

Factores determinantes en la accesibilidad de los trabajadores informales del reciclaje a los servicios y productos financieros que suministran las micro finanzas

Jenifer Bibiana Parra Rodríguez

Daniela Geraldine Orjuela Reyes

Contaduría Pública-Corporación Universitaria Minuto De Dios

Juan Carlos Urueña Mejía

Máster, Administración y gestión de empresas, Universidad Internacional de La Rioja,

España Profesor de tiempo completo, Corporación Universitaria Minuto de Dios

UNIMINUTO

Resumen

Las microfinanzas es el suministro de servicios financieros a una población de bajos recursos que por su condición socioeconómica no es habitual su acceso a servicios tradicionales, mediante un enfoque descriptivo se analizaron los factores que determinan el acceso de la población de bajos recursos a los productos y servicios que proveen las microfinanzas, la muestra corresponde a 8 recicladores de la localidad de Suba, esto se determinó mediante un estudio de caso donde se realizó entrevistas, las cuales pretendieron mediante un análisis deductivo establecer las principales características de su comportamiento financiero y sobre su perspectiva frente a las entidades financieras , todo esto con el objetivo de establecer los factores de acceso ; como resultado del proyecto se evidencio que los factores determinantes son la autoexclusión y la educación financiera , los cuales no permiten una inclusión al sistema que genere el acceso a los servicios microfinancieros.

Palabras clave

Microfinanzas-Inclusión Financiera-Educación financiera

Abstract

Microfinance is the provision of financial services to a low-income population whose access to traditional services is not usual due to their socioeconomic status. Through a descriptive approach, the factors that determine the access of the low-income population to the products and services are analyzed. services that demonstrate microfinance, the sample corresponds to the recyclers of a company and the town of Suba, this is determined through the study of a case where interviews are conducted, which are intended through a deductive analysis the main characteristics of their financial behavior and its perspective in front of the financial entities all this with the objective of establishing the access factors; As a result of the project it was evident that the determining factors are self-exclusion and financial education, which do not allow inclusion in the system that generates access to microfinance services.

Keywords

Microfinance-Financial Inclusion-Financial Education

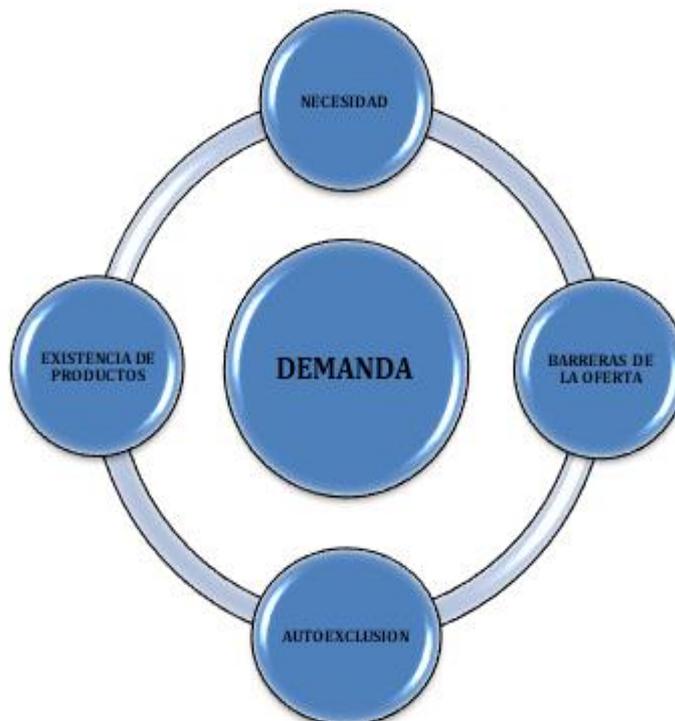
1 Introducción

Cuando se habla de microfinanzas se puede establecer que es el suministro de servicios financieros aquella población de bajos ingresos que por sus condiciones socioeconómicas no tienen acceso a los servicios tradicionales (Rodríguez, 2010), es una herramienta cuyas características permiten realizar un proceso de inclusión, en la actualidad el gobierno colombiano ha venido demostrando interés sobre la inclusión al sistema financiero de la población de escasos recursos estableciendo así la importancia que estas personas tienen frente al sistema financiero y la economía del país, según el reporte de inclusión financiera (2017) se afirma que la inclusión financiera es un tema trascendental en el desarrollo

económico de los países ya que se ha demostrado una correlación positiva entre la inclusión financiera y el crecimiento económico, la reducción de la pobreza y la equidad.

Sin embargo, existe un bajo acceso por parte de la población de recicladores a los productos y servicios que las entidades financieras ofrecen, en particular los ofrecidos por medio de las microfinanzas, según el Banco Mundial (2016) alrededor de 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y el 75 % de los pobres no tiene cuenta bancaria, de igual manera afirma que la inclusión es clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad , no obstante una accesibilidad efectiva no se logra solo con el suministro de los servicios pues existen varias limitantes que impiden un acceso al sistema financiero que conlleve a una inclusión efectiva , según Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco (2014) el bajo acceso a estos servicios se pueden determinar por ciertos factores determinados por la oferta y la demanda tal como se muestra en los siguientes esquemas.

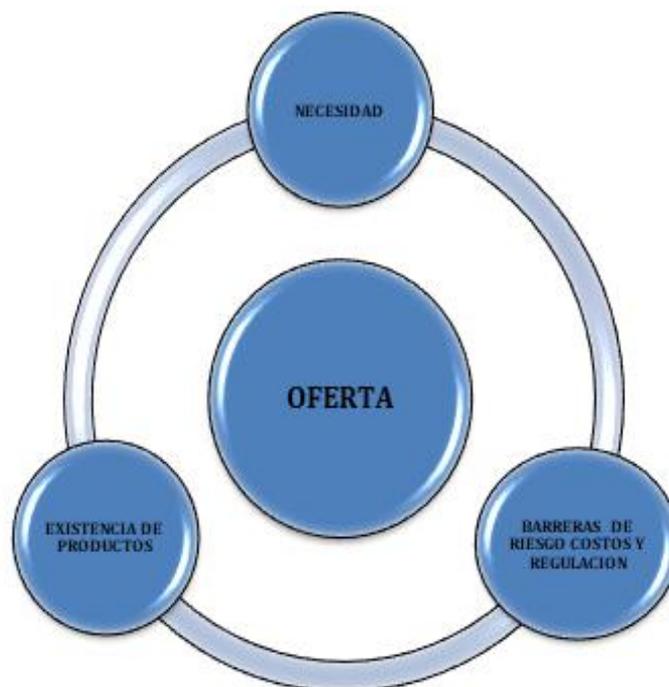
Figura 1-Demanda



Fuente: Elaboración propia según Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco (2014)

En el ciclo de la demanda existen cuatro variables que intervienen como factor limitante en el acceso a los servicios financieros , la primera variable está determinada por la falta de conocimiento por parte de los agentes sobre qué productos necesitan , seguidamente la segunda variable determina que aun cuando estos agentes saben que necesitan no saben si estos productos existen , la tercera variable determina que la autoexclusión por parte de los agentes es un limitante que interviene en el acceso puesto que esta autoexclusión está determinada por otras preferencias y por la desconfianza frente al sistema financiero y por último la cuarta variable establece que aun cuando se sabe que productos se necesitan , y existen no se tiene acceso debido a las barreras de la oferta que están determinadas por la ausencia de conocimientos de las necesidades por parte de las instituciones financieras , por la ausencia de productos y por los limitantes asociados al riesgo.

Figura 2-Oferta



Fuente: Elaboración propia según Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco (2014)

Como se puede observar en la oferta existen tres variables que impiden el acceso efectivo a los servicios financieros , estas están relacionadas entre sí la primera de ellas corresponde a la falta de conocimiento por parte de las instituciones financieras sobre las necesidades de los usuarios que están fuera del sistema, seguidamente existe el escenario en el que las instituciones financieras si conocen las necesidades, sin embargo, no tienen los productos necesarios para incluirlos al sistema , y por último aun cuando conocen las necesidades tienen los productos no los ofrecen debido a restricciones resultantes del riesgo , los costos y la regulación .

Lo anterior establece que la falta de conocimiento de tanto clientes al no saber qué productos y servicios necesitan para satisfacer sus necesidades y como proveedores al no saber qué necesidades va a satisfacer sus productos y servicios no permiten un acceso al sistema financiero y aunque las microfinanzas proveen servicios y productos no es suficiente el suministro de estos pues se necesita un estudio a fondo que delimite estas variables y cierre las brechas que permitan una inclusión al sistema financiero que le garantice a este tipo de usuarios una accesibilidad productiva.

A partir de lo expuesto anteriormente se formula el siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores que determinan el acceso de los trabajadores informales de reciclaje en los servicios financieros que suministran las microfinanzas?

Justificación

Las microfinanzas buscan abrir un mercado a personas de bajos recursos económicos realizando una mayor cobertura de los servicios bancarios básicos a los ciudadanos que tradicionalmente no consumen servicios financieros (Palacios Esneyder, 2016), obteniendo como resultado una inclusión de este grupo de personas al sistema financiero, según estadísticas del departamento administrativo nacional de estadística (DANE) el nivel de

pobreza monetaria en el año 2017 llegó a un 26, 9% es decir que 13,259,443 habitantes aproximadamente estaban en condiciones de pobreza , una cifra considerable respecto al total de habitantes en Colombia.

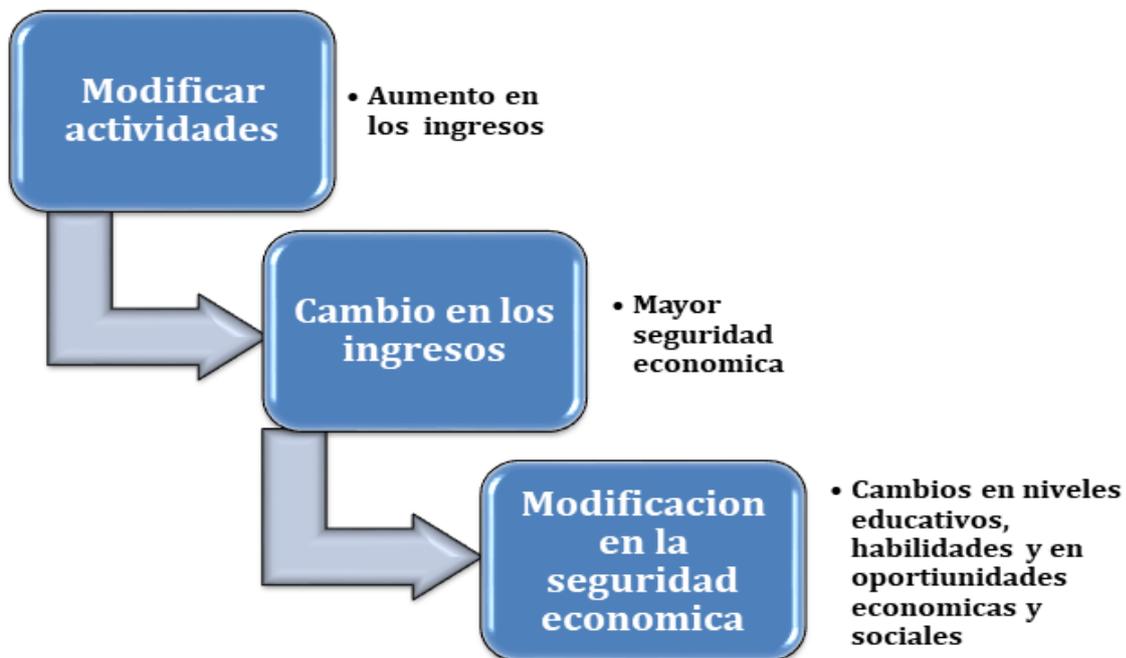
Es preciso establecer que las actividades económicas que realiza la población recicladora, son importantes para el desarrollo económico del país, el Banco Mundial establece que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad, y a pesar de que el Estado y así mismo algunas instituciones financieras han establecido mecanismos de acción para acceder a esta población es inevitable que aún existen barreras que no permiten que estos usuarios accedan a los servicios micro financieros que estas ofrecen, pues el desconocimiento y la mala imagen que estas personas tienen referente a las instituciones financieras juegan un papel importante a la hora del desistimiento de estos servicios, aunque no se puede definir el problema de una inclusión carente de efectividad solamente por la percepción de la población pues también existen barreras respecto a las instituciones financieras que imposibilitan el acceso; según Urueña y Gil (2018) la primera de estas es el acceso físico o geográfico y esto hace alusión a la ausencia de instituciones financieras lo cual las hace inaccesibles en condiciones de desplazamiento, la segunda es la ausencia de documentación adecuada y esto hace referencia que la documentación que requiere las entidades financieras este tipo de población o no los poseen o les resulta tedioso conseguir y por último los precios altos cada institución por políticas tienen unos pagos mínimos que funcionan como requisitos para otorgar estos servicios, sin embargo, en ocasiones exceden la capacidad de los usuarios quienes no tiene forma de hacerle frente a estos gastos iniciales.

Cuando se habla de inclusión se entiende, que es un proceso totalmente necesario pues el sistema debe ser equitativo e igualitario, sin embargo, aparte de la disponibilidad de

los productos y servicios se encuentra necesario que también se posibiliten todos los mecanismos que conduzcan al acceso efectivo a los servicios.

Según Rodríguez (2008) con en el proceso microfinanciero surgen tres tipos de impactos el primero de ellos es el impacto social ya que al aumentar los ingresos posibilitan así mejoras en la calidad de vida de las personas , el segundo es el impacto microempresarial ya que contribuye en la creación de unidades productivas (microempresas) o contribuye en la mejora de las que ya están establecidas y el tercer impacto está determinado en los mercados financieros ya que aumentan la oferta y la demanda de productos y servicios financieros. Adicional a ello Chocce (2002) establece una cadena de impacto la cual se desenlaza con la implementación de las microfinanzas como se evidencia en el siguiente gráfico.

Figura 3-Cadena de impacto



Fuente: Elaboración propia

Si bien es cierto de la importancia de las microfinanzas como un generador de inclusividad cuyo objetivo genera beneficios a quien es dirigido es decir a las personas con

escasos recursos y microempresarios, aún su implementación tiene dificultades debido a que no se genera un proceso adecuado de inclusión que posibilite un puente de acceso.

Los recicladores son trabajadores caracterizados principalmente por la informalidad cuya seguridad económica es volátil, debido a esto se tomó a esta población como el foco de investigación estableciendo así cuales son los factores que afectan la accesibilidad de esta población a los servicios microfinancieros.

Objetivos

Objetivo general

Establecer los factores que determinan el acceso a los productos y servicios financieros por parte de los trabajadores informales.

Objetivos específicos

- Analizar el entorno de las microfinanzas y las condiciones que permiten que una entidad financiera otorgue servicios financieros a esta población.
- Determinar cuáles son los factores que incitan o no el uso de los servicios financieros en los trabajadores informales de reciclaje.
- Realizar un análisis sobre los factores que inciden en el acceso a servicios financieros en los trabajadores informales de reciclaje.

Marco referencial

Finanzas

Las finanzas son un conjunto de acciones y decisiones cuyo objetivo es la buena administración y ejecución de los recursos y que así se dé como resultado la generación de

riqueza , está rama de la economía se divide en las finanzas personales , las finanzas empresariales, finanzas familiares ,finanzas públicas y micro finanzas, Delgado (2009) establece que las finanzas son una sola, sin embargo, en la realidad se puede denotar una división entre las finanzas empresariales , personales y las finanzas públicas, las primeras desarrollan herramientas que le permitan a las empresas administrar y trabajar con instrumentos idóneos sus finanzas , las segundas se desarrollan según la experiencia de cada individuo y la tercera es totalmente dependiente de las decisiones del estado, cabe resaltar que las finanzas están presentes desde economías simples o domésticas que serían aquellas catalogadas como finanzas personales o así mismo las micro finanzas siendo estas aquellas que todo individuo maneja a diario hasta una economía mixta de un gran volumen como las empresas de pequeñas, medianas y grandes superficies.

Las finanzas giran en torno a una buena planeación y ejecución de los recursos ,en las finanzas empresariales se busca un adecuado manejo de las decisiones que se pueden llegar a tomar en una empresa como lo pueden ser las decisiones de consumo y las decisiones de ahorro teniendo en cuenta que parte de los recursos se destinarán para el consumo y que parte se destinará para ahorro, también las decisiones de inversión , decisiones de financiamiento y decisiones de administración del riesgo, en cuanto a las finanzas públicas que se consideran el estudio del rol que tiene el gobierno en la economía , donde principalmente examina la forma de administración de los recursos que capta él es decir los ingresos que recibe y la inversión en el gasto público para lograr la correcta distribución de recursos y la estabilidad de la economía , el gobierno se ve obligado a intervenir en todo tipo de finanzas que maneja el país , según Ortega (2009) define a las Finanzas como: “La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin

comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad”.

Las inversiones son una variable de la economía, que actúan en los diferentes mercados que se presentan en el país que buscan obtener un rendimiento óptimo y eficiente del dinero pero se ve involucrado el factor riesgo beneficio en donde de acuerdo al riesgo que se presente en la inversión así será el beneficio que obtendrá , así mismo el valor del dinero en el tiempo se identifica en diferentes sectores de la economía ya que las personas prefieren ver el rendimiento del dinero a corto plazo , pero siempre hay que tener presente que frente a cualquier tipo de producto bancario se tiene una tasa de interés la cual representa un valor de intercambio entre el precio del dinero, de la inversión y las ganancias que se obtendrán en un momento futuro , las finanzas tocan rubros importantes también hay que tener en cuenta que las variables macroeconómicas como lo son la oferta y la demanda de acuerdo a sus costos y precios (Martos,2006).

Microfinanzas

Por otro lado, tanto desarrollo departamental como las micro finanzas han de ser entendidos en sus múltiples dimensiones: económica, social, ambiental, política, cultural e institucional. En este sentido, ambas realidades pudieran funcionar como estrategias de solución de problemas dentro de estos la solución a la pobreza, generada por las necesidades de los individuos. En efecto, la pobreza no es sólo la existencia de necesidades básicas insatisfechas o reducidos ingresos económicos; es, también, falta de acceso equitativo a los activos y a las oportunidades que brinda la sociedad (Becker,1995)

Como población de escasos recursos se da a entender que son personas que se encuentran en total desprotección frente a amenazas físicas psicológicas o mentales , adicionando que tampoco pueden contar con acceso a un crédito de financiación ya que de acuerdo a sus

bienes o capacidad y vida crediticia no cuentan con los parámetros establecidos para adquirir productos bancarios , tener en cuenta que las microfinanzas son esta oportunidad que busca lograr apoyar a estas personas y así mismo a los microempresarios para emprender negocio o fortalecer el negocio con el que ya cuentan de tal forma que además de crear empleos y beneficios económicos se crea asimismo el desarrollo social y local atendiendo a las necesidades socioeconómicas que se presentan en una comunidad .

En cuanto a la perspectiva de necesidades básicas se debe tener claro que una necesidad son todas aquellas sensaciones y condiciones de penuria que contribuyen directa o indirectamente a la supervivencia de una persona como lo son el dormir, comer y beber (Gabriel Boragina, 2009).

El economista Bengalí Muhammad Yunus en 1974 inicia la actividad de microfinanzas , donde comienza a prestar dinero con fondos propios a las personas de bajos recursos y que no cuentan con una garantía fija para respaldar una deuda de esta manera que lo que buscaba es brindar ayuda a los microempresarios y así mismo a las familias de estas personas , de esta manera y con esta iniciativa se crea el que hoy en día es el Grameen Bank o banco de los pobres el cual es una institución microfinanciera que brinda servicios financieros a las personas de clases bajas o de escasos recursos.

Las microfinanzas siendo también una metodología del sistema financiero que intenta generar inclusión a aquellos emprendedores de bajos recursos y que de esta manera tengan acceso a los servicios financieros establecidos , esta metodología pretende establecer avances para la economía personal y avances económicos a nivel país , sin embargo su implementación no ha sido exitosa completamente puesto que si bien es cierto se conoce su objetivo, todavía existen dificultades que entorpecen el desarrollo de esta metodología , algunas de ellas son el impago , el sobreendeudamiento y la garantía en favor de las

entidades de crédito , entre otras, lo cual generan problemas para su desarrollo asertivo, Garavito (2016;p;4) establece que “la figura se ha caracterizado por partir de una base teológica diferente a la concebida en cualquier otra clase de crédito” en este apartado se denota que es un tema financiero con pocas garantías para la institución prestadora de servicio ya que se está exponiendo a un nivel de riesgo significativo debido a la condición de estos clientes contrario a lo que sucede en otros tipos de crédito donde la entidad corre menos riesgo y tiene mayores garantías .

Inclusión financiera

La inclusión financiera la cual se entiende como la posibilidad de acceder a diversos productos financieros y servicios financieros de calidad , que tengan como objetivo lograr incluir en el mundo de las finanzas a los microempresarios que por su falta de vida crediticia es complicado el acceso a estos servicios y al darles la oportunidad de entrar al mercado se genera de esta manera el progreso de estos usuarios y así mismo dará lugar a un desarrollo en escala pues cada persona contribuye al desarrollo económico del país(El banco Mundial,2017).

Las finanzas tienen una cobertura mundial este concepto cada vez es más importante además de que cuenta con instituciones que brindan apoyo como lo es el banco mundial el cual tiene como propósito ayudar a esas personas que tienen además de bajos recursos pensamientos erróneos sobre su vida financiera ya que se cree que por el hecho de no contar con un trabajo bueno, estable o por el simple hecho de pertenecer a la población vulnerable ya no tienen un potencial económico , o carecen de acceso a algún tipo de producto financiero , por eso lo que busca el banco es terminar con este tipo de pensamientos o ideologías que se plantean las personas de acuerdo al prototipo de población que los rodean o así mismo de los comentarios de los demás.

Los préstamos se dan en ciclos de tal forma que compromete más a las personas a su adecuado pago y así mismo a la eficiencia del crédito; desde 1995, el banco Grameen ha fondeado el 90% de sus préstamos con los intereses ganados y los depósitos de las personas, provocando un alineamiento entre los intereses de los prestadores y los acreedores. El banco convierte los depósitos de las personas en préstamos para individuos con más necesidad en otras aldeas (Yunus y Jolis 1998).

En Colombia uno de los sectores que más ha implementado las micro finanzas y la figura financiera del microcrédito ha sido el sector rural, cuenta de ello es la creación del Fondo de Micro finanzas Rurales, administrado por el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO), (Ley 1731 /2014).

Por otra parte las entidades prestadoras de servicios financieros del microcrédito deben estar vigiladas por la SFC (Superintendencia Financiera de Colombia) , para así poder prestar estos servicios y promover la economía a pequeña escala , según Bernardo Barona en su texto el Microcrédito en Colombia(2004) “el concepto que prevalecía entre estas organizaciones era que a pesar de carecer de colateral, los pobres eran capaces de amortizar los préstamos si se les proveía de incentivos apropiados, tales como acceso a préstamos adicionales a una fecha determinada.” de esta manera intentaban disminuir el riesgo de que sus clientes no cancelaran el crédito debido a sus condiciones económicas.

Uno de los problemas actuales sobre la modalidad de las microfinanzas en cuanto al microcrédito es la informalidad , pues, según un estudio realizado en el banco de la república “El hecho de que en el mercado haya entidades que estén otorgando microcrédito con un fin diferente al de financiar proyectos productivos afecta las operaciones de microcrédito, en mayor medida...” puesto que no tienen garantías y están de manera exclusiva atados a las condiciones del mercado , y no generan una economía de escala que favorezca al país.

No obstante, este no es el único problema que se presenta también está el de una preparación previa a la hora de adquirir un microcrédito, Duguay (2006) establece que, " No se puede esperar que alguien sea capaz de construir una casa solo brindándole una sierra, un martillo y algo de madera. De la misma manera, no se puede esperar que alguien sea capaz de manejar sus finanzas sólo brindándole una fuente de ingreso, un préstamo, una tarjeta de crédito y una póliza de seguro" (p.26), lo cual sugiere que, para que el proceso de inclusión sea realmente beneficioso debe existir una capacitación previa por parte de las entidades financieras que favorezcan la comprensión del servicio y un fructífero resultado.

Por otro lado la inclusión es un proceso el cual permite dar acceso a servicios financieros haciendo una cobertura en aquellos sectores o determinados tipos de población donde usualmente no hay acceso a estos servicios sin embargo este proceso es complejo debido a que tiene limitantes que dificultan e impiden un proceso adecuado de inclusión , estos limitantes son tres y son denominados barreras, la primera es el acceso físico o geográfico y esto hace alusión a la ausencia de instituciones financieras en ciertos lugares y por ende los desplazamientos que deben hacer las personas para llegar a ellas , la segunda es la ausencia de documentación adecuada , y esto hace referencia que la documentación que requiere las entidades financieras.

Este tipo de población o no los poseen o les resulta tedioso conseguir y por último , los Precios altos, requisitos mínimos para abrir una cuenta y otros costos (tarifas): cada institución por políticas tienen unos pagos mínimos que funcionan como requisitos para otorgar estos servicios sin embargo en ocasiones exceden la capacidad de los usuarios quienes no tiene forma de hacerle frente a estos gastos iniciales, cuando hablamos de inclusión entendemos que es un proceso totalmente necesario pues el sistema debe ser equitativo e igualitario en la medida de lo posible , sin embargo aparte de la disponibilidad de

los productos y servicios se encuentra necesario que también se posibiliten todos los mecanismos que conduzcan al acceso a los servicios.

Educación financiera

La educación financiera es un proceso conjunto del desarrollo de habilidades , actitudes para la comprensión adecuada de conceptos básicos económicos que se manejan a diario en las finanzas , saber adquirir y manejar herramientas para tomar decisiones indicadas sobre sus ingresos o así mismo de las oportunidades que se presentan en el mercado , sabiendo que la educación financiera puede llegar a ser una ficha clave para la eliminación y/o disminución de la pobreza y así mismo una herramienta de educación para acabar con la desigualdad. (Sandoval G, 2014)

La educación financiera trae beneficios que se pueden evidenciar tanto a corto como largo plazo bien sea para la economía nacional o la economía personal, tener una planeación del futuro puede ser un plan estratégico para la adquisición de nuevos negocios pero así mismo puede ser el causal de un desfallo o pérdida en una inversión, desde el punto de vista de las finanzas personales se reflejan en la vida de los individuos desde cómo toman decisiones en su diario vivir, a la administración de recursos propios , hasta la posibilidad de la adquisición de productos y servicios financieros.(Finanzas Prácticas,2017)

Como la población que tiene más educación financiera además de ayudar con el desarrollo de las empresas ya que la selección de sus clientes proveedores y terceros va a ser de manera más selectiva y eficiente de acuerdo a su cargo e inclusive a su participación en la compañía, así mismo se da la demanda de servicios de mejor calidad.

Este tipo de educación puede llegar a ser clave en una compañía debido a que la población va a demandar más los productos y servicios financieros de acuerdo a sus necesidades o a su gusto de acuerdo a sus conocimientos y así mismo se creará la oferta de

este tipo de servicios financieros buscando competitividad entre las compañías prestadoras de estos servicios teniendo que aumentar innovación en sus sistemas financieros. (Banco nacional del ahorro y servicios financieros, 2016)

Metodología

Basado en Hernández (2010) el tipo de metodología utilizada en el desarrollo del proyecto es descriptiva y tendrá un enfoque cualitativo en tanto se pretende describir y analizar los factores que permiten la accesibilidad al sistema financiero de la población recicladora de la localidad de suba, junto con las situaciones que anteceden al éxito o fracaso de una inclusión efectiva., el instrumento empleado será un total de 8 entrevistas semiestructuradas practicadas a 8 recicladores de una empresa de reciclaje del sector de suba a los cuales se les plantean preguntas enfocadas a su relación con los instituciones financieras y sus mecanismos de financiamiento personal para establecer los elementos necesarios que permiten o no el acceso a los servicios financieros además se implementara una segunda encuesta la cual se practicara a un ejecutivo de microfinanzas de una institución financiera para establecer las características básicas de las microfinanzas..

Análisis de resultados

Se realizó una serie de preguntas con el objetivo de establecer los factores determinantes en el acceso financiero de la población recicladora, para ello las preguntas se dividieron en cuatro grupos, el primer grupo correspondió a preguntas de carácter demográfico con el propósito de conocer características propias de cada individuo, el segundo grupo se denominó control financiero con el cual se pretendió evidenciar el uso dado a los recursos, el tercer grupo se denominó conocimientos financieros con el cual se estableció una pregunta básica sobre un hecho cotidiano para medir así su grado de comprensión ante una situación

financiera, y el cuarto grupo se denominó información financiera con esta se pretendió establecer las principales características que determinan la relación entre los recicladores y las instituciones financieras .

Tabla 1

Aspectos demográficos

Genero	
Femenino	62,50%
Masculino	37,50%
Total	100,00%
Estado Civil	
Soltero	12,50%
Unión libre	87,50%
Total	100,00%
Grado de escolaridad	
Primaria incompleta	37,50%
Bachillerato	12,50%
Bachillerato Incompleto	37,50%
Ninguna	12,50%
Total	100,00%
Gasto mensual	
Menos de 1 SMLV	25,00%
Entre 1 y 2 SMMLVx	75,00%
Total	100,00%
Situación económica al final del mes	
Desahorro	50,00%
Ahorro	25,00%
Equilibrio	25,00%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Se pudo evidenciar que la mayor parte de la población a quien se le practicó el instrumento no terminó el colegio siendo así característica su baja formación educativa, adicional a ello se pudo evidenciar que el 75% de estas personas tienen un gasto mensual entre 1 y 2 SMLV y se encuentran al final del mes en una situación de desahorro lo cual

permite inferir que su ingreso oscila entre menos de 1 SMLV Y 2 SMLV ocasionando así una situación de iliquidez al finalizar cada mes.

Posteriormente se preguntó acerca del medio de pago que utilizaban con mayor frecuencia para realizar sus compras y se estableció que el medio de pago utilizado con más frecuencia es el efectivo, tan solo el 25% de ellos utilizan tarjetas para sus pagos, también se evidencio que respecto al hábito del ahorro, el 50% no ahorra debido a su falta de liquidez , respecto al otro 50% de la población entrevistada esta se encuentra dividida en dos grupos , el primer grupo ahorra pero no con un proyecto a largo plazo solamente lo hacen para solventar las deudas en dado caso de que sus ingresos no las alcancen a cubrir en su determinado momento ,el segundo grupo son ahorradores cuyos métodos de ahorro cambian según características distintivas de cada individuo la mayoría de ellos captan sus ahorros en terceros para que de esta manera los gastos que los aquejan día a día no les impidan interrumpir su ahorro haciendo uso de estos recursos ;debido a esto utilizan fuentes alternas para guardar sus ahorros tales como las llamadas cadenas¹ , el otro método que utilizan es servir como prestamistas a alguna persona y recibir su dinero al final de un periodo pactado, sin embargo, cabe resaltar que la mayoría de estas fuentes alternas son informales y no les presentan ninguna garantía , y tan solo el 12,5% del total de entrevistados utilizan alguno de los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras como herramienta de ahorro.

Después de ello se preguntó sobre los métodos que utilizan para presupuestar sus ingresos y egresos durante un periodo , el 12,5% afirmó que no realiza presupuesto si no que por el contrario el uso a sus recursos van de acuerdo a las necesidades que le surgen en el momento , es decir no hay una planificación de sus ingresos y salidas de dinero, respecto al

¹ Cadena: Consta de un grupo de personas que se comprometen por cierto tiempo a hacer pagos periódicos de igual cuantía a un tesorero el cual se encarga de dar estos pagos a cada uno de los participantes, el orden de los pagos se determina a menudo por el azar.

porcentaje restante de entrevistas se pudo notar una tendencia a la planeación de las necesidades básicas del individuo como lo son arriendo servicios y alimentación y aunque es claro que no cuentan con métodos para presupuestar si cuentan con una planeación básica que les permite establecer cuáles son sus ingresos y erogaciones más representativas en el periodo.

Posteriormente se estableció una pregunta de un hecho cotidiano como lo es realizar el mercado , el propósito de este era establecer si conocían el concepto de inflación y lo que generaba en la economía, el total de participantes frente a esta pregunta estableció que al término del año ya no se contará con la capacidad de comprar la misma cantidad de artículos con el mismo dinero puesto que afirman que en cada periodo los precios aumentan, cabe resaltar que aunque no tenían claro el concepto de inflación su respuesta fue basada en sus experiencias y en su percepción de las variables en los precios.

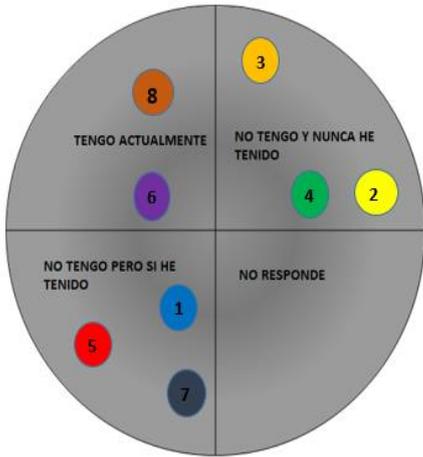
Seguidamente se estableció la tenencia o no de un servicio financiero y que motivación fue la causante de haber adquirido estos servicios cuyos respuestas indicaron que del total de entrevistados el 75% no tiene ni ningún servicio o producto financiero y algunos su único contacto con los servicios financieros corresponden a cuentas de nómina, también se establece un alto grado de desinterés con respecto a la adquisición de estos productos o de alguna relación con las instituciones financieras, sin embargo, el 25% de esta población tienen productos financieros cuyo objetivo es la compra de bienes.

De manera articulada se preguntó acerca de las percepciones sobre las instituciones financieras y se pudo establecer que la percepción que esta población tiene acerca de las entidades financieras es negativa, también es indispensable establecer que, aunque algunos de ellos tienen estas percepciones como resultado de una mala experiencia, otros no han tenido ningún contacto con la misma lo cual ocasiona que sus puntos de vista sean infundados, y no sean producto de alguna situación en específico. También se denota una fuerte ausencia de

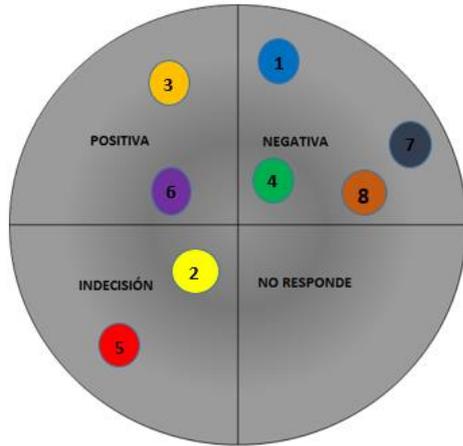
conocimientos acerca de las entidades financieras y los productos y servicios que estas ofrecen.

Se pretende evidenciar cuál de las tres barreras que determinan un acceso o un proceso de inclusión deficiente como lo son la barrera de acceso , barrera de documentación y la barrera de costos han podido sucederle a los entrevistados , se estableció que el 50% de los entrevistados no aplica para esta pregunta debido a que en preguntas anteriores afirmaron no tener ni haber tenido una cuenta junto con su desinterés de hacerlo en algún momento ,el 50% restante se enfocó principalmente en la barrera de la documentación , el 12.5% del total de entrevistados afirmó que la documentación que requerían las entidades financieras era accesible y no existía ningún inconveniente en suministrarla sin embargo el otro 37.5% afirmó que la documentación era excesiva y que muchas veces no contaban con la misma y debido a la tramitología desisten del proceso.

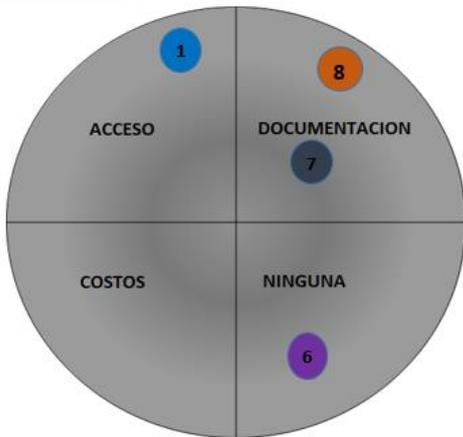
PREGUNTA 12



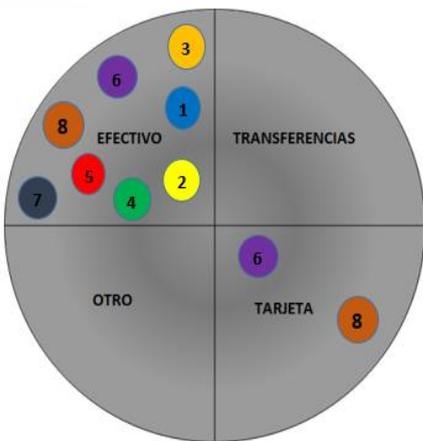
PREGUNTA 13



PREGUNTA 14



PREGUNTA 8



Conclusiones

De acuerdo a el entorno en el que se encuentran las microfinanzas a nivel mundial se realiza un comparativo entre tres países de Latinoamérica como lo son Colombia Perú y México de tal manera que se evidencia que estos países están muy bien estructurados en los servicios y productos financieros y así mismo las entidades que son prestadoras de estos servicios y productos ,en cuanto a Perú y Colombia se encuentra una competencia por ofrecer las mejores opciones de financiamiento a los que son microempresarios y trabajadores informales con inclusión financiera de tal forma que se busca que todo tipo de población tenga acceso a ello, en cuanto al entorno de las microfinanzas desde Colombia es un país en vía de desarrollo donde se está impulsando la inclusión financiera, que está siendo relacionada directamente con el desarrollo económico del país.

Se estableció que los factores determinantes en el uso de los servicios financieros son la percepción , ausencia de conocimientos y la experiencia , se evidenció que existe una percepción negativa frente a las instituciones financieras lo que imposibilitan el uso de los servicios pues esta población tiene una inclinación desfavorable la cual los incita a limitarse sobre el uso de estos , cabe resaltar que un punto que llama la atención es que algunos de ellos no han tenido contacto con los servicios financieros lo cual causa que sus percepciones sean influenciadas por terceros y no sean fundamentadas basadas en su experiencia sin embargo el factor de experiencia también se estableció , determinado por un porcentaje de la población seleccionada la cual indicó que la razón de que no utilizaran servicios y productos está determinada por las ocasiones en las que accedieron al sistema y no obtuvieron la satisfacción esperada. La ausencia de conocimientos también es un factor limitante en el uso de los servicios ya que muchos no poseen conocimientos sobre los productos y servicios que

ofrecen las instituciones financieras, y si los conocen no entienden cómo es su funcionamiento razón por la cual tienden a denominarlas como instituciones recaudadoras que vulneran a los usuarios con cobros exorbitantes.

Se evidenció que los factores determinantes que inciden en el acceso a los servicios financieros respecto a la población están divididos en dos grupos el primero pertenece a la autoexclusión determinada así por una mala percepción, un desinterés en el acceso y experiencias negativa, razón por la cual indirectamente esta población decide excluirse del sistema negando de alguna manera la posibilidad de incursionar en un mercado financiero y el segundo grupo pertenece a la educación financiera, pues se evidenció que los conocimientos que estas personas tienen están delimitados por su experiencia no por una educación previa que les permitan obtener conocimientos, los cuales les permitan adquirir y mejorar destrezas financieras y económicas para mejorar su calidad de vida, la ausencia de conocimientos funciona como una barrera que no permite el acceso a los servicios.

Aunque se pudieron evidenciar varias causas que inciden en el uso de los servicios financieros se puede establecer que el principal factor de acceso es la educación, pues existe una falta de formación y ausencia de conocimientos que no permite una relación y un acceso efectivo entre los trabajadores informales del reciclaje y las instituciones financieras que proveen servicios microfinancieros los cuales son dirigidos especialmente a esta población. Con la entrevista realizada al ejecutivo de la institución financiera se pudo establecer que existen servicios especializados para ofrecer a la población informal sin embargo se puede establecer que aún existen algunas cláusulas restrictivas que funcionan como barreras de acceso tales como la vida crediticia, los ingresos entre otros y al desaparecer estos requisitos se estrecha el portafolio de servicios. Otro punto importante evidenciado es que estas instituciones aunque cuentan con medios de difusión para romper la barrera del desconocimiento acerca de los servicios microfinancieros estos no cuentan con medios de

difusión acertada puesto que los que utilizan son medios tecnológicos y para este sector del mercado , no es tan fácil o usual el acceso a estos , por ende no existe una transmisión de información adecuada.

Referencias Bibliográficas

Antón Sanz, J. (2018). El impacto de las microfinanzas sobre el crecimiento económico de los países en vías de desarrollo. Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/61531954.pdf>

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S. (2018). ¿Qué es la Educación

Financiera? Recuperado de <https://www.gob.mx/bansefi/documentos/que-es-la-educacion-financiera>

Barona z., b. (2018). microcrédito en Colombia. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123->

[59232004000100004&script=sci_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232004000100004&script=sci_arttext&tlng=en)

Bibliotecas, D. (2018). Universidad Nacional de Colombia: Repositorio institucional UN.

Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/2309/>

Castaño Zuluaga, K. (2013). ¿cómo puede el Estado colombiano prestar el servicio de microcrédito en forma directa, a las comunidades menos favorecidas económicamente, a través del ordenamiento jurídico en materia de hacienda pública?

Recuperado de

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1301/TESIS.pdf>

Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2014). Inclusión financiera en Colombia. Recuperado de

http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf

Choce (2002). Impacto del microcrédito en los microempresarios chilenos. Recuperado de:

<http://www.redmicrofinanzas.cl/web/wpcontent/uploads/2010/07/clad0044558.pdf>

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

Gómez Jaramillo, I., & cárdenas hincapié, e. (2014). microcrédito en la ciudad de Medellín: algunos casos de empresas financiadas por el banco de las oportunidades. Recuperado de

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1199/Microcr%C3%A9dito%20en%20la%20ciudad%20de%20Medell%C3%ADn%20algunos%20casos%20de%20>

empresas%20financiadas%20por%20el%20Banco%20de%20las%20Oportunidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez Goiria, J. (2008). Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/hegoa/article/viewFile/10599/9839>

Inclusión financiera. (2018). Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

Rodríguez Garces, C. (2018). Impacto de las microfinanzas: resultados de algunos estudios. Énfasis en el Sector Financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, (16), 281-298. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151312829005>

Rodríguez (2010). El microcrédito una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia. Recuperado de http://www.bdigital.unal.edu.co/2133/1/Tesis_Maria_Demelza_Rodriguez.pdf

Rodríguez (2008). Impacto de las microfinanzas resultados de algunos estudios énfasis en el sector financiero

Rojano Reinoso, A. (2017). Las microfinanzas en la era digital. nuevos retos y oportunidades. Recuperado de <http://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasaprobadas/1617/TesinaRojanoAna.pdf>

Urueña, J., & Gil, E. (2018). Financial Inclusion in Latin America 2007 – 2015: Evidence using panel data. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol 9 No. 5

ANEXOS

Entrevista semiestructurada en Diagrama

TRABAJO DE CAMPO CONOCIMIENTOS Y ACCESIBILIDAD FINANCIERA

- Entrevistados

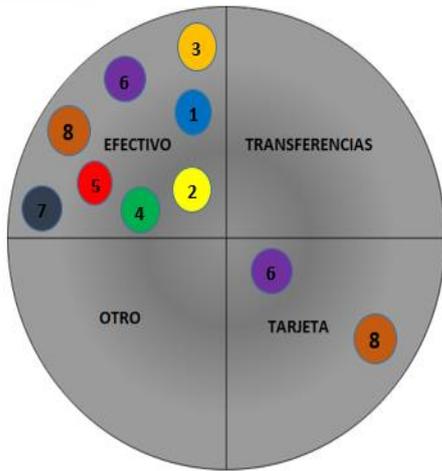
- 1 ENTREVISTADO 1: Jorge González
- 2 ENTREVISTADO 2: Luz Villamil
- 3 ENTREVISTADO 3: Yuliana Ramírez
- 4 ENTREVISTADO 4: Esmeralda Pérez
- 5 ENTREVISTADO 5: María Correa
- 6 ENTREVISTADO 6: Andrea Silva
- 7 ENTREVISTADO 7: Mario Hernández
- 8 ENTREVISTADO 8: Gustavo Palacios

- Aspectos demográficos

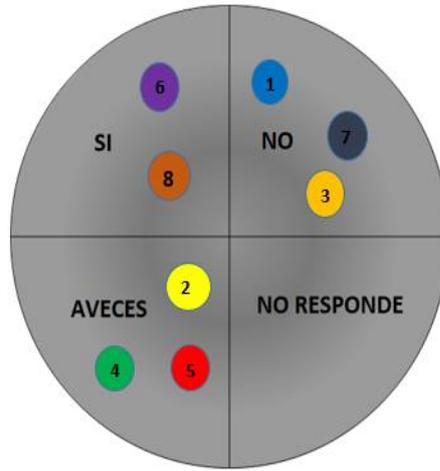
	%
Genero	
Femenino	62,50%
Masculino	37,50%
Total	100,00%
Estado Civil	
Soltero	12,50%
Union libre	87,50%
Total	100,00%
Grado de escolaridad	
Primaria incompleta	37,50%
Bachillerato	12,50%
Bachillerato Incompleto	37,50%
Ninguna	12,50%
Total	100,00%
Gasto mensual	
Menos de 1 SMLV	25,00%
Entre 1 y 2 SMMLVx	75,00%
Total	100,00%
Situacion economica al dinal del mes	
Desahorro	50,00%
Ahorro	25,00%
Equilibrio	25,00%
Total	100,00%

- **Control Financiero**

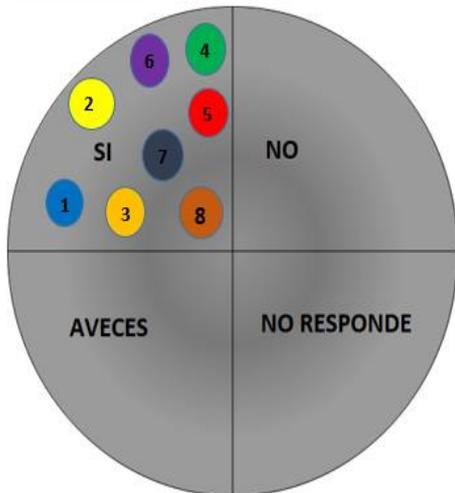
PREGUNTA 8



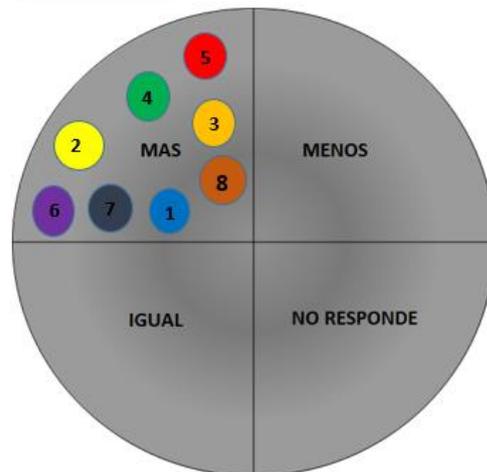
PREGUNTA 9



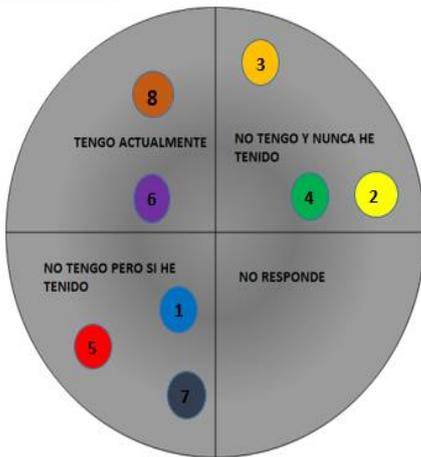
PREGUNTA 10



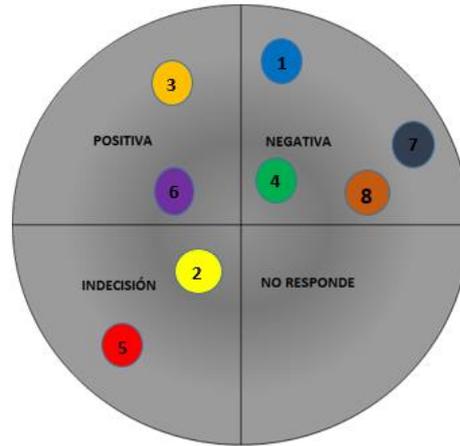
PREGUNTA 11



PREGUNTA 12



PREGUNTA 13



PREGUNTA 14



NO RESPONDE 2 3 4 5

TRABAJO DE CAMPO CONOCIMIENTOS Y ACCESIBILIDAD FINANCIERA TRABAJADORES INFORMALES DE RECICLAJE

La presente entrevista se desarrolla con el objetivo de caracterizar los conocimientos financieros que tiene la población de recicladores de la localidad de Suba y los determinantes que influyen en el acceso a servicios financieros. La información aquí consignada se utilizará sólo con fines académicos.

- **Características demográficas**

1. Género
 - a. Femenino
 - b. Masculino
 - c. Otro

2. ¿Cuál es su estado civil?
 - a. Soltero
 - b. Casado
 - c. Divorciado
 - d. Viudo
 - e. Unión libre

3. ¿Tiene Hijos?
 - a. SI
 - b. NO

4. ¿Grado de escolaridad?
 - a. Primaria
 - b. Primaria incompleta
 - c. Bachillerato
 - d. Bachillerato incompleto
 - e. Técnico
 - f. Tecnólogo
 - g. Universitario
 - h. Ninguna de las anteriores

5. ¿Cuál es su Principal fuente de ingreso?
Trabaja como empleado
 - a. Padres
 - b. Esposo y/esposa
 - c. Negocio propio
 - d. Otro: ¿Cuál?

6. ¿Cuál es su gasto aproximado mensual? teniendo como base que el SMMLV \$781.242

- a. Menos de 1 SMLV
- b. Entre 1 y 2 SMMLV
- c. Entre 3 y 4 SMMLV
- d. Más de 4 SMMLV

7. Al final de mes antes de que llegue el salario ¿en qué situación se encuentra?

- a. Desahorro (Situación en el que no me alcanza el ingreso mensual).
- b. Ahorro (Situación en la que aún alcanza el sueldo del mes anterior).
- c. En equilibrio (los ingresos mensuales cubren exactamente los gastos mensuales)

● **Control Financiero**

8. ¿Normalmente cuál es el medio de pago que utiliza para realizar sus compras?

Rta Entrevistado N°1: Solamente efectivo

Rta Entrevistado N°2: Efectivo

Rta Entrevistado N°3: Solo efectivo

Rta Entrevistado N°4: Efectivo

Rta Entrevistado N°5: Efectivo

Rta Entrevistado N°6: Efectivo y a veces tarjeta

Rta Entrevistado N°7: Efectivo

Rta Entrevistado N°8: Efectivo y tarjeta

9. ¿Tiene usted el hábito del ahorro, si lo hace con qué objetivo ahorra, y donde prefiere guardar sus ahorros?

Rta Entrevistado N°1: No, porque no me alcanza

Rta Entrevistado N°2: A veces, a veces ahorro y ya cuando necesito rompo y ya paro un tiempo y ya no ahorro más, me aburrí y otra puede que me den las ganas y vuelvo y ahorro, otra cosa es que no ahorro siempre porque no siempre alcanza para ahorrar y cuando lo hago lo hago es para pagar las culebras y siempre lo hago en una alcancía en la casa

Rta Entrevistado N°3: No, porque no alcanza el dinero

Rta Entrevistado N°4: A veces si me sobra de la quincena, y lo hago porque hay tiempos donde la quincena no alcanza entonces saco de ahí, siempre lo guardo en la casa

Rta Entrevistado N°5: Pues yo no sirvo para ahorrar porque me gasto la plata si la necesito, pero entonces lo que yo hago es si tengo plata que me sobró la presto y yo sé que esa plata la tengo guardada y cuando la necesito la saco, ahorro más que todo para los meses donde la quincena llega poquita

Rta Entrevistado N°6: Si lo hago, y lo hago para compra de vivienda y los guardó en el banco

Rta Entrevistado N°7: no, porque a veces el sueldo está equilibrado a lo necesario, y no pensamos si no en pagar y pagar y no en que tenemos que ahorrar yo soy sincera somos inconscientes

Rta Entrevistado N°8: Si ahorro, pero lo hago en las cadenas me gusta meterme en eso porque uno sabe que tiene un compromiso y uno tiene juicio para dar la plata y sabe que es

dinero que no puede tocar y me gusta que me toquen los últimos puestos para recibir la plata al final

10. ¿Usted utiliza algún método para presupuestar sus ingresos y gastos en el mes?, y si lo tiene ¿cuál es? y ¿Cómo lo ejecuta? y si no, ¿por qué no lo hace?

Rta Entrevistado N°1: Yo saco lo del arriendo aparte, y lo de otra cosa, ya sé que es una parte del arriendo y la otra plata para lo demás

Rta Entrevistado N°2: Pues cuando llega el arriendo si guardamos esto, pero cuando no toca pagar el arriendo eso sí se va gastando, digamos mi hijo me dice ay mamá yo quiero comer tal cosa y pues se gasta así la plata

Rta Entrevistado N°3: Yo separo el arriendo y lo otro según lo que me hace falta

Rta Entrevistado N°4: Cuando me llega la plata de una yo sé que tengo que pagar y voy y pago a veces me sobra y a veces no, no me gusta quedar debiendo, cuando me sobra ahorro y cuando no pido prestado a otra persona.

Rta Entrevistado N°5: Pues yo saco lo primordial que es arriendos, servicios y el mercado y el resto para el gasto normal de la semana

Rta Entrevistado N°6: yo planeo y guardo principalmente el arriendo

Rta Entrevistado N°7: Si yo tengo, porque no se puede gastar a diestra y siniestra por que el sueldo no da para todo nosotros tenemos la forma que si sabemos que toca pagar por decir este fin de semana nos toca pagar el arriendo y servicios, sabemos que lo que llega es para pagar servicios y arriendo y hacer mercado obvio

Rta Entrevistado N°8: Tengo un cuaderno donde escribo la plata que me llegó y también lo que tengo que pagar porque uno a veces gasta la quincena y no sabe en qué se gastó el dinero entonces no me gusta eso.

- **Conocimientos financieros**

11. Suponga que el día de hoy usted decide ir al supermercado y realizar una compra de 10 artículos de aseo y 50 artículos de alimentación al pasar a la caja y pagar la cuenta todo fue por un valor de 500.000, al año usted decide volver a ese supermercado realizar la misma compra de los mismos artículos, las mismas marcas y las mismas cantidades tiempo en el cual la inflación aumentó un 5 %, usted cree que los mismos 500.000 le van alcanzar para hacer la misma compra ¿Por qué?

Rta Entrevistado N°1: Tengo que dar más plata porque ya no va a valer lo mismo

Rta Entrevistado N°2: No, va a valer el doble porque ha subido todo, como usted dijo la inflación y sube todo y no se va a valer lo mismo

Rta Entrevistado N°3: Tengo que colocar más dinero, no va esta igual va a subir por que todo va subiendo, ni va a estar en el mismo precio

Rta Entrevistado N°4: no puedo comprar lo mismo porque todo sube siempre y si es en un

Rta Entrevistado N°5: claro tengo que pagar más por que todo se encarece

Rta Entrevistado N°6: va a estar más costoso porque todo va subiendo, sale al mercado y aumenta su precio por la inflación que mencionas

Rta Entrevistado N°7: No, yo digo que el mercado va a estar más caro porque siempre a todo le van a subir cada año y en eso siempre nos van a perjudicar a nosotros los que recibimos bajo sueldo

Rta Entrevistado N°8: No puede comprar la misma cantidad por que todo sube y como está la situación no va alcanzar a comprar nada

- **Información financiera**

12. Actualmente tiene usted algún producto financiero, como cuentas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, CDT entre otros, Si su respuesta es positiva, ¿Cuál es el servicio o producto y Cuál fue el motivo por el que lo adquirió, y si su respuesta es negativa, por qué motivo no posee ningún servicio ni producto financiero?

Rta Entrevistado N°1: No, si lo tuve si no que yo cancelé eso, porque cuando llegaba para pagar no tenía la plata entonces quise cancelar eso, no seguí más con eso aparte el interés es muy alto

Rta Entrevistado N°2: Nada, porque no veo la necesidad porque ahorita con tanta inseguridad ya no necesita que tarjetas, lo ven a uno con tarjetas y ya dicen que tiene la plata que la vamos a robar y alguna vez tuve una tarjeta por medio de una empresa, la tarjeta de Bancolombia la cuenta de nómina pero así que yo diga que me dieron ganas de abrir una cuenta no, de pronto más adelante cuando tenga un buen ingreso y que yo diga ahora si puedo meter un buen ahorro hay sí, pero por ahora no

Rta Entrevistado N°3: No señora, nada, porque no estoy interesado prefiero el efectivo

Rta Entrevistado N°4: No, porque es complicado que a uno como pobre le presten entonces no

Rta Entrevistado N°5: Tuve una tarjeta donde me pagaban el sueldo nada más es que la verdad no me gusta mucho eso

Rta Entrevistado N°6: tengo un cdt , porque es un dinero que está ahí y así yo quiera disponer de él está ahí quieto es como un ahorro obligatorio, también he tenido créditos cuentas de ahorros , yo tuve un crédito para comprar un carro lo malo fue que el carro se estrelló y fue pérdida total pero aún sigo pagando ,respecto a la relación con el banco es buena pues haber para adquirir un producto los seguros y demás costos son muy altos pero a la final es la única manera que uno tiene de adquirir las cosas

Rta Entrevistado N°7:tuve una de cuota alimentaria , pero se supone que si era cuota alimentaria no me tenían que cobrar 4*1000 y a esa cuenta se la cobraban y se supone que esas son limpias y no , le quitaban y le quitan y cuando me daba cuenta ya no había nada, y no me interesa tener por que los bancos se lo comen a uno ellos le cobran mucho a uno intereses y todo, uno paga, paga y paga uno no ve el final del pago y uno empieza a gastar y gastar porque tiene una cuenta o algo y después para pagar uno se ve apretado

Rta Entrevistado N°8 Tengo la tarjeta de condesa nada más la saque porque quería comprar una lavadora y esa no hay que hacer tanta cosa para sacarla.

13. ¿Qué percepción tiene usted sobre los las entidades financieras y los productos y servicios que ofrecen?

Rta Entrevistado N°1: Para mí son muy malas por que le dicen una cosa a uno y más adelante le dicen a uno otra cosa uno va con esa vaina de que uno va a tener algo y mentiras

Rta Entrevistado N°2: Pues son buenas, pero a veces son las inseguridades que le da a uno miedo, y si en definitiva son buenas porque tiene su plata segura que tiene sus ahorros que en unos años uno tiene para sus hijos, pero al mismo tiempo no porque mire que los paseos millonarios, que lo cogieron en la puerta del cajero y se lo llevaron que lo mataron....

Rta Entrevistado N°3: Son buenas, ayudan digamos nos descartan en el momento que no hay plata digamos usted no tiene para mercar entonces saca de la tarjeta y hace el mercado

Rta Entrevistado N°4: Malas cobran por todo

Rta Entrevistado N°5: Pues no sé por qué dicen que cobran arto, pero al mismo tiempo hay arta gente que tiene, algo bueno debe tener, pero la verdad no se

Rta Entrevistado N°6: Son buenos por ejemplo mi hijo ahorita está pagando el apartamento por un préstamo a mí también me ha permitido salir de deudas y eso

Rta Entrevistado N°7: muy mala por que la cuenta que tuve no mas no me dieron soluciones y ellos buscan salir del paso y no dan solución de nada entonces para mí son muy pésimos

Rta Entrevistado N°8: Pues es que siempre cobran mucho interés y la cuota de manejo y eso uno termina pagando el doble ellos abusan mucho, yo sé que tienen que ganar, pero es que a veces abusan

14. Le voy a mencionar tres aspectos por los cuales usualmente se hace complicado el acceso a los productos y servicios financieros y usted me va a decir si algunos de estos aspectos le han afectado a usted para acceder a algún servicio y producto financiero y si es así de qué manera lo afectó en su momento.

a) Acceso físico o geográfico y esto hace alusión a la ausencia de instituciones financieras en ciertos lugares Aquí en Bogotá casi no pasa eso, en Tolima si

b) Ausencia de documentación adecuada, y esto hace referencia a la documentación que una entidad financiera le solicita a usted eso es Cansón por que le piden mucho papel a uno y si uno no tiene vida crediticia peor más papeles le piden a uno

c) Precios altos, requisitos mínimos para abrir una cuenta y otros costos (tarifas): hace alusión a los pagos mínimos que funcionan como requisitos para otorgar estos servicios

Rta Entrevistado N°1: Uno va hacer una cosa y después le salen con otra y además usted cree que los bancos se interesan en los recicladores, No a ellos no les importa eso, porque a ellos les interesa más, a otras personas que sí pueden, en cambio uno de pobre no van hacer con uno nada y además a uno le explican las cosas por encima.

Rta Entrevistado N°2:NA

Rta Entrevistado N°3:NA

Rta Entrevistado N°4:NA

Rta Entrevistado N°5:NA

Rta Entrevistado N°6: En ese momento que yo adquirí el préstamo teníamos una cigarrería y pidieron papeles del negocio y eso entonces no fue complicado, lo de los costos si son muy altos, la cigarrería se acabó por la deuda del carro.

a ellos no le gusta perder y si le dan un préstamo a quien no puede pagarlo pues no, por eso ellos intentan ofrecer es a quienes sí tienen plata

Rta Entrevistado N°7: Es que piden muchas papeles y para abrir una cuenta uno debe tener plata porque siempre le quitan a uno dinero, los servicios que ofrecen mmm no cobraban 4*1000 no tenía cuota de manejo , también cuando yo la saque recién salían los chips de las tarjetas y eso era pésimo, yo no vuelvo a tener una cuenta ni nada no me llaman la atención porque tuve una muy mala experiencia , además los bancos buscan a las personas que más plata tienen por qué obvio ellos les va a generar más entradas que nosotros que de donde les vamos a dar ingresos si no hay donde siempre van a buscar a los estratos altos , ellos nunca van a buscar a personas de estrato bajo a darle beneficios de decirle digamos le vamos a dar un crédito para comprar una casa eso no lo van hacer , ellos buscan la manera de dar más porque se supone que un banco es para dar no para recibir.

Rta Entrevistado N°8: Cuando saque la tarjeta de pronto los papeles pues no son muchos, pero si toca certificaciones y eso y uno en este trabajo es complicado conseguirlas

TRABAJO DE CAMPO CONOCIMIENTOS Y ACCESIBILIDAD FINANCIERA EJECUTIVO DE MICROFINANZAS

La presente entrevista se desarrolla con el objetivo de caracterizar el acceso a los servicios microfinancieros. La información aquí consignada se utilizará sólo con fines académicos.

1. ¿Qué servicios microfinancieros ofrece la institución financiera?

Los servicios microfinancieros que ofrecen son el microcrédito que es el mismo de libre inversión, también el crédito para las pequeñas y medianas empresas adicional en el crédito hipotecario se otorga una tarjeta de crédito si el cliente lo desea.

2. ¿Qué requisitos piden para que un cliente pueda acceder a estos servicios?

Los requisitos son que no tenga reportes en centrales de riesgo y que cumpla con las condiciones laborales

3. ¿Las personas que no tengan vida crediticia pueden acceder a estos servicios?

Bueno digamos que el único que aplica para las personas sin experiencia crediticia es el de libre inversión ya que son créditos que no superan los 7 millones ya hay solo dependen de las condiciones laborales y el salario ya los de pequeñas y medianas empresas y el adicional del hipotecario si se necesita cierto puntaje de experiencia por lo que son montos un poco más altos

4. ¿La demanda es alta?

La demanda si es alta por lo que te decía se trabaja con la población de más bajos recursos y pues tu sabes que Colombia es un país el cual hay más gente de bajos recursos que gente pudiente

5. ¿Ustedes como entidad financiera que mecanismos de difusión utilizan para acercarse a las personas de bajos recursos?

Bueno pues ahí si cabe decir que el banco x NO esta tan bien posicionado en temas de mercadeo, pero si se tiene cierto manejo de publicidad con los medios de comunicación las redes sociales, las aplicaciones etc, además se maneja un sistema especializado de atención para los clientes que presenten alguna discapacidad en especial la visual y la auditiva

Registro de imágenes







