

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE HA TENIDO EL OTORGAMIENTO DE
MICROCRÉDITOS DE BANCAMÍA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
MICROEMPRESARIOS UBICADOS EN LAS COMUNAS 5, 6, 7 Y 8 DEL
DISTRITO DE BUENAVENTURA**

YEISON EDUARDO IBARGUEN MORENO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2017**

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA QUE HA TENIDO EL OTORGAMIENTO DE
MICROCRÉDITOS DE BANCAMÍA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
MICROEMPRESARIOS UBICADOS EN LAS COMUNAS 5, 6, 7 Y 8 DEL
DISTRITO DE BUENAVENTURA**

YEISON EDUARDO IBARGÜEN MORENO

**MONOGRAFÍA PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**Director
URBANO ANGULO MOSQUERA
Economista Industrial**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2017**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Director.
Urbano Angulo Mosquera
Economista Industrial

Buenaventura, Junio 2017

***A Dios con todo el amor
Del universo, a mi madre,
Hermanas (os) y
Sobrinos (as)***

AGRADECIMIENTOS

Expreso y siento un profundo y sincero agradecimiento al DIOS de la vida por iluminar, fortalecer y dar la sabiduría suficiente para afrontar este gran reto con optimismo, perseverancia y mucha voluntad para culminar esta etapa con éxito.

También se quiere agradecer a mis padres Luz Marina Moreno Muñoz, José Asael Ibarguen López quienes estuvieron brindando apoyo y motivación en este arduo proceso.

A mi asesor en este proyecto, Urbano Angulo Mosquera, economista y docente, pues sin su enseñanza, paciencia y dedicación, cumplir este objetivo no hubiera sido posible. Finalmente, a la Universidad del Valle por brindarnos una educación óptima e integral, la cual me permitirá ser un profesional íntegro y con un mejor futuro.

TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCION.....	11
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	14
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3. MARCO DE REFERENCIA.....	17
3.1 MARCO CONTEXTUAL.....	17
3.1.1 Población.....	17
3.1.2 Características Educativas.....	17
3.1.3 Características Económicas.....	17
3.1.4 Condición Laboral.....	18
3.1.5 Tipo de Ocupación.....	19
3.1.6 Capacidad de Ahorro.....	19
3.1.7 Acceso al Crédito.....	19
3.1.8 Tipo de Negocios en la Zona.....	20
3.1.10 Aspectos Sociales.....	20
3.2 MARCO TEÓRICO.....	22
3.3 MARCO CONCEPTUAL.....	26
3.4 MARCO LEGAL.....	27

4.	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	30
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.3	FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	31
4.5	PRESENTACION DE LA INFORMACIÓN.....	31
5.	ESTUDIO DE MERCADO.....	32
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	32
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	32
5.3	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	32
5.3.1	Microcrédito.....	32
5.3.2	Destino del Microcrédito (Inversión).....	33
5.3.3	Características.....	33
5.3.4	Productos o Servicios Sustitutos.....	33
5.3.5	Mercado Potencial.....	34
5.3.6	Mercado objetivo.....	34
5.3.7	Caracterización del mercado objetivo.....	34
5.4	INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	35
5.4.1	Planteamiento del Problema.....	35
5.4.2	Muestra.....	35
5.4.3	Tamaño de la Muestra.....	35
5.4.6	Tabulación y análisis de la Información.....	37
5.4.7	Conclusión general de la encuesta.....	45
6.	IMPACTO SOCIAL DE LOS MICROCRÉDITOS.....	46
6.1	OBJETIVO GENERAL.....	46

6.2	OBJETIVO ESPECÍFICO.....	46
6.3	IMPACTO GENERADO.....	46
7.	IMPACTO ECONÓMICO.....	48
7.1	RESULTADOS OBTENIDOS.....	48
8.	PARALELO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CLIENTES DE BANCAMÍA UBICADOS EN LAS COMUNAS 5, 6, 7 Y 8 DEL DISTRITO DE BUENAVENTURA, ANTES Y DESPUÉS DEL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS.....	49
	CONCLUSIONES.....	51
	RECOMENDACIONES.....	52
	BIBLIOGRAFÍA.....	53
	CIBERGRAFIA.....	54
	ANEXOS.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características Educativas.....	17
Tabla 2. Tasas de intereses fijados por la superintendencia financiera.....	29
Tabla 3. Clientes encuestados.....	44

LISTA DE GRAFICAS

	PAG.
Grafica 1. Vivienda en la que reside.....	37
Gráfico 2. Personas que residen en la vivienda.....	37
Grafica 3. Composición núcleo familiar.....	38
Grafica 4. Actividad económica que más se realiza.....	38
Grafica 5. Motivo de acceso a microcrédito.....	39
Gráfico 6. Número de créditos adquiridos.....	39
Gráfico 7. Productos y servicios más utilizados.....	40
Gráfico 8. Antigüedad con Bancamía.....	41
Gráfico 9. Mejoramiento en la calidad de vida.....	41
Gráfico 10. En que ha mejorado su calidad de vida.....	42
Gráfico 11. Destino de la inversión.....	43
Gráfica 12. Información suministrada.....	43
Grafica 13. Calidad del servicio.....	44

INTRODUCCIÓN

Este estudio se desarrolla en el análisis del cumplimiento de la misión principal de la entidad, la cual es mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingreso de sus usuarios ubicados en la comunas 5, 6, 7, y 8 del Distrito de Buenaventura, así como también contribuir en el crecimiento económico de la región, y a su vez permita establecer acciones que coadyuven al mejoramiento de sus procesos.

BANCAMÍA. Es una entidad de microcrédito vigilada por la Superintendencia Financiera, cuya función es regular, controlar, vigilar las buenas prácticas en finanzas hacia los clientes internos, externos y la correcta aplicación de las políticas establecidas por las entidades financieras. Bancamía tiene como enfoque principal el financiamiento de actividades productivas tanto en capital de trabajo como en compra de activos o mejoramiento locativo. De la misma forma Bancamía busca brindarle a sus clientes la oportunidad acceder a sus diferentes servicios; buscando incentivar el ahorro como alternativa de inversión y proyección empresarial para su futuro; además brinda a sus clientes asesoramiento continuo en educación financiera lo cual es una herramienta que le permite al cliente desarrollar habilidades para una correcta inversión de los recursos y sostenibilidad de su unidad productiva.

Debido a que la investigación que se desea realizar se debe contar con una serie de procedimientos metodológicos y descriptivos que permitan evaluar las características de la investigación. A lo largo del trabajo se encontrarán los diferentes capítulos, desarrollados así:

El primer capítulo contiene un resumen ejecutivo del anteproyecto donde se describe toda la parte introductoria y metodológica de la investigación.

Por su parte, el segundo capítulo comprende el estudio de las diferentes variables que afectan negativa y positivamente la calidad de vida de los usuarios de los microcréditos de las comunas antes mencionadas y por último se realiza una breve conclusión con los datos más significativos de este análisis.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Bancamía se constituyó como banco hace aproximadamente 7 años, a partir de la unión entre la Corporación Mundial de la Mujer y el BBVA, el cual se logra dentro de su estrategia de expansión combatir la exclusión financiera a la población de bajos ingresos; inicialmente Bancamía se focalizó en las comunidades más desfavorecidas dentro del contexto microempresarial colombiano.

Posteriormente amplió su campo de acción hacia las medianas empresas del país, logrando ampliar su capital de inversión y su impacto en la búsqueda de generación de oportunidades de empleo para la sociedad. Además, Bancamía dentro sus procesos está desarrollando programas que aportan al mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes con la aplicación de programas tales como educación financiera, la cual brinda herramientas para la correcta inversión de los recursos y mayor rentabilidad de los mismos; de igual forma dirige a todos los sectores de la economía el incentivo al ahorro como una base sólida a los proyectos de inversión a futuro.

Adicionalmente dentro de su enfoque principal está desarrollar los sectores de escasos recursos, Bancamía brinda la posibilidad de acceder a la banca a todos aquellos que no cuenten con un historial crediticio y en la base de las centrales de riesgo CIFIN o Datacrédito.

Bancamía se encuentra bajo la regulación de la Superintendencia Financiera; quien establece las condiciones para lograr una correcta aplicación de los procesos en las entidades financieras y que estas cumplan con todas los estatutos de ley, brindándoles a los consumidores financieros un respaldo frente a los productos o servicios que se ofrecen.

Como respuesta a los altos índices de desempleo y pobreza en la ciudad de Buenaventura, se opta por realizar inversiones sociales en áreas como la educación, generación de ingresos, empleo y salud, con programas y proyectos específicos en cada tema.

En la actualidad, el sector microempresarial accede a los productos financieros de Bancamía gracias a la versatilidad de los requisitos en las distintas líneas de créditos, tales como:

- Antigüedad mínima de 10 meses en su unidad productiva.
- Soportes de la actividad o facturas de compra de su materia prima o insumos.

- Factura de servicios públicos.¹
- Fotocopia de la cédula ampliada al 150%.
- Posteriormente, se solicitará una garantía como respaldo del microcrédito dependiendo el nivel de riesgo o monto de crédito).

Estos requisitos mínimos le brindan al cliente mayor facilidad para acceder a los microcréditos y posteriormente su otorgamiento; esto con la visión de generar una mayor inclusión financiera y así generar recursos en su unidad productiva.² De igual forma Bancamía establece condiciones para el estudio y otorgamiento del microcrédito y la recuperación de los recursos otorgados; tales como: veracidad en la información suministrada y puntualidad en los pagos, por lo tanto si no se logra dar cumplimiento a estas condiciones Bancamía establece procedimientos que van desde la negación de la solicitud de crédito hasta la gestión de cobro de manera personal en su lugar de residencia o unidad productiva; entrega de notificaciones o acuerdos de pago y en última instancia reportes ante las centrales de riesgo CIFI o Datacrédito (entidades que registran su historial financiero; de manera positiva cuando existe un cumplimiento en los pagos o negativa cuando se presentan retrasos o incumplimiento de las mismas lo cual no le permitirá acceder a productos financieros con otras entidades).

Existen factores de tipo nacional que afectan de modo común el mercado laboral, el emprendimiento de las microempresas y la calidad de vida de un gran número de familias de la población bonaverense. Estos factores están asociados en primer lugar a cambios en la demanda agregada, debido a cambios en la productividad de la economía o como respuesta a shocks externos (por ejemplo aumentos en el precio del petróleo), que se transmiten al interior economía del país afectando las economías departamentales y municipales.³ Algo similar ocurre cuando se experimentan modificaciones en las normas e instituciones que rigen el funcionamiento de los mercados laborales, como las reformas laborales, ajustes del salario mínimo, entre otros.

Las literaturas especializadas muestran las limitaciones de crecimiento de las microempresas, por aspectos permanentes como la excesiva dependencia de sus fondos propios, la restricción al acceso del crédito bancario, la utilización de créditos de provisión y la existencia de costos financieros elevados dada su posición objetiva de riesgo: costos en la generación de información (y por ende, altos costos de transacción), riesgos morales (falta de reputación debida a su corta trayectoria empresarial y a su propia inexperiencia), riesgos tecnológicos (en los casos que vayan a desarrollar un nuevo producto) y riesgos de mercado. Estas

¹ Las facturas de servicio público permiten la verificación de la residencia del solicitante,

² Líneas de crédito: materia prima, activos, mejoramiento de las instalaciones o mano de obra.

³ MINISTERIO DEL TRABAJO. COLOMBIA. Programa Nacional de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento de las Políticas de Empleo, Emprendimiento y Generación de Ingresos en el ámbito Regional y Local. Diagnóstico IPIALES. Disponible en: <<file:///C:/Users/VICTOR/Downloads/IPIALES.pdf>> Consultado: 08 Marzo 2017

limitaciones definen las tasas más altas para cubrir los mayores riesgos de las microempresas) y los plazos de los instrumentos financieros que se dirigen a estas unidades productivas.

Además de los problemas financieros derivados de su reducida escala, se han identificado otras deficiencias estructurales que dificultan el desarrollo de las microempresas: bajo nivel de organización, poca o nula diversificación del trabajo, escasa separación entre el trabajo y el capital, reducidos mercados, bajo desarrollo tecnológico y baja calificación de la fuerza de trabajo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ha incidido el otorgamiento de los microcréditos de Bancamía en la calidad de vida de los microempresarios ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura, durante los periodos 2015-2016 ?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación mediante la aplicación de procesos metodológicos, financieros y el desarrollo de estrategias de inversión adecuadas, sustentado bajo los conceptos de análisis de mercado, estudio de sostenibilidad. Determina el impacto posterior a la inversión de los microcréditos y la afectación que esta genera a la calidad de vida de manera positiva o negativa entre los clientes de Bancamía ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura.

Lo descrito anteriormente, podrá establecer un modelo apropiado de inversión de los microcréditos el cual permita un desarrollo sostenible de su unidad productiva y sus condiciones de vida.

En relación con los objetivos propuestos esta investigación busca analizar la incidencia que ha tenido el otorgamiento de los microcréditos de Bancamía en la calidad de vida de sus clientes de las comunas 5, 6, 7 y 8 durante el periodo 2015-2016; mediante un estudio socioeconómico a las unidades productivas; además se desea conocer cuál ha sido el crecimiento económico que han tenido las comunas objetos de estudio y su aporte en el mejoramiento de la calidad de vida de los consumidores financieros de la entidad.

Este trabajo se convierte en herramientas para la comunidad universitaria como un instrumento de apoyo para futuras investigaciones sobre el desarrollo de la calidad de vida de los usuarios del mercado financiero del Distrito de Buenaventura; de igual manera sirve de consulta para iniciar otro tipo de investigaciones relacionadas con el sector bancario.

Administración de Empresas es una carrera involucrada en el desarrollo económico local y nacional, que desarrolla en su formación diferentes áreas del conocimiento; por lo cual, resulta pertinente la realización de este trabajo, que permite a los investigadores poner en práctica lo aprendido, mejorando así sus capacidades.

Este trabajo es pertinente, porque permite cumplir con un requisito indispensable, para complementar el desarrollo profesional encaminado a ser administrador de empresas y emprendedor, mediante una actividad en la cual el mismo se documenta de nuevos conocimientos enfocados al sector bancario.

La tecnificación, es un pilar fundamental para el desarrollo de los procesos económicos de cualquier entidad, a raíz de esto, este trabajo constituye un material importante donde se analiza, como las nuevas tecnologías permitirán ofrecer servicios más eficientes y eficaces a la población en general; e igualmente aplicar los desarrollos tecnológicos a los procesos de Bancamía, trayendo consigo un impacto positivo para la entidad.

Además le aportará a Bancamía una herramienta de medición, la cual le permite identificar el impacto que ha generado el otorgamiento de sus productos (CDT's, cuentas de ahorro, microcrédito). Igualmente permitirá visualizar los sectores de mayor desarrollo económico y la aplicación de diversos programas que contribuyan al crecimiento continuo de las unidades productivas ubicadas en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura; y como fin último el mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia que ha tenido el otorgamiento de los microcréditos de Bancamía en la calidad de vida de los microempresarios ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura, durante los periodos 2015-2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un estudio Socioeconómico a cada una de las unidades productivas de las comunas 5, 6, 7 y 8 que han sido beneficiadas con el otorgamiento de microcréditos de Bancamía, durante los periodos 2015-2016.

Analizar el impacto social que ha generado el otorgamiento de microcréditos por parte de Bancamía en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura, durante los periodos 2015-2016.

Realizar paralelo de la calidad de vida de los clientes de Bancamía ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura, antes y después del otorgamiento de los microcréditos.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO CONTEXTUAL

3.1.1 Población

A continuación se describen las características principales de la población asentada en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura.

El tamaño poblacional arrojado en el último censo de 2014, es de diecisiete mil ochenta personas (17.080) esta población se distribuye en un 52,6% por el sexo femenino equivalente a 8.981 personas, y el 47,4% corresponde al sexo masculino el cual equivale a 8.099 personas.

3.1.2 Características Educativas

Las características educativas de las comunas 5, 6, 7 y 8 se describen a continuación:

Tabla N° 1

NIVEL EDUCATIVO	PARTICIPACIÓN (%)	No. DE PERSONAS
Preescolar	3,2	546.560
Básica primaria	42,6	7.276.080
Básica secundaria	20,7	3.535.569
Media Vocacional	11,0	1.878.800
Técnico, Tecnólogo y Profesional	2,90	495.320
Analfabetismo	19.6	3.347.680
TOTAL	100,00	17.08

Fuente: tomado caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.⁴

3.1.3 Características Económicas

El volumen de ingresos por personas mayores de 18 años se encuentra distribuido de la siguiente manera:

⁴ caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA, María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/2015>

Personas que generan ingresos por más de un SMLV son del 56,1% que representan 5.230 personas.

Otro grupo de personas que generan ingresos mensuales inferiores a 1 SMLV; es del 43.9% que representan 3.786 personas.⁵

En cuanto al origen de los ingresos se han identificado cuatro modalidades en cuanto a su procedencia: un 63,9% de las personas perciben sus ingresos por actividad laboral por labor u obra, por ejemplo: trabajadores de construcción, reemplazos temporales, estibadores etc.; por otro lado el 15,6% de las personas reciben sus ingresos por actividad laboral permanente o contratos con empresas locales; el 1,5% de las personas obtienen sus ingresos a través de giros o remesas; un porcentaje 16,5% de las personas afirmaron que sus ingresos provienen de otras actividades las cuales prefirieron no especificar.

Un porcentaje de 2,5% de las personas de dieciocho años o más, afirman que sus ingresos son generados por más de una actividad diferente a la original de sus ingresos (actividades ocasional, permanente, giros o remesas y otra).

3.1.4 Condición Laboral

La condición laboral de la población objeto de estudio la cual es de 17.080 arroja que la población de 18 años en adelante en un porcentaje del 54,60% para un total de 9326 personas presentan las siguientes tendencias: las personas en condición de desempleo representan un 37,7% para un total de 3516 personas, con un porcentaje del 15% de personas que cuentan con la condición de pensionados por entidades del estado y el otro 22,7% es la población con limitado acceso al mercado laboral debido a la poca oferta de empleabilidad que existe en la ciudad, La categoría de independientes o microempresarios presenta un 37,1% del total de la población económicamente activa para un total de 3460 personas; este porcentaje representa gran parte de la economía que mueve la ciudad a parte de la actividad portuaria, al considerarse una ciudad de transición para personas extranjeras y turistas, el sector comercial representa los mayores ingresos para la ciudad, por otro lado las personas en situación de empleo fueron 2248 personas que representan el 24,1%, esta parte de la población se concentra principalmente en sectores comerciales, entidades bancarias, medios de transporte, instituciones del estado y sector portuario, también es importante considerar que un 1.1% representados en 102 personas cuentan con empleos jornales, los cuales no representan ingresos fijos y constantes

⁵ caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA, María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/> (consultado 20 de marzo 2015)

3.1.5 Tipo de Ocupación

Las ocupaciones de la población económicamente activa que representa 7.209 personas arrojada por el censo, presenta la siguiente tipología clasificada por sectores económicos de la siguiente forma: el 48,6% personas se ubica en el sector de servicios; el 9,7% de las personas se ubica en el sector comercio; el 6,9% de las personas se ubica en el sector agrícola; el 0,3% de las personas dice ubicarse en el sector industrial y el 34,5% restante responden a la condición de pensionados

3.1.6 Capacidad de Ahorro

Del total de población de dieciocho años o más que percibe ingresos, solamente un 11,5% (1077 personas) afirman tener un nivel de ahorro. El restante 88,5% (8249 personas) afirman categóricamente no presentar ningún nivel de ahorro.

3.1.7 Acceso al Crédito

Los servicios financieros del sector bancario es limitado a la población joven y solo un 6,9% que representa 644 personas afirman haber tenido o tener crédito, mientras que la gran mayoría de la población con un 93,1% que representan 8862 personas dicen no haber tenido, ni tener crédito con la banca pública o privada.⁶

3.1.8 Tipo de Negocios en la Zona

El 79.3 % de la población mayor de 18 años (7396) expresan que no han tenido experiencia en la administración de negocios, mientras que el 20,7 % (1930 personas) si la han tenido; Bancamia solo cuenta con 650 clientes o negocios registrados dentro de su base de datos con otorgación de microcrédito; de la población que expresa tener experiencia en la administración de negocios se evidencio que se encuentran distribuidos en los siguientes sectores económicos: Servicios el 46,6% (899 personas), seguido del sector comercio con un 43.3% (836 personas), sector industrial con el 3,5% (67 personas) y finalmente el sector agrícola con 6,6 % (128 personas)

⁶ Ccaracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA, María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/> (consultado marzo 20 de 2015)

3.1.9 Antigüedad de los Negocios

Para las personas que dicen poseer negocios en la zona, los tiempos de duración de estos oscilan entre 1 y 25 años de antigüedad. El criterio de clasificación se da para estudio por lustros, o periodos de cinco años, lapso de tiempo que permite la consolidación de la actividad. De esa forma la distribución de 1 a 5 años con una participación porcentual de 59% que representan 1139 negocios, sin embargo Bancamia solo ha logrado tener presencia en 650 de estos negocios; el rango de 6 a 10 años con un porcentaje de 18,4% para un total de 354 negocios; de 11 a 15 años con un 17,7% para un total de 343 negocios; de 16 a 20 años con un porcentaje de 3,8% para un total de 71 negocios; de 21 a 25 años un porcentaje 1,1% para un total de 23 negocios.

3.1.10 Aspectos Sociales

- Tiempo de Permanencia en la zona

El tiempo de permanencia en la zona está calculado por hogares y se mueve en un rango de menos de un año hasta setenta años. La lectura que se realiza de la información obtenida se lleva a cabo estableciendo una división entre los hogares que tienen 30 años o menos de permanencia en la zona los que representan un porcentaje del 83,97% para un total de 3162 hogares, y los que llevan entre 31 a 70 años los cuales representan el 16,03% para un total de 604 hogares.⁷

- Participación Comunitaria

La participación comunitaria de los habitantes de la zona de acuerdo a las respuestas se presenta de la siguiente manera el 89,2% de los hogares no participan en ninguna organización social o comunitaria para un total de 3358 Hogares. Tan solo un 10,8% de los hogares equivalentes a 408 hogares, cuentan con algún miembro que participan en organizaciones sociales o comunitarias.

Los hogares que participan comunitariamente se agruparon de la siguiente manera de acuerdo con su temática en orden descendente de participación:

Grupo de actividades Religiosas Representa el 44,9% de los hogares para un total de 183.

Grupo de actividades de Liderazgo Local Representativo. Está compuesta por las JAC, JAL, los líderes comunales, los comités de gestión social y los consejos comunitarios. Representan el 33,8% de los hogares para un total de 138.

⁷ caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA, María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/> (consultado marzo 20 de 2015.)

Grupo de actividades Lúdico-Artísticas. Está compuesto por las actividades de baile, canto, danza, deportes y folclor. Representan el 7,5% de los hogares para un total de 31.

Relacionadas con los Servicios Sociales. Está compuesto por los programas del adulto mayor, familias en acción, madres comunitarias de ICBF y organizadoras de eventos. Representan el 6,1% de los hogares para un total de 25.

Grupo actividades relacionada con los Servicios Comunitarios Está compuesto por diferentes asociaciones, ASOPARUPA, cabildos indígenas, cuerpo de bomberos, fundaciones, programas para niños y semilleros. Representan el 4,2% de los hogares para un total de 17.

Grupo de actividades políticas Está compuesto por diferentes grupos políticos y por el proceso de comunidades negras PCN. Representa el 3.5% de los hogares para un total de 14.

- Servicio de Salud

De la población objeto de estudio la condición de acceso al servicio de salud es la siguiente: un 58,8%, que representan 10051 personas tienen algún tipo de servicio de salud mientras que 41,2% que representan 7029 personas están por fuera de la oferta de los servicios. La condición de las personas que tienen acceso a los servicios de salud el 89,2% que representan 8968 personas se ubican en el régimen subsidiado de salud y tan solo el 10,8% que representan 1083 personas se pertenecen al régimen contributivo.⁸

- Acceso a Servicios Públicos

De acuerdo a las respuestas de los 3766 hogares encuestados la realidad de los servicios públicos que presenta la zona es la siguiente: el 87,8% de los hogares es decir 3306 no cuentan con servicio de teléfonos; el 12,2% es decir 460 hogares cuentan con servicio de telefonía fija. El servicio de alcantarillado tan solo cuenta con este servicio el 9,4% de los hogares para un total de 355; el 90,6% de los hogares no cuenta con servicio de alcantarillado para un total de 3411. El servicio de energía es el de mayor cubrimiento en la zona de estudio el 88% de los hogares cuenta con este servicio para un total de 3313; tan solo un 12% de los hogares no cuenta con el servicio un total de 453.

El servicio de aseo presenta la siguiente condiciones el 66,2% de los hogares no utiliza ese servicio para un total de 2492; los hogares que presentan el servicio es 33,8% para un total de 1274. Para el servicio de agua es importante anotar que las condiciones de la zona es la siguiente el 62% de los hogares no tiene acceso este

⁸ caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA ,María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/> consultado marzo 20 de 2015)

servicio para un total de 2336; los hogares que tienen este cubrimiento es el 38% para un total de 1430 hogares; esto solo demuestra que muchas de las necesidades básicas de la población se encuentran insatisfechas lo que ha impedido que se alcance un estado ideal frente al concepto de calidad de vida

- Propiedad de los Predios

La condición de tenencia de los predios, por los hogares que los habitan, está basada en el número de viviendas arrojada por el censo para la zona objeto de intervención. El mayor porcentaje es el de vivienda propia, con un 73,6% perteneciente a 2770 hogares. Sigue en importancia el de vivienda en usufructo con un 13,2% que representa 572 hogares. Continúa el de vivienda arrendada con 10,2% equivalente a 390 hogares. Un pequeño porcentaje de 3% equivalente a 34 hogares se clasifica como otro tipo de tenencia.

La legalidad de los predios tiene una topología variada cuyas viviendas con escritura representan el 35,8%, es decir 1348 hogares. Las viviendas sin escritura representan el 30%, es decir 1128 hogares y las viviendas sobre las cuales existe un documento de compraventa representan el 28,9% para un total de 1087 hogares. El porcentaje más bajo, 5,3% es el de las viviendas con título de propiedad las cuales representan 203 hogares.⁹

3.2 MARCO TEÓRICO

Se han separado los aspectos objetivos de la calidad de vida (indicadores sociales) y los aspectos subjetivos o percibidos. Se podrá enunciar que los principales factores que se tienen en cuenta en el estudio de la calidad de vida.¹⁰ Son los siguientes:

1. Bienestar emocional
2. Riqueza material y bienestar material
3. Salud
4. Trabajo y otras formas de actividad productiva
5. Relaciones familiares y sociales
6. Seguridad
7. Integración con la comunidad

⁹ caracterización sociodemográfica de la población de bajamar 2009.pag 70. GÓNGORA, María. Disponible en <http://www.revistaescala.com.enlinea/> (consultado 20 de marzo 2015)

¹⁰ ARDILA, Rubén. Calidad de vida: una definición integradora. En: Revista Latinoamericana de Psicología. 2003. Vol.35, No. 2, p. 161-164.

- **Definiciones**

Entre las definiciones propuestas de calidad de vida se encuentran los siguientes autores o fuentes:

Viney y Westbrook (1981) señalan el carácter multidimensional y complejo del concepto de calidad de vida, y lo refieren a la manera en que los pacientes hacen significativas sus experiencias.

Cuervo-Arango (1990) articula estos conceptos y considera que el estudio de “Calidad de vida desde una perspectiva psicológica” se convierte, en el estudio subjetivo del bienestar individual o grupal. A su vez, considera la satisfacción con la vida como un indicador de bienestar y por tanto, como un indicador subjetivo de calidad de vida, concepto que según esta autora hace referencia y debe su existencia a la felicidad, entendida ésta como fin último hacia el que tiende el ser humano.

Horley (1984) “analiza estos conceptos y concluye que las diferencias entre ellos estriban, en cierta medida, en su nivel de subjetividad. Este autor, desde una posición más comprensiva, define el término de calidad de vida como la relación entre la idoneidad de las circunstancias materiales y los sentimientos de la persona acerca de esas circunstancias”¹¹. La satisfacción con la vida generalmente se refiere a la valoración personal de la propia condición, comparada con una referencia externa estándar, o con las aspiraciones personales. Por último, el término felicidad habitualmente es utilizado para referirse a sentimientos transitorios de bienestar en respuesta a los acontecimientos de cada día.

García-Riaño e Ibáñez (1992) consideran que a pesar de la pluralidad de las dimensiones intervinientes en la calidad de vida, ésta se debe estimar desde la unidad, concibiéndola así como «la valoración que el sujeto hace, en un momento dado, de su vida completa considerada como un todo, con referencia no sólo al momento actual, sino también a un pasado más o menos próximo ya un futuro más o menos distante.

Walker y Rosser (1987) señalan que el término calidad de vida «representa un amplio espectro de dimensiones de la experiencia humana que van asociadas con desarrollar un sentido de plenitud y felicidad personal.

McDowell y Newell (1987) describen la evolución que ha sufrido el concepto de calidad de vida desde concepción puramente material en términos de ingresos, posesiones y símbolos de éxito profesional hacia una concepción más espiritual,

¹¹ HORLEY, J. *The Gerontologist*, Citado por: BOBES, Julio. Desarrollo Histórico del Concepto de Calidad de Vida (en línea). *En*: Revista Psiquiatría. 1993. Vol. 5, no. 6, p. 5-9. Disponible en: < <https://google/4atk4m> (consultado 3 de octubre de 2015)

en la que los ejes constitutivos serían conceptos más subjetivos tales como Satisfacción con la vida, desarrollo personal y participación en la comunidad

“El concepto de calidad de vida posee un origen económico, pero, desde la economía, se extiende a muchos otros dominios como la política, la ingeniería, la Sociología, la pedagogía y otros.”¹² Sólo que, adicionalmente, se hace imperativo aquí recordar que la economía es la ciencia que se ocupa de las relaciones medios-fines. Precisamente en relación con esto, la calidad de vida hace referencia a dos ideas básicas: la responsabilidad ante el futuro, y las políticas racionales y razonables de conservación de la naturaleza (y notablemente la biología de la conservación y la ecología de la conservación).

El concepto de calidad de vida no es antropológico ni antropocéntrico, y se refiere, por el contrario, a la posibilidad de hablar racional y razonablemente de una perspectiva ecocéntrica o biocéntrica, dentro de la cual queda incluida, como un momento adicional, la dimensión predominante en la historia de la humanidad, la cual era predominantemente antropocéntrica. El concepto de calidad de vida tiene como punto de partida una conciencia ecológica en estrecha alianza con los temas y problemas de la economía, la política, los temas de salubridad y justicia sanitaria, pero el referente final no es única ni principalmente el ser humano, sino, además, la pertenencia de los seres humanos a un medio ambiente que es considerado ya no como recurso, sino como una dimensión de la cual dependemos literalmente todos. Como se recordará, el concepto de medio ambiente es esencialmente un concepto abierto e indeterminado.¹³

Las relaciones entre bienestar material y calidad de vida se han investigado ante todo en el contexto de la felicidad. Es claro que el ingreso y la felicidad no se correlacionan directamente, y que esta relación varía con el nivel de ingreso, la satisfacción o insatisfacción de las necesidades básicas y otros factores. Hay comparaciones trans-culturales que buscan estudiar estos factores en distintos contextos y en diferentes países. De hecho el dinero no compra la felicidad. Pero la no satisfacción de necesidades básicas es incompatible con la felicidad en la mayor parte de las situaciones; Igualmente la importancia de tener relaciones armónicas con el ambiente natural y con la comunidad de la cual somos parte¹⁴.

Factores materiales

Factores ambientales

¹² MALDONADO, Carlos. Calidad de Vida. Enfoques, perspectivas y aplicaciones del concepto, (en línea) Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. ISBN 958-701-444-8, coautor; capítulo: —¿Es posible hablar de evolución o de progreso de la calidad de la vida?, P. 5. Disponible en: < <https://goo.gl/XrpKXm> >.

¹³ *Ibíd.*, p. 6 (consultado 3 de octubre de 2015)

¹⁴ SUAREZ, Enrique. Citado por: BOBES, Julio. Desarrollo Histórico del Concepto de Calidad de Vida (en línea). *En: Revista Psiquiatría*. 1993. Vol. 5, no. 6, p. 5-9. Disponible en: < <https://goo.gl/4atk4m> > (consultado 3 de octubre de 2015)

Factores de Política relacionamiento

Política Gubernamental

Bienestar subjetivo

Factores materiales: Los factores materiales son los recursos que se tienen

Ingresos disponibles

Posición en el mercado de trabajo, Salud, Nivel de educación, etc

- **Factores Ambientales**

Los factores ambientales son las características del vecindario/comunidad que pueden influir en la calidad de vida, tales como:

Presencia y acceso a servicios, grado de seguridad y criminalidad, transporte y movilización, habilidad para servirse de las nuevas tecnologías que hacen la vida más simple También, las características del hogar son relevantes en determinar la calidad de las condiciones de vida.

- **Factores de Relacionamiento**

Incluyen las relaciones con la familia, los amigos y las redes sociales. La integración a organizaciones sociales y religiosas, el tiempo libre y el rol social después del retiro de la actividad económica son factores que pueden afectar la calidad de vida en las edades avanzadas, Cuando la familia juega un rol central en la vida de las personas adultas mayores, los amigos, vecinos y otras redes de apoyo pueden tener un rol modesto.

- **Políticas Gubernamentales**

La calidad de vida no debe ser considerada solamente tomando en consideración la perspectiva de los individuos, sino también que hay que considerar la perspectiva social.¹⁵

¹⁵ SUAREZ, Retuerta. Desarrollo histórico del concepto de calidad de vida. Disponible www.uniovi.es.2015 (consultado 3 de octubre de 2015)

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Consumidor financiero: “Es todo cliente y/o usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la Ley o el Gobierno Nacional”¹⁶.

Conflictos de intereses: “Es cuando un interés laboral, personal, profesional, familiar o de negocios de la persona servidora pública pueda afectar el desempeño imparcial, objetivo de sus funciones”¹⁷

Crédito: “Operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona, en la cual este se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo”¹⁸

Materia prima: “La materia prima son los elementos que se transforman e incorporan en el producto final. Un producto terminado tiene incluido una serie de elementos y subproductos, que mediante un proceso de transformación permitieron la creación final del producto final”¹⁹

Predio: “Es el inmueble perteneciente a una persona natural o jurídica, o a una comunidad, situado en un mismo municipio y no separado por otro predio público o privado”²⁰.

Superintendencia financiera: “Es la entidad gubernamental encargada de supervisar los sistemas financiero y bursátil encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia Establecida en la Ley 45 de 1923 bajo el nombre de Sección Bancaria. En 2005 fue fusionada en la Superintendencia de Valores y cumple su misión institucional mediante la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras”.²¹

Unidad productiva: “se entiende como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, cuya planta de personal no supere los diez (10) trabajadores.”²²

¹⁶ Quien es el consumidor financiera Ley 1328 de 2009.Banco finandina. Disponible en www.bancofinandina.com . (consultado el 19/06/2017)

¹⁷ Disponible en www.contraloria.cdmx.gob.mx(consultado el 19/06/2017)

¹⁸ Disponible en www.superfinanciera.gov.co. (consultado el 19/06/2017)

¹⁹ Disponible en www.elmundo.com.ve(consultado el 19/06/2017)

²⁰ Artículo 11 de la resolución 2555 del 1988 del instituto geográfico. Agustín Codazzi.pag 237(consultado el 19/06/2017)

²¹ Disponible en www.superfinanciera.gov.co. (consultado el 19/06/2017)

²² Disponible en www.superfinanciera.gov.co. (consultado el 19/06/2017)

3.4 MARCO LEGAL

Según la ley 1328 de 2009: todas las entidades financieras se encuentran vigiladas y reglamentadas por la superintendencia financiera de Colombia; la cual es la encargada de establecer todas las ordenanzas para cada entidad financiera buscando la correcta implementación de los procesos.

Información al consumidor financiero.

Artículo 9º. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. en desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

Parágrafo 1. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades vigiladas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros. así mismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el consumidor financiero, como sería la exención o no del gravamen a las transacciones financieras, entre otros. Adicionalmente, deberán indicar al cliente los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

Igualmente, las entidades deberán informar de manera clara, si dentro de sus reglamentos tienen contemplada la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente, así como el rango o tipo de quejas a las que aplica. Esta información deberá ser suministrada a los clientes de la entidad vigilada, con una periodicidad por lo menos anual.

Parágrafo 2. Publicidad de los contratos. las entidades vigiladas deberán publicar en su página de internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la superintendencia financiera de Colombia, para consulta de los consumidores financieros.

Parágrafo 3. La superintendencia financiera de Colombia, deberá publicar trimestralmente, en periódicos nacionales y regionales de amplia circulación, y en forma comparada, el precio de todos los productos y servicios que las entidades vigiladas ofrezcan de manera masiva.

Artículo 10. Oportunidad de la información al consumidor financiero. Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato. En el evento en que la entidad Vigilada incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir.²³

²³ WWW.SUPERFINANCIERA.COM_ - información extraída de la bodega de datos (consultado el 14 de junio de 2017)

TABLA N° 2 Tasas de intereses fijados por la superintendencia financiera

		Bancos comerciales		Compañías de financiamiento comercial		Entidades financieras especiales		Cooperativas financieras	
Modalidad de crédito	Cuenta	Tasa	Monto	Tasa	Monto	Tasa	Monto	Tasa	Monto
Agregados Créditos de Vivienda	Construcción de Vivienda diferente de VIS (Colocación en Pesos)	12,32%	71,38					14,28%	1,34
	Construcción de Vivienda diferente de VIS (Colocación en UVR)	5,71%	192,70						
	Construcción de Vivienda VIS (Colocación en Pesos)	11,99%	0,26			11,00%	0,98	13,57%	4,76
	Construcción de Vivienda VIS (Colocación en UVR)	6,08%	102,60			6,70%	3,85		
	Adquisición de Vivienda diferente de VIS (Colocación en Pesos)	12,34%	758,01	13,14%	1,55	10,65%	20,43	13,52%	2,34
	Adquisición de Vivienda diferente de VIS (Colocación en UVR)	8,80%	45,17	10,70%	0,08	7,02%	28,09		
	Adquisición de Vivienda VIS (Colocación en Pesos)	12,86%	124,66	14,40%	1,97	10,81%	7,77	13,22%	3,57
	Adquisición de Vivienda VIS (Colocación en UVR)	9,30%	36,52	10,70%	3,81	6,89%	32,33		
Agregados Créditos de consumo	Entre 31 y 365 días	22,99%	29,97	27,19%	6,37	13,27%	0,01	18,22%	0,99
	Entre 366 y 1095 días	26,05%	476,04	22,59%	19,04	14,28%	0,05	17,92%	14,98
	Entre 1096 y 1825 días	20,64%	1.562,20	19,50%	42,16	14,33%	0,08	19,67%	47,83
	A más de 1825 días	17,94%	2.117,65	17,77%	85,87	14,22%	0,31	19,41%	26,76
Agregados Microcréditos (Diferentes de Leasing)	Entre 31 y 365 días	41,16%	35,80	47,25%	0,55			23,42%	0,28
	Entre 366 y 1095 días	37,63%	296,44	37,88%	6,13			24,37%	3,84
	Entre 1096 y 1825 días	32,86%	55,39	24,03%	0,28			27,36%	4,09
	A más de 1825 días	22,71%	4,82	24,93%	0,07			24,54%	1,37
Agregados Microcréditos (Modalidad de Leasing)	Entre 31 y 365 días	12,54%	0,01						
	Entre 366 y 1095 días	13,66%	0,02						
	Entre 1096 y 1825 días	21,44%	0,25						
	A más de 1825 días	27,27%	0,04						

Fuente: tomado superfinanciera²⁴

²⁴ Banco de la República - Gerencia Técnica - información extraída de la bodega de datos -Serankua- (consultado el 14/06/2017 19:46:43)

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la orientación del proyecto se realizó un tipo de estudio descriptivo. El cual permitió especificar las características relevantes de las personas, grupos, comunidades y demás objetos de estudio, mediante técnicas específicas en la recolección de información, como la observación y las entrevistas. El muestreo utilizado permitió la recolección de información, y dicha información obtenida se sometió a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. Para Carlos Méndez “El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.”²⁵

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método inductivo, “es aquel por el cual se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos”²⁶. En cuanto al proyecto este método ayudó a llegar a conclusiones generales.

Método de análisis, “Para Carlos Méndez el análisis es un “proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad”. El análisis fue una herramienta fundamental para el estudio de la información que se recolectó en el proceso de investigación.

4.3 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de recolección de información que se emplearon para las fuentes primarias son:

Encuestas cerradas y de selección múltiple para medir el nivel de aceptación del producto, que además estaban compuestas por preguntas que ayudaron a determinar la viabilidad del proyecto; además se realizarán entrevistas no estructuradas con el fin de recoger información actualizada y tener una interacción cara a cara con el posible consumidor.

²⁵ MENDEZ, Carlos. Metodología de la investigación 4ª edición. Mexico.pag 249.2011

²⁶ Ibid. Pag 249

La observación permitió tener una proyección más clara sobre el entorno, la conducta de los consumidores, sus preferencias y necesidades; mediante la observación se pudo obtener información distinta a la de encuestas y entrevistas. Sondeo de opiniones para la recolección de fuentes secundarias se recurrió a libros, trabajos de grado de la Universidad del Valle, así como también a documentos y artículos de investigaciones realizadas por profesionales en la especie.

4.4 Tratamiento de la Información

Se realizará un análisis y consenso de la información recolectada y estos resultados aportaran una visión más amplia de la calidad de vida con la que cuentan los clientes de Bancamía al otorgarles microcréditos; de la misma forma permitirá desarrollar estrategias que permitan un crecimiento económico sostenible en estos sectores; con el fin que se dé cumplimiento a la misión de la entidad la cual está en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos.

4.5 Presentación de la Información

Los resultados que arroje la investigación se desarrollaran en presentación escrita lo cual permitirá a la entidad dar uso de la misma y tenerla como base para la implementación y desarrollo de nuevas estrategias. Lo cual se presentara bajo análisis, tabulación y gráficas

5. ESTUDIO DE MERCADO

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Conocer la incidencia del otorgamiento de los microcréditos en la calidad de vida de los clientes, y las características de los productos y servicios ofrecidos por Bancamía.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio Socioeconómico de las unidades productivas en las comunas 5, 6, 7 y 8 definidas en la muestra.
- Analizar la contribución de los microcréditos en la calidad de vida de los clientes ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del Distrito de Buenaventura.
- Definir el mercado potencial de Bancamía y el impacto que genera con la otorgación de sus productos financieros.
- Analizar la competencia del mercado en lo referente a los microcréditos.

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

5.3.1 Microcrédito

Se define como capital de financiamiento que se otorga a unidades productivas pequeñas con el objetivo de poder fortalecer su actividad tanto en materia prima, activos (inmuebles) o mejoras locativas.

Su otorgamiento se realiza a través de un estudio previo el cual lo lleva a cabo un analista designado quien recolecta información cualitativa y cuantitativa de las condiciones y funcionamiento del negocio o unidad productiva, basado en las evidencias encontradas se realiza un estudio que permite determinar la viabilidad de otorgamiento del microcrédito, de igual forma permite determinar la sostenibilidad continua de la unidad productiva en el tiempo y su proyección de incremento de ingresos y materia prima.

5.3.2 Destino del Microcrédito (Inversión)

La inversión o destinación del microcrédito puede ser realizada en compra de materia prima, lo que permitirá aumentar su nivel de inventario; de igual forma se puede realizar, la compra de activos lo que permitirá ampliar la capacidad de aumentar el nivel de producción, almacenamiento o mayor rapidez en los procesos.

Por otro lado se podrán realizar mejoras locativas, lo que permitirá ampliar los espacios y brindar un mejor aspecto a las condiciones del establecimiento y así obtener un lugar más agradable y atraer más clientes.

5.3.3 Características

En la actualidad el sector microempresarial accede a los productos financieros de Bancamía gracias a que son de fácil consecución; los requisitos para acceder a las diferentes líneas de créditos son: (antigüedad mínima de 10 meses en su unidad productiva, soportes de la actividad o facturas de compra de su materia prima o insumos, recibo de servicios públicos el cual permite verificar la residencia del solicitante, fotocopia de la cédula ampliada al 150% y posteriormente se solicitara una garantía como respaldo del microcrédito dependiendo el nivel de riesgo o monto de crédito) estos mínimos requisitos le brindan al cliente mayor facilidad para acceder a los microcréditos y posteriormente su otorgamiento.

5.3.4 Productos o Servicios Sustitutos

Entidades o personas naturales; los cuales le ofrecen al cliente o usuario productos o servicios financieros los cuales pueden suplir las mismas necesidades, el principal sustituto es el agiotista o gota a gota el cual ofrece un pequeño capital a los microempresarios para que puedan realizar inversiones; por otro lado existen otras entidades que ofrecen este producto tales como:

Wwb s.a, Fundación de la Mujer, Banco Agrario, Banco de Bogotá, Creafam, Banco Caja Social, Finamérica, Mundo Mujer

5.3.5 Mercado Potencial

El mercado potencial está conformado por todos los clientes que desarrollan alguna actividad económica o cuentan con algún negocio, enfocado principalmente en las comunas 5, 6, 7 y 8.

5.3.6 Mercado objetivo

Se sabe que BANCAMÍA no ha abarcado el 100% de los negocios situados en las comunas 5, 6, 7 y 8 los cuales son aproximadamente 1930 negocios , sin embargo cuenta con un porcentaje del 33.7% de negocios aproximadamente en su base de datos con microcréditos que servirán como objeto de estudio y análisis.

De acuerdo con la base de datos de Bancamía, tienen otorgación de microcrédito alrededor de 450 negocios abiertos al público y 200 que no se encuentran abiertos al público o con un local establecido. Esta información fue suministrada a través de la recolección de datos que emprende la entidad por medio de referidos o toma de zonas, donde se obtienen de primera mano todos los datos

5.3.7 Caracterización del mercado objetivo

Las unidades productivas que han servido como base de análisis o estudio lleva una trayectoria con Bancamía manejando sus diferentes productos financieros; lo que permitirá determinar un concepto amplio sobre la calidad de vida de estos clientes.

Los elementos principales son sus experiencias y el impacto que ha generado el acceso a los microcréditos, teniendo en cuenta sus condiciones de vida (vivienda, alimentación, educación entre otros).

Clientes con antigüedad mayor a 1 año

Clientes ubicados en las comunas 5, 6, 7 y .8

5.4 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

5.4.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el sector bancario no ha determinado el impacto que genera la otorgamiento de los microcréditos en la calidad de vida de sus clientes. Solo se han realizado encuestas de satisfacción lo que solo se enfoca en el servicio ofrecido y no en el impacto que este genera.

En la actualidad el sector microempresarial accede a los productos financieros gracias a que son de fácil otorgamiento los requisitos para acceder a las diferentes líneas de microcréditos son mínimos y le brindan al cliente mayor facilidad para acceder a los microcréditos y posteriormente su otorgamiento; esto con la visión de generar una mayor inclusión financiera y así generar recursos en su unidad productiva aumentando su materia prima, activos, mejoramiento de las instalaciones o mano de obra; de la misma forma buscan lograr mejoras condiciones de vida para ellos y quienes los rodean.

Por lo anterior se requiere hacer una investigación cualitativa, que permita recoger información directa sobre la calidad de vida de los clientes actuales de microcréditos en Bancamía, acompañamiento, generación de ingresos, rentabilidad de la inversión, necesidades básicas satisfechas.

5.4.2 Muestra

La investigación va dirigida a los microempresarios de las comunas 5, 6 ,7 y 8 dentro de los barrios Inmaculada, Santafé, Jardín, Porvenir, Miraflores y Oriente, donde se cuenta con un aproximado de 1037²⁷ negocios establecidos de manera formal e informal; en los cuales BANCAMÍA cuenta con 650 de estos negocios en su base de datos como clientes o usuarios de productos financieros tales como: microcréditos, cuentas de ahorro, cdt°s.

5.4.3 Tamaño de la Muestra.

La técnica a utilizar corresponde a un muestreo aleatorio simple con la aplicación de encuestas. Tomando como soporte la base de datos con la que cuenta el banco de los microempresarios de este sector y datos estadísticos expuestos con anterioridad; teniendo en cuenta que esta información dispone de clientes con algún producto financiero.

²⁷ informe de caracterización Bancamia buenaventura 2016,información extraída base de datos intramia. informe interno (consultado diciembre 15 de 2016)

Alcance o extensión: Comunas 5, 6, 7 y 8 (Barrió Inmaculada, Santafé, Jardín, Porvenir Miraflores, Oriente)

Tiempo. De 15 A 20 días. Desde el 11 hasta el 25 de SEPTIEMBRE del 2016 Aprox.

Aplicación de la encuesta: La encuesta se aplicará de manera personalizada, tomándose una muestra representativa de encuestas, las cuales serán realizadas a microempresarios, a quienes se les dará a conocer el concepto y objetivo de la encuesta; con el fin de obtener datos reales que apoyen la investigación.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra N = Es la población p = Probabilidad de éxito, que puede ser del 50% q = Probabilidad de fracaso (1 – p) z = Nivel de confianza, para un nivel de confianza del 95%, z es igual a 1.96 e = error máximo 10%

$$n: \frac{650 * 0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}{(650 - 1) * 0.1 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 97$$

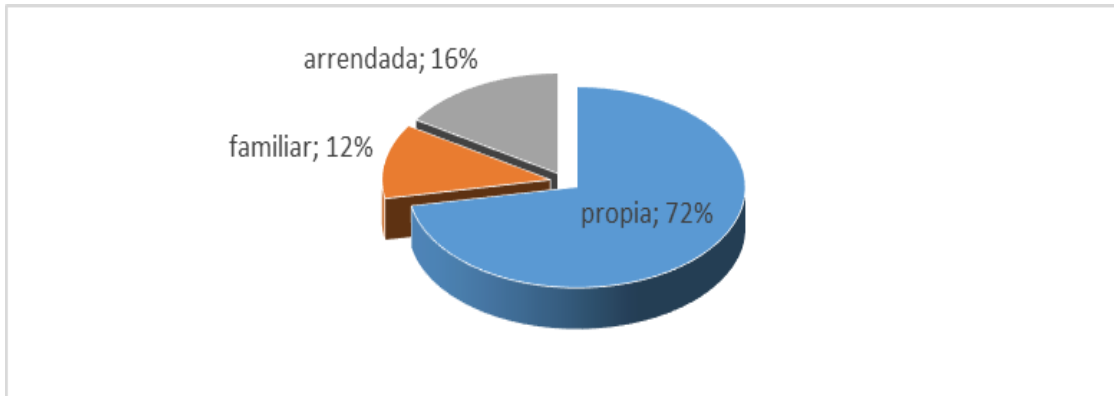
$$(6501) * 0.1 + 0.95^2 * 0.5 * (1 - 0.5)$$

De acuerdo al cálculo realizado anteriormente, se obtuvo como resultado una muestra de 97, por consiguiente se deben realizar 97 encuestas dirigidas a personas con negocios dentro de la base de datos de Bancamia que residan en las comunas 5, 6, 7 y 8 de la ciudad de Buenaventura.

i. Tabulación y análisis de la Información

El tipo de vivienda en la que reside es

Gráfico 1. Vivienda en la que reside

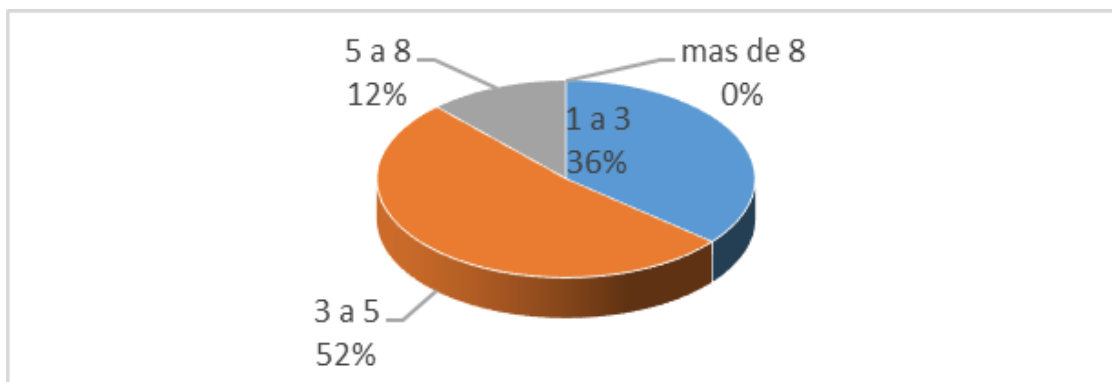


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: teniendo en cuenta el análisis realizado en base a las encuestas, se logra determinar que el 72% de la población encuestada cuenta con vivienda propia, lo que nos permite observar que gran parte de la población cuenta con patrimonio propio.

¿De cuantas personas está compuesto su núcleo familiar?

Gráfico 2. Personas que residen en la vivienda

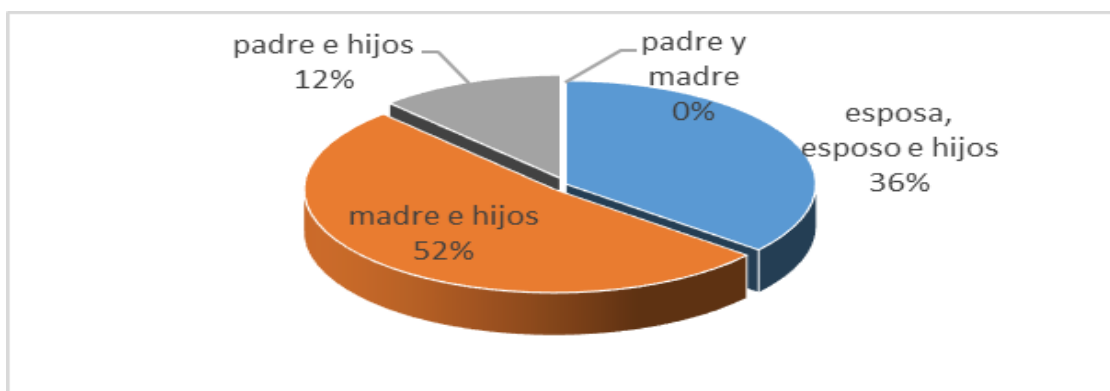


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: en base a las encuestas se logra determinar que el 52% que el núcleo familiar de los microempresarios se determinan de 3 a 5 integrantes en promedio, lo que puede definirse en que las familias ya no se conforman en cantidades numerosas como nuestros antepasados y esto debido a que las condiciones de vida y familia han ido cambiando con el tiempo.

Quiénes componen su núcleo familiar

Grafica 3. Composición núcleo familiar

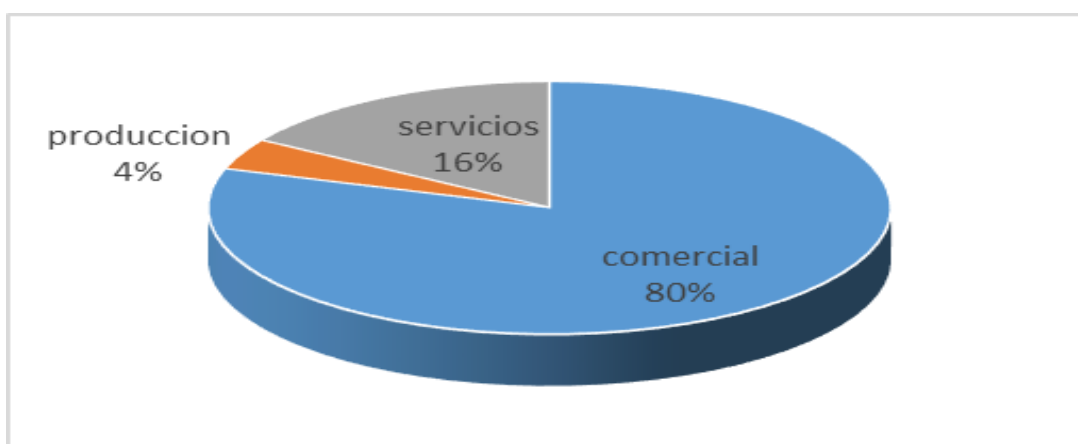


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: las encuestas determinaron que el 52% de la población encuestada son madres cabeza de hogar o su núcleo familiar está sustentado bajo el concepto de madre e hijos, un 36% está conformado por padre y madre y un 12% por el padre; lo que permite identificar el contexto familiar con el que cuentan los clientes de Bancamia.

¿Qué tipo de actividad económica pertenece su negocio?

Grafica 4. actividad económica que más se realiza.



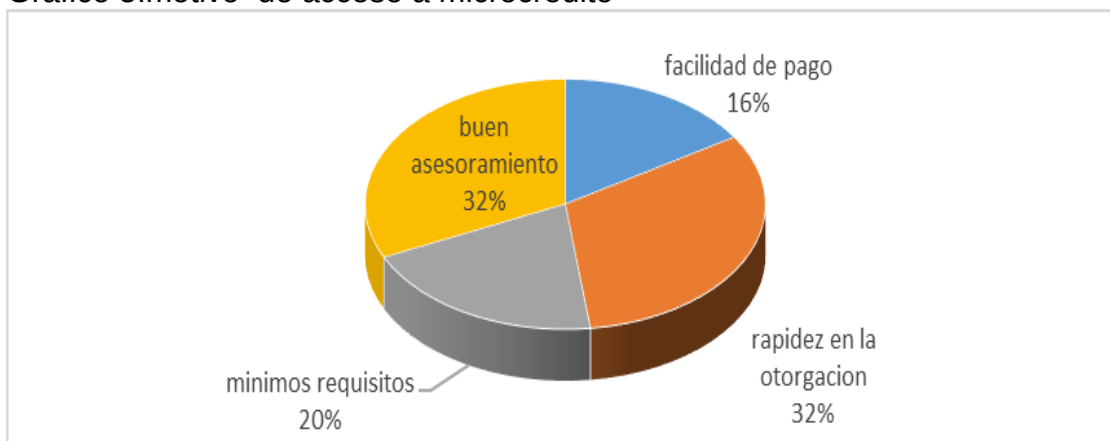
Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: Buenaventura presenta una alta tasa de informalidad, lo que incita a que gran parte de la población se dedique al desarrollo de actividades económicas;

bajo este contexto se pudo establecer a través de las encuestas que muchos de los microempresarios realizan actividades comerciales (80%), debido a que estas presentan mayor demanda en el mercado.

¿Porque accedió a un microcrédito en Bancamía?

Gráfico 5.motivo de acceso a microcrédito

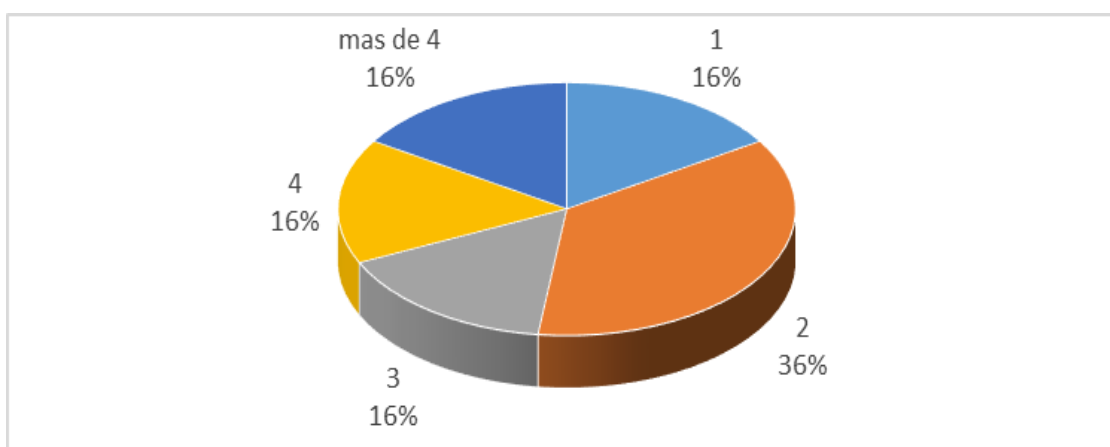


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: considerando todas las condiciones de acceso a los microcréditos se ha logrado determinar en base a las encuestas, que: gran porcentaje de los microempresarios acceden a los microcréditos gracias a la rapidez de otorgamiento de los mismos (32%) y por el buen asesoramiento (32%) frente a los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Lo que permite que los clientes cuenten con productos y servicios de manera oportuna.

6. ¿Cuántas veces ha adquirido microcréditos en Bancamía?

Gráfico 6. Número de créditos adquiridos

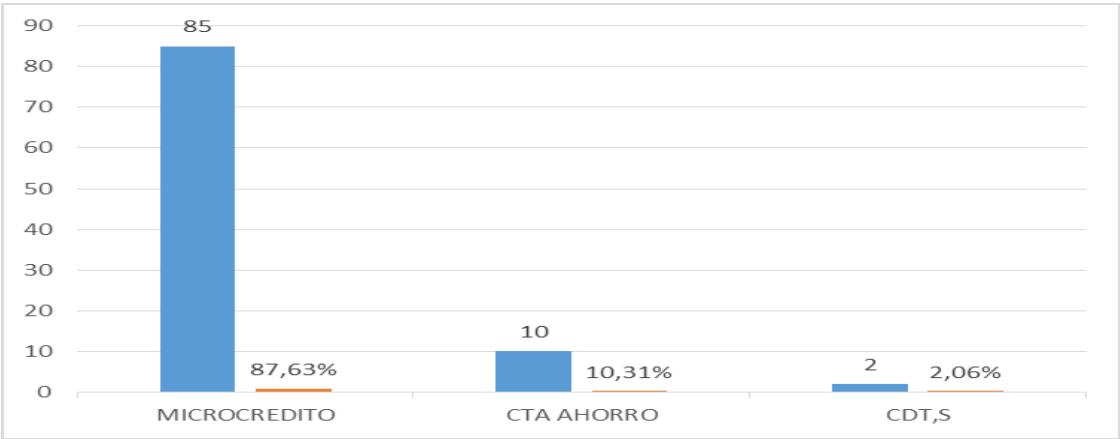


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: Bancamia dentro de su plan de acción logra definir que todos sus clientes alcanzan una estabilidad económica a partir del segundo microcrédito adquirido, se logra evidenciar que un 36% de los encuestados han adquirido hasta 2 créditos para inversión en su negocio, el 16% han accedido a 1 crédito, otro 16% ha accedido a 3 créditos, un 16% ha accedido a 4 créditos y un 16% ha accedido a más de 4 créditos, la encuesta logra definir que gran parte de los encuestados han logrado sostenibilidad de sus negocios con los primeros créditos adquiridos.

7. ¿Cuáles son los productos o servicios que más utiliza en Bancamía?

Gráfico 7. Productos y servicios más utilizados

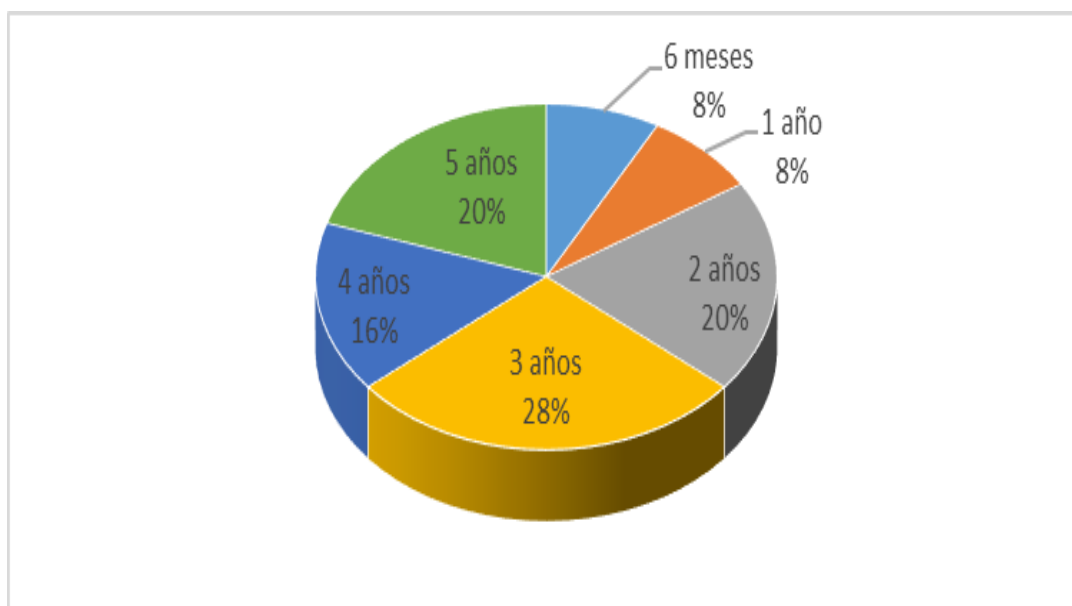


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: Bancamía dentro de su portafolio de servicios y productos cuenta con microcréditos, cdt,s y cuentas de ahorro, teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta se puede determinar que el mayor porcentaje (85%) de usuarios tienen un mayor acceso a los microcréditos. Lo que significa que el sector productivo busca generar mayores ingresos a partir de la inversión de recursos otorgados por las entidades financieras.

8. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de Bancamía?

Gráfico 8. antigüedad con Bancamía

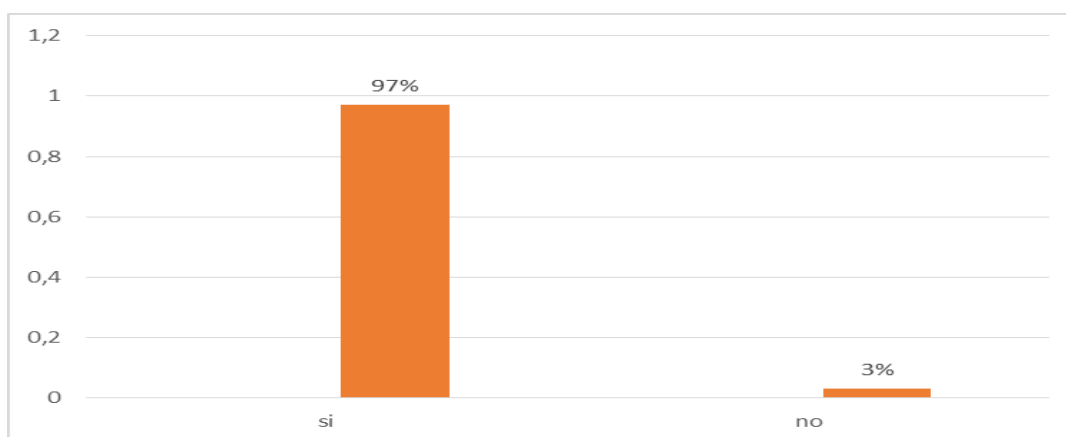


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: Bancamía dentro de sus pilares institucionales busca generar relaciones a largo plazo con sus clientes; la encuesta realizada pudo determinar que un 84% de los clientes cuentan con antigüedad entre 2 a 5 años teniendo acceso a los productos del banco, principalmente con el uso de microcréditos.

9. ¿Considera que los microcréditos otorgados por Bancamía han mejorado su calidad de vida?

Gráfico 9. Mejoramiento en la calidad de vida

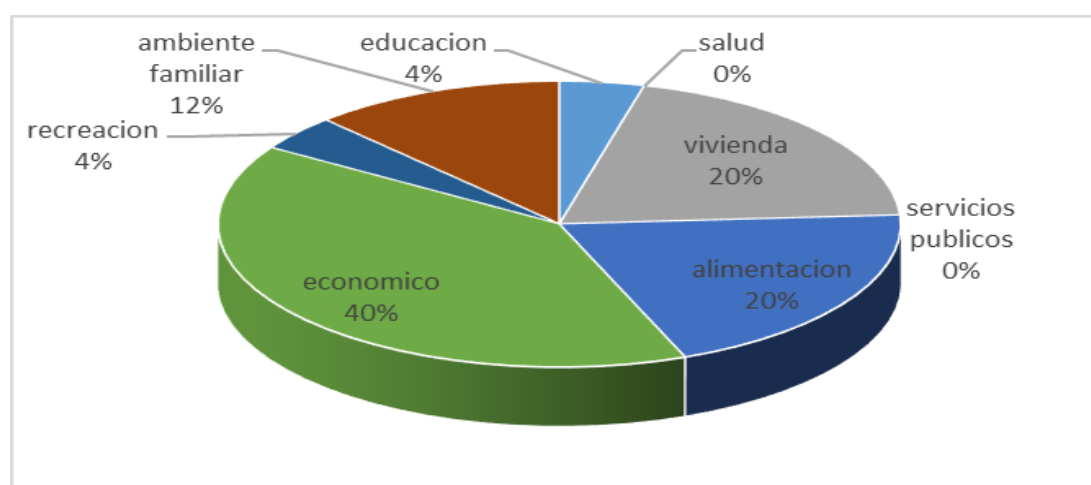


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: teniendo en cuenta la misión de Bancamía; la cual se fundamenta en mejorar la calidad de vida de las familias de bajos ingresos, se logra evidenciar en las encuestas que el gran porcentaje de las personas encuestadas han alcanzado mejores condiciones de vida lo que les ha permitido ampliar su patrimonio y un mejor bienestar de su entorno; Esto ha permitido que estas personas tengan mejoramiento de su entorno, acceso al sistema educativo (primaria, secundaria, universitario) acceso al sistema de salud público y privado; mejoramiento locativo o ampliación de su negocio. Permitiéndoles a estas personas alcanzar una estabilidad económica, mejores condiciones sociales y habitacionales.

10. ¿En cuáles de las siguientes opciones considera Ud. que han mejorado las condiciones de su calidad de vida con el otorgamiento de microcréditos?

Gráfico 10. En que ha mejorado su calidad de vida.

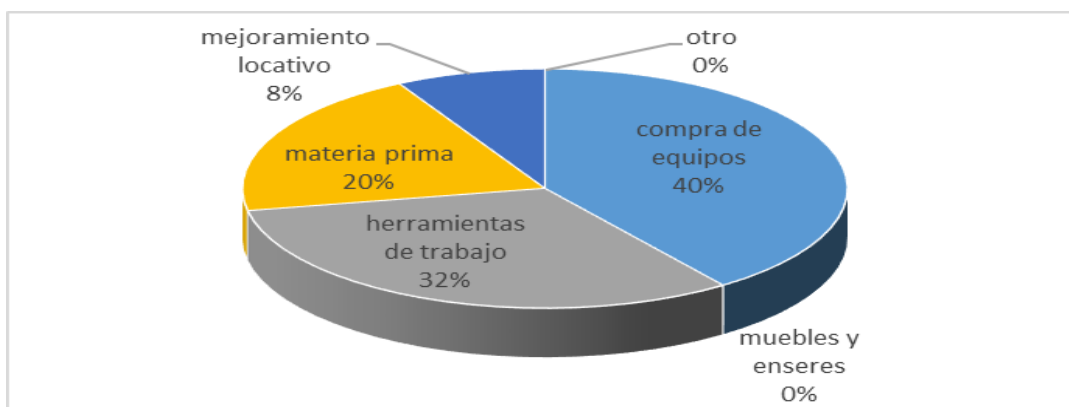


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: De los 97 clientes encuestados, podemos identificar que el 40% de los encuestados lograron alcanzar un crecimiento económico dentro de su unidad productiva, permitiéndoles tener mejores condiciones y sostenibilidad de sus negocios; sin embargo cabe resaltar que en las condiciones de alimentación y vivienda se ha logrado mejoramiento importante el cual está enmarcado en un 40% de los encuestados, los cuales son pilares fundamentales de todo ser humano.

¿Hacia dónde ha sido orientada su inversión con el microcrédito otorgado por Bancamía?

Gráfico 11. Destino de la inversión.

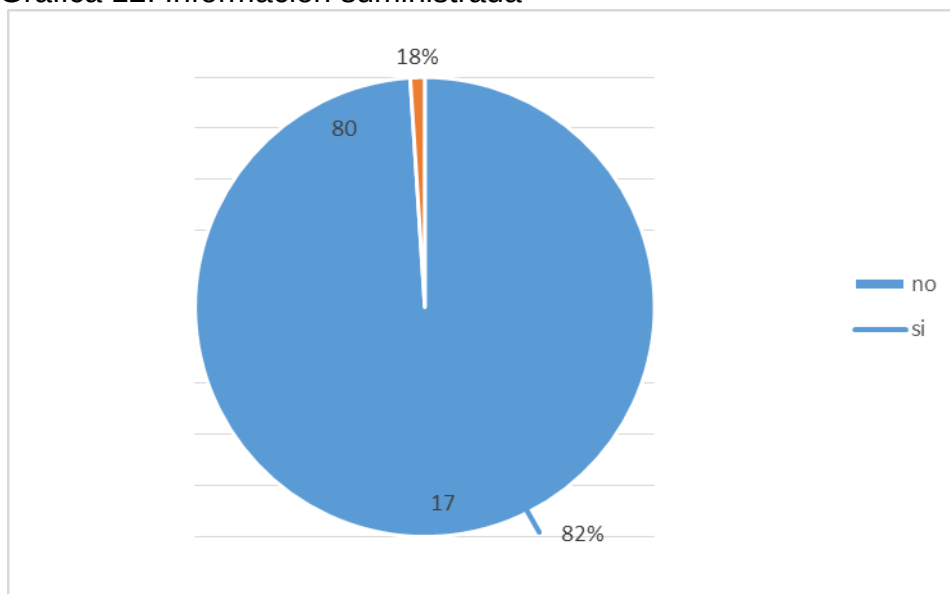


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: teniendo en cuenta la información recolectada se determina que gran parte de la destinación de los recursos otorgados por Bancamía a los microempresarios se realiza en un 40% en la compra de equipos, lo que permite optimizar sus procesos, ampliar la capacidad de producción y oferta de sus productos y servicios.

¿Ud. cree que Bancamía le ha brindado toda la información necesaria sobre sus servicios y productos?

Gráfica 12. Información suministrada

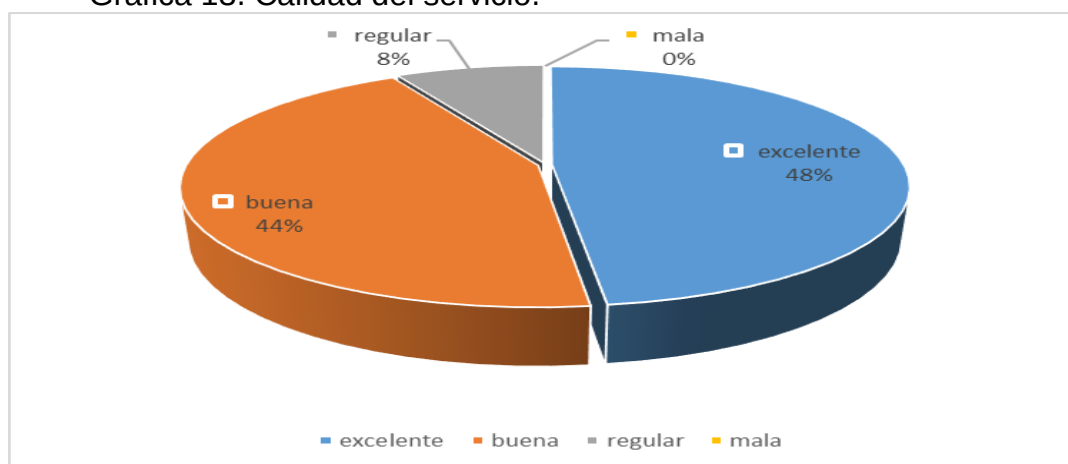


Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: se logra determinar que Bancamía dentro de sus procesos enfoca a sus colaboradores en brindar información completa y precisa sobre los productos que ofrece, lo que se logra evidenciar en las encuestas es que un 82% de los clientes reciben la información necesaria al momento de acceder a los productos ofrecidos por el banco; lo que permite brindar un servicio más eficiente a sus clientes.

¿Cómo considera el servicio que ofrece Bancamía?

Grafica 13. Calidad del servicio.



Fuente: elaborada por el autor del trabajo de grado

Análisis: de los clientes encuestados, se logra evidenciar que el 48% ha recibido un excelente servicio; un 44% ha recibido un buen servicio y solo un 8% manifiesta que ha recibido un servicio regular, lo que demuestra q quienes acceden a los productos ofrecidos con el banco cuentan con un buen servicio, lo cual permite una mayor fidelización de sus clientes y por ende una mayor demanda de clientes hacia los productos del banco.

Tabla n. 3

Clientes encuestados

Comuna	#Clientes	#Encuestados	%
5	200	30	6,67%
6	250	40	6,25
7	100	15	6,67%
8	100	12	8,33%
Totales	650	97	27,92%

Fuente: elaborado por el autor del trabajo de grado

5. CONCLUSIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA

Las encuestas realizadas logran determinar el impacto positivo que ha generado en los clientes la inversión de los microcréditos en los negocios de las personas encuestadas y de la misma forma su crecimiento; se puede evidenciar que el seguimiento, la atención personalizada, la información que se suministra y la orientación que se le brinda al microempresario sobre la inversión de sus recursos, ha incidido en que las actividades productivas o negocios con créditos otorgados por Bancamía son autosostenibles y rentables, lo que indica que se realizó una correcta inversión de los recursos.

Cabe resaltar que gran cantidad de los encuestados realiza su inversión en compra de herramientas o maquinaria, lo que permite ampliar su capacidad de oferta y generar mayores ingresos; por esta razón es importante considerar una orientación constante a los microempresarios, por medio de la aplicación de capacitaciones sobre finanzas productivas y el asesoramiento continuo sobre la correcta utilización de los productos financieros

El estudio también permitió identificar variables importantes en el desarrollo de la calidad de vida de los clientes de Bancamia tales como: estructura familiar, tipo de vivienda, factores que han mejorado el otorgamiento de los microcréditos entre otros; permitiendo identificar las condiciones en las cuales desarrollan su actividad económica.

Tras analizar la encuesta se deduce que gran parte de los encuestados ha generado un mejoramiento en su calidad de vida con la otorgación de los microcréditos.

6. IMPACTO SOCIAL DE LOS MICROCRÉDITOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar el impacto social que han generado los microcréditos en la calidad de vida de los microempresarios de las comunas 5, 6, 7 y 8.

6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Establecer las condiciones de vida de la muestra de estudio y su desarrollo social
- Definir el aporte que ha hecho Bancamía en los sectores objeto de estudio.

6.3 IMPACTO GENERADO

Actualmente el 75% de los clientes de crédito de Bancamía se encuentra en condición de vulnerabilidad económica, logrando así atender a un segmento de la población que normalmente se encuentra excluida del sistema financiero formal. Debido a que no cuentan con alta capacidad de endeudamiento, documentación de registro (cámara de comercio o registro único tributario) garantías o patrimonio que respalde la obligación a adquirir, esto impide que la población objeto de estudio tenga acceso al sistema financiero formal. El 57% de las personas atendidas por la entidad, solo cuentan con educación primaria. Todos ellos obtienen un préstamo productivo para mejorar su calidad de vida y la de su entorno, más allá de su nivel educativo.

Según datos de MIDE (medición del impacto y desarrollo estratégico) , tras dos años de tener acceso a microcréditos con Bancamía, el 30% de los empresarios de la microempresa supera la línea de pobreza.²⁸

Por otro lado, el acceso a productos financieros formales impacta positivamente en las mujeres, que representan el 56% de los clientes del banco, el 79% son madres de familia y el 24% son cabeza de hogar. Asimismo, la oportunidad de entregarles servicios en distintas zonas del país hace que de las emprendedoras que atiende Bancamía, el 84% pertenezcan a los estratos 1 y 2, logrando llegar a quienes más lo necesitan.

Los microempresarios que manifestaron aumentos en los recursos destinados para su hogar, experimentan impactos positivos con el uso de los microcréditos, la explicación a esta situación radica en que ante un eventual aumento o disminución

²⁸www.bancamia.com/ http://mfbbva.org/bancamia_informedegestión (consultado diciembre 10 de 2016)

de las utilidades existirá una mayor o menor disponibilidad de recursos para destinarlos a cuestiones relacionadas con el hogar.

El bienestar social de los clientes aumento para un gran número de estos, es lógico pensar en la existencia de una especie de relación causa-efecto entre el desarrollo empresarial y el bienestar social, pues el hecho de que los microcréditos se conviertan en medio para que los negocios crezcan y generen mayores utilidades, con seguridad también deberá verse reflejado al interior de los hogares de los microempresarios.

En términos generales y con relación a la evolución del bienestar social de los clientes de Bancamía, el uso de los microcréditos condujo a un porcentaje considerable de microempresarios a aumentar la cuantía de recursos, destinados desde los negocios a fin de cumplir con los requerimientos para la satisfacción de necesidades al interior del hogar, es probable que en las mejoras que algunos microempresarios les realizaron a sus viviendas hayan sido comprometidos recursos provenientes de la microempresa, por otro lado los microcréditos también se constituyeron para un elevado porcentaje de emprendedores en fuente permanente de recursos para satisfacer necesidades no relacionadas con sus negocios, siendo la educación el segundo destino al que se dirigieron los recursos.

7. IMPACTO ECONÓMICO

7.1 RESULTADOS OBTENIDOS

La entidad apoya el progreso de emprendedores vulnerables de una manera sostenible, Actualmente se apoya a 1,8 millones de personas con pequeños negocios, mejorando sus vidas y las de sus familias. Bancamía aporta a sus clientes educación financiera y capacitación y ha formado durante 2015 a 1650 clientes y a 800 no clientes en la ciudad de Buenaventura. Además Ofrece un modelo de atención personalizada y asesora al cliente en las distintas fases de sus actividades productivas (administración, gestión financiera de sus negocios, adecuación de las instalaciones o costos de materiales).

“Todos nuestros créditos son responsables, porque a nuestros clientes nunca les damos más de lo que pueden pagar. Queremos que el crédito genere desarrollo y por ese motivo se entrega responsablemente. La palabra crédito viene de confianza, de credibilidad”²⁹

Los clientes de Bancamía mejoran su calidad de vida gracias al progreso de sus negocios. Tras dos años de permanencia en la entidad un 28% abandona la pobreza. Los microempresarios registran crecimientos en sus ventas de un 24%, 32% en sus activos y 30% en sus excedentes.³⁰

Teniendo en cuenta la pregunta número 10 de la encuesta realizada en la investigación se logra determinar el impacto positivo que ha generado la inversión de los microcréditos en sus negocios y de la misma forma el crecimiento de los mismos, considerando que el crecimiento económico o aumento de sus ingresos de sus negocios permite mejorar su calidad de vida; se puede evidenciar que el seguimiento y la atención personalizada, la información q se suministra y la orientación que se brinda al microempresarios sobre la inversión de sus recursos, permite actividades productivas auto sostenibles y rentables.

²⁹ www.bancamia.com/ http://mfbbva.org/bancamia_informedegestión (consultado diciembre 10 de 2016)

³⁰ www.bancamia.com/ http://mfbbva.org/bancamia_informedegestión (consultado diciembre 10 de 2016)

8. PARALELO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CLIENTES DE BANCAMÍA UBICADOS EN LAS COMUNAS 5, 6, 7 Y 8 ANTES Y DESPUÉS DEL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS.

Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas se identifican 4 ámbitos específicos en los cuales se genera un mayor impacto en la calidad de vida con el otorgamiento de los microcréditos.

- Evolución del negocio – Variación de las ventas

La escasa oferta financiera de carácter formal dirigida a atender las necesidades del sector microempresarial, hizo que para muchos microempresarios ubicados en el Mercado, Bancamía se convirtió en la puerta de acceso al financiamiento formal. La posibilidad de obtener recursos para el apoyo de las actividades productivas por fuera los altos intereses cobrados a nivel informal, puso al alcance de los microempresarios la oportunidad para hacer crecer sus negocios y percibir mayores beneficios considerando que en un 80% de los clientes que tenían sus negocios y no habían generado alguna inversión adicional no presentaban algún incremento considerable en sus ventas; sin embargo con el acceso a las distintas líneas de crédito, el 60% de los negocios lograron incrementar en un 24% aproximadamente sus ventas.

Generalmente la recepción de microcréditos ocasionó aumentos en las ventas, algo que derivó en mayores niveles de utilidad y que llevo a los microempresarios a manifestar que los créditos representaron para ellos ayudas, las cuales les permitieron lograr una mejor situación a nivel microempresarial comparada con la presentada antes de beneficiarse con los recursos.

- Familia

las microempresas contribuyeron al aumento neto de los ingresos de la familia, la acumulación de activos y la productividad laboral. Los ingresos invertidos en activos como los ahorros y la educación aumentaron la seguridad económica de la familia al hacer posible que se cubran las necesidades básicas, se puede evidenciar con el histórico de los estudios realizados en la entidad que el 90% de los clientes contaban con necesidades insatisfechas y solo un 10% lograban suplir todas estas, necesidades tales como: alimentos, vivienda, educación, salud, servicios públicos; con este estudio se pudo determinar que un 70 % de los encuestados manifiestan haber mejorado sus condiciones en un 90%; lo que demuestra que el impacto generado con la otorgación de los microcréditos ha sido positivo.

- Independencia económica

Aumento la capacidad de los clientes para tomar decisiones y realizar inversiones que mejoraron el rendimiento de su negocio así como sus ingresos personales, lo cual a su vez, fortaleció la cartera económica de la familia y mejoramiento

personal, además permitió menos dependencia de los microcréditos, lo que incentivo al ahorro y la solvencia económica de los microempresarios , de igual forma se pudo establecer que a pesar de que el 100% de los negocios no contaban con alta rentabilidad por la poca inversión y mínima oferta de productos y servicios antes de acceder a los productos financieros de Bancamia; el estudio nos muestra que un 60% de los negocios después de 2 microcréditos adquiridos o 2 años de relación comercial con la entidad, Generan mayor rentabilidad y auto sostenibilidad en sus negocios.

- comunidad

Las microempresas lograron proveer nuevas oportunidades de empleo, estimular los vínculos con otras empresas comunitarias, y captar nuevos ingresos de fuentes externas ajenas a la comunidad teniendo en cuenta que cuando se generaba su inversión con recursos propios no contaban con capacidad de crecimiento o expansión un 80% de los negocios, lo que impedían la contratación formal ya que la demanda no permitía ampliar la fuerza de trabajo por los bajos ingresos, si no que obligaba al microempresario a depender de su núcleo familiar para el desarrollo de los procesos dentro de su negocio; el estudio demuestra que en un 30% se ha incrementado la contratación formal para la atención formal de los negocios y esto ha incidido en que las condiciones de vida en estos sectores mejore ya que existe una mayor oferta laboral y una mejor dinámica de la economía.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados anteriores se logra determinar que los clientes de Bancamía en su mayor proporción cuentan con vivienda propia, lo que les ha permitido mejores condiciones de vida; de la misma forma se pudo establecer que los usuarios han accedido de manera constante a los microcréditos otorgados por Bancamía, mejorando su calidad de vida y nivel económico.

Se evidencia que la mayor inversión que estos clientes realizan es en la compra de equipos y herramientas de trabajo lo que le permite optimizar sus procesos y obtener un mejoramiento en la calidad de sus productos y servicios; sin embargo hay que considerar que los microempresarios no pueden depender permanentemente de los microcréditos, ya que esto limita que el 100% de las utilidades queden a favor del cliente, si no que estas se deban destinar al pago de intereses por la adquisición de microcréditos, lo que impediría una auto sostenibilidad de los negocios a futuro.

Se logra identificar el impacto social, económico y de mejoramiento locativo, considerando que el otorgamiento de los microcréditos ha permitido una mejora continua de estos aspectos en la calidad de vida de los microempresarios, generando unas mejores condiciones de vida; de tipo alimentaria, vivienda, educación, servicios públicos, salud etc. Logrando así disminuir necesidades insatisfechas de los comerciantes situados en los sectores objetos de estudio.

Las facilidades para acceder a los créditos suministrados por Bancamía son el aspecto más destacado por los microempresarios en los servicios financieros recibidos de parte de esta entidad.

Los beneficiarios de Bancamía recomiendan los servicios de esta entidad por haber encontrado en ellos, una oportunidad para el mejoramiento de sus negocios a través de la obtención de recursos en forma de créditos a nivel formal.

Los microcréditos suministrados por Bancamía constituyeron una herramienta de gran ayuda para la mayoría de sus beneficiarios, la cual les permitió alcanzar una mejor situación a nivel empresarial que la experimentada antes de beneficiarse con este tipo de préstamos.

Por otro lado en base a este estudio se puede concluir que los microcréditos han hecho un gran aporte en la calidad de vida de los clientes de manera positiva y de la misma forma han recibido toda la información y asesoramiento necesario sobre los productos que adquieren; lo que les permite realizar una correcta inversión y de la misma forma generar rentabilidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidad Bancamía S.A brindarle a los clientes de forma más continúa el concepto de finanzas productivas; lo que les permitirá ser auto sostenibles con la generación de utilidades sobre su unidad productiva, ya que el concepto de calidad de vida de los clientes deben propender, y no generar una dependencia de los microcréditos ya que estos limitan el crecimiento de su unidad productiva, debido a que se debe destinar parte de sus ingresos al pago de intereses y por ende no permitirá generar una reinversión proporcional a sus ingresos y por ende generará un crecimiento más lento de su oferta.

También se recomienda brindar a sus clientes más canales de información los cuales les permitan estar informados sobre temas que ayuden al desarrollo y mejoramiento de su negocio, adicionalmente se requiere disponer de más puntos de información; ya que en la actualidad solo se dispone de un punto principal ubicado en el centro de la ciudad. Permitiéndole a los usuarios cortos desplazamientos y mayor facilidad para la realización de pagos y procesos de otorgamiento de microcréditos.

Considero importante que la entidad realice una verificación continua en el desarrollo económico, social y estructural de sus clientes dentro de sus unidades productivas, considerando su misión principal; la cual es mejorar la calidad de vida de las familias y microempresarios de bajos ingresos. Lo que permitirá a la entidad una medición de su impacto dentro del distrito de buenaventura, ya que si los sectores económicos y sociales generan desarrollo esto incidirá en que su demanda aumente.

Implementar de forma permanente proyectos de educación para el trabajo dirigidos a las personas de escasos recursos y acompañarlos de capital semilla que respalden los planes de negocio generados en los procesos formativos.

Promover la cultura del ahorro entre los microempresarios por medio de la implementación del ahorro previo, como requerimiento para beneficiarse con microcréditos.

Cabe resaltar que esto generara costos adicionales, pero será una herramienta importante para el desarrollo de estrategias de introducción para nuevos productos, los cuales vayan acorde al perfil del consumidor financiero, teniendo en cuenta que el distrito de Buenaventura cuenta con altos índices de pobreza, esta herramienta lograra definir los productos o líneas de crédito que generen un mayor impacto positivo dentro de los sectores con menor generación de ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

- ARDILA, Rubén. Revista latinoamericana de psicología 2003 volumen 35 - n° 2 161-164, Universidad Nacional de Colombia.
- MALDONADO, Carlos Eduardo., (1995). “Fundamentos para la comprensión del problema de la calidad de la vida. Mundo, Posibilidad y Apertura”, en: Autores varios, Bioética. La calidad de vida en el siglo XXI. Bogotá: Universidad El Bosque, Colección Bios y Ethos No. 1, págs. 39-64, (2ª edición, 2000)
- MENDEZ, Carlos. Metodología de la investigación 4ª edición. Mexico.pag. 122.
- MUÑOZ, Myrian Ruth. Asesora Administrativa y Financiera del Macro proyecto de Interés Social Nacional.
- SUAREZ, Retuerta. Desarrollo histórico del concepto de calidad de vida Normas ICONTEC, por Centro de Escritura Javeriano, Licencia Creative Commons Atribución-Nocomercial-Compartir 4.0 Internacional

CIBERGRAFIA

- www.bancamía.com
- http://mfbbva.org/Bancamía_Informedegección
- [www.revistaescala.com.enlinea/2015.](http://www.revistaescala.com.enlinea/2015)
- www.contraloria.cdmx.gob.mx
- [www.superfinanciera.gov.co.](http://www.superfinanciera.gov.co)
- www.bancofinandina.com
- www.elmundo.com.ve

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta sobre la incidencia que ha tenido el otorgamiento de micro créditos de Bancamía en la calidad de vida de los microempresarios ubicados en las comunas 5, 6, 7 y 8 del distrito de buenaventura.

Nombre_____

Dirección_____

Cuál es su rango de edad:

a) 18-25 () b) 25 – 32 () c) 32 – 39 () d) 39- 46 () e) más de 46 ()

Nivel educativo

Primaria b) Básica secundaria c) Media vocacional d) Técnico e) Universitario
(x) Incompleto

1. El tipo de vivienda en la que reside es:

Propia () b) Familiar () c) Arrendada ()

2. ¿Cuántas personas componen su núcleo familiar?

1 a 3 () b) 3 a 5 () c) 5 a 8 () d) más de 8 personas

3. ¿Quiénes componen su núcleo familiar?

Esposa, Esposo e hijos ()

b) madre e hijos ()

c) Padre y madre ()

4. ¿qué tipo de actividad económica pertenece su negocio?

a) comercial ()

b) producción ()

c) servicios ()

5. ¿porque accedió a un microcrédito en Bancamía?

a) Facilidad de pago

b) Rapidez en la otorgamiento del microcrédito

c) Mínimos requisitos para acceder al microcrédito

d) Buen asesoramiento

6. ¿cuántas veces ha adquirido crédito en Bancamía?

a) 1 () b) 2 () c) 3 d) 4 () e) más de 4 veces ()

7. ¿Cuáles son los productos o servicios que más utiliza en Bancamía?

Cuentas de ahorro_____ Cdt,s_____ microcréditos_____

8. ¿hace cuánto tiempo es cliente de Bancamía?

6 meses____ 1 año ____ 2 años____ 3 años____ 4 años____ 5 años

9. ¿Ud. considera que los microcréditos otorgados por Bancamía han mejorado su calidad de vida?

si____ no____

Porque

10. ¿En cuáles de las siguientes opciones considera usted, han mejorado las condiciones de su calidad de vida con la otorgamiento de microcréditos?

Califique en su grado de importancia la que más ha contribuido a mejorar su calidad de vida siendo (8) el de mayor relevancia y 1 el de menor relevancia.

Educación ()

Salud ()

Vivienda ()

Servicios públicos ()

Alimentación ()

Económico ()

Recreación ()

Ambiente familiar ()

11. ¿hacia dónde ha sido orientada su inversión con el microcrédito otorgado por Bancamía?

a) compra de equipos

b) muebles y enseres

c) herramientas de trabajo

d) materia prima

e) mejoramiento locativo

f) Otro. Cuál?

12. ¿Ud. cree que Bancamía le ha brindado toda la información necesaria sobre sus servicios y productos?

si____

no____

porque_____

13. ¿cómo considera el servicio que ofrece Bancamía?

excelente____ buena____ regular____ mala____

14. ¿que mejoraría en el servicio que ofrece Bancamía?

Seleccione las opciones que Ud. considere se deben mejorar

a) Atención

b) Asesoramiento

c) Información brindada

d) Agilidad en el servicio

e) Forma de pago

