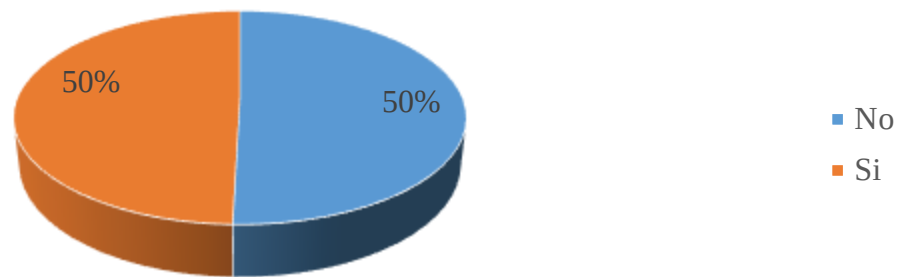


Figura 18. ¿Ha asistido usted a alguna capacitación o formación de la cooperativa en temas de educación financiera?. Elaboración propia

En la Figura 19 se presenta que el 96% de los microempresarios afirman que es útil formarse en educación financiera, el 4% restante menciona que no le parece útil. El Decreto 457 de 2014 organizó el Sistema Nacional Administrativo para la Educación Económica y Financiera con el fin de coordinar las iniciativas en esta materia y se creó la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera. Con este Decreto se consolida la intención del Gobierno Nacional de diseñar una política en materia de educación financiera que conlleve en el mediano y largo plazo a que los consumidores financieros cuenten con mayores y mejores capacidades para tomar decisiones frente a la adquisición y uso adecuado de los productos financieros (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

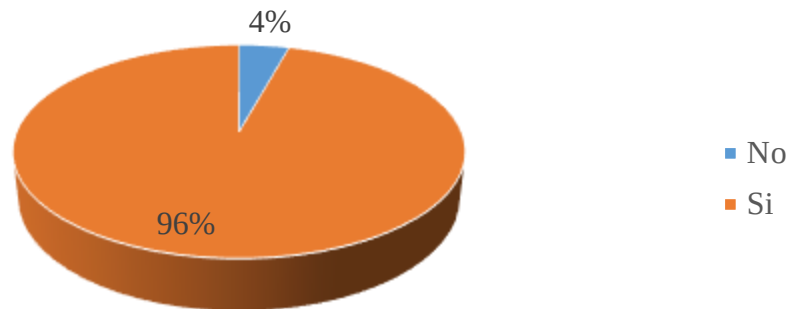


Figura 19. ¿Le parece útil formarse en educación financiera?. Elaboración propia

El 57% de los encuestados afirman que ha asistido a alguna capacitación sobre finanzas, sin embargo, el 43% restante menciona que no ha participado a este tipo de capacitaciones (Figura 20; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). Un adecuado sistema de protección al consumidor financiero debería desempeñar un rol importante para proteger a los ciudadanos y educarlos para que asuman niveles de riesgo adecuados según su propio perfil al adquirir un producto financiero y así, desde esta perspectiva, proteger a los mercados de un riesgo sistémico. En esta línea, las políticas de educación complementan estas iniciativas ya que pretenden conseguir que el consumidor comprenda la estructura y los sistemas de un mercado determinado para que pueda participar efectivamente en el mismo. La educación del consumidor debería proporcionar el conocimiento necesario para convertir a los ciudadanos en consumidores responsables que además de satisfacer sus necesidades, contribuyan con la sostenibilidad de su entorno mediante la generación de nuevos patrones culturales de consumo. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

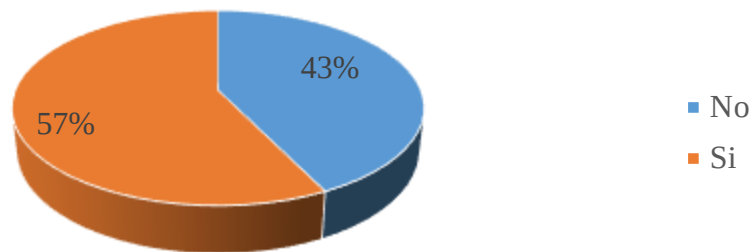


Figura 20. ¿Ha asistido a alguna capacitación sobre finanzas?. Elaboración propia

Por otra parte, a la pregunta relacionado con la satisfacción de los productos que ofrece Financiera Comultrasan, el 92% de los microempresarios de Financiera Comultrasan afirman que se sienten satisfechos, el 8% restante no lo está, lo anterior se puede observar en la Figura 21. Las personas están más satisfechas con sus productos transaccionales que los microempresarios, las principales razones de satisfacción son: disponer del dinero en el momento que lo requieran, la seguridad de los recursos y la buena atención recibida. Entre quienes ahorran formalmente, los microempresarios están más satisfechos que las personas, las principales razones de satisfacción en los microempresarios son la seguridad de los ahorros, que los ahorros les han servido para cumplir sus metas y tener un colchón para cubrir emergencias (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018).

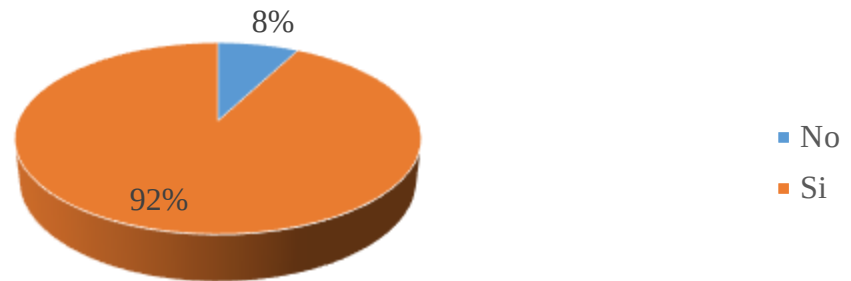


Figura 21. ¿Se siente satisfecho con los productos de Financiera Comultrasan?. Elaboración propia

El 74% de los microempresarios consideran que el tiempo del trámite para la entrega del producto fue oportuna, el 26% consideran que no fue oportuno el trámite (ver Figura 22). Dentro de los principales retos de inclusión Financiera, Asobancaria menciona que para Crédito de las personas naturales se debe garantizar que todas las entidades que prestan crédito reporten a las centrales de riesgo, simplificar el trámite para otorgamiento de créditos de bajo monto y certificar una tasa que remunere ese riesgo, y aprovechar la información disponible acerca de los hábitos transaccionales y de consumo de las personas, mediante una autorización para acceder a bases de datos de pagos de seguridad social, compras en canales minoristas, pago de servicios públicos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

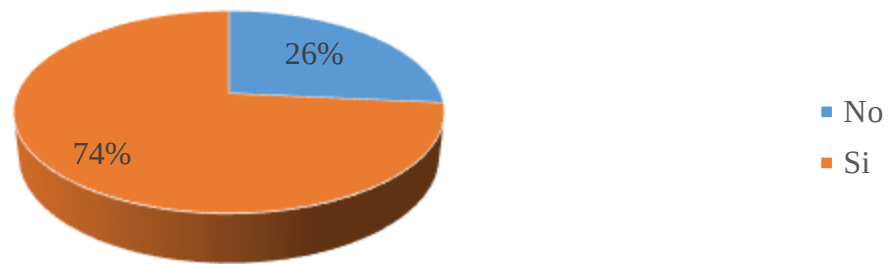


Figura 22. Considera que el tiempo del trámite para la entrega del producto fue oportuna.
Elaboración propia

En la Figura 23 se presenta que el 75% de los microempresarios están de acuerdo con los valores descontados a sus productos, sin embargo, el 25% restante afirma no estar de acuerdo. Dentro de los 5 principales motivos de queja y su participación en el total de reclamaciones por año se encuentra que, para las cuentas de ahorro, la mayoría de las reclamaciones estuvieron asociadas a las fallas en los cajeros automáticos y en los descuentos injustificados. Para los créditos de consumo y/o comercial y los créditos de vivienda, el principal motivo de queja obedeció a los procesos de revisión o liquidación en el pago de intereses y abonos sobre dichos créditos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

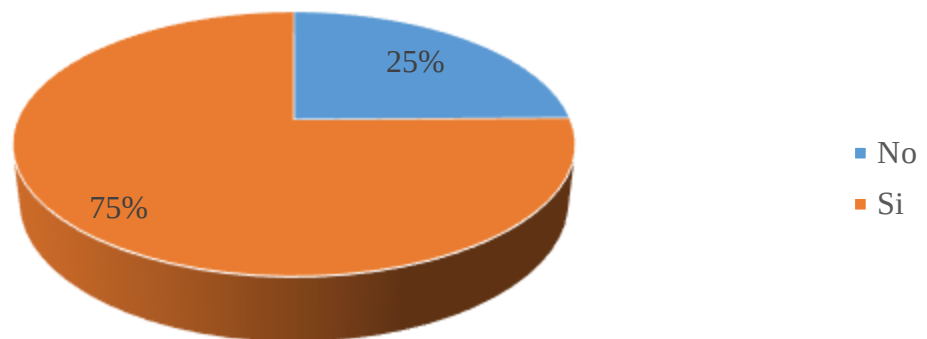


Figura 23. ¿Está de acuerdo con los valores descontados a su producto?. Elaboración propia

De igual manera el 91% de los microempresarios afirman que la ubicación de la empresa ha sido una ventaja para el desarrollo de las actividades, el 9% restante menciona que la ubicación no ha sido una ventaja (ver Figura 24). La Banca de las Oportunidades ha promovido desde el año 2007 la creación e implementación en Colombia de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito Local, con el objetivo de educar financieramente a la población sin acceso a servicios financieros y promover el ahorro y el crédito. Esta metodología pretende apoyar a la población pobre y en condiciones de vulnerabilidad, que no cuenta con una oferta adecuada de servicios financieros, en razón de su ubicación y de factores socio-económicos que limitan la presencia de instituciones financieras (Superintendencia Financiera de Colombia, 2013).

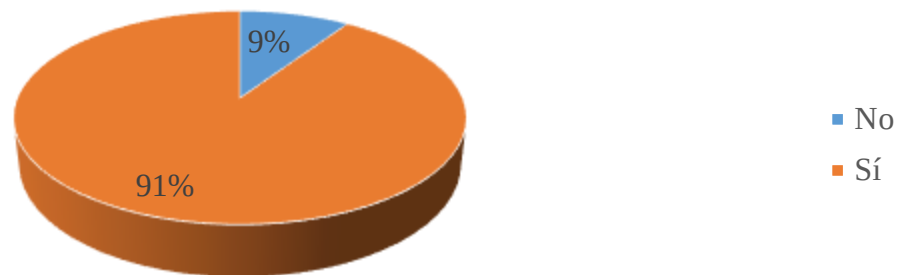


Figura 24. ¿La ubicación de su empresa ha sido una ventaja para el desarrollo de sus actividades?. Elaboración propia

Por último, el 89% de los encuestados afirman que los puntos de atención de financiera Comultrasan son suficientes para la atención, sin embargo, el 11% mencionan que no son suficientes, lo anterior se puede evidenciar en la Figura 25;**Error! No se encuentra el origen de la referencia..** Durante 2012, el Banco Mundial realizó una evaluación del sistema financiero colombiano donde destacó el trabajo que ha hecho tanto el Gobierno como la industria en las tareas de inclusión financiera, haciendo énfasis en la implementación y el funcionamiento de los corresponsales bancarios, bancamóvil, avances en la regulación sobre microcrédito y la vinculación de nuevos clientes al sistema financiero (Superintendencia Financiera de Colombia, 2012).

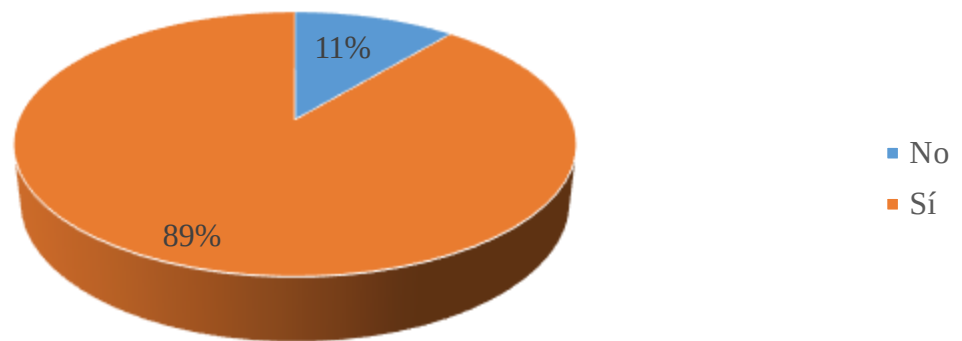


Figura 25. ¿Los puntos de atención de Financiera Comultrasan son suficientes para la atención?. Elaboración propia

De acuerdo a los resultados se identifica que Financiera Comultrasan realiza aportes que incrementan la productividad de las microempresas con factores de referencia para la adquisición de nuevos créditos de compras para adquisición de materia prima que permitan el desarrollo de las actividades ordinarias, mejoramiento de las relaciones comerciales y ampliación de las mismas, el apoyo con asesoramiento de nuevas ideas que el microempresario manifiesta también son catalogados como un aporte para el crecimiento empresarial.

El fomento de capacitación en finanzas contribuye directamente en los resultados organizacionales de la microempresa, permiten mejorar la administración, interpretación y construcción de escenarios con la información para enfocar la toma de decisiones.

9.3 Capítulo 3

Con la herramienta aplicada se identificaron factores que se presentan como oportunidades de mejora para aumentar la competitividad de Financiera Comultrasan en el sector. Como se listan a continuación:

- Incentivar la participación de los microempresarios para la estructuración de nuevas ideas de negocios.
- Mejorar la comunicación y servicio al cliente de los asesores hacia los microempresarios. Aunque el 78% de los encuestados consideran que la asesoría del profesional de microcrédito es buena, es también la mejor oportunidad de contacto y conexión con la cooperativa, es la generación de relaciones a largo plazo, en la cual el microempresario demuestra con el uso de los productos de ahorro y crédito el crecimiento de su empresa.
- Disminuir el tiempo de respuesta de las solicitudes de crédito, creando plataformas que agilicen los trámites sin que el empresario requiera visitar las sedes principales de la financiera. Hoy el microempresario cuenta con el profesional que lo visita y gestiona su crédito, pero es necesario que esta plataforma permita adelantar de forma autónoma este proceso, apoyado de educación financiera y acceso práctico a todos los productos.
- Aumentar las formaciones que permitan al microempresario entender y aplicar herramientas de bajo costo que mejoren sus canales comerciales.
- Mejorar los canales de acceso para microempresarios ubicados en sectores rurales o zonas urbanas con difícil acceso.
- Crear un micro-sitio para educación financiera, como responsabilidad empresarial con el fin de capacitar y formar a sus clientes.
- Continuar con alianzas con organismos internacionales y el gobierno nacional, ya que estas permiten la bancarización en zonas rurales, principalmente con productos como el microcrédito, utilizando canales electrónicos y digitales alternativos (Revista Dinero, 2017).

- Se identifican las siguientes actividades para la implementación de mejoras que impacten positivamente en la competitividad de Financiera Comultrasan.
- Creación de banco de ideas para los asociados y establecer la metodología para evaluación, tratamiento y seguimiento de las mismas. Los asociados microempresarios deberían participar del sistema de innovación de Financiera Comultrasan, pues son los usuarios directos de los productos y servicios, con sus recomendaciones, aclaraciones y experiencia, se logran productos cercanos que permiten fidelizar a este segmento de mercado.
- Realizar jornadas de formación a los profesionales de microfinanzas en atención al cliente, manejo de información que es suministrada a los asociados y expectativas del mercado, creando un centro de formación para capacitar a los clientes y en especial a los microempresarios.
- Establecer estrategias que aumenten la cobertura de asistencia a los programas de formación y capacitación con el fin de fortalecer las decisiones económicas y financieras del microempresario.
- Evaluar los procesos y tiempos que transcurren desde la recepción de solicitudes de crédito y definir mejoras para reducir la entrega de las mismas.
- Incrementar la publicidad de las capacitaciones sobre temas de interés a los asociados, utilizando mecanismo de dispersión como el voz a voz comunicado directamente por el asesor, publicaciones en redes sociales, mensajes enviados al número celular de contacto de los asociados, cuñas radiales.
- Incluir como temas para capacitar a los asociados, el uso de telefonía celular y redes de datos, pues es por estos medios con los que las microempresas pueden mejorar sus redes

comerciales, gestionar sus proveedores y manejar sus redes sociales con fines organizacionales.

- Generar conciencia en los jóvenes de ahorrar, pues serán ellos los creadores de emprendimiento y empresas en las regiones o continuarán las creadas por su núcleo familiar, y son también la generación que permitirá que el ahorro pensional sea un hecho para los actuales aportantes.
- Crear propuestas en común alianza con empresas de telefonía e internet que beneficien al asociado.
- Crear sucursales o corresponsales en los lugares de difícil acceso o vías rurales, donde se garantice una captación de nuevos clientes y también se les brinde una respuesta oportuna.

Conclusiones

Los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a Financiera Comultrasan son el crecimiento empresarial ya que el microempresario puede con los servicios financieros adquirir productos, ampliar sus espacios de trabajo, consolidar capital de trabajo, disminuir las desigualdades y formalizar el ahorro, acceso al crédito con la asistencia técnica de los profesionales de microcrédito, que se convierten en asesores de su negocio y en facilitadores del acceso a productos, cumpliendo con las necesidades de cada empresa formación financiera permitiendo a los microempresarios tomar las mejores decisiones de acuerdo a los proyectos de crecimiento que tienen planeados y por último y no menos importante el acceso a plataformas tecnológicas habilitando a los microempresarios al uso rápido y práctico de los productos de Financiera Comultrasan.

Las oportunidades de mejora que se pueden implementar en la Financiera Comultrasan para aumentar la competitividad en el sector están relacionadas con la participación de microempresarios en innovación para mejorar la competitividad empresarial, disminución en los tiempos de respuesta, el microempresario en su mayoría es mano de obra de su negocio, por esto, facilitar cada transacción les permite dedicarse a lo fundamental, que para ellos es la generación de valor en su empresa, y es aquí donde el profesional de microcrédito cobra valor pues asesora, gestiona y facilita las distintas operaciones de crédito, ahorro e inversión, mejoramiento de canales de acceso para microempresarios que están en lugares apartados al casco urbano y por último, en la creación de un micro-sitio de educación financiera.

La inclusión financiera es hoy uno de los principales objetivos de organizaciones cooperativas como Financiera Comultrasan pues permite a microempresas vinculadas con

productos de captación y colocación crecer y generar empleo, prestar servicios y competir con otras empresas de la región, aportando al progreso económico del país.

Los niños y jóvenes serán los emprendedores y visionarios que aportarán a la innovación tecnológica, desarrollo empresarial y evolución de las entidades financieras, por lo cual son de gran importancia para instituciones del sector solidario, como la cooperativa Financiera Comultrasan, que tiene dentro de su compromiso el mejoramiento del tejido social y el desarrollo sostenible por varias generaciones.

Las experiencias de transformación social basadas en el uso de productos financieros, impulso de ideas de negocio y educación en programas de ahorro, permiten la planificación de los ingresos, gastos familiares, inversión en equipos, mejoramiento de la vivienda y espacios de negocio, fomentando iniciativas rentables antes que la dependencia económica.

Recomendaciones

Impulsar desde instituciones prestadoras de servicios financieros la educación sobre la importancia del ahorro y el acceso al crédito, con canales electrónicos y alianzas con instituciones educativas, gobierno nacional y organismos internacionales, esta formación financiera permitirá tener una educación en el sector mejorando en la toma de decisiones de productos financieros logrando alcanzar las metas que los microempresarios tienen planteadas.

Estudiar los actores que transformarán la economía del país, los niños y jóvenes que exigirán productos y servicios ágiles, prácticos, ecológicos y con sentido social, para los cuales trabajan hoy las todas las empresas, pues serán los consumidores de un mundo globalizado, donde la comparación de calidad, impacto y precio serán decisivos.

Crear una estrategia de innovación en productos y servicios con los microempresarios, ya que son ellos quienes con su experiencia aportan al crecimiento de la entidad financiera que les permite crecer, como el diseño de plataformas tecnológicas de fácil manejo que permitan un acceso rápido y eficaz a los productos financieros que Financiera Comultrasan permitiendo una mayor cobertura en el sector microempresarial y mayores oportunidades para acceder a cada uno de los productos que ofrece la financiera.

Bibliografía

- Alianza para la Inclusión Financiera. (2013). Ubicando la inclusión financiera en el mapa mundial. Informe sobre avances de la Declaración Maya 2013.
- Angelucci, M., Karlan, D., & Zinman, J. (Enero de 2015). Microcredit Impacts: Evidence from a Randomized Microcredit Program Placement Experiment by Compartamos Banco. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 151-182. Obtenido de https://www.povertyactionlab.org/sites/default/files/publications/182_61%20Angelucci%20et%20al%20Mexico%20Jan2015.pdf. Recuperado el 23 de junio de 2017.
- Araujo O, R. (2010). Intervención del Estado Colombiano en el sector solidario. *Informe final de investigación para optar al título de magister en Derecho Administrativo. Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia*. Bogota.
- ASBA. (2017). *Diario del Supervisor Bancario*. Obtenido de <http://www.asbaweb.org/E-News/enews-48/Diario%20del%20Supervisor%20Bancario%2048.pdf>. Recuperado el 5 de septiembre de 2017.
- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2009). Female Empowerment: Impact of a Commitment Savings Product. *science direct*, 333-344.
- Asobancaria. (2014). *Informe trimestral de inclusión financiera*. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/2016/01/28/informe-trimestral-de-inclusion-financiera/>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.
- Asobancaria. (2017). La banca digital: estrategia clave para impulsar la inclusión financiera. Obtenido de [www.asobancaria.com: http://www.asobancaria.com/2017/01/23/edicion-](http://www.asobancaria.com/2017/01/23/edicion-)

1074-la-banca-digital-estrategia-clave-para-impulsar-la-inclusion-financiera/.

Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Banca de las Oportunidades. (2015). *Reporte Trimestral de Inclusión Financiera: diciembre de 2015*. Bogotá.

Banca de las oportunidades. (16 de Abril de 2018). *Estrategia Nacional de Inclusión*. Obtenido de http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-02/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20F_0.pdf.

Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Banco de la República. (6 de Marzo de 2015). 9 al 15 de marzo: semana internacional de la educación e inclusión financiera para niños, niñas y jóvenes. Colombia.

Banco de la República. (2016). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Bogotá. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/estabilidad-sep-2016>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Banco de la República. (16 de Abril de 2018). *Semana internacional de educación e inclusión financiera*. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/comunicado-23-03-2017>.

Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Banco de la República de Colombia. (2014). *Inclusión Financiera*. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/node/35302>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Banco Mundial. (2007). *Financiamiento para todos. Políticas y obstáculos para la ampliación del acceso*. Washington.

Banco Mundial. (11 de Octubre de 2013). El presidente Jim Yong Kim afirma que el acceso financiero universal es vital para reducir la pobreza y que la innovación es fundamental para superar el enorme desafío. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2013/10/11/universal-financial->

access-vital-reducing-poverty-innovation-jim-yong-kim. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Banco Mundial. (23 de Marzo de 2015). *Inclusión financiera: Un trampolín hacia la prosperidad*. Obtenido de <http://blogs.worldbank.org/voices/es/inclusion-financiera-un-trampolin-hacia-la-prosperidad>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Barten, A. (1964). *Family Composition Prices and Expenditure Patterns. Econometric Analysis for National Economic Planning: 16th Symposium of the Colston Society*. Hart, Mills y Whitaker, eds.

Beck, T., Demirgüç, Kunt, A., & Maksimovic, V. (Journal of Money, Credit and Banking, de 2005). Financial and Legal Constraints to Growth: Does Firm Size Matter? *The Journal of Finance, Credit and Banking*. Vol. 60, 137-177. Obtenido de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6261.2005.00727.x/pdf>. Recuperado el 20 de diciembre de 2017

Bucaramanga, C. d. (Junio de 2017). *Empresas matriculadas y renovadas desde 01/01/2016 hasta 30/06/2017*. Obtenido de camaradirecta: <https://www.camaradirecta.com/temas/indicadoresantander/indicadores/insactytam2017.htm>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

Callen, T., & Thimann, C. (1997). *Empirical determinants of household saving: evidence from OECD countries*. IMF Working Papers.

Caracol Radio Bucaramanga. (28 de 09 de 2016). "Bucaramanga es campeona en acceso a cuentas de ahorro": Asobancaria. Finanzas. Bucaramanga, Santander, Colombia. Obtenido de

http://caracol.com.co/emisora/2016/09/27/bucaramanga/1475009265_444221.html.

Recuperado el 20 de diciembre de 2017.

Castillo , A., & Hernández, Y. (2015). Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia. *Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Banca y Finanzas Internacionales. Universidad Autónoma de occidente. Santiago de Cali.*

Claessens, S., & Laeven, L. (2004). What Drives Bank Competition? Some International Evidence. *Revista Dinero*, 563-583.

Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Educación Nacional , Banco de la República. (2010). *Estrategía nacional de educación económica y financiera. Una propuesta para su implementación económica*. Obtenido de superfinanciera.gov.co: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/esratenaledufinanciera012011.pdf>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Confecámaras. (2012). *Confecámara. Red de Cámaras de Comercio*. Bogotá. Obtenido de www.confecamaras.org.co: <http://www.confecamaras.org.co>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

Confecámaras. (2012). *Cruce de base de datos confederación de cámaras de comercio – Confecámaras y empresas que realizaron aportes al SENA en el 2012*.

Confecámaras. (2016). *Nacimiento y supervivencia de las empresas en Colombia*.

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2007). *Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado*. Bogotá.

Consejo Privado de Competitividad. (2009-2010). *Consejo Privado de Competitividad*. Obtenido de compite.com.co: <http://www.compite.com.co>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

Corporación Andina de Fomento. (Abril de 2011). *Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América Latina*. Obtenido de <http://www.caf.com/media/3895/RED2011.pdf>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017

Cuasquer, H., & Maldonado, R. (marzo de 2011). *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica Estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*. Obtenido de <http://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>. Recuperado el 20 de diciembre de 2017.

Cumbre del G-20 en Pittsburgh. (2010). <http://www.ilo.org/>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Decreto 018 de 2007. Por el cual se modifica el artículo 2° del Decreto 4090 de 2006. Enero 4 de 2007. DO N° 46.501

Decreto 2555 de 2010. 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. Julio 15 de 2010. DO N° 47.771

Decreto 4090 DE 2006. Por el cual se modifica el artículo 2° del Decreto 4090 de 2006. eNERO 4 DE 2006. DO N° 46.501

Decreto 519 de 2007. Por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y se dictan otras disposiciones. Febrero 26 de 2007. DO N° 46946

Decreto 919 de 2008, por el cual se modifica el Decreto 519 de 2007 y se dictan otras disposiciones. Marzo 31 de 2008 .DO N° 46.946

- Delalande, L., & Paquette, C. (2007). El Impacto de las microfinanzas en la reducción de la vulnerabilidad. Caso de un microbanco rural en México. *TRACE, Travaux et recherches dans les Amériques du Centre* (52), 63-77.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2017). *DANE*. Obtenido de <http://www.dane.gov.co/index.php/52-espanol/noticias/noticias/4174-producto-interno-bruto-pib-i-trimestre-2017>. recuperado el 13 de enero de 2018.
- Departamento Nacional de Planeación. (2012). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co>. Recuperado el 20 de diciembre de 2017.
- Departamento Nacional de Planeación. (2012). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co>: <https://www.dnp.gov.co>. Recuperado el 20 de diciembre de 2017.
- Dinero. (15 de Septiembre de 2016). *Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia*. Obtenido de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.
- Documento CONPES, 3424 (Departamento Nacional de Planeación mayo de 2006).
- El Economista. (20 de Abril de 2017). *Redes sociales ayudan a la inclusión financiera*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Redes-sociales-ayudan-a-la-inclusion-financiera-20170420-0098.html>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.
- Engel, E. (1895). Die Lebenskosten Belgischer Arbeiter-Familien früher und jetzt. *International Statistical Institute Bulletin*, 1 – 74.
- Fernanda Ruiz, L. (2 de Octubre de 2016). Bucaramanga, entre las ciudades con mayor inclusión financiera. *Vanguardia*.

Financiera Comultrasan. (2015 de Diciembre de 2015). *Estados Financieros Financiera Comultrasan*. Bucaramanga.

Financiera Comultrasan. (2015). *Financiera Comultrasan*. Recuperado el 2017, de Agencia número 51: <https://www.financieracomultrasan.com.co/es/sala-de-prensa/comunicado-de-prensa/agencia-numero-51-0>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Financiera Comultrasan. (2016). *Financiera Comultrasan*. Recuperado el 2017, de Reseña Histórica: <https://www.financieracomultrasan.com.co/es/acerca-de-nosotros/resena-historica>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Financiera Comultrasan. (2016). *Financiera Comultrasan*. Obtenido de Microfinanzas. Productos y Servicios:

<https://www.financieracomultrasan.com.co/es/microempresas/productos-y-servicios/microfinanzas>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Friedman, M. (1957). *A theory of the consumption function*, . Princeton University Press.

Gaceta del Congreso, 502 (Exposición de Motivos Viernes de Septiembre de 2001).

Gaceta del Congreso, 551 (Proyecto de Ley Número 172 de 2007. Exposición de Motivos 2007).

Gallup, J., Sachs, J., & Mell, A. (1998). Geography and Economic Development. *International Regional Science Review*. Vol. 22. No. 2, 1-81.

García C, G. (2012). Evolución de la bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga: una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. *Universidad Libre*, 53-65.

García, F., & Díaz, Y. (2011). Los microcréditos como herramienta de desarrollo: revisión teórica y propuesta piloto para el África Susahariana. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa N° 70*, 101-126.

Gioria, J. (2009). Microfinanzas y Desarrollo: Situación actual y perspectivas. *Cuadernos de Trabajo Hegoa* (49).

Goldsmith, R. (1969). *The quantitative of Financial structure and Development*. Obtenido de <http://www.jstor.org/view/00220507/di975630/97p0796f/0?frame=noframe&userID=c80cb288@eafit.edu.co/01cc99332100501b7be37&dpi=3&config=jstor>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Gutiérrez Nieto, B. (2006). El microcrédito: dos escuelas teóricas y su influencia en las estrategias de lucha contra la pobreza. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 167-186.

Gutierrez, M. (2009). *Microfinanzas dentro del sistema financiero Colombiano*. Santiago de Chile: CEPAL, 2009-08.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*.

Hidalgo, N., Altamirano, R., Zapata, E., & Martínez, B. (2005). Impacto económico de las microfinanzas dirigidas a mujeres en el estado de Veracruz, México. *Agrociencia Vol. 39 N°3*, 351-359.

International Finance Corporation. (2013). *Microfinance and the Global Financial Crisis*.

Obtenido de www.ifc.org:

<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/afc335804294f279bf01bf0dc33b630b/Microfinance+and+Global+Financial+Crisis+BASEL+Report-Final.pdf?MOD=AJPERES>.

Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Keynes, M. (1965). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero* (séptima ed.). México.

- King, R., & Ross, L. (1993). *Finance and Growth: Schumpeter Might Be Right*, *The Quarterly Journal of Economics*. Massachusetts: The mit Press.
- Levine, R. (2004). Finanzas y crecimiento: teoría y evidencia. *Manual del Crecimiento Económico*, 1(1), 865-934. Obtenido de <http://www.nber.org/papers/w10766>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.
- Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento. Enero 26 de 2006. DO N° 46.164.
- Ley 1151 de 2007. por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010. Julio 24 de 2007. DO N° 46700
- Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Julio 15 de 2009. DO N° 47.411
- Ley 1450 de 2011. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014. Junio 16 de 2011. DO N° 48102
- Ley 1676 de 2013. Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias. Agosto 20 de 2013. DO N° 48.888
- Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Julio 10 de 2000. DO N° 44078
- Ley 905 de 2004. Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones. Agosto 2 de 2004. DO N° 45.628
- Marulanda, B. (2005). Del microcrédito a las microfinanzas en Colombia. *Coyuntura Economica*, 249-254.

Masson, P., Bayoumi, T., & Samiei, H. (1998). International evidence on the determinant of private saving. *The world Bank Economic Review*, 12(3): 483-501.

Ministerio de Hacienda. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia*. Bogotá.

Modigliani, F., & Brumberg, R. (1980). Utility analysis and aggregate consumption functions: An attempt at integration. *The collected papers of Franco Modigliani*, 128-197.

Montiel ensuncho, A. (17 de Abril de 2017). *Intrade*. Obtenido de Las Mipymes como base del desarrollo empresarial en ambientes de globalización económica:
<http://intrade.com.co/las-mipymes-base-del-desarrollo-empresarial-ambientes-globalizacion-economica/>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Mundial, B. (19 de Noviembre de 2016). *Inclusión financiera*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>. Recuperado el 10 de octubre de 2017

Mundial, B. (19 de Noviembre de 2016). *Inclusión financiera*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>. Recuperado el 10 de octubre de 2017.

Muñoz Serna, H. M. (25 de Octubre de 2017). *Actualicese*. Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2015/02/12/comportamiento-de-las-cuentas-de-ahorro-y-corriente-en-el-2014/>. Recuperado e 11 de noviembre de 2017.

Normas relativas a la Instituciones Financieras, 113 (Congreso de Colombia Martes de Octubre de 1990).

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Organización internacional del trabajo y*

Alianza cooperativa internacional. Obtenido de <http://www.ilo.org/>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.

Perdomo, F. (2011). ¿Qué determina la eficiencia de las entidades microfinancieras en

Colombia? Una mirada a las ONG asociadas a Bancoldex. *Coyuntura Económica:*

Investigación Económica y Social. Volúmen XLI No. 2, 119-157.

Portafolio. (22 de Febrero de 2017). *Una mirada profunda a los resultados del PIB en 2016*.

Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/comportamiento-del-pib-en-colombia-2016-503584>. Recuperado el 20 de diciembre de 2017.

Prais, S., & Houthakker, H. (1955). *The Analysis of Family Budgets*. Cambridge: Cambridge

University Press.

Resolución 01 de 2007. Por la cual se fijan las tarifas máximas a cobrar por concepto de

honorarios y comisiones en los créditos de microempresarios. Abril 26 de 2007. BJ N° 8

Resolución 0428 de 2007. por la cual se efectúa un nombramiento provisional. Marzo 30 de

2007. DO N° 49.927

Resolución 1528 de 2012. Por la cual se certifica el Interés Bancario Corriente para las

modalidades de microcrédito y crédito de consumo y ordinario. Septiembre 28 de 2012.

Revista Dinero. (2013). Economía colombiana creció 4% en 2012. *Dinero*.

Revista Dinero. (2017). 800 municipios del país se benefician con programas de inclusión

financiera. *Revista Dinero*. Obtenido de

<https://www.dinero.com/inversionistas/articulo/programa-de-inclusion-financiera-del-banco-de-bogota/252936>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

- Revista Dinero. (2018). América Latina todavía debe avanzar en inclusión financiera. *Revista Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/internacional/articulo/cifras-de-inclusion-financiera-en-latinoamerica/258172>. Recuperado el 10 de mayo de 2018.
- Revista Portafolio. (2013). Las Mipymes y la Economía Colombiana. Lejos quedaron los tiempos en que las políticas industriales apoyaban la creación de grandes empresas. *Portafolio*. Recuperado el 13 de enero de 2018.
- Roberts , A. (2003). *El Microcrédito y su aporte al Desarrollo Económico*. Buenos Aires. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/icap/documents/icap/unpan027941.pdf>. Recuperado el 11 de noviembre de 2017.
- Rodriguez Raga - Riaño Rodriguez, S.-F. (2016). *Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos*. Cali.
- Rothbarth, E. (1943). *Note on a method of determining equivalent income for families of different composition*". En "War-time Pattern of Saving and Spending". Cambridge: C. Madge, Cambridge University Press.
- Stiglitz, J., & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 393-410.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2012). *Reporte de Inclusión Financiera 2012*. Bogotá.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2013). *Reporte de Inclusión Financiera 2013*. Bogotá.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). *Reporte Inclusión Financiera*. Bogotá.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Estudio de demanda:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10084717>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia*. Bogotá.

The Economist. (2011). Africa's women go to work. *The Economist*.

Vera, L., Vivancos, F., & Zambrano, L. (2002). Un marco referencial para el desarrollo de las microfinanzas en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura (Vol. VIII)*, 233-263.

World Bank Group. (2017). *The Global Findex Database*.

Yunus Centre. (2017). *Origen de Yunus Centre*. Obtenido de <http://www.muhammadyunus.org/index.php/yunus-centre/about-yunus-centre>. Recuperado el 13 de enero de 2018.

Apéndice A. Encuesta inclusión financiera

Financiera Comultrasan agradece el tiempo destinado y su colaboración para el diligenciamiento de esta encuesta, la cual tiene como objetivo determinar los factores de éxito de la inclusión financiera de microempresarios de Bucaramanga asociados a Financiera Comultrasan.

Nombre de la empresa _____

1) Permanencia en el sistema Financiero:**a. ¿Hace cuánto tiempo está vinculado a financiera Comultrasan?**

Menos de 2 años ____

Entre 2 años y 5 años ____

Más de 5 años ____

2) Respaldo de la Cooperativa**a. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado apoyo en el crecimiento de su empresa?**

Si ____ No ____

b. Tener un crédito con financiera Comultrasan le ha servido para:

Ampliar sus relaciones comerciales ____

Aprobación para realizar compras a crédito ____

Adquisición de nuevos contratos ____

c. ¿Financiera Comultrasan le ha brindado asesoría para implementar nuevas ideas en su empresa?

Si ____ No ____

3) Profesionales de microcrédito:**a. ¿La información suministrada por el asesor sobre el producto adquirido fue de clara?**

Si ____ No ____

b. ¿Cómo califica la atención que brindó el asesor?

Buena ____ Mala ____ Regular ____

4) Tecnología:

- a. Que herramienta utilizó el asesor para tramitar su solicitud**

Computador ____

Tablet ____

Documentación en papel ____

Celular ____

- b. ¿En su empresa tiene servicio de internet?**

Si ____ No ____

- c. Su empresa tiene:**

Página web ____ Redes sociales como Facebook, Instagram entre otras ____

5) Educación financiera:

- a. ¿Ha asistido usted a alguna capacitación o formación de la cooperativa en temas de educación financiera?**

Si ____ No ____

- b. ¿Le parece útil formarse en educación financiera?**

Si ____ No ____

- c. ¿Ha asistido a alguna capacitación sobre finanzas?**

Si ____ No ____

6) Ventajas y deficiencias:

- a. ¿Se siente satisfecho con los productos de Financiera Comultrasan?**

Si ____ No ____

- b. Considera que el tiempo del trámite para la entrega del producto fue oportuna**

Si ____ No ____

- c. ¿Está de acuerdo con los valores descontados a su producto?**

Si ____ No ____

7) Limitación geográfica

- a. ¿En qué municipio se encuentra su empresa?**

b. ¿La ubicación de su empresa ha sido una ventaja para el desarrollo de sus actividades?

Si ____ No ____

c. ¿La ubicación de su empresa ha sido una ventaja para el desarrollo de sus actividades?

Si ____ No ____

Agradecemos el tiempo y apoyo para este estudio