

**PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES FORMALES DE ESTRATO 2 SOBRE
LA BANCARIZACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA EN EL
PERÍODO 2012 – 2013**

**DANERY MINA CARABALÍ
EDNA ROCÍO RUIZ RESTREPO**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA
2015**

**PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES FORMALES DE ESTRATO 2 SOBRE
LA BANCARIZACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA EN EL
PERÍODO 2012 – 2013**

**DANERY MINA CARABALÍ
EDNA ROCÍO RUIZ RESTREPO**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Contador Público

Tutor:
RUTH LÓPEZ JARAMILLO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO CONTADURÍA PÚBLICA
SANTANDER DE QUILICHAO - CAUCA
2015**

CONTENIDO

	Pág.
0. INTRODUCCIÓN	9
1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	10
1.1. INDICADOR DE BANCARIZACIÓN	11
1.1.1. Situación de la inclusión financiera en Colombia	11
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.2.1. Planeamiento del problema.	12
1.2.2. Formulación del problema	13
1.2.3. Sistematización del problema	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo General.	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. JUSTIFICACIÓN	14
1.5. MARCOS DE REFERENCIA	15
1.5.1. Marco teórico	15
1.5.1.1. sistema monetario y financiero internacional.	16
1.5.1.2. Sistema bancario colombiano	17
1.5.1.4. Definición de la bancarización	22
1.5.2. Marco contextual	23
1.5.2.1. Reseña histórica	23
1.5.2.2. Geografía	25
1.5.2.3. Límites del municipio	25
1.5.3. Marco conceptual	25
1.5.3.1. Microempresa	25
1.5.3.2. Comerciante	26
1.5.3.3. Banco	26
1.5.3.4. Sistema financiero	26
1.5.3.5. Interés	27
1.5.3.6. Crédito bancario	27
1.5.3.7. Financiamiento	27
1.5.3.8. Efectivo	28
1.5.3.9. Microcrédito	28
1.5.3.10. Cuentas corrientes	28
1.5.3.11. Cuentas de ahorro	28
1.5.3.12. Cuentas de ahorro electrónicas	28
1.5.3.13. Cuentas inactivas	29
1.5.3.14. Datáfonos	29
1.5.3.15. Establecimiento de crédito	30
1.5.3.16. Gravamen a los movimientos financieros (GMF)	30
1.5.3.17. Interés bancario corriente	30
1.5.4. Marco jurídico – legal	30

1.5.4.1. Ley 590 de julio del 2000	30
1.5.4.2. Decreto 3078 de septiembre de 2006	30
1.5.4.3. Decreto 934 de 2003	30
1.5.4.4. Ley 789 del 2002	31
1.5.4.5. Decreto 4964 de diciembre 2007	31
1.5.4.6. Decreto 2549 y 2550 de diciembre del 1993	31
1.6. METODOLOGÍA	31
1.6.1. Tipo de Estudio	32
1.6.2. Métodos de investigación	32
1.6.3. Fuentes de información	33
1.6.3.1. Las fuentes primarias	33
1.6.3.2. Las fuentes secundarias	33
1.6.4. Técnicas de investigación	34
1.6.5 Fases de la Investigación	34
1.6.2. Muestra.	35
 2. PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES SOBRE LA BANCARIZACIÓN	 36
 3. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA BANCARIZACIÓN Y SUS BENEFICIOS	 46
3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA DE PUERTO TEJADA	46
3.1.1. Detalle del sector comercial	46
3.1.2. La plaza de mercado municipal	46
3.1.3. Sector financiero	47
3.2. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA BANCARIZACIÓN	48
3.3. BENEFICIOS DE LA BANCARIZACIÓN	51
3.3.1. Los productos financieros y la reducción de la pobreza en el departamento del Cauca	51
3.3.2. Principios y valores corporativos de las entidades financieras	54
3.3.3. Algunos principios relevantes de entidades financieras	57
3.3.3.1. Orientación social	58
3.3.3.2. Pasión y excelencia	58
3.3.3.3. Compromiso con calidad	58
3.3.3.4. Excelencia en el servicio	58
3.3.3.5. Servicio al cliente	58
3.3.3.6. Buena fe	58
3.3.3.7. Transparencia	58
3.3.3.8. Equidad	59
3.3.3.9. Prudencia	59
3.3.3.10. Legalidad	59
3.3.3.11. Fiscalización	59
3.3.3.12. Colaboración	59
3.3.4. Valores corporativos de las entidades financieras	59
3.3.4.1. Lealtad y honestidad	59
3.3.4.2. Satisfacción del cliente	60

3.3.4.3. Compromiso con los resultados	60
3.3.4.4. Calidad total	60
3.3.4.5. Trabajo en equipo	60
3.3.4.6. Flexibilidad y adaptación al cambio	60
3.3.4.7. Cuidado de los recursos naturales	60
3.3.4.8. Sentido de pertenencia	60
3.3.5. Contribuciones a resaltar	60
3.3.6. La reforma tributaria es una pared para la inclusión financiera	61
3.3.7. La inclusión financiera se amplió de manera notable	63
3.3.8. Educación financiera	68
 4. NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LA BANCARIZACIÓN PARA LOS COMERCIANTES DEL ESTRATO 2 DEL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA.	 69
4.1. ¿QUE HA PASADO EN EL ULTIMO AÑO CON LA POLÍTICA PARA PROMOVER LA BANCARIZACIÓN Y LA ASIGNACIÓN EFICIENTE DEL AHORRO?	70
4.1.1. Profundización e inclusión financiera	71
4.2. EL ESTADO ACTUAL DE LA BANCARIZACIÓN	73
 CONCLUSIONES	 77
 RECOMENDACIONES	 79
 BIBLIOGRAFÍA	 80
 ANEXOS	 84

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la plaza de mercado por puesto.	47
Tabla 2. Cuadro comparativo de los requisitos para acceder a los productos de las entidades bancarias.	49
Tabla 3. Principios y valores corporativos de las entidades financieras.	55
Tabla 4. Bancarización en cifras	72
Tabla 5. Cuadro comparativo antes y después de la bancarización.	73

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Figura 1. Pregunta N° 1: ¿Actualmente qué vínculo tiene usted con el negocio?	36
Figura 2. Pregunta N° 2: ¿Tiene usted cultura de ahorro?	37
Figura 3. Pregunta N° 3: ¿Por cuál de las siguientes maneras de ahorrar se inclina más?	37
Figura 4. Pregunta N° 4: ¿Con qué frecuencia ahorra usted?	38
Figura 5. Pregunta N° 5: ¿Cuál es la razón por la cual usted ahorra?	38
Figura 6. Pregunta N° 6: ¿Cuál es la entidad que usted prefiere para realizar sus transacciones?	39
Figura 7. Pregunta N° 7: ¿Por qué razón usted prefiere dicha entidad?	39
Figura 8. Pregunta N° 8: ¿Con qué frecuencia visita usted una sucursal bancaria?	40
Figura 9. Pregunta N° 9: ¿Cuál es la razón por la cual visita usted una sucursal bancaria?	40
Figura 10. Pregunta N° 10: La comisión de mantenimiento que cobran las sucursales bancarias por tener uno o varios productos.	41
Figura 11. Pregunta N° 11: ¿Cuál es su preferencia para recibir información de sus productos financieros?	42
Figura 12. Pregunta N° 12: ¿Qué tan importante es para usted tener una buena relación comercial con la sucursal bancaria?	42
Figura 13. Pregunta N° 13: ¿Cuál es la disposición de la atención telefónica de las entidades bancarias para las consultas?	43
Figura 14. Pregunta N° 14: ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con el sistema financiero?	44
Figura 15. Pregunta N° 15: ¿Sabe que la gran mayoría de entidades financieras tienen un Defensor del cliente, a quien se pueden dirigir los problemas entre usted y la entidad financiera?	44
Figura 16. Pregunta N° 16: ¿Recomendaría usted los servicios que prestan las entidades financieras?	45
Figura 17. Porcentaje de adultos con al menos un producto financiero 2007 – 2014.	64
Figura 18. Evolución del número de personas con un depósito electrónico.	65

Figura 19. Número de Operaciones monetarias y no monetarias por internet y por Banca Móvil.	66
Figura 20. Número de adultos con crédito formal incluyendo tarjetas de crédito.	66
Figura 21. Número de personas con microcréditos en Colombia 2009 - 2014.	67
Figura 22. Evolución anual del indicador de bancarización.	72

0. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza con el propósito de conocer cómo la inclusión financiera o bancarización influye en los comerciantes, ya que en la actualidad se han potencializado estos servicios en la mayoría de los sectores comerciales.

Además, se dará a conocer qué es lo que busca el sector financiero para apoyar de manera incondicional al comerciante, pues éstos se han convertido en su mercado potencial, debido a que son uno de los mercados más objetivos de los bancos y por ello son vistos como el motor que mueve la economía; las entidades financieras se han comprometido con el desarrollo financiero y personal de los clientes, pues además de ofrecer productos y servicios financieros, realizan inversiones para que sus clientes participen de programas de educación financiera, cuyo objetivo es brindarles conocimientos y habilidades que contribuyan a fortalecer o cambiar sus comportamientos, para que adopten buenas prácticas en el manejo de dinero, logrando un aumento y uso eficaz de sus ingresos, una mejor administración y protección de sus bienes disponibles y un mayor control sobre el riesgo derivadas de sus actividades. También planteará por qué cada vez el comercio se hace más fuerte puesto que da a conocer cómo el sector financiero apoya a los comerciantes para que continúen con el desarrollo de su actividad económica.

En los últimos años, la inclusión financiera ha cobrado relevancia en las agendas de política de gobiernos en economías desarrolladas y emergentes, así como en las de organizaciones multilaterales. De allí ha surgido el término inclusión financiera, el cual señala si un individuo o grupo social tiene acceso a los productos financieros formales y hace uso de ellos. En ese sentido, el acceso a los servicios financieros es una condición necesaria, pero no suficiente para lograr la inclusión financiera, se requiere además garantizar el uso efectivo de los mismos. En muchas de las discusiones que han rodeado estas agendas incluso se afirma que en el contexto actual, la exclusión financiera equivale a una forma de exclusión social.

El Doctor Mohamed Yunus, premio noble de Paz y padre del microcrédito dice en la conferencia que dictó en el Centro Fox, cerca de la ciudad de León en México que cuando se habla de microcrédito, las personas piensan que es solo préstamo, pero no tienen en cuenta que los bancos que se dedican a esta línea de crédito también ofrecen productos y servicios financieros de ahorro e inversión. Por ello, se pretende que esta investigación sea una herramienta que permita describir como la bancarización permite a las personas obtener recursos de financiación para hacer crecer su negocio

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El término bancarización hace referencia al acceso a los créditos por parte de los usuarios a través de los intermediarios financieros. Sin embargo, este término es mucho más complejo, pues el diccionario de la Real Academia Española lo define como la acción y efecto de bancarizar, es decir, hacer que alguien o algo como un grupo social o un país, desarrollen o resuelvan las actividades económicas a través de la banca¹.

La bancarización no incluye solamente los créditos o las cuentas de ahorro, sino que también encierra los seguros, las tarjetas de crédito, remesas, cuentas corrientes y utilización de diferentes medios de pagos por parte de los individuos y las empresas a través de la red bancaria formal². Además de esto, la bancarización actualmente se destaca por ser en primer lugar una parte importante en el diseño de una política pública de lucha contra la pobreza, permitiendo que las personas de ingresos medios y bajos puedan ingresar a los sistemas de ahorro y crédito, adquiriendo así un bien esencial como la vivienda la cual posteriormente se puede convertir en fuente de ingresos; y en segundo lugar por ser de gran apoyo al sector empresarial al facilitar el crecimiento y sostenibilidad de sus negocios disminuyendo costos financieros³.

Con relación a lo anterior, es preciso referir el papel de la bancarización en las economías Latinoamericanas. Como dice Tafur⁴, la bancarización es una herramienta clave para los países en vía de desarrollo debido a que ayuda a reducir la pobreza, además, profundizando en el caso colombiano, explora los avances del país en cuanto al tema y los retos que han de ser superados en los siguientes años teniendo siempre presente la relevancia del desarrollo económico y social del país.

Actualmente en el Norte del Cauca se ha presenciado una expansión bancaria, dado que con el transcurrir del tiempo han llegado importantes entidades financieras a este sector con el objetivo de ofrecer a la comunidad, productos y servicios que puedan satisfacer las diferentes necesidades relacionadas con el dinero. Entre estas entidades financieras se encuentran el Banco WWB, Bancamía, Fundación de la Mujer, Banco Mundo Mujer, Banco Agrario de Colombia, Centro de Servicios Crediticios, Codelcauca, entre otras.

¹Diccionario de la Real Academia Española en su edición 23ª publicada en octubre de 2014.

²ARBOLEDA DE MONTES, Eulalia. Bancarización en Colombia ¿Qué hemos aprendido?. En: Carta Financiera Anif, Abr-Jun, 2010, No.150. p.21.

³GARCÍA CEDIEL, Gustavo. Evolución de la Bancarización en el área Metropolitana de Bucaramanga: una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. En: Criterio Libre. Julio-Diciembre, 2013. Vol.11, no. 19. P. 55.

⁴TAFUR SAIDEN, Claudia. Bancarización: Una Aproximación al Caso Colombiano a la Luz de América Latina. En: Estudios Gerenciales, Ene-Mar, 2009, vol.25 no.110. p. 13.

1.1. INDICADOR DE BANCARIZACIÓN

Una de las medidas que facilitan la comprensión del estado actual de la inclusión financiera en un país, y que sirve de base para el direccionamiento de las políticas y la regulación financiera, es la cuantificación de la porción de la población bancarizada, capturando la tenencia de productos financieros por parte de la población adulta. En Colombia, Asobancaria en su rol de administradora de una de las centrales de información financiera (CIFIN), desde 2006 realiza un conteo a nivel de adultos que cuentan con algún producto financiero. Con base en dicha información se construye el indicador de bancarización, definido como el número de adultos con al menos un producto financiero (sea activo o pasivo).

Dentro de los factores que han incidido en la tendencia positiva de años recientes, se destacan tanto factores de oferta como de demanda. Por el lado de la oferta, están el aumento en la variedad de productos, la mayor cobertura de los ya existentes y el desarrollo de canales alternativos de enlace entre las entidades financieras y el consumidor, como los son los CB. Adicionalmente, contribuyen los cambios regulatorios que redujeron los costos de las cuentas de bajo monto para la oferta y la demanda, como la creación de Cuentas de Ahorro Electrónicas y la simplificación de trámites de apertura. Por el lado de la demanda existe una mayor dinámica del consumo de los hogares y una transformación del consumidor financiero, que lo han llevado a acceder a nuevos mecanismos de transacción como el internet y el uso de la telefonía móvil. Otro factor que contribuye al importante incremento en el índice de bancarización entre 2009 y 2010 es la apertura de cuentas de ahorro para los receptores de subsidios condicionados del programa Familias en Acción, lo cual representa la apertura de alrededor de 2.7 millones de Cuentas de Ahorros para realizar los pagos de dichos subsidios a diciembre de 2012.

1.1.1. Situación de la inclusión financiera en Colombia. Trabajos recientes como el Reporte de Inclusión Financiera (2012)⁵ y el Informe de Inclusión Financiera de Asobancaria (2012) han presentado análisis desde el punto de vista de la oferta de servicios financieros para el contexto colombiano. Estos trabajos se caracterizan por ser representativos a nivel nacional e incluir análisis específicos de segmentos del mercado. Desafortunadamente, no se encuentra la misma cantidad de información desde el punto de vista de la demanda. Algunas excepciones son la Encuesta Nacional sobre Servicios Financieros Informales, la Encuesta de Línea de Base del Programa Oportunidades Rurales, y la Encuesta de Carga y Educación Financiera de los Hogares, que presentan información para algunos segmentos poblacionales o de los servicios financieros.

⁵CANO Carlos Gustavo; ESGUERRA María del Pilar; GARCÍA Nidia; RUEDA Leonardo; VELASCO Andrés. Inclusión financiera en Colombia. Trabajo de Grado. Mayo 2 de 2014

La ausencia de información no ha sido impedimento para que a nivel regulatorio se registren importantes avances. En el Reporte de Inclusión Financiera del 2012, la Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia muestran como en Colombia se ha dado un desarrollo normativo importante en la última década que comenzó con la creación del programa de Banca de las Oportunidades. En el Anexo 1 de este documento se presenta una relación detallada de las normas expedidas en los últimos años sobre este aspecto particular.

En los últimos ocho años la inclusión financiera en Colombia ha avanzado considerablemente en términos de mayor acceso como resultado de la intervención coordinada del gobierno y el sector privado. Este avance ha sido principalmente resultado del diseño de productos de trámite simplificado, una mayor protección al consumidor, los incentivos para la oferta de microcréditos y seguros, y la expansión de la banca móvil.

Entre 2006 y 2013 la banca pasó de tener presencia en el 72,4% de los municipios del país a estar en el 99,9%, a través principalmente de la expansión de corresponsales bancarios fomentados por Banca de las Oportunidades.

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Planteamiento del problema. Uno de los problemas para determinar el estado de la bancarización en Colombia, es la falta de un adecuado esquema de medición de este proceso, que refleje la cantidad y la ubicación de las personas que tienen acceso a los servicios financieros. Por ello, Asobancaria en colaboración con la CIFIN, construyó un sistema de información que recoge el número de individuos (personas y empresas) con acceso a productos financieros desagregados a nivel nacional, departamental y municipal. Los indicadores tradicionales con que se mide el grado de bancarización utilizan el concepto de número de cuentas o contratos de crédito como porcentaje de la población, lo cual suele sobreestimar los resultados ya que un solo individuo puede tener más de un crédito o cuenta contratada.

En la actualidad el desempleo es uno de los problemas que mayor preocupación genera en la sociedad. Las personas desempleadas, aquellas que no tienen un empleo u ocupación formal y fija deben enfrentarse a diario a situaciones difíciles, debido a la falta de ingresos, necesarios para sostenerse a sí mismos y sacar adelante a sus familias.

Por ello se puede decir que la pobreza es una situación económica que aqueja a millones y millones de personas en todo el planeta. El hambre y las ganas de satisfacer sus necesidades básicas es lo que lleva a las personas a buscar ideas de negocios que sean rentables y que les permita mejorar su calidad de vida.

Es por lo anterior, que la población caucana y en especial los comerciantes del municipio de Puerto Tejada, se han visto obligados a crear sus propios negocios con el fin de obtener ingresos que les permita sostener a sus familias. La herramienta de más fácil acceso y que les permite financiar sus ideas productivas es el microcrédito, ya que puede ser utilizado para satisfacer las necesidades de un amplio rango de personas en una población.

De acuerdo con lo anterior, se puede detectar la necesidad de buscar estrategias que permitan la inclusión financiera y bancaria a las familias de bajos ingresos, pues ellos necesitan tener un conocimiento previo para tomar la opción que más beneficios le brinden , dado que por desconocimiento pueden incurrir en prácticas indebidas o perder grandes oportunidades.

1.2.2. Formulación del problema

En este sentido y de acuerdo a los conceptos encontrados, la pregunta planteada para este proyecto de investigación es:

¿Qué percepción tienen los comerciantes formales del estrato 2, sobre la bancarización del municipio de Puerto Tejada en el período 2012-2013?

1.2.3. Sistematización del problema

Para conseguir responder la pregunta anteriormente planteada, es necesario cuestionarse lo siguiente:

- ¿Qué opinión tienen los comerciantes del estrato 2 sobre el proceso de bancarización del Municipio de Puerto Tejada?
- ¿Cuáles son los requerimientos necesarios para que los comerciantes formales de Estrato 2 del municipio de Puerto Tejada puedan acceder a la bancarización y los beneficios que ésta aporta?
- ¿Qué tanta aceptación tiene la bancarización entre los comerciantes formales del estrato 2 del Municipio de Puerto Tejada?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General. Conocer la percepción que tienen los comerciantes formales del estrato 2, sobre la bancarización del municipio de Puerto Tejada en el periodo 2012 – 2013.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar una encuesta para conocer la opinión de los comerciantes del estrato 2, acerca de la bancarización del Municipio de Puerto Tejada.
- Determinar los principales requerimientos para acceder a la bancarización por parte de los comerciantes formales del estrato 2 en el municipio de Puerto Tejada y los beneficios para los mismos.
- Identificar el nivel de aceptación de la bancarización por parte de los comerciantes formales del estrato 2 del Municipio de Puerto Tejada.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Para alcanzar mejores niveles de bancarización, como primera medida es importante asegurarse de que las personas cuenten con una debida educación e información financiera acerca de porqué ahorrar, cómo manejar sus deudas, cómo realizar sus operaciones bancarias, entre otros, que les proporcione las bases necesarias para el manejo de su dinero en la banca y lograr satisfacer sus necesidades básicas y económicas⁶.

Según Arboleda de Montes⁷, la bancarización además de tener efectos muy positivos en el crecimiento y formalización de la economía, también se evidencia que trae buenos resultados para el desarrollo y bienestar de los hogares. Sin embargo, el proceso de inclusión a los servicios financieros no necesariamente se lleva a cabo con el acceso al crédito, también puede efectuarse a través de distintos productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.

La importancia del presente proyecto de investigación radica en poder conocer cuáles son los efectos económicos que ha tenido este proceso de inclusión financiera para los comerciantes formales del estrato 2 del Municipio de Puerto Tejada, debido a que el grado de bancarización contribuye con el crecimiento económico y bienestar social de una comunidad. Además, para tener una mayor

⁶ARBOLEDA DE MONTES, Eulalia. Bancarización en Colombia ¿Qué hemos aprendido?. En: Carta Financiera Anif, Abr-Jun, 2010, No.150. p.26.

⁷Ibid., p, 21.

aceptación de la bancarización, es necesario llegar hasta la población más vulnerable, que por estar ubicada geográficamente en un lugar donde la cultura financiera es baja, debido a su informalidad y el poco interés en los servicios ofrecidos, exige condiciones muy particulares en el momento de adquirir los productos y poder formar parte del sistema bancario.

Llevar a cabo esta investigación y descubrir cuáles son los aspectos económicos de éste proceso financiero para esta comunidad de Puerto Tejada, permitirá conocer la capacidad productiva de los comerciantes y el nivel de ingresos que ha traído consigo la bancarización, ya que ésta puede contribuir a la disminución de la pobreza al permitirles mejorar dichos ingresos, además de impulsar el ahorro; además se dirige a los comerciantes del extracto 2, teniendo en cuenta que estos comercializan no solamente para sus necesidades básicas, sino que manejan mercancías al por mayor y abasteciendo a otros pequeños comerciantes.

Cabe resaltar que la investigación contribuye a nuestra formación porque permite certificarnos como Contadoras Públicas; ya que al estar certificada podremos desempeñarnos de manera autónoma y ayudar a la toma de decisiones que beneficien al entorno donde nos encontremos desempeñando las labores profesionales.

En síntesis este trabajo le sirve a la comunidad en general por que la bancarización, nace en Colombia dando respuesta solidaria a la necesidad de brindar productos acordes a las diferentes economías de nuestro país.

1.5. MARCOS DE REFERENCIA

1.5.1. Marco teórico. El marco teórico lo constituye la presentación de los postulados según autores e investigadores, que hacen referencia al problema investigado y que permiten una acción completa de las formulaciones teóricas, sobre las cuales ha de fundamentarse el conocimiento científico propuesto en las fases de observación, descripción y explicación.

Cabe resaltar, que el proceso empresarial ha estado sometido a investigación a través de teorías que buscan explicar por qué una persona decide obtener servicios bancarios, dado que el alto índice de desempleo influye para que se desarrolle un modelo de servicios bancarios eficiente, que ayude a mitigar la pobreza en aquellas poblaciones de bajos ingresos mediante la inclusión de la población en los servicios financieros. A través de la banca y el sistema financiero, se han utilizado diferentes indicadores que han sido agregados de acuerdo con el factor que intentan medir, como la profundidad, la cobertura y la intensidad de uso. En este sentido, es preciso saber que cuando los economistas se refieren a la *oferta*, lo más seguro es que también hagan énfasis en la *demanda* y finalmente como el dinero está involucrado en el proceso de la bancarización, pues la oferta y la demanda de dinero no se quedan por fuera, al contrario, son un bloque esencial

para comprender la manera como la política monetaria afecta la economía, pues indican que factores intervienen en la cantidad de dinero de un país. Por esta razón, se describirán a continuación las teorías clásicas de principios del siglo XX, desarrolladas por Irving Fisher, Alfred Marshall y A. C. Pigou; después se hará referencia a la teoría Keynesiana de la demanda del dinero y finalmente se explicará la teoría cuantitativa moderna de Milton Friedman.

1.5.1.1. Sistema monetario y financiero Internacional⁸.

A mediados del siglo XIX la economía internacional operaba bajo el patrón oro, donde el oro se movía libremente de un país a otro. La mayoría de los países podían cambiar sus monedas por oro. La tesorería de Estados Unidos cambiaba 1/20 de onza de oro por un dólar. Esta vinculación de las monedas con el oro resultó en un sistema financiero internacional con tipos de cambio fijos entre países, lo cual alentó el comercio mundial.

Sin embargo a partir de 1930, al presentarse la Gran Depresión, la cual se caracterizó por sucesivas quiebras de los bancos internacionales, ataques especulativos contra las monedas y recrudescimiento del proteccionismo trajo como consecuencia el límite para convertir las monedas en oro, por lo cual se abandonó dicha práctica.

Más adelante, se impuso un nuevo orden económico, por la conferencia de Bretton Woods en 1944, que generó un esquema de tipos de cambio fijos, basados de manera natural sobre el dólar americano, que se convertía libremente en oro (solo para gobiernos y bancos centrales extranjeros)

Con Bretton Woods surgió el Fondo Monetario Internacional (FMI), con el objetivo de impulsar el crecimiento del comercio mundial a través de la adopción de medidas para mantener tipos de cambio fijos y otorgar préstamos a países con dificultades en sus balanzas de pago. Además, también nació el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial), suministrando préstamos a largo plazo a países en desarrollo para invertir en infraestructura (construcción de presas, carreteras y otras obras) que promuevan su desarrollo.

Sin embargo, un aspecto que hacía frágil el sistema era que se podía urgir a países que perdían divisas devaluar sus monedas o seguir políticas contraccionistas, el FMI no tenía manera para forzar a los países con superávit ya fuera a revaluar sus monedas o a perseguir políticas expansionistas. En este sentido, los países con superávit no estuvieron de acuerdo en revaluar sus tipos

⁸ RAMIREZ SOLANO, Ernesto. Moneda, Banca y mercados financieros. México: Pearson Educación 2001 (488 paginas)

de cambio, el ajuste en el sistema de Bretton Woods no ocurrió y el sistema cayó en 1971.

Los países del mundo comercial se concientizaron que bajo el sistema Bretton Woods un país con problemas de balanza de pagos tenía que pasar por ajustes adversos en su empleo interno, ingreso, producción y sus precios. Por lo tanto, concluyeron que tales ajustes se podrían evitar o minimizar si los tipos de cambio fueran más flexibles.

Ante la caída de Bretton Woods se generalizó desde 1973 la fluctuación de las monedas, es decir, los tipos de cambio se fijaron en el mercado libre, suponiendo con ello que los tipos de cambio fluctúan de acuerdo con las fuerzas del mercado.

Actualmente funciona un sistema financiero internacional que combina un tipo de cambio fijo y otro flexible.

El sistema financiero internacional actual deja ver algunas inestabilidades, la primera surgió cuando Polonia, por la incapacidad de hacer frente al servicio de su deuda externa (pago de intereses y devolución de préstamos) negoció con sus acreedores un aplazamiento de sus obligaciones. En Italia, Estados Unidos y Luxemburgo se produjeron quiebras de instituciones bancarias involucradas en operaciones internacionales. Otra debilidad surgió con la crisis de México en diciembre de 1994, extendida a otros países, principalmente a América Latina, la crisis Asiática de 1997, iniciada en Tailandia, sintiéndose sus efectos en Japón, Estados Unidos y Europa.

1.5.1.2. Sistema bancario colombiano. Durante las dos primeras décadas del siglo XX existía desorden monetario, emitían dinero sin control y las reservas bancarias se encontraban dispersas, se carecía de un sistema de garantías formal y respaldo gubernamental para los bancos.

Sin embargo, en 1870 se creó el Banco de Bogotá, como el primer banco privado exitoso, promovido por empresarios y hacendados bogotanos, ya que los otros resultaron de vida muy corta, el limitado mercado crediticio existente era dominado por la iglesia y los principales comerciantes, además no circulaban billetes, solo monedas de oro, plata, níquel y cobre. El éxito de este banco hizo que en esta época se crearan alrededor de más o menos 34 bancos más⁹.

En 1875 nació el Banco de Colombia en Bogotá, que junto con el anterior, ayudó al éxito de la banca libre, permitiéndoles emitir sus propios billetes y en 1886 ambos Bancos habían emitido alrededor del 46% de todos los billetes de los

⁹ MEISEL ROCA, Adolfo. Orígenes de la banca comercial en Colombia: la banca libre, 1870 – 1886. Disponible en Internet <http://www.banrepcultural.org/node/32755>

bancos bogotanos. Otros bancos que funcionaron en este período fueron el Banco de Antioquia, fundado en 1872, el Banco de Barranquilla, que inició operaciones en 1873 y el Banco de Cartagena, de 1881¹⁰.

Esta situación cambió en 1886, con la creación del Banco Nacional, lo que restringió la actividad bancaria en Colombia, ya que los bancos comerciales no gozaban de todas las libertades ganadas con la Constitución de 1863. En 1905, con la reforma monetaria de Rafael Reyes se prohibió a los bancos privados la emisión de billetes y se les obligó a recogerlos en un tiempo breve, con ello llegó a su fin la era de la banca libre, ello debido a la ambición del gobierno por participar en el negocio de la emisión de billetes, para financiar sus déficits. El resultado es que el Banco Nacional entre 1889 y 1903 llevó a la peor inflación de la historia del país¹¹.

Con ello se consolidó una época de desorden financiero y poco control monetario. Solo fue a mediados de 1923 cuando quedó conformado el sistema monetario en Colombia, cuyo eje era el Banco de la República, creado mediante la Ley 25 del mismo año, que asumió en forma exclusiva la emisión de dinero colombiano, actuaba también como prestamista de última instancia, administrador de las reservas internacionales y banquero del gobierno¹².

Con las reformas realizadas por el informe de la Misión Kemmerer en Colombia, se dispuso que el crédito comercial de corto plazo fuera atendido por bancos privados, tanto de origen nacional como extranjero y los de largo plazo por los bancos hipotecarios. Así, en este sistema mixto la libertad de asignación crediticia de la banca comercial se agotaba en el corto plazo, al tiempo que la hipotecaria carecía de discrecionalidad en la destinación de su cartera de largo plazo.

Para la banca hipotecaria, a diferencia de la comercial, los ahorradores se localizaban principalmente en el extranjero. A fines de 1919 el 70% de las cédulas hipotecarias se encontraban en manos de inversionistas extranjeros. La cartera de la banca hipotecaria llegó a representar el 43% de la cartera total de los bancos en esa fecha, observándose una alta dependencia del financiamiento externo.

En 1928 se creó la Bolsa de Bogotá, con el fin de dar apoyo a la capitalización de empresas manufactureras y aun de los mismos bancos. A principios de los años 30 se crearon dos entidades bancarias importantes Caja de Crédito Agrario Industrial y Minero y Banco Central Hipotecario, los cuales se liquidaron 70 años más tarde, producto de la crisis financiera de fin de siglo¹³.

¹⁰ Ibid. p. 16.

¹¹ Ibid. p. 16.

¹² Banco de la República. Historia. Disponible en Internet: <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/historia>

¹³ CABALLERO ARGAEZ, Carlos. Un rápido recorrido por la historia del sector financiero en Colombia. Disponible en Internet: <http://www.dinero.com/columnistas/edicion-impresas/articulo/un-rapido-recorrido-historia-del-sector-financiero-colombia-carlos-caballero-argaez/95393>

Una de las reformas bancarias se dio con el Decreto 384 de 1950, con el cual se autorizó otorgar créditos bancarios hasta con cinco años de plazo y el Decreto 756 de 1951, el cual daba atribuciones monetarias al Banco central relacionadas con encajes bancarios flexibles¹⁴.

Con estas reformas financieras, se hizo posible que los bancos comerciales obtuvieran recursos para inversión en la industria y la agricultura, iniciando la línea de crédito de “fomento”, prolongada hasta 1991.

A principios de los años cincuenta se fundaron bancos para financiar sectores específicos, tales como: Popular, Ganadero y Cafetero. Al final de los cincuenta y principios de los sesenta aparecen las Corporaciones Financieras para invertir en sectores productivos y algunos empresarios se unieron para formar Corporaciones¹⁵.

Ya en los años setenta se crearon entidades especializadas en captar recursos de ahorro y destinarlos al sector de vivienda, llamadas Corporaciones de Ahorro y Vivienda, como: Davivienda, Granahorrar, Concasa, Conavi, Corpavi, Colpatría, Colmena o Ahorramás, cuyo eje fue el llamado UPAC (Unidad de Poder Adquisitivo Constante)¹⁶.

Finalmente, la crisis financiera de fin de siglo trajo consigo el cierre de algunas entidades financieras y fusión/ adquisición de otras, el colapso del sistema UPAC y el impulso del sector financiero con la apertura a la inversión extranjera.

Actualmente, el sistema bancario en Colombia cuenta con menos número de entidades, las especializadas casi han desaparecido y la supervisión, regulación y vigilancia ejercida ha permitido mantener la confianza del público en las entidades existentes¹⁷.

1.5.1.3. El microcrédito. El microcrédito son pequeños préstamos realizados a personas humildes, pobres, de bajos recursos o microempresarios a los que no conceden préstamos los bancos tradicionales. Esta opción financiera hace posible que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta.

La historia del microcrédito data de 1974, cuando Muhammad Yunus, durante la hambruna que padecía Bangladesh, su tierra natal, descubrió que cada pequeño

¹⁴ KALMANOVITZ, Salomón. Ensayos sobre banca central en Colombia: comportamiento, independencia e historia. Bogotá: Banco de la República – Editorial Norma, 2003. P. 252 - 258

¹⁵ CABALLERO ARGAEZ, Carlos. Op. Cit. p. 18

¹⁶ Ibid. p. 18

¹⁷ Ibid. p. 18

préstamo podía producir un cambio sustancial en las posibilidades de alguien sin otros recursos para sobrevivir. Empezó dando préstamos de 27 dólares de su propio bolsillo para sacar de una situación desesperante a 42 aldeanos que eran explotados por usureros. El primer caso que impulsó a Yunus a prestar dinero a los pobres fue el de una mujer que hacía muebles de bambú, que por no disponer de un dólar y medio para comprar el bambú era víctima de los explotadores. A través de esta actividad, la mujer podía sustentarse a sí misma y a su familia. Sin embargo, los bancos tradicionales no estaban interesados en hacer este tipo de préstamos, porque consideraban que había un alto riesgo de no conseguir la devolución del dinero prestado.

En 1976 Yunus fundó el Banco Grameen (Banco de los pobres) para otorgar microcréditos a los más necesitados, desde entonces ha distribuido más de mil millones de dólares en préstamos, a 2,4 millones de personas. Utiliza el sistema de “grupos de solidaridad”, que son pequeños grupos informales que se unen para garantizar el pago del préstamo y se apoyan mutuamente.

Luego a mediados de los años 70 los primeros organismos que comenzaron a dar u organizar microcréditos fueron las ONG, sustentadas por donaciones de personas que querían ayudar. En los 80 el modelo cambió y las ONG hicieron alianzas con pequeños bancos locales para que éstos financiaran los préstamos, al darse cuenta que éste era un negocio rentable a partir de los 90 se empezaron a desarrollar mecanismos para servir en este mercado ¹⁸.

El microcrédito, como parte de los servicios financieros considerados dentro del concepto de microfinanzas, posee características específicas reconocidas por el Comité de Basilea, que lo diferencian del crédito convencional, tanto en el diseño de los productos financieros, dado el perfil de sus clientes, como en la tecnología introducida para llegar a ellos. Las propuestas de Basilea, en este sentido, apuntan a incluir estas consideraciones en los esquemas de supervisión, particularmente en los que son aplicados a entidades financieras que orientan sus recursos a microcrédito. A su vez el Comité recomienda diferenciar el riesgo de este tipo de crédito frente al convencional, ya que los plazos cortos y los bajos montos de sus préstamos, la falta de garantías, la mayor frecuencia de las amortizaciones de capital, el deterioro acelerado de la calidad de su cartera, y el contagio exponencial dentro de su área geográfica, hacen que sus niveles de aprovisionamiento y requerimientos de capital puedan llegar a ser diferentes a los de las demás modalidades de crédito (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea 2010)¹⁹

¹⁸ Wikipedia. Microcrédito. 2013. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Microcr%C3%A9dito>

¹⁹ Bank for International Settlements (2007). Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones para la política monetaria y la estabilidad financiera. Suiza. Disponible en Internet: http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap33_es.pdf

Las herramientas diseñadas para mitigar los riesgos de la operación deben ajustarse a las características del negocio de los microempresarios, entre las que pueden mencionarse: la inexistencia de garantías idóneas, bajos niveles o ausencia de activos, falta de información personal y comercial contable, inadecuado registro de las operaciones de sus negocios y por lo general una gran demanda de mano de obra no calificada.

Otra característica importante de las microempresas es la tendencia a producir un solo producto o a mantener una sola línea de productos, con utilización intensiva de mano de obra, la cual proviene con frecuencia de amigos y familiares. Asimismo, el mercado que atienden es muy reducido por cuanto su producción es en su mayoría artesanal, utilizando limitados estándares tecnológicos y equipo frecuentemente adquirido de segunda mano.

Adicional a lo anterior, existen sobre costos asociados a la ubicación del microestablecimiento. Aquellos localizados en el sector urbano cuentan con ciertas ventajas tales como: distancias más cortas, mayor nivel educativo de sus microempresarios y empleados, mayor contacto con la banca formal, mejor infraestructura y mercados variados; por su parte, los clientes rurales no cuentan con una red suficiente de oficinas que facilite las actividades de intermediación en los lugares más apartados, se enfrentan a ciclos productivos más largos y tienen dificultades para ingresar sus productos al mercado.

Otro aspecto importante dentro de la caracterización del microcrédito es el comportamiento de la cartera frente a choques externos. Algunos estudios empíricos han señalado que la reacción de los microestablecimientos ante choques económicos es diferente a la de las empresas que acuden a créditos comerciales.

En cuanto al riesgo de trabajar en el mercado financiero del microcrédito el Banco de la República²⁰ considera que la intermediación de recursos hacia el segmento de los microempresarios de bajos recursos podrá considerarse más riesgosa en comparación al crédito de las modalidades convencionales por varias razones. En primer lugar, la incertidumbre que manejan estos clientes respecto a su flujo futuro de ingresos y la falta de activos que sirvan como garante de los préstamos incrementa el riesgo de no pago oportuno de la deuda. En segundo lugar, la dificultad para atender una obligación con alguna entidad formal puede conducir a los empresarios a financiarse de manera complementaria través de agiotistas, lo que conlleva altos costos y reduce sus posibilidades de pago y endeudamiento posterior con el sector formal. Por otra parte, los programas gubernamentales de financiamiento a los sectores más deprimidos pueden haber fomentado entre los

²⁰ BANCO DE LA REPÚBLICA. Reporte de estabilidad financiera. 2010 Disponible en Internet: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/Tema1_sept.pdf

microempresarios una cultura de no pago, en razón que algunos de estos auxilios económicos tienen la posibilidad de ser condonados o subsidiados, al menos parcialmente.

Atendiendo estas consideraciones, el otorgamiento de crédito a los microempresarios por parte de las instituciones microfinancieras (IMF) es llevado a cabo mediante la implementación de diversas metodologías o estrategias, que tienen el propósito de responder a las necesidades insatisfechas de los demandantes de microcrédito, reduciendo los niveles de riesgo y haciendo que esta actividad de intermediación sea rentable²¹.

Las características del ciclo productivo de las microempresas deben ser consideradas dentro del esquema de pago aplicado a los préstamos de esta modalidad. En muchos casos se realiza un recaudo con intervalos cortos y frecuentes, el cual puede incluir períodos de gracia anteriores al pago de la primera cuota del préstamo. La implementación de este tipo de estrategias es importante particularmente para los empresarios del sector rural, cuyo flujo de ingresos depende de las condiciones técnicas de los cultivos. Cabe señalar que la oferta de este tipo de productos financieros debe conllevar a la implementación de un sistema de aprovisionamiento, seguimiento e información adecuado a este escenario, por parte de la entidad.

El seguimiento durante la vigencia del préstamo es de gran importancia, ya que permite detectar tempranamente las dificultades que enfrenta el deudor para cumplir de manera oportuna con sus obligaciones. En algunas ocasiones se utiliza el proceso denominado monitoreo y recuperación, el que se realiza esporádicamente y de manera aleatoria, efectuando dos visitas luego de desembolsado el dinero. En el sector agrícola se hacen visitas pre y postcosecha con un breve sondeo de las dificultades que podrán enfrentar los microempresarios y se les asiste para manejar de una manera eficiente el crédito.

1.5.1.4. Definición de la bancarización

En general, los servicios financieros incluyen el ahorro y todo tipo de depósitos, el crédito bancario y otras formas de financiación²², los servicios de transferencia, recaudo, pagos, y el suministro de productos de seguros. Para efectos de este estudio, se considerarán todos los servicios financieros ofrecidos por el sector

²¹ Ibid. p. 19

²² Centro Nacional de Consultoría, Asobancaria.

financiero formal con excepción de los productos de seguros. Se considera como sector financiero formal las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria o por la Superintendencia de Economía Solidaria.

De acuerdo con los resultados arrojados por la Encuesta de Servicios Financieros en Bogotá 2002 (DANE – Banco Mundial), se encontró que el 38.4% de las personas en Bogotá estaría bancarizado a través de servicios de crédito o de ahorro. Como se observa en el siguiente cuadro, el nivel de bancarización aumenta a medida que aumenta el estrato, mostrando cómo los menos bancarizados serían las personas ubicadas en los estratos bajos de la población. Si bien es necesario aclarar que no necesariamente el estrato en dónde está ubicada la vivienda indica el nivel de ingresos de sus habitantes, el comportamiento de este índice de bancarización coincide con que a mayor nivel de ingresos hay una mayor bancarización. El índice calculado en el cuadro varía de un mínimo de 20.5% de población bancarizada del Estrato 1 a más de 67% de bancarización en los Estratos 5 y 6.

1.5.2. Marco contextual

Contiene las características demográficas pertinentes sobre la población a estudiar, entre ellas sexo, edad, procedencia, etc. Este marco es básico en el caso de un estudio con muestreo.

1.5.2.1. Reseña histórica

Puerto Tejada se fundó para “meter en orden” a los negros de los ríos Palo, Paila y Güengüe. Fue en ese proceso de resistencia que, durante los siglos XVIII y XIX, negros esclavos y libres se tornaron imposibles de controlar por parte de los hacendados; pero con mayor fuerza desde la promulgación de la ley de abolición de la esclavitud en 1851.

Desde entonces esta población recién liberada se asentó en las haciendas a través de diversas formas de colonato para aprovechar la fertilidad de las tierras donde construyeron fincas familiares dedicadas a la producción del cacao, tabaco, café, yuca, maíz y plátano, dando lugar a una pujante economía agrícola de colonos y terragueros a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX; otros se instalaron en los bosques, como el Monte Oscuro, y comenzaron a explotarlos agrícolamente; a lo anterior se sumó la intervención de comerciantes caleños y extranjeros, entre ambas fuerzas dieron al traste con la dominación esclavista dirigida a la distancia desde Popayán.

Se sabe que la fundación de Puerto Tejada se inició por parte de habitantes de las riberas del río Palo que escogieron la confluencia de este y del río Paila como sitio de mercado e intercambio ante la atónita mirada de los latifundistas de la época como los descendientes de Don Julio Arboleda dueños de las grandes haciendas aledañas. El sitio de Monte Oscuro va formando de esta manera un relativo pero

importante mercado semanal de Cacao, Plátano y Guadua hacia 1890; estos negros y mestizos son nietos o hijos de cimarrones y palanqueros, pero ellos mismos son ahora campesinos y colonos, cultivadores de fincas con un mercado regular y que vivieron una relativa prosperidad agrícola .

En síntesis Puerto Tejada es el resultado de la colonización de tierras planas y bajas bien diferente a la de laderas pues no se hace con inmigrantes sino por expansión de la propia población sobre latifundios privados y no sobre baldíos de la nación, de la resistencia al sistema esclavista arcaico, estático y fosilizado manejado desde Popayán, y de la lucha por la libertad de los hombres de ascendencia africana que, desde el siglo XVIII, sirvieron de fuerza productora de riqueza de Caloto, fundamentalmente en las minas y en las haciendas latifundistas esclavistas que ahora corresponden al norte del actual Departamento del Cauca: Japio, La Bolsa, Quintero, Pílamó, Guayabital, Güengüe, San Fernando, La Ciénaga, El Ortigal.

Con Puerto Tejada surgen 10 pueblos más los cuales aceleran la descomposición final del régimen colonial y esclavista que sobrevivía a finales del XIX, y crea las condiciones para la entrada del capital comercial caleño y de extranjeros orientado hacia la exportación de cacao, tabaco y café, y al inicio de la implantación cañera en 1940 y a su expansión paroxística en 1960-70.

El lugar fue llamado “Monte Oscuro” probablemente por la espesa vegetación tropical que ocupaba todo el territorio del actual municipio, el cual se llamó así, porque la palabra Puerto invocaba al mercado del río Palo, famoso en aquella época, y con el apellido Tejada que correspondía a uno de los mayores represores de las ansias libertarias de los esclavos. El desarrollo concomitante de Cali versus Popayán a finales del siglo XIX y principios del XX, y la apertura del Puerto de Buenaventura (1915), convirtieron a Puerto Tejada en un centro de acopio o despensa para la comarca, y para exportaciones agrícolas de la subregión, conectándose con Puerto Mallarino para abastecer el mercado de Cali, y con Puerto Isaacs para el mercado de exportación, especialmente de tabaco, cacao y café, a bordo de champanes y balsas cargadas.

1.5.2.2. Geografía

Según el IGAC "Instituto Geográfico Agustín Codazzi", la localización astronómica de Puerto Tejada es de 3°14'1" latitud Norte y 76°25'10" de longitud Oeste. El territorio portejadeño está ubicado en la parte noreste del departamento del Cauca, es la puerta de entrada a él de norte a sur. Es de topografía plana, con pendientes entre 0 y 3%.

1.5.2.3. Límites del municipio

El Municipio de Puerto Tejada tiene una ubicación privilegiada: Al Norte limita con los Municipios de Santiago de Cali y Candelaria, al Sur con el Municipio de Caloto y Villarrica, al Occidente con Villarrica y Jamundí, al oriente con Miranda y Padilla. Extensión total: El área total del municipio es de 102 Kilómetros cuadrados (11.169.07 hectáreas). Km²

Extensión área urbana: 368.1 Km²

Extensión área rural: 10.800.97 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 968 m.s.n.m

Temperatura media: 24 ° C

Distancia de referencia: Puerto Tejada se encuentra 17 Km de la ciudad de Cali y a 108 Km de Popayán²³.

1.5.3. Marco conceptual

Es un intento por caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de investigación. A través de la revisión de publicaciones de varios autores y teorías se busca poder encontrar aquellas definiciones, conceptos y líneas para enmarcar la investigación e interpretar los resultados y las conclusiones que se alcanzan.

1.5.3.1. Microempresa

Es toda unidad de explotación económica, realizada por personas naturales o jurídicas, urbanas o rurales.

a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores

b) Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Dentro de la Unión Europea se entiende por microempresa a «toda entidad que ejerce una actividad económica, ocupa a menos de 10 personas y tiene un volumen de negocios o un balance general anual que no supera los 2 millones de euros».1 En algunos lugares también son llamadas Small Office, Home Office (Pequeña oficina, oficina en casa) o SoHo. Empresas mayores, que no cuentan con este modelo de división del trabajo, a menudo son llamadas pequeñas y medianas empresas (pyme). Las microempresas surgen de un proyecto

²³ZULUAGA, Francisco. Puerto Tejada: Geografía y Núcleo Urbano del Proletariado Agroindustrial En: libro de Puerto Tejada 100 años. 1997. pag 17 y 19

emprendedor por parte del dueño del mismo, quien a su vez suele ser el administrador de su propia empresa. Son negocios que venden sus productos en pequeñas cantidades y no requieren de gran inversión para su funcionamiento. Estas pequeñas empresas tienen la posibilidad de crecer y generar competitividad con sus similares.

1.5.3.2. Comerciante

Según el artículo 10 del Código de comercio colombiano, “son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona”. Comerciantes es pues, aquella Persona natural o Persona jurídica que voluntariamente, y de forma regular y profesionalmente, desarrolla un acto jurídico considerado como mercantil por la ley.

En derecho mercantil el término «comerciante» hace alusión a su materia de estudio subjetiva, es decir a las personas que son objeto de regulación específica por esta rama del Derecho. En este sentido, son comerciantes las personas que, de manera habitual, se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles («actos de comercio»). La habitualidad constituye un elemento esencial de la definición: no toda persona que realice un acto de comercio ocasional (por ejemplo, quien compra en una tienda) se constituye en comerciante, sino que sólo es considerado comerciante desde la perspectiva del Derecho Mercantil quien se dedique al comercio de forma habitual.

1.5.3.3. Banco

Es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. Los bancos comerciales son instituciones financieras a las que la autoridad monetaria, es decir, el Banco Central, les permite aceptar depósitos que se pueden movilizar por cheques, a la vez que dar créditos a sus clientes. El banco es una entidad cuya finalidad es asegurar los ahorros de los agentes económicos y canalizar los mismos a distintos sectores que los necesitan para llevar a cabo distintas tareas económicas. En este sentido, un banco puede entenderse como un intermediario del dinero, que lo capta a una tasa de interés determinada y lo presta a una tasa mayor.

Los bancos existen desde el medioevo, en donde su función principal era la de proteger el oro de la gente; con posterioridad surgió esta posibilidad de prestarlo a una tasa de interés determinada, circunstancia que hace que la cobertura de los ahorros que se concedieron sea parcial.

1.5.3.4. Sistema financiero

Es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. El sistema financiero es aquel conjunto

de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios. Entonces, la mencionada labor de intermediación que mencionamos, es llevada a cabo por aquellas instituciones que integran el sistema financiero y se la considera como elemental para poder llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos.

Al sistema financiero lo comprenderán los activos financieros como así también las instituciones, intermediarios y los mercados financieros²⁴.

1.5.3.5. Interés

Se denomina interés al beneficio que se obtiene o se paga por la concesión o adquisición de un crédito; se obtiene en particular por el hecho de no disponer de un monto de dinero específico por un tiempo determinado. El interés puede implicar un riesgo, esto es, la posibilidad de que la devolución no se efectúe o se efectúe con algún problema. A mayor nivel de riesgo, el interés aumenta y viceversa. El interés se mide como un porcentaje del crédito en cuestión. Ese porcentaje suele expresarse en relación con una unidad de tiempo, usándose por lo general el año²⁵.

1.5.3.6. Crédito bancario

Es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago). La palabra crédito proviene del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".

1.5.3.7. Financiamiento

Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular. El financiamiento puede provenir de diversas fuentes, siendo el más habitual el propio ahorro. No obstante, es común que las empresas para llevar adelante sus tareas y actividades comerciales hagan uso de una fuente de financiamiento externa. En este caso existen numerosas variantes que pueden utilizarse siempre y cuando el agente económico en cuestión sea confiable en lo que respecta a

²⁴ Disponible en: <http://definicion.mx/interes/#ixzz3BeBNPSiV>.

²⁵ Disponible en: <http://definicion.mx/interes/#ixzz3BeBNPSiV>.

pagos. En el caso de un particular, un típico modo de financiarse de modo externo es a través del uso de la tarjeta de crédito. Mediante esta, una persona hace un pago que deberá abonar cuando llegue su resumen a fin de mes. Este contará con un pago mínimo a realizar y la posibilidad de afrontar el resto más adelante. No obstante, es una situación desaconsejable en la medida en que los intereses se elevan considerablemente. El uso de este tipo de métodos es el más habitual, pero también puede significar una trampa si se utiliza de forma poco responsable²⁶.

1.5.3.8. Efectivo

Es el dinero aceptado por una sociedad para realizar transacciones comerciales. Se distingue del crédito, que constituye en una dilación del aporte monetario. El efectivo en la actualidad depende de la emisión de los bancos centrales, circunstancia que garantiza el uso legal del mismo. No obstante, en la actualidad existen algunas experiencias que tienen que ver con la generación de monedas sin intervención de estas instituciones; son las denominadas criptomonedas que se generan mediante cálculos y que surgen como una alternativa al sistema monetario actual²⁷.

1.5.3.9. Microcrédito

Es un tipo de sistema piramidal donde se proporcionan pequeños préstamos a personas que no tienen suficientes recursos (pobres) a las que no les conceden préstamos los bancos tradicionales. Los microcréditos tienen un tipo de interés normalmente muy elevado, y se ha especulado con la posibilidad de que en países en vías de desarrollo, los deudores puedan satisfacer sus deudas. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micros seguros o ahorros.

1.5.3.10. Cuentas corrientes

El monto que las personas o las entidades tienen a la vista en bancos. Usualmente no devengan intereses y se manejan por medio de una libreta de cheques.

1.5.3.11. Cuentas de ahorro

Cuenta que se tiene en un establecimiento financiero y cuyo objetivo es la protección de los ahorros. Estas cuentas permiten que el ahorrador obtenga un beneficio por su depósito y se le facilite solicitar un préstamo dependiendo del monto promedio de tales depósitos.

1.5.3.12. Cuentas de ahorro electrónicas

Se consideran cuentas de ahorro electrónicas aquellas dirigidas a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sistema de Identificaciones de Potenciales

²⁶ Disponible en: <http://definicion.mx/financiamiento/#ixzz3BeCVLcuc>.

²⁷ Disponible en: <http://definicion.mx/efectivo/#ixzz3BeBqi84S>

Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), y desplazados inscritos en el Registro Único de Población Desplazada, cuyos Contratos prevean, como mínimo, los siguientes acuerdos con el cliente, además de los propios de las cuentas de ahorro a la vista:

- a) Los contratos se denominarán cuentas de ahorro electrónicas y gozarán de las prerrogativas previstas en el artículo 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano,
- b) Las transacciones se podrán realizar a través de tarjetas, celulares, cajeros electrónicos o cualquier otro medio o canal que se determine en el contrato;
- c) Los depósitos deberán ser remunerados;
- d) Los establecimientos de crédito y las cooperativas autorizadas no cobrarán a los titulares por el manejo de la cuenta, ni por los medios habilitados para su operación. Así mismo, por lo menos dos (2) retiros en efectivo y una consulta de saldo realizadas por el cliente al mes, no generarán comisiones a favor de los establecimientos de crédito o de las cooperativas autorizadas.

Los clientes deberán ser claramente informados sobre el alcance de este beneficio y en particular se les deberá precisar el costo de transacciones o consultas adicionales.

- e) No podrá exigirse un depósito mínimo inicial para su apertura, ni saldo mínimo que deba mantenerse.

1.5.3.13. Cuentas inactivas

Una cuenta corriente o de ahorro se considera inactiva cuando por un período de al menos seis meses, no se haya hecho ninguna operación, como movimiento de depósito, retiro, transferencia o en general cualquier débito o crédito que la afecte²⁸.

1.5.3.14. Datáfonos

Dispositivo empleado por los establecimientos comerciales a través de los cuales se efectúan pagos y se realizan otras operaciones²⁹.

²⁸ Disponible en:

http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/3er_reporte/libro%20dividido/3_glosario.pdf

²⁹ Ibid., p. 17.

1.5.3.15. Establecimiento de crédito

Entidades financieras vigiladas por la SFC, dentro de las cuales se incluyen bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas financieras³⁰.

1.5.3.16. Gravamen a los movimientos financieros (GMF)

El Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) recibe varias denominaciones: impuesto a los movimientos financieros, impuesto a las transacciones financieras, gravamen a las transacciones financieras, impuesto a las operaciones financieras, entre otros. Consiste en una contribución sobre las transacciones financieras internas, con aplicación sobre todas las transacciones que realizaran los usuarios de los establecimientos del sector financiero a una tasa general 4 x 1,000³¹.

1.5.3.17. Interés bancario corriente

Corresponde a la tasa de interés que la SFC certifica para los Microcréditos y Créditos de Consumo y Ordinarios (de acuerdo con el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010). Esta tasa de interés es la base para la determinación de la tasa de usura aplicable a las modalidades de crédito señaladas.

1.5.4. Marco jurídico – legal

Conjunto de disposiciones, leyes, reglamentos y acuerdos a los que debe apegarse una dependencia o entidad en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas.

1.5.4.1. Ley 590 de julio del 2000

Promueve 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, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos.

1.5.4.2. Decreto 3078 de septiembre de 2006

Programa de Inversión "Banca de las Oportunidades". Créase el programa de Inversión denominado "Banca de las Oportunidades", con el objeto de promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores.

1.5.4.3. Decreto 934 de 2003

El Fondo Emprender FE tendrá como objeto exclusivo financiar iniciativas empresariales que provengan y sean desarrolladas por aprendices o asociaciones

³⁰ Ibid., p. 17.

³¹ Disponible en:

<http://bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Reporte%20Inclusion%20Financiera/3.glosario.pdf>

entre aprendices, practicantes universitarios o profesionales, cuya formación se esté desarrollando o se haya desarrollado en las Instituciones reconocidas por el Estado, de conformidad con las Leyes 30 de 1992 y 115 de 1994 y demás que las complementen, modifiquen o adicionen.

1.5.4.4. Ley 789 del 2002

Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

1.5.4.5. Decreto 4964 de diciembre 2007

Por el cual se fija el salario mínimo, artículo 1 y 2.

1.5.4.6. Decreto 2549 y 2550 de diciembre del 1993

Por el cual se expiden normas contables y se modifica el PUC.

En conclusión podemos decir que lo que se busca con estas leyes es que los sistemas financieros tengan total transparencia en los procesos, con modelos de Gestión, Organización, Dirección, Control y Coordinación de las Entidades.

1.6. METODOLOGÍA

En el presente proyecto de investigación se plantea una metodología de un enfoque cuantitativo, por esta razón, el análisis es de tipo descriptivo y analítico, utilizando el método estadístico. Esto significa que el desarrollo de este proyecto permitirá detallar e identificar los niveles de aceptación y uso de los productos financieros ofrecidos a través de la bancarización. Según Galeano³², en los estudios de tipo cuantitativo, es donde se pretende la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Además lo que se busca es la exactitud en mediciones o indicadores sociales con el fin de divulgar los resultados de la bancarización en los comerciantes de Puerto Tejada.

Esta investigación se adecua al tipo no experimental, esto debido a que en el Municipio de Puerto Tejada aún no se han manipulado variables ni ningún tipo de información concreta acerca del proceso de bancarización, por tal razón no se tuvo información base para el desarrollo de la investigación, ni tampoco habría aplicación de hipótesis.

Para la elaboración del trabajo, se emplearon algunas herramientas y técnicas de investigación tales como: Encuesta DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) realizada en el año 2011, la cual ayudará a identificar qué cantidad

³²Galeano, M. María Eumelia. Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2004. 84 p. ISBN:958-8173-78-7

de población pertenece al sector formal e informal, se acudió a textos investigativos sobre la informalidad en Colombia y en América Latina, últimas reformas tributarias, ley 590 de 200 para PYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas), cuyo objetivo es 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, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos, creación del Fondo Emprender FE, el programa de Banca de Oportunidades y estadísticas de la Cámara de Comercio Oficina Santander de Quilichao y la Administración Municipal, a bases de datos de algunos bancos que se dedican a la colocación de productos financieros en el Municipio de Puerto Tejada. Por último, se realizó un trabajo de campo con los comerciantes para identificar cuáles son los microempresarios formales en dicha localidad.

1.6.1. Tipo de Estudio

En el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo o investigaciones diagnósticas, ya que es aquel estudio que gran parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento; El método analítico es un método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, en sus partes o elementos para observar las causas la naturaleza y los efectos.

1.6.2. Métodos de investigación

Método Deductivo: es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

Método Analítico: este método permite conocer más del objeto de estudio con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

El método que se empleó en dicha investigación es el Deductivo, debido a que se parte de lo general a lo particular y permite observar un solo fenómeno e identificar cual es la población objeto de estudio. Además, es aquel proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

1.6.3. Fuentes de información

Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento.

1.6.3.1. Las fuentes primarias

Contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual.

Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes.

Algunas fuentes primarias que se emplearon en el desarrollo de la investigación son encuestas y testimonios brindados por los microempresarios de los sectores comerciales formales del Municipio de Puerto Tejada, bases de datos de Planeación Municipal la cual brinda información acerca de la distribución de los pequeños comerciantes de dicho municipio, entrevista a algunos funcionarios de la Cámara de Comercio para ampliar conocimiento sobre el sector y para hacer un diagnóstico de los requisitos que se necesitan para registrar sus microempresas. Algunos estudios sectoriales realizados por Bancamía y Banco de Occidente.

1.6.3.2. Las fuentes secundarias

Contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales.

Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones.

Las fuentes secundarias utilizadas para esta investigación son artículos de la revista CREER, emitida por Bancamía, la cual brindan información acerca de cómo se está comportando el mercado financiero e informes emitidos por otras entidades. También se consultará la SEMANA ECONÓMICA, que es una revista

emitida por Asobancaria en donde se tratan diferentes temas relacionados con la sistema financiero y su incidencia en los usuarios.

1.6.4. Técnicas de investigación

Para acceder a la información que me permita realizar esta investigación con éxito, se aplicaran técnicas tales como:

Investigación Documental: La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores.

Investigación De Campo: La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran:

- La Encuesta: Es una recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestras específicos, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestado.

Se tomará una muestra de 50 personas para realizar encuestas de tipo cerradas para obtener los diferentes conceptos de la bancarización en el sector comercial del Municipio de Puerto Tejada.

1.6.5 Fases de la Investigación

Fase 1. Recolección de datos: Se procede a llenar las encuestas diseñadas para recoger la información pertinente, a través de visita a los diferentes comerciantes que accedieron a participar, identificando su relación con los bancos. Igualmente se recolecta bibliografía sobre el tema para conocer los sectores comerciales de la región.

Fase 2. Análisis de la información: Con la información recolectada se procede a generar base de datos para el análisis de las encuestas y la graficación de cada pregunta.

Fase 3. Presentación de resultados: Una vez seleccionada y analizada la información se procede a redactar el documento, de acuerdo con los objetivos propuestos y presentar los resultados finales.

1.6.2. Muestra.

En los municipios del Norte del Cauca los habitantes realizan un gran número de actividades, provenientes de una red de micro y pequeñas empresas, con amplia presencia de la informalidad, encontrándose que en el municipio de Puerto Tejada existían en el 2013 aproximadamente 657 negocios formalizados y alrededor del 50% de este total eran no formalizados, es decir, de 1300 negocios la mitad son informales³³.

Actualmente, la información que arroja la Cámara de Comercio del Cauca en el 2013, revela que la mayoría de los negocios son informales y que éstos se dedican a la compra y venta de productos elaborados, a las ventas ambulantes y un porcentaje mínimo comercializa las unidades agrícolas familiares es decir, vende lo que cultivan.

Para tomar la muestra se contactó algunos comerciantes formales del centro y se tomó una muestra a conveniencia equivalente a 50, debido a que fueron los que accedieron a participar en la investigación y llenar las encuestas.

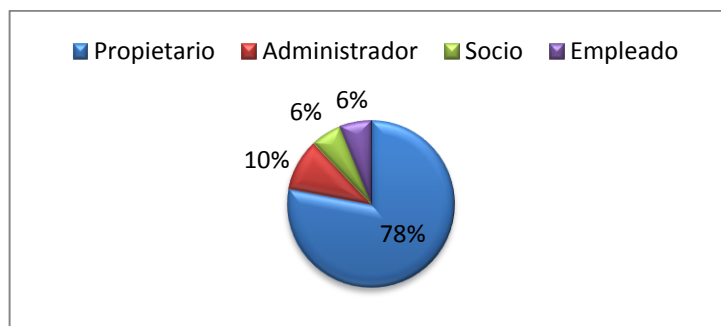
³³ CEPAL. Proyecto Milenio. Una apuesta para avanzar hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en municipios del Norte del Cauca con población significativamente afrodescendiente. Disponible en Internet: http://www.cepal.org/ilpes/odmmunicipal/Proyeccion_Milenio_Afros_Cauca.pdf

2. PERCEPCIÓN DE LOS COMERCIANTES SOBRE LA BANCARIZACIÓN

A continuación se presenta el resultado de las 50 encuestas de manera individual, es decir, se hace un análisis por cada pregunta con sus respectivas respuestas y la información arrojada será expresada en porcentajes para así obtener unos datos más detallados y precisos de lo que manifestaron los comerciantes de Puerto Tejada.

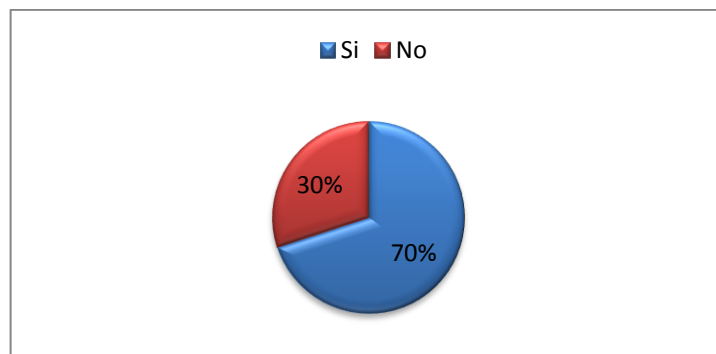
Para conocer la opinión de los comerciantes formales de estrato 2 del municipio de Puerto Tejada durante el período 2012 – 2014, se procedió a realizar una encuesta con preguntas cerradas, que arrojó los siguientes resultados:

Figura 1. Pregunta N° 1: ¿Actualmente qué vínculo tiene usted con el negocio?



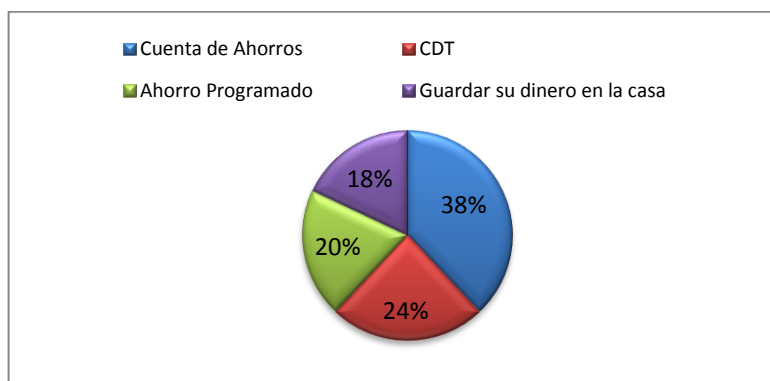
Al preguntarle a los 50 comerciantes el vínculo que tienen con el negocio, 39 de los encuestados contestaron ser propietarios correspondiente al 78% de la muestra, 5 personas son administradoras equivalente al 10%, 3 son socios representando el 6% y finalmente 3 encuestados son empleados para completar el 6% restante, por lo tanto, la información que se obtenga es precisa, ya que en su mayoría son propietarios, administradores o socios.

Figura 2. Pregunta N° 2: ¿Tiene usted cultura de ahorro?



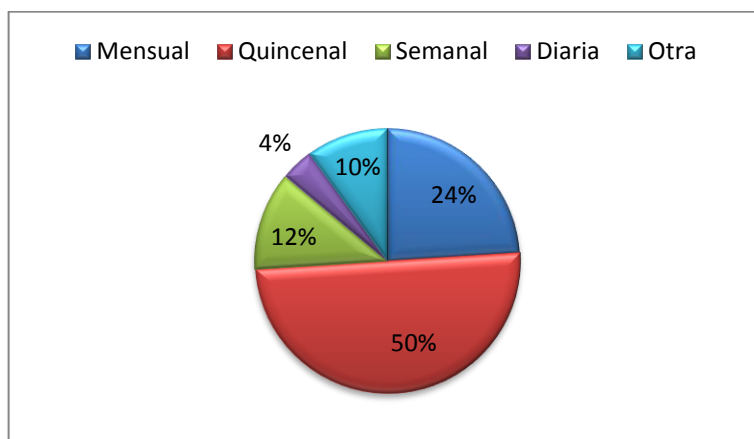
Acerca de la cultura de ahorro que tienen los comerciantes, 35 de ellos representando el 70% aseguran sí tenerla, mientras que los 15 restantes equivalentes al 30% afirman no tener cultura de ahorro. Por lo tanto se observa una gran aceptación de la bancarización en los comerciantes del municipio de Puerto Tejada.

Figura 3. Pregunta N° 3: ¿Por cuál de las siguientes maneras de ahorrar se inclina más?



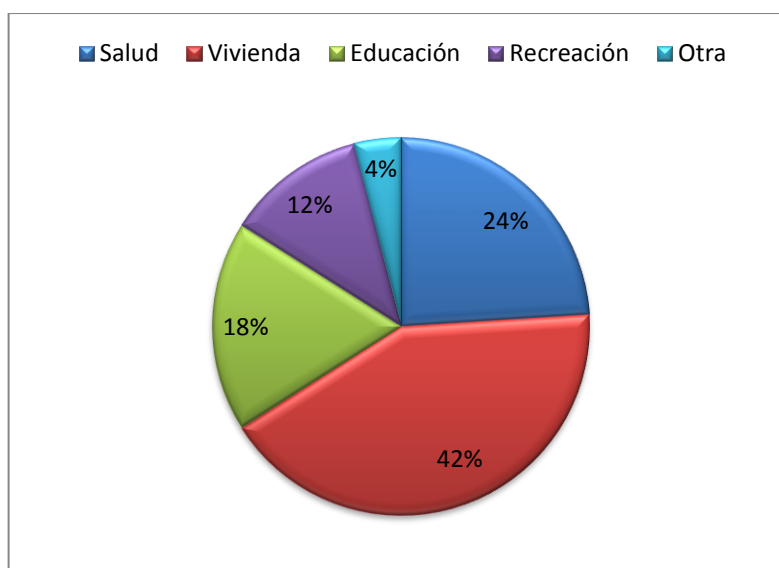
En el momento de ahorrar, 19 de los comerciantes encuestados que equivalen al 38% se inclinan más por la cuenta de ahorro, 12 personas que equivalen al 24% optan por el CDT, 10 personas recurren al ahorro programado para un 20% y finalmente 9 personas guardan su dinero en la casa que representan el 18%.

Figura 4. Pregunta N°4: ¿Con qué frecuencia ahorra usted?



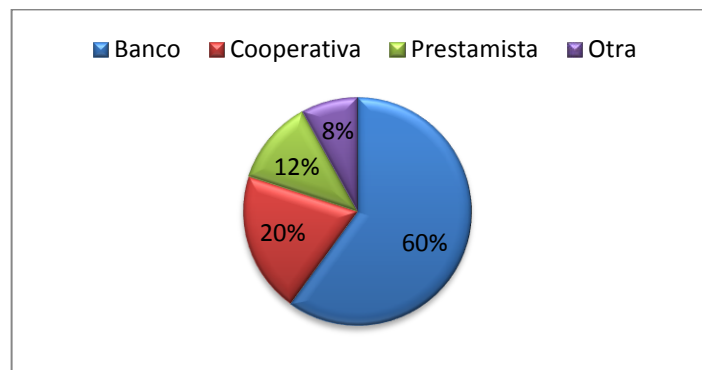
Al preguntarle a los comerciantes la frecuencia con la que ahorran, 12 de ellos que equivalen al 24% aseguran que ahorran de forma mensual, 25 de ellos equivalente al 50% lo hacen de forma quincenal, 6 de ellos que representan el 12% ahorran semanalmente, 2 personas que equivalen al 4% lo hacen diariamente y finalmente las 5 personas restantes que representan el 10% optan por ahorrar cada que pueden, es decir, no tienen una cultura de ahorro definida.

Figura 5. Pregunta N° 5: ¿Cuál es la razón por la cual usted ahorra?



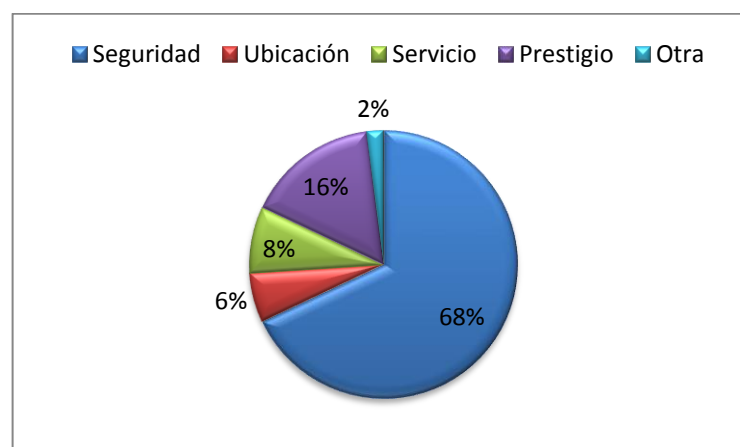
Al indagar sobre la razón por la cual los comerciantes ahorran, ellos respondieron de esta manera: para salud lo hacen 12 personas equivalentes al 24%, para vivienda lo hacen 21 personas que representan el 42%, para educación ahorran 9 personas que son el 18% de la muestra, para recreación ahorran 6 personas que representan el 12%, y por último el 4%, es decir 2 personas, ahorran para imprevistos.

Figura 6. Pregunta N° 6: ¿Cuál es la entidad que usted prefiere para realizar sus transacciones?



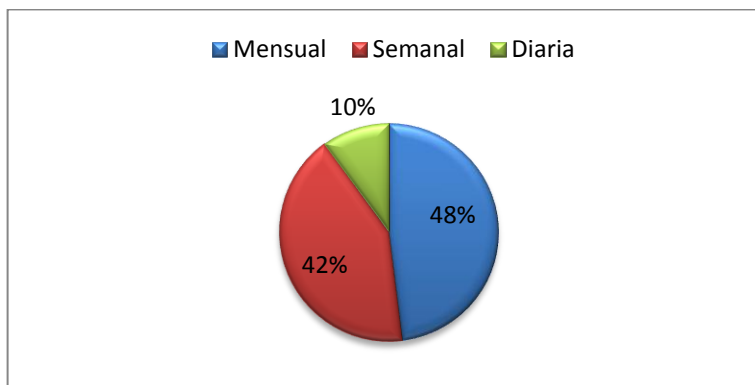
Los comerciantes prefieren realizar sus transacciones por medio del banco, así lo indican 30 de los encuestados que equivalen al 60%, 10 de ellos que son el 20% prefieren hacerlo en una cooperativa, 6 personas que equivalen al 12% lo hacen con prestamistas y finalmente 4 personas que representan el 8% prefieren hacerlo de otra manera.

Figura 7. Pregunta N° 7: ¿Por qué razón usted prefiere dicha entidad?



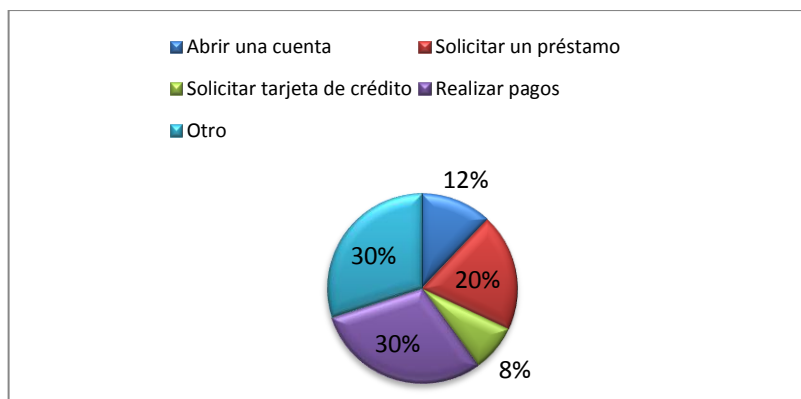
En relación con la pregunta anterior, 34 de los encuestados que equivalen al 68% prefieren ahorrar en un banco por seguridad, 3 de ellos que representan el 6% lo hacen por ubicación, 4 de ellos que equivalen al 8% lo hacen por servicio, por prestigio lo hacen 8 que son un 16% y finalmente solo 1 persona que es el 2% lo hace por recomendación de un conocido.

Figura 8. Pregunta N°8: ¿Con qué frecuencia visita usted una sucursal bancaria?



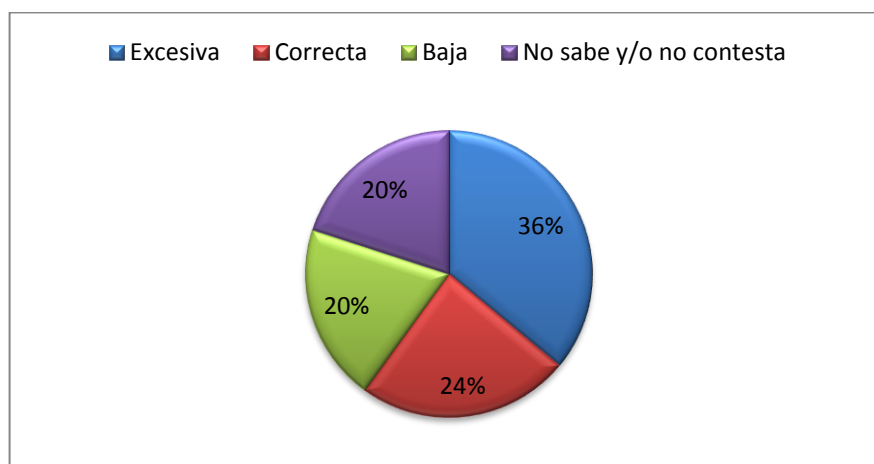
Acerca de la frecuencia al visitar una sucursal bancaria, los comerciantes prefieren hacerlo mensualmente, así lo indicaron 24 de los encuestados que equivalen al 48%, semanalmente la visitan 21 personas que son un 42% y solo 5 personas que representan un 10% visitan diariamente una sucursal bancaria.

Figura 9. Pregunta N° 9: ¿Cuál es la razón por la cual visita usted una sucursal bancaria?



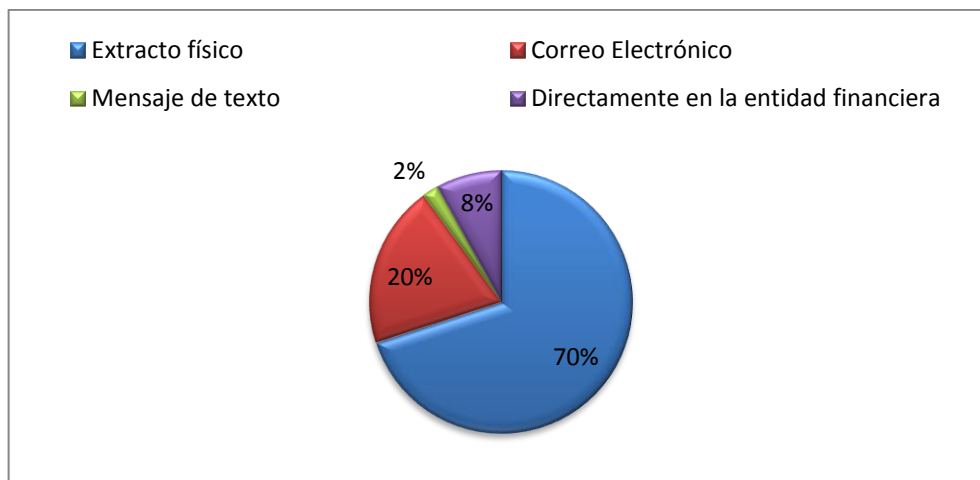
Los comerciantes visitan una sucursal bancaria por las siguientes razones: para abrir una cuenta lo hacen 6 personas que es un 12% de la muestra, para solicitar un préstamo lo hacen 10 personas que equivalen al 20%, para solicitar tarjetas de crédito lo hacen solo 4 personas que son el 8%, por el contrario para realizar pagos lo hacen 15 personas que equivalen al 30%, igualmente sucede con los comerciantes que visitan la sucursal para realizar otra diligencia.

Figura 10. Pregunta N° 10: La comisión de mantenimiento que cobran las sucursales bancarias por tener uno o varios productos.



En esta pregunta, 18 personas de las encuestadas equivalentes al 36% aseguran que la cuota de manejo es excesiva, 12 personas que son el 24% afirman que es correcta, 10 personas que equivalen al 20% dicen que la cuota de manejo es baja y las últimas 10 personas equivalentes al 20% restante, no sabe o no contesta.

Figura 11. Pregunta N° 11: ¿Cuál es su preferencia para recibir información de sus productos financieros?



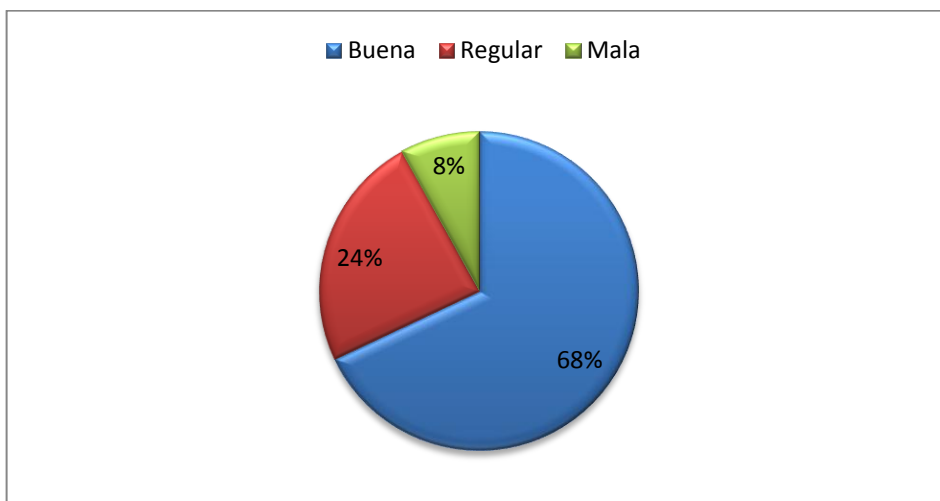
Los comerciantes en su mayoría prefieren recibir información de sus productos por medio de extracto físico, esto lo indican 35 personas equivalentes al 70%, 10 personas prefieren a través de correo electrónico que es un 20%, solo 1 que equivale al 2% prefiere recibir un mensaje de texto y por último 4 personas equivalentes al 8% prefieren ir directamente a la entidad financiera.

Figura 12. Pregunta N° 12: ¿Qué tan importante es para usted tener una buena relación comercial con la sucursal bancaria?



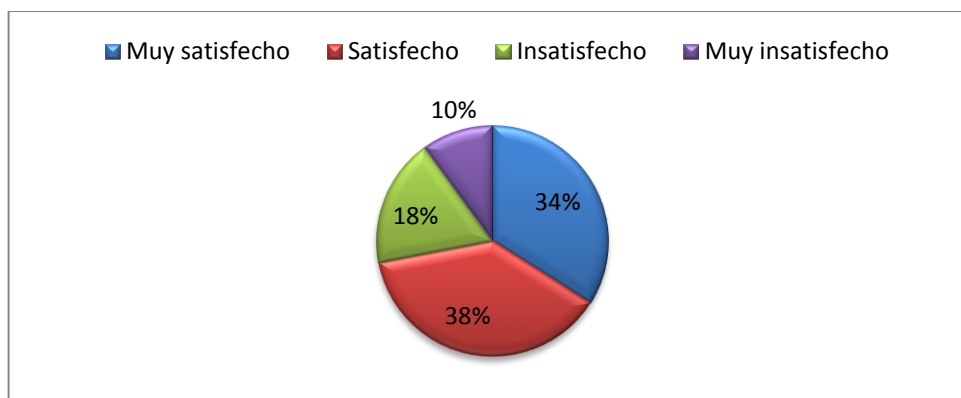
Para los comerciantes es muy importante tener una buena relación comercial con la sucursal bancaria: 23 de ellos que equivalen al 46% lo indican de esta manera, 18 de ellos equivalentes al 36% manifiestan que solo es importante, 6 de ellos que son un 12% señalan que es poco importante y finalmente a 3 personas que representan un 6% les parece que es nada importante.

Figura 13. Pregunta N°13: ¿Cuál es la disposición de la atención telefónica de las entidades bancarias para las consultas?



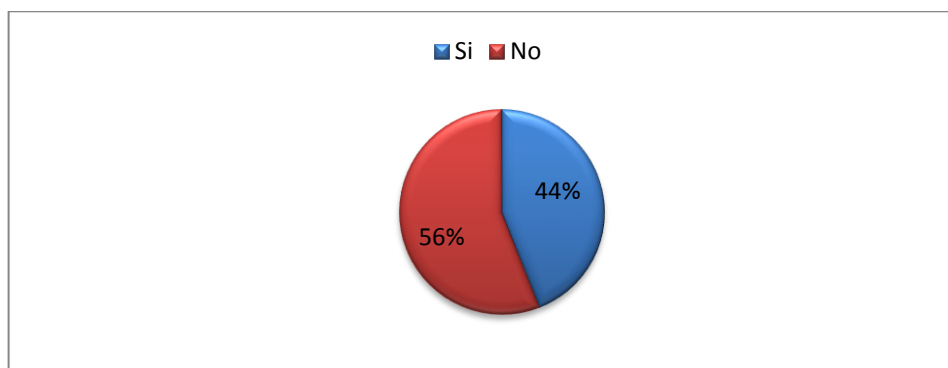
Respecto a la disposición en la atención telefónica en las entidades bancarias, los comerciantes en su mayoría afirman que es buena, pues así lo indican 34 de ellos que equivalen al 68% de la muestra, 12 de ellos equivalentes al 24% indican que la atención es regular y por último 4 de ellos que representan un 8% señalan que la atención telefónica es mala.

Figura 14. Pregunta N° 14: ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con el sistema financiero?



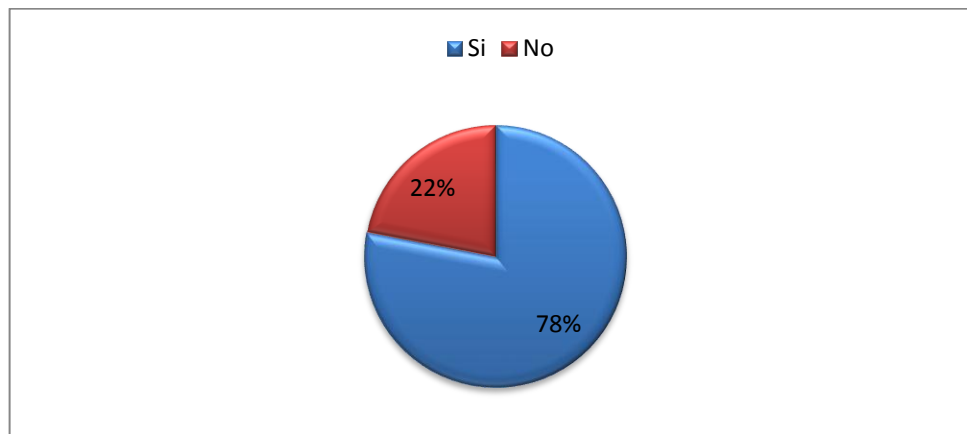
Los comerciantes encuestados manifiestan su grado de satisfacción de la siguiente manera: 17 personas que representan un 34% indican estar muy satisfechos, 19 personas equivalentes al 38% señalan estar satisfechos. 9 personas que equivalen al 18% expresaron estar insatisfechos y 5 de ellos dicen estar muy insatisfechos.

Figura 15. Pregunta N° 15: ¿Sabe que la gran mayoría de entidades financieras tienen un Defensor del cliente, a quien se pueden dirigir los problemas entre usted y la entidad financiera?



Las personas encuestadas expresaron en su mayoría no tener conocimiento acerca del defensor del cliente que tienen las entidades financieras, esto lo indican 28 comerciantes encuestados de los cuales representan un 56% de la muestra, los 22 comerciantes restantes equivalentes al 44% manifiestan si conocer sobre el defensor del cliente a quien pueden acudir en caso de algún problema.

Figura 16. Pregunta N° 16: ¿Recomendaría usted los servicios que prestan las entidades financieras?



Finalmente los comerciantes encuestados expresaron estar satisfechos con el sistema financiero, razón por la cual 39 de ellos equivalentes al 78% recomendarían los servicios de las entidades bancarias, por el contrario 11 de los encuestados que equivalen al 22% no recomendarían los servicios de las entidades bancarias.

3. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA BANCARIZACIÓN Y SUS BENEFICIOS

3.1. CARACTERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA DE PUERTO TEJADA

El Municipio de Puerto Tejada ha basado durante años su economía en el sector agrícola, hasta hace algunas décadas ésta fue una región productora de cultivos de pan coger, frutales, productos transitorios y un alto sector cultivado en cacao; las cuales aportaban a la seguridad alimentaria de la región y que lo consolidaba como parte de la despensa agrícola del sur occidente Colombiano.

La región posee una economía basada en la agro-industria y la gran industria, sin embargo, continua en la búsqueda de estrategias económicas para hacer de este un Municipio competitivo y atractivo para la inversión privada y pública, nacional y extranjera, en cada uno de los subsectores que la conforman (Agropecuario, comercial, servicios e industrial) Las cuales arrojarían como resultado nuevas oportunidades laborales y empleos dignos que a su vez mejoren los niveles de ingreso de los habitantes, con el fin de contribuir a mitigar la problemáticas social, creando condiciones de calidad de vida de los Portejadeños³⁴.

3.1.1. Detalle del sector comercial

En el sector comercio sobresalen la Plaza de Mercado, algunos supermercados y graneros, y el comercio al detalle y en el sector servicio se encuentran las funerarias, empresas de la salud, restaurantes, hoteles y asegura doras, etc. A continuación se citan de manera detallada cada lugar.

3.1.2. La plaza de mercado municipal

Es un sitio de abastecimiento de alimentos para la población y para los municipios vecinos. Muchas personas subsisten a través de este empleo informal representado en la compra y venta de víveres, productos agrícolas entre otros. La plaza de mercado es un factor fuerte en la economía de la localidad puesto que por tradición, cultura generacionalmente algunas familias han basado su sustento económico a través de esta actividad. Los vendedores estacionarios de la plaza de mercado se localizan en diferentes puestos de la siguiente forma:

³⁴ Disponible en internet en: (http://puertotejada-cauca.gov.co/informacion_general.shtml#economia, (Citado el 12 de marzo 2015)

Tabla 1. Distribución de la plaza de mercado por puesto.

Comerciantes de la plaza de mercado	No. Puestos
Graneros	57
Venta de carne	65
Venta de ropa de primera y segunda clase	201
Venta de verduras y otros	220
Venta de pescado	20
Restaurantes	11
Locales de arrendamiento	34
TOTAL	608

Fuente: La elaboración de esta tabla es propia.

Teniendo en cuenta la gran informalidad de la economía portejadeña según el censo comercial elaborado por la Cámara de Comercio del Cauca, Para la valoración de la producción industrial y comercial he utilizado los datos de la base del Impuesto de Industria y Comercio que reposan en la Secretaría de Hacienda (2013). Es decir, el comercio representa un crecimiento moderado con la presencia del sector bancario, supermercados, droguerías, almacenes de ropa, calzado, y otras formas de comercio informal como la plaza de mercado y sus alrededores, en donde se concentra gran parte de comercio urbano del Municipio, según estudio de la cámara de comercio del Cauca a 2009 existían en el Municipio 154 microempresas informales identificadas. Se calcula que a 2014 esta cifra es mucho mayor por cuanto no se tiene un dato exacto de la misma³⁵.

3.1.3. Sector financiero

Según la Superintendencia financiera el sistema financiero del Municipio de Puerto Tejada es bastante rudimentario, aunque con la llegada de más entidades financieras a la región se puede decir que el sector financiero ha permitido afianzar la economía ya que más personas pueden acceder a los productos y servicios que estos ofrecen. Aunque otro fue muy fuerte, conformado por Banco de Bogotá y el Banco Agrario de Colombia.

El reto que enfrenta la economía colombiana permitió que por medio de políticas económicas nacionales, desapareciera de la localidad el Banco del Estado, como a nivel nacional, igualmente que la Caja de Crédito Agrario, siendo este un impacto económico que causó desaciertos en los diferentes ahorradores del Municipio. Mucho más cuando empiezan a desaparecer algunas cooperativas financieras, causando una inestabilidad en el ahorrador, puesto que muchos ciudadanos del municipio tuvieron que pasar por la crisis de pérdidas significativas de su capital económico por el inadecuado manejo administrativo de algunas entidades cooperativas.

³⁵ Fuente: Secretaria de Gobierno Municipal. Secretaria de Planeación Municipal. 21 La Ley 218 de 1996 (más conocida como la Ley Páez).

El municipio de puerto tejada actualmente cuenta con entidades financieras tales como: Banco Agrario de Colombia, Banco de Bogotá, Banco de Occidente, en cuanto a microcrédito se refiere cuenta con los servicios que ofrecen las siguientes entidades financieras como lo es el Banco WWB, Banco Mundo Mujer, Fundación de la Mujer y Bancamía, esto denota que el movimiento financiero en el municipio de Puerto Tejada tiene una demanda positiva e interesante. Además cuenta con el servicio de siete cajeros automáticos, cuatro que ofrece el Banco de Bogotá, uno del Banco Popular, uno del Banco de Occidente y uno del Banco Agrario de Colombia.

Aunque las empresas asentadas en los parques industriales manejan sus recursos financieros por la banca de la ciudad de Cali, esto hace que el consumo de bienes por parte de los trabajadores, contratista y proveedores, entre otros, se realice en la ciudad de Cali, causando un efecto negativo en la economía del Municipio, por la falta de circulación del capital económico al interior del Municipio³⁶.

3.2. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA BANCARIZACIÓN

Las diferentes entidades financieras exigen ciertos requisitos para poder acceder a los diferentes productos y servicios que ofrecen. Por ejemplo, para abrir una cuenta de ahorros, si es persona natural sólo se requiere la cédula de ciudadanía y una carta de ingresos, donde certifique la procedencia de los mismos; si se trata de una empresa o persona jurídica exigen un balance de apertura firmado por contador, el RUT y la fotocopia de la cédula del representante legal o titular de la cuenta.

Cuando se trata de acceder a préstamos en sus diferentes modalidades, se exigen otros requisitos, los cuales se presentan a continuación.

³⁶Información tomada de: (<http://crc.gov.co/files/ConocimientoAmbiental/POT/puertotejada/SubsistemaEconomico.pdf>). 10 de Marzo 2015 23 VALENCIA ROSALES, Alexdi y ZULUAGA Francisco. Las haciendas esclavistas del Norte del Cauca. En Puerto Tejada 100 años. Pág. 52

Tabla 2. Cuadro comparativo de los requisitos para acceder a los productos de las entidades bancarias.

ENTIDAD	REQUISITOS
BANCAMÍA	Ser propietario de una microempresa y demostrar experiencia en el desarrollo de la actividad. - Acreditar posesión del negocio mínimo de 10 meses. - Tener un comportamiento de pago adecuado (no estar reportado en centrales de riesgo). - Ser mayor de 18 y menor de 74 años. - Aplican las demás condiciones y requisitos establecidos por el Banco.
FUNDACIÓN DE LA MUJER	Ser propietario de una microempresa y demostrar experiencia en el desarrollo de la actividad. - Acreditar posesión del negocio mínimo de 10 meses. - Tener un comportamiento de pago adecuado (no estar reportado en centrales de riesgo). - Ser mayor de 18 y menor de 74 años. - Aplican las demás condiciones y requisitos establecidos por el Banco.
BANCO WWB	Todos los hombres y mujeres que tengan un negocio pequeño o grande. - Que lleve un año o más tiempo funcionando y en el cual quieran invertir. Confeccionistas, ventas por catálogo, peluquería, restaurantes, dueños de taxi, talleres, misceláneas, ventas varias, ventas en galerías, producción de arepas o alimentos, floristerías, almacenes, y en general cualquier negocio que le genere un ingreso Que el negocio cuente con algunos meses de funcionamiento. - fotocopia de la cedula - Tener un buen historial en las centrales de riesgos (Data crédito). Este crédito puede ir desde \$ 400.000 hasta \$ 12'875.000. - Creditransporte: Este es un servicio para las personas que tengan vehículo que preste un servicio público, el monto aprobado puede ir desde \$ 400.000 hasta \$ 61'800.000.
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	- Tener un negocio - Llevar mínimo seis meses con el negocio - No tener reportes negativos en data crédito - Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
BANCO DE OCCIDENTE	<u>EMPLEADOS:</u> - Certificado de ingresos y retenciones expedido por la DIAN del año inmediatamente anterior. - Fotocopia de los dos últimos desprendibles de

ENTIDAD	REQUISITOS
	nómina. - Declaración de renta del último año gravable. - Declaración de renta del último año gravable. <u>INDEPENDIENTES:</u> - Carta de no declarante (independiente no obligado a declarar). - Balance de estado y resultados fiscales correspondiente a los dos últimos dos años, firmados por el contador público (para aquellas personas que ostenta la calidad de comerciantes). - Extractos de los 3 últimos meses (cuenta corriente y/o ahorros). - No se requiere codeudor y/o garantía para montos hasta 40 millones de pesos. Entre 40 millones y 100 millones de pesos se exigirá según el nivel de ingresos del solicitante. - Monto: Desde \$2'000.000 hasta 300 S.M.L.V. - Plazo: 12, 24, 36, 48 y 60 meses, dependiendo del monto solicitado. Plazo desde 12 hasta 60 meses para créditos a partir de 10 millones de pesos. Los créditos inferiores a 10 millones tendrán un plazo máximo de 36 meses. - Amortización y pago de intereses: Cuota fija mensual vencida con abono a capital e intereses. - Vigencia de 90 días después de la fecha de aprobación.
BANCO DE BOGOTÁ	- Vigencia de 90 días después de la fecha de aprobación. - Monto mínimo de \$1.000.000 - Plazo desde 12 hasta 60 meses - Tasa fija durante toda la vigencia del préstamo - Cuota fija mensual que incluye capital e intereses - Seguro de vida que ampara la deuda en caso de calamidad - Posibilidad de realizar pagos extraordinarios, hasta de 3 cuotas mensuales, sin incurrir en cobros adicionales.
BANCO MUNDO MUJER	- 1 Año de vinculación con la misma empresa. - Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía. - Desprendibles de pago de los últimos 2 meses. - Carta laboral.

Fuente: Elaboración propia con base en la página WEB de cada entidad.

Como se observa en la tabla anterior, existe una variedad de entidades financieras dispuestas a otorgar créditos, el acceso a ellos depende de la capacidad de pago que demuestre el solicitante y a las condiciones o políticas internas del Banco, sin embargo, se puede decir que los comerciantes tienen de donde escoger y comparar el monto de las cuotas, dependiendo de sus ingresos o capacidad para cumplir con las obligaciones.

Con la llegada del microcrédito, se busca generar incentivos y ayudar a la creación de microempresas que permitan la generación de empleos de manera directa e indirecta logrando así disminuir el índice de desempleo y pobreza existente en dicha región. El cuadro anterior permite identificar los requisitos que se necesitan para acceder a un microcrédito y realizar un análisis comparativo porque algunos microempresarios no recurren a este tipo de financiación y prefieren acudir a los prestamistas.

Hoy por hoy no es un secreto que los prestamistas ocupan un lugar primordial en el comercio, ya que permiten a los comerciantes financiar sus unidades productivas de manera rápida y sin tanta documentación, sin embargo lleva implícito cierto riesgo e inseguridad por tratarse de préstamos a personas naturales. Sin embargo, las entidades financieras tratan de combatir a estos personajes con la colocación de microcréditos en el mercado con una documentación mínima.

Aunque esa modalidad de préstamo se está imponiendo con bastante autoridad y eficiencia entre quienes empiezan a madurar ideas de grandes y pequeños negocios, existen en el municipio algunos microempresarios que no cuentan con los requisitos mínimos para acceder a este tipo de financiación y deben acudir a los gota a gota, ya que por tratarse de empresas nacientes en el mercado es lógico suponer que cuenta con poco historial operativo, motivo por el cual no logran superar el estudio de crédito realizado por las entidades bancarias.

Aunque los créditos gota a gota son supremamente costosos y riesgosos, algunos comerciantes, tanto formales como informales, prefieren este tipo de soluciones, debido a la facilidad y rapidez con que les facilitan el dinero, sin medir los costos que éstos conllevan.

3.3. BENEFICIOS DE LA BANCARIZACIÓN

3.3.1. Los productos financieros y la reducción de la pobreza en el departamento del Cauca

Actualmente el Departamento del Cauca es una de las jurisdicciones con mayor diversidad, historia y riqueza en Colombia. Desde la fundación de Popayán en 1537, esta región ha jugado un papel importante para el país. En esta ciudad nacieron o se educaron muchos actores importantes de la historia de Colombia y durante muchos años fue epicentro económico y político del país. En la actualidad

esta situación ha cambiado y el departamento se mantiene en una situación de rezago. Los problemas actuales del Cauca son diversos y muy complejos. Paradójicamente, muchas veces esos problemas se originan en una de sus principales riquezas, su diversidad étnica y cultural.

De acuerdo al plan de desarrollo departamental 2012-2015, una de las manifestaciones más cruda de la pobreza es el hambre y, pero aunque no se presenten muertes por esta causa; este flagelo se manifiesta en cuatro formas distintas: bajo peso al nacer, bajo peso para la edad (desnutrición global), baja talla para la edad (desnutrición crónica) y bajo peso para la talla (desnutrición aguda); mientras para la primera refleja las condiciones socioeconómicas en que viven las madres, la segunda es tomada como indicador trazador de la situación de pobreza que afecta la infancia y la tercera, el efecto acumulado del hambre, expresado en un rezago en la estatura; las consecuencias del hambre en los niños suele ser permanente, afectan su desempeño escolar, su desarrollo cognitivo, sus condiciones de salud y la probabilidad de sobrevivencia a las enfermedades.

Por tanto el departamento tiene oportunidad de mejorar las condiciones de empleabilidad e ingresos para la población más vulnerable, incluyendo objetivos de empleo en los proyectos de inversión en infraestructura física, en los de vivienda, en los de promoción del turismo y en los de aumento de la productividad y la competitividad; logrando así disminuir el alto índice de pobreza existente en la región.

El desarrollo de las microfinanzas puede verse restringido por aspectos relacionados con el grado de crecimiento económico de una región, así como por las características de la producción que allí se lleva a cabo. Es así como la capacidad técnica, el nivel de formación de la población, la distribución del ingreso, la estructura institucional y las restricciones de regulación, pueden limitar el desarrollo de productos financieros diseñados a los microempresarios con menos recursos (Miller, 2004). Las restricciones de vulnerabilidad propias de la actividad económica rural acentúan aún más las dificultades de acceso a los servicios financieros.

Por lo antes expuesto, se crea la necesidad de ofrecer perspectivas de ingresos estables a millones de mujeres cabeza de familia ha sido el principal motivador del desarrollo del sector de microfinanzas en el mundo. Los bancos de la mujer fueron pioneros y en Colombia se arraigaron en el suroccidente colombiano.

Más de Noventa Mil Millones de Pesos entregados en créditos a más de 20.000 personas en Popayán han convertido a la Fundación Mundo Mujer, en la empresa insignia de la capital del Cauca. Además, por lo que le fue autorizada su transformación a Banco con el ánimo de prestar más servicios a parte de los microcréditos como Cuentas de Ahorros y CDTs.

De acuerdo con las cifras de Asomicrofinanzas, los más de 51,7 miles de millones en microcréditos en Colombia en el primer semestre del 2014, más del 55 por ciento se desembolsaron a través de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), el 41,7 % por bancos y apenas el 2,4% por cooperativas de ahorro y crédito.

Sin embargo, a nivel nacional el comportamiento de esto créditos es diferente. Con base en la información disponible al primer semestre del 2014, la mayor cantidad de dinero es desembolsado por las entidades bancarias (más del 60 %), por ONGs se da alrededor del 29 % y por cooperativas aproximadamente el 7%.

En el departamento del Cauca, según la Banca de las Oportunidades, para el 2014 solo hay la presencia de dos ONGs: Fundación Mundo Mujer de Popayán y la Fundación Mundo de la Mujer de Bucaramanga, con una cobertura del 81 % y 19 %, respectivamente. En total 20 oficinas en 14 municipios y 79 asesores móviles.

Hasta el momento hay 62 oficinas de bancos en el departamento de las cuales 32 corresponden al Banco Agrario, lo que lleva a deducir que hay 30 del sector privado. Aunque esta actualización de la Banca de las Oportunidades a diciembre de 2014, no tiene en cuenta el Banco Mundo Mujer que ya funciona, se podría deducir que ahora hay 44 oficinas pertenecientes a entidades bancarias.

Las cosas cambiarán sustancialmente si se tiene en cuenta que Mundo Mujer es la entidad del sector con más clientes a nivel nacional: 503.000. Supera por más de 100.000 clientes a Bancamía que no llega a los 400.000. La Fundación de la Mujer, con sede principal en Bucaramanga, tiene algo más de 390.000. El Banco WWB de Cali tiene 207.000 clientes y se ubica en el cuarto lugar en este ranking. En cuanto a cooperativas se refieren en el Cauca hay 10, de las cuales 9 son vigiladas por la Supersolidaria. Los municipios en que tienen presencia son: 7 en Popayán, 1 en Piendamó, 1 en Rosas y 1 en Santander de Quilichao.

Según las cifras de Asomicrofinanzas, proporcionalmente los créditos, que pueden tener un tope de hasta 66 millones de pesos por microempresa, tienen mayor impacto en ciudades de mediano tamaño como Pasto, Santa Marta y Popayán.

Esto puede evidenciarse en el ranking del top 15 de ciudades principales con más que están en el microcrédito por cada 100 habitantes, elaborado por El Nuevo Liberal, mientras que en las más grandes como Bogotá, Barranquilla y Medellín, se otorgaron entre uno y dos créditos por habitante.

En Popayán por ejemplo, por cada 100 habitantes se entregaron 6 microcréditos, igual situación se presentó en Cúcuta, Santa Marta, y Pasto en el primer semestre del 2014. Caso contrario en Bogotá y Barranquilla que apenas se concedió un

crédito. Se destaca Medellín que por cada 100 habitantes no se alcanza a otorgar siquiera un crédito.

De acuerdo con Asobancaria, los microcréditos otorgados en el Cauca han aumentado notablemente en los últimos cuatro años. Mientras que en el 2010, se prestaron alrededor de 24.000 millones de pesos, hasta el tercer trimestre del 2014 iban 65.108 millones de pesos.

Este cambio es bueno tanto para el departamento como para su capital y es una muestra de su desarrollo. La Fundación Mundo Mujer, que es la segunda más grande del país por monto desembolsado después del Bancamía, una entidad financiera promovida por el Banco español BBVA, lo que constituiría un hito ya que sería la primera institución bancaria en tener a Popayán como su sede principal, después de que los Bancos regionales desaparecieran a principios del siglo XX³⁷.

En las averiguaciones realizadas a los entes, se pudo observar que estos cumplen con la normatividad dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia dentro de la cual se debe resaltar el estricto acatamiento de los permisos que fija esta en cuanto a horarios, tasas y tarifas en el proceso diario.

A continuación se detallan los principios y valores corporativos de cada ente con el fin de identificar cuáles son sus propósitos y contribuciones que brindan a la comunidad:

3.3.2. Principios y valores corporativos de las entidades financieras

Para tener una idea clara de lo que se hablara en adelante, se hace necesario conocer el significado de principios y valores corporativos. Se entiende por principio el primer instante de la existencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional.

Los valores corporativos son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados. Así lo asegura Doriana Faccini, directora de Human Dimensions International, consultora en desarrollo organizacional para los ramos de minería y energía.

³⁷ Disponible en: <http://www.elpueblo.com.co/elnuevoliberal/microcredito-en-el-cauca-transicion-de-ongsbancos/#ixzz3XEwqzoTR>. Citado el 12 de abril 2015

Faccini afirma que los principios se determinan, a través del deseo o voluntad, compromiso y estrategia. Los dos primeros dependen de las personas y el último, de la orientación de la empresa.

A continuación se relacionan los principios y valores en general de las entidades financieras del municipio de Puerto Tejada. En las averiguaciones realizadas a los entes, se pudo observar que estos cumplen con la normatividad dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia dentro de la cual se debe resaltar el estricto acatamiento de los permisos que fija esta en cuanto a horarios, tasas y tarifas en el proceso diario.

Tabla 3. Principios y valores corporativos de las entidades financieras.

PRINCIPIO	ENTIDAD
Mejorar la calidad de vida de las familias de bajo ingresos y facilitar el desarrollo productivo de los clientes en la base de la pirámide económica a través de la provisión de productos y servicios financieros a su medida.	Bancamía, Mundo Mujer, WWB
Ética y Responsabilidad Social	Bancamía, Banco Agrario
Orientación Social	Bancamía, Mundo Mujer, WWB
Pasión y Excelencia	Mundo Mujer, Bancamía, Banco Agrario
Fiscalización y Prudencia	Mundo Mujer, Banco Agrario de Colombia
Colaboración	WWB, Banco Agrario de Colombia
Banco comercial con énfasis en el sector agropecuario, con la mayor cobertura presencial del país, que ofrece soluciones financieras especializadas; soportados por un equipo humano competente y con tecnologías que integran y aseguran procesos efectivos y de calidad; creando valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas según el riesgo tolerado, para promover el desarrollo económico y social de Colombia	Banco Agrario de Colombia
Buena Fe	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente

PRINCIPIO	ENTIDAD
Servicio al Cliente	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Legalidad	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Equidad	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer
Fiscalización	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer
Asegurar la creación de valor en todas las áreas y frentes de negocios	Banco Agrario de Colombia
Hacer las cosas bien desde la primera vez	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer
Lealtad y Honestidad	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Satisfacción del Cliente	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Compromisos con Resultados	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Calidad Total	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Trabajo en Equipo	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Flexibilidad y Adaptación al Cambio	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Cuidado de los Recursos Naturales	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente
Sentido de Pertenencia	Banco Agrario de Colombia, Bancamía, WWB, Banco de la Mujer, Bancolombia, Banco de Occidente

Fuente: Elaboración propia con base en la página WEB de cada entidad.

De acuerdo con el informe de Responsabilidad Social Corporativa de los años 2012 – 2015 de las entidades financieras mencionada anteriormente, se puede decir que existe una clara orientación en la definición del cliente meta de la institución. El desarrollo del plan de expansión durante los últimos años, ha permitido contar con más clientes en nuevas zonas del país, lo que demuestra el deseo por llegar con productos y servicios financieros, a más personas, de una manera responsable. Cada vez es más notorio que las entidades micro financieras y en especial la Fundación de la mujer desarrolla el enfoque del cliente en la zona rural, permitiéndole a este desarrollar sus negocios con planes y financiación adecuados a sus características y necesidades.

Para satisfacer las necesidades de los clientes, es importante destacar la constante y continua profundización que se tiene frente al conocimiento del cliente. Tener este tipo de estrategias permite, no solo desarrollar nuevos productos y servicios, sino a su vez generar ajustes en los productos y servicios actuales, que van de la mano con la satisfacción de necesidades del cliente.

El desarrollo de estrategias e iniciativas que permitan generar una cultura de protección frente a los derechos del cliente, hace parte del día a día de la institución. Esto ha permitido contar con acciones específicas que abarcan cada uno de los principios de protección al cliente, y finalmente se pueda dar la respuesta positiva en materia del logro de los objetivos.

En cuanto al objetivo estratégico de “Lograr cambios positivos en la vida de los clientes”, es importante tener en cuenta que por su complejidad, pueden existir diferentes maneras de medir su cumplimiento. En primer lugar, cabe resaltar el hecho del incremento en los ingresos de los clientes, donde alrededor del 40% de los que renuevan su crédito con la institución, reportan aumento de sus ingresos. Si bien este hecho no se puede atribuir totalmente al apoyo de dicha institución, sí refleja que su trabajo contribuye con resultados positivos.

Por otro lado, en cuanto a la capacitación en educación financiera y formación empresarial, los bancos y fundaciones han destinado un importante rubro del presupuesto para realizar actividades educativas de este tipo con los clientes. Por eso mismo, la institución seguirá fortaleciendo el Programa, de modo que ayude a generar cambios positivos en la vida de los clientes que asistan.

3.3.3. Algunos principios relevantes de entidades financieras

La estructuración de relaciones y negocios confiables y seguros, requieren la instauración de un clima de confianza con altos estándares de calidad en las relaciones con el Cliente, se deben conducir los negocios y ejercer las funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, para la creación de valores en busca del bienestar social, ajustando su conducta de manera que a través de ella se “actúe en condiciones éticas de

responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el interés particular”, aplicando además, los siguientes principios:.

3.3.3.1. Orientación social

Es una organización con fines sociales, dedicada a mejorar las condiciones de los sectores que no tiene acceso al mercado financiero tradicional a nivel nacional.

3.3.3.2. Pasión y excelencia

Servir a la comunidad es su pasión y trabajar en equipo para lograr la excelencia en todo lo que hacen, buscando satisfacer en forma integral las necesidades de sus clientes.³⁸

3.3.3.3. Compromiso con calidad

Mejorar la calidad de vida de las familias de bajo ingresos y facilitar el desarrollo productivo de los clientes en la base de la pirámide económica a través de la provisión de productos y servicios financieros a su medida, además, facilitando el acceso a productos y servicios micro financieros, con el objetivo de lograr un impacto significativo en la expansión de sus activos, su participación como empresarios y agentes de la economía.

3.3.3.4. Excelencia en el servicio

El personal de la Fundación de la mujer mantiene una destacada actitud de servicio frente a sus clientes internos y externos, buscando soluciones eficaces a sus necesidades y construyendo relaciones de largo plazo.

3.3.3.5. Servicio al cliente

Es el valor agregado y diferenciador por excelencia que aplica el Banco de Occidente, ofreciendo atención capacitada de primer nivel a todas las necesidades y requerimientos de los Clientes, constituida como una cultura de trabajo que destaca la calidez, liderazgo, innovación, oportunidad y efectividad, con el fin de construir relaciones de largo plazo que contribuyen a mejorar la calidad y el bienestar de los Clientes.

3.3.3.6. Buena fe

Es un mandato constitucional y significa que en toda transacción o negocio siempre se debe anteponer la buena fe y obrar con honestidad, sinceridad y lealtad.

3.3.3.7. Transparencia

Mantener en condiciones óptimas sus operaciones para que sea posible una adecuada información de toda su actividad a los Clientes, Usuarios, Accionistas, Entidades de Control y a la Comunidad en general.

³⁸Código de Conducta y Ética de Bancamía. P. 3. Año 2012

3.3.3.8. Equidad

Se debe otorgar igualdad en el ofrecimiento de servicios y productos sin considerar beneficios personales o de terceros.

Partiendo del principio que no hay dos Clientes iguales en cuanto se refiere a necesidades, a magnitud y riesgo, bajo este principio corresponde brindar asesoría a los Clientes de acuerdo con los requerimientos de cada uno, permitirles a todos ellos el acceso a la información requerida para que tomen sus decisiones en negocios con la Entidad, evitando tratos diferenciales y favoritismos hacia un determinado Cliente o grupo de Clientes.

3.3.3.9. Prudencia

Consiste en la obligatoriedad que tiene o contempla o requiere todo directivo o empleado de la Institución a guardar con celo la información que le ha sido dada a conocer por sus Clientes siempre y cuando, ello no conlleve encubrimiento y colaboración en actos ilícitos (actos contra la buena fe de terceros, enriquecimiento ilícito, lavado de activos o financiación del Terrorismo, o cualquier otra actividad de carácter ilícito).

3.3.3.10. Legalidad

Toda actividad debe ejercitarse respetando la Constitución, las leyes y las normas internas reguladoras de la actividad financiera y cambiaria.

3.3.3.11. Fiscalización

Indica que las transacciones comerciales, financieras y contables deben tener control permanente sobre la gestión y sobre sus resultados a fin de garantizar razonablemente que se están custodiando los intereses de los Accionistas, de los Clientes y de los Usuarios, verificando el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de orden legal e interno que regulan la operación financiera y cambiaria.

3.3.3.12. Colaboración

Se debe colaborar con las autoridades nacionales en la lucha contra las actividades ilícitas y otras actuaciones contrarias a la ley.

Se deben adoptar y respetar incondicionalmente los convenios nacionales e internacionales que ha firmado el Estado, en la prevención, detección y reporte de operaciones que involucren actividades delictivas, especialmente las relacionadas con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

3.3.4. Valores corporativos de las entidades financieras

3.3.4.1. Lealtad y honestidad

Se debe ser consecuente con las políticas y normas que regulan todas las actividades desarrolladas, actuando con transparencia, rectitud, responsabilidad y

profesionalismo. "Nada tan valioso como poder mirar a nuestros semejantes todos los días con la frente alta, la mirada clara y el honor intacto".

3.3.4.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del Cliente es el centro del esfuerzo laboral y personal de todos los empleados. "Servir es nuestra esencia, buenas acciones cosechan buenos frutos".

3.3.4.3. Compromiso con los resultados

El compromiso con los resultados es una actitud positiva de hacer las cosas bien, respondiendo adecuadamente por las expectativas creadas por Accionistas, Directivos, Clientes y Comunidad en general.

3.3.4.4. Calidad total

Es la búsqueda de la Calidad Total es una forma de vida. "El mejor no es el que lo hace bien, es el que lo hace mejor".

3.3.4.5. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es fomentar el sentido de pertenencia, la participación y el desarrollo integral de las personas. "El pintor que termino el cuadro no trabajo solo. Había un equipo de colores trabajando para él".

3.3.4.6. Flexibilidad y adaptación al cambio

Es valorar en forma especial la flexibilidad y la capacidad de enfrentar el cambio. "La humanidad consta de tres clases de individuos: los inmutables, los que pueden cambiar y los que cambian".

3.3.4.7. Cuidado de los recursos naturales

Contribuir al desarrollo del País y al cuidado de sus recursos naturales. "Tratemos al mundo como si fuera nuestra propia casa".

3.3.4.8. Sentido de pertenencia

El compromiso y la responsabilidad espontánea son los ingredientes indispensables para ser parte de la solución.

3.3.5. Contribuciones a resaltar

Los establecimientos financieros según su informe de gestión tienen en común que han realizado capacitaciones de educación financiera cuyo objetivo es enseñar a cada uno de sus clientes a manejar su dinero de forma responsable para que día a día mejoren su calidad de vida y puedan financiar su actividad económica con recursos propios.

El compromiso con la disminución de la pobreza trasciende las zonas urbanas para incluir también las zonas rurales, especialmente aquellos municipios con escasa o ninguna oferta financiera, contribuyendo activamente al desarrollo

socioeconómico de las comunidades y orientándolas hacia la generación de actividades productivas.

Capacitación de Educación Financiera: la educación financiera es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

La Educación Financiera es un servicio no financiero que forma parte de la propuesta de valor de los diferentes bancos y fundaciones, sin costo para el cliente y excede los requerimientos normativos, siendo un propósito alineado misionalmente para apoyar el desarrollo productivo de las personas. La educación financiera aporta herramientas para contribuir al bienestar financiero de sus grupos de interés – clientes, colaboradores y comunidad - a través de planes, programas y actividades diseñados de acuerdo con sus necesidades diversas.

El desarrollo productivo de los clientes debe ir más allá del otorgamiento de créditos, debe acompañarse con educación financiera y generación de cultura de ahorro.

3.3.6. La reforma tributaria es una pared para la inclusión financiera

La inclusión financiera se ha convertido en una estrategia fundamental de la política pública, por los beneficios que traen un mayor acceso y uso de los servicios financieros sobre la distribución del ingreso, la lucha contra la pobreza, el bienestar de la población y el crecimiento económico. En Colombia, el esfuerzo mancomunado del Gobierno Nacional y de los intermediarios financieros formales ha logrado importantes avances en la inclusión de una proporción cada vez mayor de la población a estos servicios. En efecto, el índice de bancarización en Colombia está en 71,2% (22,6 millones de adultos tienen al menos un producto financiero); 33,4% de los adultos en el país tienen al menos un crédito; existe presencia del sistema financiero en el 100% de los municipios en Colombia, por medio de oficinas o corresponsales bancarios, cuyo número es cada vez mayor (70.582 a julio de este año); el crecimiento del uso de nuevos canales transaccionales como el internet y la banca móvil ha sido exponencial; y el nivel de innovación y desarrollo en el país son notorios. Esto para la banca ha significado un cambio radical de su estrategia tecnológica y comercial, al pasar de atender una población reducida pero de elevados ingresos a prestar sus servicios a la gran mayoría con transacciones de reducido valor.

Ello ha implicado una atención más eficiente al público, una mayor recolección de información, una mayor seguridad y la ampliación de la infraestructura física y tecnológica. Sin embargo, la reforma tributaria presentada por el Gobierno Nacional y que actualmente hace curso en el Congreso de la República, va en

contravía de estos esfuerzos e incluso de la misma estrategia nacional de inclusión financiera. Aun cuando es comprensible que las presiones fiscales que enfrenta el país sean relevantes y deban ser resueltas, no se justifica que para ello se utilicen impuestos que van en contra de la ampliación del acceso y uso de productos financieros formales por parte de la población. Se llama la atención sobre tres artículos de la reforma tributaria que de ser aprobados, aumentarán la preferencia por el efectivo y en consecuencia generarán un efecto adverso sobre la inclusión financiera. El primero es la prolongación del gravamen a los movimientos financieros (GMF) por cuatro años más, impuesto que es anti técnico y tiene un efecto perverso sobre la economía formal. A medida que nuestro país ha tenido una reducción en sus niveles de inflación y de tasas de interés, el impacto del GMF sobre la rentabilidad de los depósitos bancarios se vuelve confiscatorio. El segundo es la postergación de la entrada en vigencia hasta el 2019 del artículo 771-5 del Estatuto Tributario que busca limitar el reconocimiento fiscal de los pagos que realicen los contribuyentes, tales como costos, deducciones, pasivos o impuestos descontables, a aquellos que se realicen con medios de pago diferentes del efectivo. El tercero es la eliminación de la devolución de los dos puntos de IVA para los pagos hechos con tarjetas de crédito y débito o por medio de la banca móvil, una medida que ha sido un referente mundial, particularmente en Latinoamérica, a través del cual se benefician millones de personas por el simple hecho de hacer sus transacciones por estos medios.

Adicionalmente, la extensión del impuesto al patrimonio y la imposición de la sobre tasa para los contribuyentes del CREE hasta 2018, que incluye la reforma tributaria, incidirá sobre el crecimiento económico y estará afectando el potencial de inclusión financiera del país. Semana Económica 2014 2 Edición 976 Editor Juan Camilo Berrio Colaboradores Walden Borja Jorge Jaimes Lorena García La reforma tributaria es una talanquera para la inclusión financiera La inclusión financiera se ha convertido en una estrategia fundamental de la política pública, por los beneficios que traen un mayor acceso y uso de los servicios financieros sobre la distribución del ingreso, la lucha contra la pobreza, el bienestar de la población y el crecimiento económico.

En Colombia, el esfuerzo mancomunado del Gobierno Nacional y de los intermediarios financieros formales ha logrado importantes avances en la inclusión de una proporción cada vez mayor de la población a estos servicios. Gracias a ese empeño, en la actualidad cerca del 71,2% (22,6 millones) de los adultos del país tiene por lo menos un producto financiero y el 33,4% tienen acceso a financiamiento formal (incluyendo tarjetas de crédito). Este avance fue posible en gran parte por la expansión de la infraestructura del sistema financiero, que se alcanzó tanto por la presencia de la banca formal en la totalidad de los municipios del país - a través de las oficinas y los corresponsales bancarios - como por medio de los servicios de la banca móvil, a la cual los usuarios pueden acceder desde

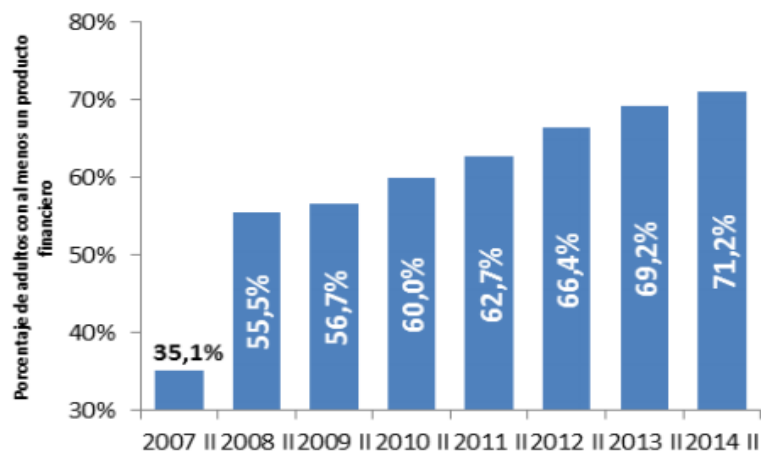
sus teléfonos celulares para hacer pagos, consultar sus saldos y recibir o hacer transferencias de dinero.

Las autoridades han apoyado este progreso por medio de una regulación que ayuda a promover la inclusión financiera. Debido a su importancia para impulsar el desarrollo económico, en marzo de 2014 el Gobierno Nacional lanzó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que tiene como objetivo profundizar el uso de los productos, así como ampliar el acceso a los servicios financieros para la población rural y las pequeñas y medianas empresas – Pymes. No obstante, al tiempo que el Gobierno promueve la inclusión con este tipo de políticas, algunas propuestas incluidas en la reforma tributaria que cursa en el Congreso, van en contra de este propósito. Por tal motivo, esta edición de la Semana Económica llama la atención sobre tres artículos de la reforma tributaria propuesta por el Gobierno al Congreso de la República que de ser aprobados aumentarán la preferencia por el efectivo y en consecuencia se generará un efecto adverso sobre la inclusión financiera. El primero es la prolongación del gravamen a los movimientos financieros (GMF) por cuatro años más. El segundo es la postergación de la entrada en vigencia hasta el 2019 del artículo 771-5 del Estatuto Tributario (ET), que busca limitar el reconocimiento fiscal de los pagos que realicen los contribuyentes, tales como costos, deducciones, pasivos o impuestos descontables, a aquellos que se efectúen a través de medios de pago diferentes del efectivo. El tercero es la eliminación de la devolución de los dos puntos de IVA para los pagos hechos con tarjetas de crédito y débito o por medio de la banca móvil. Por último, la extensión del impuesto al patrimonio y la imposición de la sobre tasa para los contribuyentes del CREE que incluye la reforma tributaria conlleva a un incremento más lento del ingreso por habitante afectando el potencial de inclusión financiera del país.

3.3.7. La inclusión financiera se amplió de manera notable

En cuanto al acceso a los servicios financieros se han hecho grandes avances. Con corte a junio de 2014, el 71,2% de las personas tenían al menos un producto financiero, con lo que se superó la meta del 68%, trazada para el cuatrienio 2010-2014 en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo. Entre junio de 2007 y el mismo mes de 2014, más de siete millones de personas accedieron al sistema.

Figura 17. Porcentaje de adultos con al menos un producto financiero 2007 – 2014.

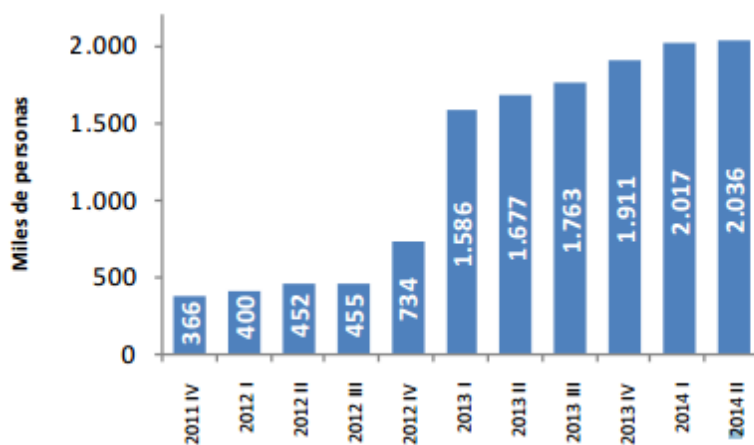


Fuente: CIFI – DANE. Cálculos Asobancaria.

Dentro de los esfuerzos que se han hecho por parte de la banca y el Gobierno Nacional están los alcances realizados en cobertura. Desde 2006 se habilitó a las entidades financieras para la prestación de servicios financieros por medio de los corresponsales bancarios (CB). Esta medida permitió a las entidades bancarias acercarse a la población de los municipios más alejados del país, lo que amplió las posibilidades en el ofrecimiento de productos y servicios financieros. Las inversiones en infraestructura han permitido que hoy en día el 100% de los municipios del país tengan presencia del sistema financiero por medio de oficina o CB, cuyo número es cada vez mayor: 70.582 a julio de este año.

En este camino de la ampliación de la inclusión financiera uno de los elementos determinantes ha sido la creación de productos de ahorro y transaccionales de trámite simplificado. Un ejemplo de ellos son los Depósitos Electrónicos (DE), que a junio de 2014 lograron incluir 2 millones de personas (gráfica 2).

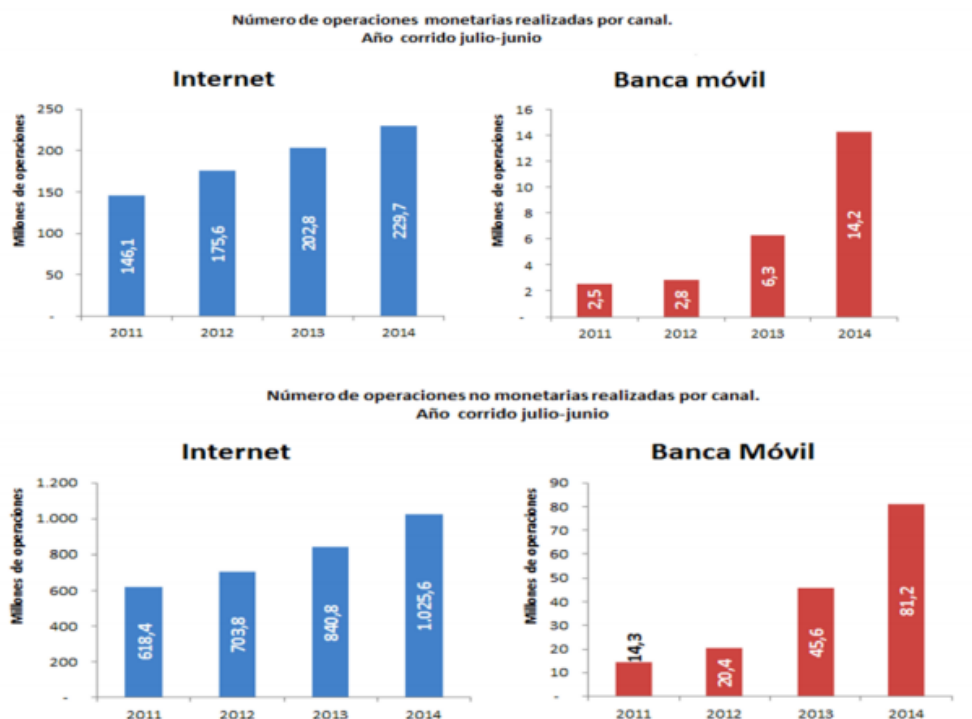
Figura 18. Evolución del número de personas con un depósito electrónico.



Fuente: CIFIN – DANE. Cálculos Asobancaria.

En este punto vale la pena resaltar que las transacciones electrónicas han tenido un desarrollo considerable. Bien sea por internet o por banca móvil, el número de transacciones monetarias y no monetarias viene creciendo de manera exponencial. En el caso de las operaciones monetarias por banca móvil, se destaca que mientras en el año completo finalizado en junio de 2011 se realizaron 2,5 millones de transacciones, en el mismo periodo de 2014 este número alcanzó 14,2 millones de transacciones. En total, entre transacciones monetarias y no monetarias de internet y banca móvil, se realizaron 1.351 millones de transacciones lo que se compara favorablemente con 781 millones, con un crecimiento de 73% en los últimos cuatro años.

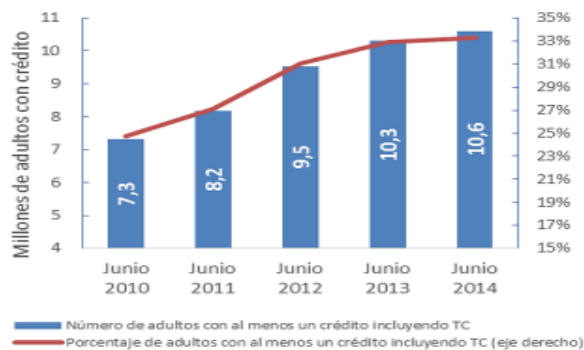
Figura 19. Número de Operaciones monetarias y no monetarias por internet y por Banca Móvil.



Fuente: CIFI – DANE. Cálculos Asobancaria.

La evolución de la inclusión también ha sido muy satisfactoria por el lado del activo. En cuatro años, con un incremento del 45%, el número de personas con al menos un crédito formal pasó de 7,3 a 10,6 millones, llegando al 33,4% de la población adulta.

Figura 20. Número de adultos con crédito formal incluyendo tarjetas de crédito.

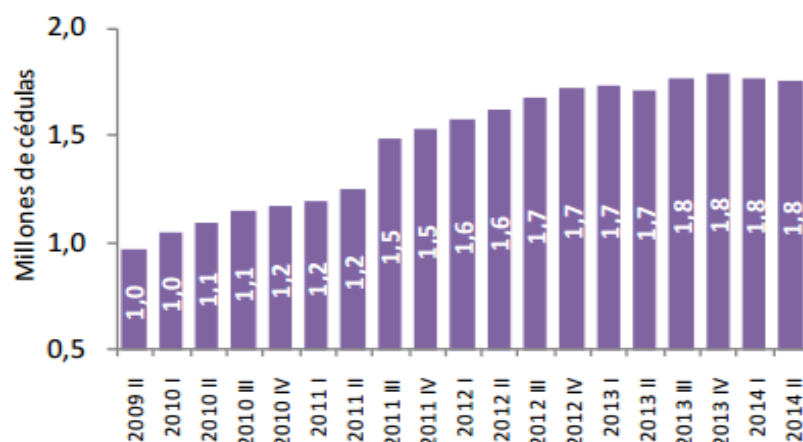


Fuente: CIFI – DANE. Cálculos Asobancaria.

Otro ejemplo de los avances que se han hecho son los obtenidos en materia del microcrédito. A junio de 2014, el número de personas con este producto alcanzó 1,8 millones, lo que significa un aumento de casi el 80% desde el segundo trimestre de 2009, cuando tan solo 968 mil colombianos tenían acceso bancario a este tipo de crédito.

Esto se logró con una gran apuesta del sector y la colaboración del ente regulatorio que permitió que el cálculo del interés bancario corriente se acompasara con los niveles de riesgo de esa cartera.

Figura 21. Número de personas con microcréditos en Colombia 2009 - 2014.



Fuente: CIFI – DANE. Cálculos Asobancaria.

Estos avances son reconocidos tanto en Colombia como a nivel internacional. Muestra de ello, es que el Microscopio Global 2014 elaborado por The Economist Intelligence Unit, clasificó al país en el segundo puesto entre 55 economías emergentes, en materia de favorabilidad del entorno para la inclusión financiera, superado solo por Perú. En línea con este reconocimiento, el Gobierno Nacional, lanzó en marzo de 2014 la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, lo cual generó expectativas positivas acerca del compromiso del sector público en esta materia.

Estos avances suponen un reto en el diseño de incentivos e iniciativas que promuevan un mayor uso de aquellos productos que ya se encuentran en manos de los consumidores financieros. Estudios realizados por el Banco Mundial han encontrado que las personas que tienen cuenta de ahorros en el sistema financiero hacen uso reducido de las mismas (Global Findex, 2011). En efecto, según datos de la Asobancaria, en Colombia el 34% de los adultos que tienen una cuenta de ahorros en el sistema financiero, la tiene inactiva. Esta es una de las

razones por las cuales los indicadores que utiliza el Banco Mundial para medir la inclusión financiera arrojan valores inferiores a los calculados por Asobancaria.

Es decir, los datos del Banco Mundial se obtienen de encuestas que consultan la opinión de los consumidores, quienes en general no reportan las cuentas inactivas (en la mayoría de los casos por olvido) ni tienen conocimiento sobre la naturaleza diversa de la oferta de servicios financieros, y por ende consideran en su gran mayoría que los depósitos electrónicos o las cuentas de ahorro de trámite simplificado no son productos financieros. Por el contrario, los cálculos de Asobancaria se obtienen de la información que entregan todas las entidades bancarias, en las cuales se tienen en cuenta todo tipo de productos ofrecidos por ellas, incluso aquellos que están inactivos.

3.3.8. Educación financiera

Algunas entidades Bancarias, aparte de los aspectos antes mencionados, brinda también asesorías en Educación Financiera; Bancamía comprometido con su misión de contribuir al desarrollo productivo de sus clientes, ha dado inicio a la estrategia “Asesoramiento Objetivo”, con la cual busca ser intermediario y facilitador en el fomento de una cultura que garantice el buen uso de los recursos, financieros, logrando así una mejor calidad de vida de las familias.

Esto se hará por medio de folletos que soportaran la ejecución de la estrategia, los cuales deberán ser entregados única y exclusivamente a los clientes que se les brinde la información correspondiente. Los temas que se tratan son:

- Ahorro
- Presupuesto
- Administración de la deuda
- Centrales de Información
- Riesgos de Información
- Negociaciones Financieras³⁹

³⁹ Disponible: www.bancamia.com.co

4. NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LA BANCARIZACIÓN PARA LOS COMERCIANTES DEL ESTRATO 2 DEL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA.

Aunque en el municipio de Puerto Tejada existen diversidad de micros, pequeños y medianos comerciantes, tanto de productos como de servicios, es bien conocido que la informalidad ha rebasado la formalidad, entre algunas razones que esgrimen los propietarios de negocios es que han abierto algún tipo de venta o comercio para mejorar su calidad de vida, ya que la pobreza y el desempleo no les permite a muchas familias cubrir sus necesidades básicas, calificando como el principal problema los bajos ingresos percibidos⁴⁰.

En un estudio realizado por la Cepal, se determinó que en el Norte del Cauca, en municipios como Puerto Tejada, el índice de calidad de vida está muy por debajo del promedio nacional, lo que limita su nivel de desarrollo y el bienestar de sus habitantes.

Mediante la Ley 218 de 1995 se pretendió impulsar el empleo en la región, con el fin de mejorar las condiciones de los hogares caucanos, ya que un estudio de la FUPAD concluyó que el desempleo afecta a más de la mitad de las personas menores de 30 años que están en capacidad de trabajar, especialmente bachilleres, cuyas expectativas y perfiles no se adecuaban a los requerimientos del mercado laboral existente. Es por ello que la Ley Páez no cumplió con la expectativa esperada, pues aunque atrajo cerca de 140 empresas a la región, las cuales generaron alrededor de 5000 empleos directos, dichos empleos no fueron para los habitantes del Cauca, sino que contrataron personas de la ciudad de Cali, además, los cargos de directivos, profesionales, técnicos y tecnólogos que implicaban mayores salarios fueron ocupados por trabajadores provenientes de dicha ciudad, lo que hizo que el crecimiento económico generado no tuviera correspondencia en los indicadores sociales⁴¹.

En este sentido, las necesidades básicas insatisfechas como producto del desempleo, han hecho que muchas personas se dediquen a la economía informal, Puerto Tejada, no se escapa a esta realidad, aunque en un grado mínimo, los vendedores ambulantes son oriundos o habitantes del Municipio. Muchos de quienes suplen sus necesidades a través de la economía informal, no tienen la capacidad educativa como para competir laboralmente y esto hace que opten por esta decisión laboral. Si la actividad económica requiere vida social, una cuestión fundamental para aquella será la forma cómo se estructure la convivencia de los individuos en el seno de la sociedad; es decir, dependerá del sistema político –

⁴⁰ CEPAL. Proyecto Milenio. Una apuesta para avanzar hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en municipios del Norte del Cauca con población significativamente afrodescendiente. Disponible en Internet: http://www.cepal.org/ilpes/odmmunicipal/Proyeccion_Milenio_Afros_Cauca.pdf

⁴¹ Ibid.

social que se adopte, o dicho de otra forma, del sistema socio- político-económico que organice y aglutine la convivencia humana.

El hecho de que la actividad económica sea una actividad social, no necesariamente implica que el hombre sea un ser económico. En la economía informal del municipio se destaca el sector del comercio minorista seguidos por los vendedores ambulantes (aproximadamente 96 personas), el servicio del transporte informal (aproximadamente 62 vehículos) de los cuales muchos de sus propietarios son de los municipios vecinos⁴².

En síntesis, la economía de la región actualmente gira alrededor del monocultivo de la caña de azúcar, en mediana proporción los cultivos de pan coger, otros cultivos, la ganadería y pecuarios. Algunas haciendas desempeñan la Explotación de leche en un 40% carne 10% y doble propósito 50% la raza predominante es la Holstem y en una mínima proporción la raza pardo Suizo con un total de 1.574 cabezas. La industria azucarera es la principal fuente de empleo del Municipio. El Municipio

Cuenta con 3 desarrollos industriales hoy convertidos en zonas Francas, considerada como uno de los polos de desarrollo más importantes del país a partir de la legislación del Decreto 1197 de 3 de Abril de 2009, consolidados con 19 empresas sentadas en y 10 empresas dispersas en el sector urbano rural.

La anterior información sirve para tener un diagnóstico sobre la formalidad e informalidad de los comerciantes de acuerdo con la actividad comercial, que se desempeña en dicho municipio dado que esta situación contribuye al desarrollo e innovación de ideas con fines productivos que ayuden a la generación de empleo y al potencial crecimiento las finanzas productivas. Es decir permite que al desarrollar esta investigación se pueda identificar con facilidad cuales son los sectores que manejan servicios bancarios y el mayor o menor crecimiento a la economía portejadeña.

4.1. ¿QUE HA PASADO EN EL ULTIMO AÑO CON LA POLÍTICA PARA PROMOVER LA BANCARIZACIÓN Y LA ASIGNACIÓN EFICIENTE DEL AHORRO?

En el último año, el Gobierno Nacional ha adoptado medidas de política importantes para potenciar el desarrollo del sistema financiero colombiano. El principal avance de política del último año fue la aprobación de la Reforma Financiera 1328 de 2009, “por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros del mercado de valores y otras disposiciones”. Si bien la Reforma

⁴²Tomado de: (http://puertotejada-cauca.gov.co/Nuestros_planes.shtml?apc=gbxx-1-&x=2754565, citado el 13 de marzo 2015)

Financiera abarca múltiples temas, los puntos de mayor relevancia para este informe son:

- Creación del régimen de pensiones multifondos diferenciado por perfiles de riesgo y edad: este punto significa un gran avance para el país ya que permite canalizar mejor los recursos de los fondos de pensiones hacia el resto de la economía. En particular, facilita la participación de los fondos de pensiones en la financiación de proyectos de infraestructura clave para el país.
- Definición de los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras, en un marco de mayor protección, transparencia, seguridad y educación al usuario.
- Reglamentación de los beneficios económicos periódicos (BEP): con los BEP se busca establecer un sistema de pagos durante la vejez basado en la acumulación de ahorros periódicos o esporádicos a través de un mecanismo de ahorro determinado por el gobierno y que es complementado con subsidios periódicos por parte de éste. Con esta medida se busca premiar los esfuerzos de ahorro individual de personas que cumplan con la edad de pensión, pero cuyos aportes obligatorios y voluntarios a pensiones sean insuficientes para garantizar una pensión de al menos un salario mínimo. Esta medida está dirigida principalmente a personas de bajos recursos que se encuentran en el sector informal. Este punto de la reforma tiene implicaciones sociales favorables importantes. No obstante, debe medirse previamente el impacto que podría producir en el largo plazo sobre las finanzas públicas y la informalidad. En particular, este tipo de medida debería adoptarse en conjunto con el marchitamiento urgente del sistema de prima media en el país.
- Incorporación, como legislación permanente, de los acuerdos firmados en los tratados de libre comercio (TLC) para los servicios financieros.
- Permiso al Banco de la República de emitir títulos propios: con esta norma, el Banco de la República gana mayor flexibilidad para implementar su política monetaria. Adicional a la Reforma Financiera, en el último año se presentaron otros avances de política importantes.

4.1.1. Profundización e inclusión financiera

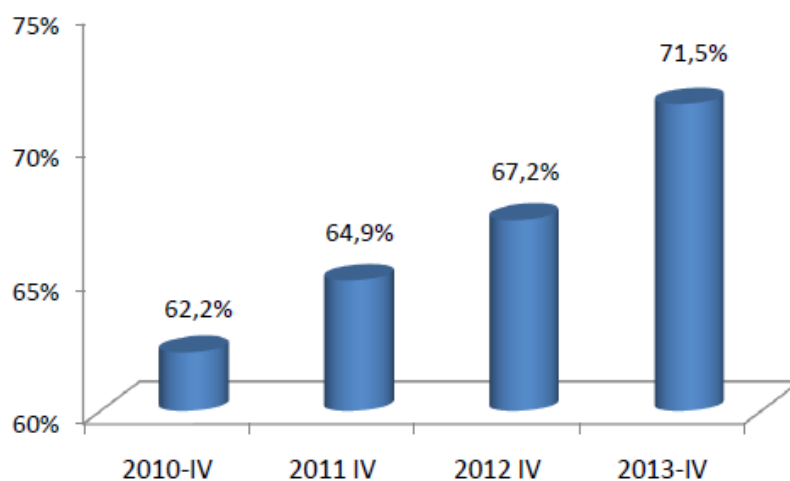
La cuantificación de la profundización financiera de un país resulta importante por dos razones: por ser una medida de comparación internacionalmente aceptada para determinar el grado de desarrollo del sistema financiero y de acuerdo con diversas investigaciones, porque aporta indicios sobre el nivel de desarrollo económico de los países en virtud de la relación positiva que se ha identificado entre éste y el indicador de profundización.

A diciembre de 2013 el indicador de bancarización, que se calcula como la relación entre el número de personas mayores de edad con al menos un producto financiero incluyendo depósito electrónico, sobre el total de la población adulta, alcanzó 71,5%, lo que representa un incremento de 4,3 puntos porcentuales respecto al 67,2% observado en el mismo mes del año anterior. El número de personas con acceso a algún producto de ahorro o crédito asciende a 22,5 millones, con un aumento de 801 mil personas respecto al trimestre inmediatamente anterior (septiembre de 2013) y de 1,7 millones de personas con respecto a diciembre de 2012⁴³.

Tabla 4. Bancarización en cifras

	Personas con al menos un producto financiero	Indicador de bancarización
2010-IV	18.558.773	62,2%
2011-IV	19.744.908	64,9%
2012-IV	20.827.472	67,2%
2013-IV	22.593.356	71,5%

Figura 22. Evolución anual del indicador de bancarización.



Fuente: CIFIIN – DANE. Cálculos Asobancaria.

⁴³ Reporte trimestral de Inclusión Financiera – Asobancaria. Cifras a Diciembre del 2013.

Tabla 5. Cuadro comparativo antes y después de la bancarización.

ANTES	DESPUÉS
• El manejo de la economía es propio, según los gastos familiares. • Poco desarrollo tecnológico • Poca diversidad en el comercio. • Escases de oferta de productos financieros. • Desarrollo económico limitado. • Disminución de bienestar de las familias. • Consumo Volátil. • No se logran suavizar los ciclos del ingreso. • No hay funcionamiento de las políticas macroeconómicas. • Desigualdad social y lo irreducible de la pobreza. • Acumulación de capital de la economía. • Libre funcionamiento de las fuerzas del mercado.	• Se abren un portafolio de servicios a bajos costos, según la necesidad de cada sector. • Diferentes medios de servicios electrónicos que brindan tranquilidad, confianza y comodidad a los clientes. • Desarrollo y crecimiento económico. • Aumenta el nivel de capacidad financiera. • Desempeño macroeconómico. • Disfrute de las rentas por la distribución de la riqueza. • Acceso a mercados de créditos. • Reducción en la liquidez de los hogares. • Estabilidad del consumo. • Se disminuye la volatilidad del crecimiento económico.

Fuente: Elaboración de la tabla es propia.

4.2. EL ESTADO ACTUAL DE LA BANCARIZACIÓN

Actualmente uno de los problemas para aumentar la bancarización es la falta de información disponible sobre la cantidad y la ubicación de las personas que no tienen acceso a los servicios financieros. Teniendo en cuenta lo anterior, la Asobancaria en colaboración con la CIFIN, construyó un sistema de información que recoge el número de individuos (personas y empresas) con acceso a productos financieros desagregado a nivel nacional, departamental y municipal.

Los indicadores tradicionales con que se mide el grado de bancarización, utilizan el concepto de número de cuentas o contratos de crédito como porcentaje de la población, lo cual suele sobreestimar los resultados ya que un solo individuo puede tener más de un crédito o cuenta contratada. Por su parte, las cifras hacen referencia al número de individuos que tienen cada producto financiero, lo que permite conocer con mayor precisión el grado de acceso al sistema financiero.

Las consultas se realizaron para los siguientes productos: cuenta de ahorro, cuenta corriente, tarjeta de crédito, cartera total, cartera comercial, cartera de consumo, cartera de microcrédito. Para efectos de no sobreestimar el número de personas que sostienen un vínculo con el sector financiero, se realizaron conteos de las obligaciones asociadas a individuos con calidad de titular, para los productos que aplique este concepto.

Simultáneamente a la innovación de productos financieros, resulta de vital importancia aprovechar las ventajas que ofrece la tecnología. La experiencia internacional ha puesto en evidencia que para aumentar de manera sostenible los niveles de bancarización es indispensable reducir el valor de los procesos de análisis y verificación de las operaciones financieras. Por ser las poblaciones que se busca atender de bajos recursos, realizan transacciones en efectivo y desarrollan actividades en zonas apartadas donde los costos de operación resultan excesivos si para esos efectos se utilizan las sucursales bancarias tradicionales.

Por este motivo, la implantación de la telefonía celular, en especial en los países emergentes, se constituye en una gran oportunidad para acelerar el proceso de bancarización. Dentro de este contexto es que resulta interesante el informe realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación Telefónica donde se afirma que la telefonía móvil celular en Latinoamérica registra un crecimiento y una penetración superior a la observada en otras regiones en desarrollo como África y Asia. En nuestra región, el número de usuarios de la telefonía celular en el 2008 superaba los 369 millones con perspectivas de alcanzar los 530 millones en el 2012 y este canal estaba comenzando a ser utilizado para el ofrecimiento de productos financieros.

Así mismo, un informe realizado por “Latinia”, una de las mayores empresas especializadas en el desarrollo de software para mensajería móvil, señala que en los últimos dieciocho meses de las principales 125 entidades financieras de Latinoamérica, el porcentaje de instituciones que ofrece servicios de banca móvil pasó de 38% al 51%, siendo la mensajería SMS, tanto en formato de alertas como de consultas, el servicio más utilizado. Una de las grandes ventajas de la realización de operaciones a través de la telefonía celular es que sus costos operativos son bajos y tiene gran acogida en especial en los segmentos de menores ingresos. De ahí que resulte oportuno aprovechar las posibilidades para incentivar el acceso a los servicios financieros a través de este canal.

En Colombia, es un hecho que la banca móvil se está consolidando como un canal confiable para realizar transacciones. No obstante, todavía quedan muchos espacios por explorar. De acuerdo con el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo, el 63% de la población de baja renta es propietaria de un teléfono móvil y el 89% utiliza uno. Así mismo el 90 por ciento de esta población tiene un plan prepago y el 44% usa la mensajería SMS. Teniendo en cuenta estos

resultados, el uso de la banca móvil se constituye en un gran reto para las instituciones financieras por la oportunidad que les abre para el fomento de la bancarización en el país.

A partir de la información anterior, y teniendo en cuenta que la Superintendencia Financiera ha determinado el nivel de bancarización en Colombia en un 71,5%, de acuerdo con la encuesta aplicada a los comerciantes de Puerto Tejada, se pudo evidenciar que el principal producto al que acceden los habitantes del municipio es las cuentas de ahorro, sin embargo, lo hacen principalmente para vivienda en un 42%, para salud o para educación.

Aunque la banca es un factor importante para el desarrollo de las empresas y el comercio, pues a través de ella se tiene acceso a créditos que permiten capitalizar los negocios, sin embargo, los autores de este trabajo consideran que no se está cumpliendo con dicho objetivo, debido a que persiste dentro de los comerciantes portejaños la tendencia a prestar gota a gota, aun para cubrir sus compromisos con proveedores, pagar algún empleado o sencillamente comprar mercancías o capitalizarse.

Según la encuesta realizada, el nivel de bancarización en Puerto Tejada es del 70%, con una satisfacción del 72% con el servicio, en concordancia con lo establecido por la Superfinanciera, pero se está contando con la tenencia de algún producto de los que ofrece el banco y los comerciantes en su mayoría abren una cuenta de ahorros con la esperanza de que su buen manejo les permita acceder algún tipo de crédito, pero ninguno manifiesta que lo hace para mejorar o capitalizar su negocio, para pagar a sus proveedores o hacer un buen uso del dinero, simplemente por necesidad de algún tipo de préstamo.

De hecho, si se observan los resultados de la investigación, ellos quieren a través del ahorro conseguir vivienda, salud o para educación, pero no para el negocio (compra de mercancía, maquinaria nueva, inversiones, etc.), teniendo en cuenta que existe un gran número de comerciantes informales, lo que implica el no pago de impuestos, no tienen los documentos reglamentarios, o son negocios móviles que se pueden levantar de un momento a otro, restándole en algunos casos de seriedad y confianza para los clientes.

Algunas comerciantes manifiestan que mantienen sus negocios informales, sin mayores inversiones porque si formalizan no les alcanzan los ingresos para subsistir, debido a los altos impuestos, la tramitología y gastos que deben hacer en la creación de una empresa, etc.

Por otro lado, los comerciantes se abstienen en su mayoría de solicitar un préstamo en el banco para invertir en sus negocios debido a los requisitos que exigen las diferentes entidades financieras. Entre ellos, exigen que el comerciante tenga una cuenta de ahorros o corrientes con determinado nivel de ingresos

mensuales, que maneje bien su cuenta y que no esté reportado en data crédito, por lo que algunos no acuden a los bancos para obtener préstamos, sino que van directamente a los “gota a gota”, que es la tendencia entre los comerciantes del municipio, debido a que éstos no exigen mucho papeleo, solamente la fotocopia de la cédula, no hacen estudio de crédito, no les exigen fiadores, o determinado nivel de ingresos, el préstamo se los aprueban en 24 horas, sin importar si está o no reportado en las Centrales de Riesgo, razón por la cual, esta opción es la más utilizada en Puerto Tejada.

Por lo anterior, se puede decir que el nivel de bancarización encontrado sólo aplica para cuentas de ahorro, pero no para acceso a préstamos, por lo que se puede decir que la capitalización de las empresas o comerciantes de Puerto Tejada por cuenta de los bancos comerciales es bastante baja.

CONCLUSIONES

Con la encuesta realizada a los comerciantes del estrato 2 del municipio de Puerto Tejada, se encontró que el 70% utilizan de alguna manera, uno o algunos de los servicios ofrecidos por el Banco, de los cuales el más frecuente es las cuentas de ahorro, seguido por el CDT, y el ahorro programado, porque existe un 18% de ellos que prefiere tener su dinero en casa. Por otro lado, aunque el 48% manifiesta que asiste al banco por lo menos cada mes, se observa esta visita la hacen para realizar pagos. A pesar de que hay una gran mayoría que tiene algún tipo de relación con el banco, no es por cuestiones de capitalización de sus negocios, por manejo de una cuenta para realizar los pagos de su empresa, a empleados o proveedores, sino porque tienen la necesidad de ahorrar para vivienda, salud o educación. Finalmente los comerciantes manifestaron en su mayoría que están satisfechos con el servicio que ofrecen las entidades bancarias en la región y para ellos es importante tener una buena relación con ellos.

En cuanto a los requerimientos que exige el banco para acceder a los diferentes servicios, son básicos, en relación a las personas naturales, para tener algún tipo de cuenta de ahorros sólo la cédula y una carta donde certifique la procedencia de sus ingresos, a las personas jurídicas les exigen un balance de la empresa y el RUT. En el caso de necesitar algún tipo de crédito, que generalmente es lo que los comerciantes esperan de su entidad bancaria, en este caso, sólo el 20% de ellos manifestaron que van al banco a solicitar préstamo, para lo cual las entidades crediticias exigen que de antemano hayan tenido por lo menos una cuenta de ahorros y ésta se maneje en forma correcta, manteniendo determinado nivel de ingresos, por otro lado, no estar reportado en las centrales de riesgo, si es comerciante, tener un tiempo funcionando como tal y experiencia en el negocio que maneja, algunas entidades exigen los respectivos extractos bancarios para mirar el nivel de ingresos. Aparte de ello, con el nacimiento de la banca móvil se da la oportunidad a mayor número de personas que pueda acceder a los servicios bancarios, sin necesidad de que tenga una cuenta de ahorros fija o con papeleos y trámites, que muchos no están dispuestos a realizar; de todas formas las entidades bancarias existentes en Puerto Tejada, ofrecen una gran cantidad de beneficios a los habitantes del mismo y abren sus puertas, colocando a su servicio infinidad de productos, incluyendo capacitaciones, que les permita mejorar el rendimiento de sus negocios.

Aunque se dice que en la comunidad de Puerto Tejada el efecto financiero de la bancarización es beneficioso para esta sociedad y debe conllevar a mejorar la calidad de vida y capitalización de los negocios, dado que ciertamente, el acceso a los mecanismos de ahorro y crédito puede liberar la asignación eficiente de recursos al planificar la materialización de proyectos de inversión socialmente rentables, algunos comerciantes han recurrido a las diferentes entidades financieras establecidas en la localidad; no se evidencia un verdadero desarrollo

empresarial, tanto así que en ese municipio existen más comerciantes informales que formales, los cuales en la cotidianidad de sus negocios se limitan a tener una cuenta de ahorros, generalmente programado o para demostrar algún tipo de ingresos para acceder a préstamos, realizan pagos, algunos tienen CDT, pero en su gran mayoría prefieren acudir a personas naturales para acceder a créditos inmediatos, ya que con el banco esto conlleva un proceso, que para ellos a veces resulta demorado, por lo que tienden a acudir a los llamados gota a gota, pues éstos no les exigen mayor papeleo y el crédito es inmediato, aun en un mismo día. Por otro lado en algunas ocasiones los comerciantes no capitalizan sino que utilizan los créditos para necesidades personales, lo cual limita el desarrollo de sus negocios, por falta de conciencia empresarial, educación financiera y planeación organizacional, porque algunos pueden tener la experiencia y determinada clientela que les permita sacar adelante sus negocios, pero cuando no hay una adecuada planeación y organización interna la empresa se queda estancada, por lo cual se hace necesario educar a los comerciantes de Puerto Tejada en estos aspectos.

Por lo tanto, queda una tarea ardua para las entidades bancarias de Puerto Tejada, las cuales vienen innovando en una gran variedad de instrumentos, programas e iniciativas para facilitar la inclusión financiera en distintos segmentos de la sociedad, tanto en el sector rural como urbano. Un gran aporte que realiza la bancarización a los comerciantes, es la cobertura que se ofrece en el municipio para adquirir servicios financieros, esto como una manera de llegar a los sectores que están más alejados geográficamente y de reducir los riesgos. Las entidades financieras han convenido en establecer alianzas con intermediarios financieros no bancarios, con el fin de promover su constitución y su desarrollo, además de examinar de manera exhaustiva las solicitudes financieras y también asumiendo algunos costos operativos.

RECOMENDACIONES

Cuando las entidades financieras no incluyen en su sistema a personas naturales y jurídicas que con proyectos bien apalancados podrían hacer valiosos aportes al bienestar, sin tener que estar limitados a sus propios ahorros e ingresos inclusivos, quien más pierde es la misma sociedad al excluir de sus servicios a dichas personas. En esa medida, la inclusión financiera en el municipio de Puerto Tejada requiere de una reestructuración tanto de la demanda como de la oferta, enmarcada en una apropiada regulación. Es necesario fomentar la competencia en el sector financiero para mejorar la oferta de servicios e incentivar la innovación de productos para nuevos sectores de la población tradicionalmente excluidos.

Además, la Educación Financiera en el municipio de Puerto Tejada, debe extenderse y focalizarse en sus esfuerzos para incrementar los conocimientos, las actitudes y los comportamientos financieros de los grupos poblacionales más vulnerables.

Se deben buscar mecanismos para incentivar a los estudiantes del municipio que se encuentran cursando carreras económicas y financieras, para hacer su práctica empresarial en entidades que les permita acceder al sistema financiero. Se debe seguir fortaleciendo la educación del consumidor financiero y facilitar un acceso amplio y transparente a la información relacionada con el sistema financiero y su oferta de productos y servicios, que le permitan tomar decisiones informadas y responsables.

Urge en el municipio de Puerto Tejada, la creación de una verdadera conciencia empresarial, a través del apoyo al emprendimiento y motivación a los pequeños comerciantes que ahora son informales, para que formalicen sus negocios, mostrándoles los beneficios que ello tiene tanto para ellos como para la comunidad en general.

BIBLIOGRAFÍA

ARBOLEDA DE MONTES, Eulalia. Bancarización en Colombia ¿Qué hemos aprendido?. En: Carta Financiera Anif, Abr-Jun, 2010, No.150. p. 21-26. Asobancaria. Reporte de bancarización a 2014.

BARONA ZULUAGA, Bernardo. EL MICROCRÉDITO EN COLOMBIA. En Estudios Gerenciales. 2004.

BANCO DE LA REPÚBLICA. Historia. Disponible en Internet: <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/historia>

BANCO DE LA REPÚBLICA. Reporte de estabilidad financiera. 2010 Disponible en Internet: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/Tema1_sept.pdf

Bank for International Settlements (2007). Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe: retos e implicaciones para la política monetaria y la estabilidad financiera. Suiza. Disponible en Internet: http://www.bis.org/publ/bppdf/bispap33_es.pdf

CABALLERO ARGAEZ, Carlos. Un rápido recorrido por la historia del sector financiero en Colombia. Disponible en Internet: <http://www.dinero.com/columnistas/edicion-impresas/articulo/un-rapido-recorrido-historia-del-sector-financiero-colombia-carlos-caballero-argaez/95393>

CANO Carlos Gustavo; ESGUERRA María del Pilar; GARCÍA Nidia; RUEDA Leonardo; VELASCO Andrés. Inclusión financiera en Colombia. Trabajo de Grado. Mayo 2 de 2014

CÁRDENAS, H. y otros. Análisis situacional de las empresas asociativas de trabajo. Proyecto de grado no publicado. Universidad Icesi, Cali. 2001.

CARPINTERO, S. Los programas de apoyo a la microempresa en América Latina. Deusto, Bilbao. 1998.

CEPAL. Proyecto Milenio. Una apuesta para avanzar hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en municipios del Norte del Cauca con población significativamente afrodescendiente. Disponible en Internet: http://www.cepal.org/ilpes/odmmunicipal/Proyeccion_Milenio_Afros_Cauca.pdf

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”. Bogotá.

Diccionario de la Real Academia Española. Edición 23^a Octubre de 2014.

FAZ DE LOS SANTOS, Pedro Xavier y BOTERO, Liliana. Innovaciones tecnológicas y financieras para facilitar la bancarización. En: Carta Financiera Anif, Jul-Sep, 2010, No.151. p. 30-32.

FRIEDMAN, J. Y WEBER, C. (1979): "Territory and Function", Edward Arnold. Londres.

GALEANO, M. María Eumelia. Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa. Medellín. Fondo Editorial Universidad EAFIT. 2004. 84 p. ISBN: 958-8173-78-7

GARCÍA CEDIEL, Gustavo. Evolución de la Bancarización en el área Metropolitana de Bucaramanga: una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. En: Criterio Libre. Julio-Diciembre, 2013. Vol.11, no. 19. P. 51-65.

GORBANEFF, Yuri, (2001): La Teoría Principal Agente y el Mercadeo. Universidad Javeriana.

GIBBONS David S., JENNIFER W. Meehan (2000): "El Reto del Microcrédito: Alcanzar la autosuficiencia financiera institucional a la vez que se mantiene el compromiso de atender las necesidades de los más pobres". Financial and Technical Services.

GUTIÉRREZ NIETO, Begoña (2003): "Microcrédito y Desarrollo Local". Acciones e (1997-2008): "Informe Anual".

KALMANOVITZ, Salomón. Ensayos sobre banca central en Colombia: comportamiento, independencia e historia. Bogotá: Banco de la República – Editorial Norma, 2003. P. 252 - 258

LÓPEZ CERÓN, Sonia Carolina Y PEÑA HIDALGO, Enith Ximena. El mercado de microcrédito productivo rural: comprobación empírica en el sur de Santander. Bogotá DC, Agosto de 2005. 63P. Tesis de Grado Presentada a la Pontificia Universidad Javeriana para obtención del Título de Magistrada en Economía.

LITTLEFIELD, Elizabeth Y ROSENBERG, Richard. Las microfinanzas y los pobres: hacia la integración entre las microfinanzas y el sector financiero formal. En: Finanzas y Desarrollo. Vol. 41. No. 2. (Junio, 2004); págs. 38 – 40

MARULANDA P., Beatriz. Las microfinanzas como instrumento de política pública. En Debates de Coyuntura Social. No. 17 (Junio, 2005); págs. 40 – 45

MEISEL ROCA, Adolfo. Orígenes de la banca comercial en Colombia: la banca libre, 1870 – 1886. Disponible en Internet <http://www.banrepcultural.org/node/32755>

MEMORIAS. CONGRESO COLOMBIANO DE MICROCRÉDITO. Bogotá D.C. Junio 16 y 17 de 2005. MORENO, Hernán. Racionamiento, restricción de liquidez y micro crédito. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Ciencias Económicas Córdoba España 2004.

MISHKIN, Frederic S. Moneda, Banca y Mercados Financieros. Traducido por Jaime Gómez Mont Araiza. 8 ed. México, Pearson Educación, 2008. 768 p. ISBN 978-970-26-1085-4.

MOYA, Carlos. Banca de las Oportunidades: una política para promover el acceso a los servicios financieros, buscando equidad social. En: Carta Financiera Anif, Jul-Sep, 2010, No.151. p. 27-29.

PARLAMENTO EUROPEO (2008): “Comisión de Industria, Investigación y Energía para la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios sobre una iniciativa europea para el desarrollo del Microcrédito en apoyo del crecimiento y del empleo”

PRADO, Miller y GONZÁLEZ. El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual. Corporación Andina de Fomento. Caracas 2002.

RAMIREZ SOLANO, Ernesto. Moneda, Banca y mercados financieros. México: Pearson Educación 2001 (488 paginas)

RED DE GESTORES SOCIALES (2006): “El Reto del siglo: Lograr la liberación de la inequidad, el hambre, la exclusión social y la exclusión política”. Boletín 31, Bogotá.

RESOLUCIÓN 2082 DEL 7 DE JUNIO DE 2005, “Microcrédito y Financiación para la creación de empleo y reducción de la pobreza e instrumentos de ayuda a la cohesión social y la participación comunitaria”. Consejo Interamericano para el desarrollo integral CIDI.

RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, María Delmeza del Rosario. EL MICROCRÉDITO. UNA MIRADA HACIA EL CONCEPTO Y SU DESARROLLO EN COLOMBIA. Bogotá DC, Junio de 2010. 57P. Tesis de Grado Presentada a la Universidad Nacional de Colombia para Obtención del Título de Master en Economía.

RUBIANO, Jorge y PEA, Enrique. Teoría microeconómica de las economías campesinas. En Cuadernos de Agroindustria y Economía Rural. N° 26. Pontificia Universidad Javeriana. Primer semestre 1991.

Secretaria de Gobierno Municipal. Secretaria de Planeación Municipal. 21 La Ley 218 de 1996 (más conocida como la Ley Páez).

TAFUR SAIDEN, Claudia. Bancarización: Una Aproximación al Caso Colombiano a la Luz de América Latina. En: Estudios Gerenciales, Ene-Mar, 2009, Vol.25 No.110, p. 13-37.

UNITED NATIONS (2000): "Fast Facts: The faces of poverty". Millennium Project. Commissioned by the UN Secretary General and supported by the UN Development Group.

VALENCIA ROSALES, Alexdi y ZULUAGA Francisco. Las haciendas esclavistas del Norte del Cauca. En Puerto Tejada 100 años. Pág. 52

VÁZQUEZ BARQUERO, A. (1999): "Desarrollo, redes e innovación. Lecciones sobre desarrollo endógeno". Pirámide, Madrid.

VICTORIA PAREDES, María Teresa y BARONA ZULUAGA, Bernardo. microcrédito, sector urbano en Colombia y modelos de desarrollo y acumulación. En: Documentos de Trabajo, Facultad de Ciencias Económicas y Administración Pontificia Universidad Javeriana. 2006. Núm. 2. 39 p.

Wikipedia. Microcrédito. 2013. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Microcr%C3%A9dito>

ZULUAGA, Francisco. Puerto Tejada: Geografía y Núcleo Urbano del Proletariado Agroindustrial En: libro de Puerto Tejada 100 años. 1997. pag 17 y 19

ANEXOS
ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LA
BANCARIZACIÓN EN LOS COMERCIANTES FORMALES DEL ESTRATO 2
DEL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA.

1. ¿Actualmente qué vínculo tiene usted con el negocio?
 - Propietario
 - Administrador
 - Socio
 - Empleado
2. ¿Tiene usted cultura de ahorro?
 - Si
 - No
3. ¿Por cuál de las siguientes maneras de ahorrar se inclina más?
 - Cuenta de Ahorros
 - CDT
 - Ahorro Programado
 - Guardar su dinero en la casa
4. ¿Con qué frecuencia ahorra usted?
 - Mensual
 - Quincenal
 - Semanal
 - Diaria
 - Otra
5. ¿Cuál es la razón por la cual usted ahorra?
 - Salud
 - Vivienda
 - Educación
 - Recreación
 - Otra
6. ¿Cuál es la entidad que usted prefiere para realizar sus transacciones?
 - Banco
 - Cooperativa

- Prestamista
- Otra _____

7. ¿Por qué razón usted prefiere dicha entidad?

- Seguridad
- Ubicación
- Servicio
- Prestigio
- Otra _____

8. ¿Con qué frecuencia visita usted una sucursal bancaria?

- Mensual
- Semanal
- Diaria

9. ¿Cuál es la razón por la cual visita usted una sucursal bancaria?

- Abrir una cuenta
- Solicitar un préstamo
- Solicitar tarjeta de crédito
- Realizar pagos
- Otro _____

10. La comisión de mantenimiento que cobran las sucursales bancarias por tener uno o varios productos, usted la considera...

- Excesiva
- Correcta
- Baja
- No sabe y/o no contesta

11. ¿Cuál es su preferencia para recibir información de sus productos financieros?

- Extracto físico
- Correo Electrónico
- Mensaje de texto
- Directamente en la entidad financiera

12. ¿Qué tan importante es para usted tener una buena relación comercial con la sucursal bancaria?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

13. ¿Cuál es la disposición de la atención telefónica de las entidades bancarias para las consultas?

- Buena
- Regular
- Mala

14. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene usted con el sistema financiero?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

15. ¿Sabe que la gran mayoría de entidades financieras tienen un Defensor del cliente, a quien se pueden dirigir los problemas entre usted y la entidad financiera?

- Si
- No

16. ¿Recomendaría usted los servicios que prestan las entidades financieras?

- Si
- No