

**ASESORÍA FINANCIERA PARA LOS ESTRATOS 2 Y 3 DEL MUNICIPIO
DE AMAGÁ**



Asesoría financiera para los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá

Ángela Mariana Torres 518181

Cristina Jaramillo Vásquez 493465

Daniela Cristina Sánchez Gómez 430330

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Mayo de 2020 Programa Administración Financiera

**ASESORÍA FINANCIERA PARA LOS ESTRATOS 2 Y 3 DEL MUNICIPIO
DE AMAGÁ**

Asesoría financiera para los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá

Ángela Mariana Torres 518181

Cristina Jaramillo Vásquez 493465

Daniela Cristina Sánchez Gómez 430330

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador Financiero

Asesor(a)

Gina Paola González Fernández
Economista - Magister en Finanzas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración Financiera

Mayo de 2020

Dedicatoria

¡A DIOS!

Por haberme permitido llegar a este punto, por todos esos triunfos y momentos difíciles, que me enseñaron a crecer, y que siempre esta a mi lado a pesar de todo.

¡A MI MADRE QUERIDA NORELLY!

Por ser el pilar más importante de mi vida, por haberme apoyado en cada momento, y por no dejarme sola, por sus consejos, su amor incondicional. Y por siempre estar a mi lado en todo este proceso.

¡A MI HERMANO WILDER!

A quien le debo todo en la vida le agradezco tanto y todo ese apoyo que me brindo para culminar mi vida profesional. Por los ejemplos de perseverancia, constancia, entrega, que lo caracteriza.

Mariana Torres

Le dedico esta tesis a mi familia por creer en mí, por ser un apoyo incondicional durante esta etapa tan importante en mi vida y a mi hijo Kevin Vanegas por ser el motor y la motivación en este proceso.

Daniela Sánchez

Agradecimientos

Ofrecemos agradecimientos a la comunidad del municipio de Amagá que nos permitió realizar el trabajo de campo en sus negocios, a las entidades de ahorro y crédito que nos permitieron conocer el comportamiento y crecimiento crediticio actual del municipio y finalmente a nuestra docente Gina Paola González Fernández, quien fue la asesora de nuestro trabajo de investigación.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	9
Resumen y palabras clave.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO	14
1 Planteamiento del problema	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos	16
1.5 Alcance de la investigación.....	17
CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO.....	18
2 Marco Referencial.....	18
2.1 Marco legal	18
2.2 Antecedentes de Investigación.....	19
2.2.1 Antecedentes Internacionales.....	19
2.2.2 Antecedentes Nacionales.....	20
2.3 Marco Teórico	22
2.3.1 Antecedentes comportamiento crediticio.....	26
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	32
3 Diseño Metodológico.....	32
3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	32
3.2 Técnicas e instrumentos	32

Asesoría financiera para los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá

3.3	Procedimientos	33
CAPÍTULO IV RESULTADOS		34
4	Análisis de resultados	34
4.1	Encuesta.....	34
4.2	Entrevista	44
4.3	Estadísticas del comportamiento crediticio 2018 y 2019.....	51
4.4	Propuesta.....	58
4.5	Práctica de responsabilidad social.....	60
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
5	Conclusiones	62
6	Recomendaciones	63
Referencias.....		65
Anexos.....		70

Lista de tablas

Cuadro 1: Entrevista 1- Corporación de Microcrédito.....	44
Cuadro 2: Entrevista 2 - Cooperativa.....	48
Cuadro 3: Cronograma de actividades realizadas	70

Lista de figuras

Figura 1: Sexo de personas encuestadas.....	34
Figura 2: Solicitud de préstamos.....	35
Figura 3: Entidades de solicitud de préstamo.....	36
Figura 4: Idea de negocio	37
Figura 5: tiempo de solicitud de préstamos.....	38
Figura 6: vigencia del negocio.....	39
Figura 7: Ganancias del negocio.....	40
Figura 8: Asesoría financiera antes del préstamo.....	41
Figura 9: Aceptabilidad de la asesoría financiera.....	42
Figura 10: Asesorías por parte de las cooperativas.....	43
Figura 11: Cartera de créditos cooperativa 2018.....	52
Figura 12: Cartera de créditos cooperativa 2018.....	53
Figura 13: Cartera de créditos cooperativa 2019.....	54
Figura 14: Cartera a diciembre 2019.....	55
Figura 15: Crédito de cartera Amagá.....	56
Figura 16: Consolidado de créditos corporación microcrédito.....	57
Figura 17: Créditos corporación microcredito.....	58

Lista de anexos

Muestra de encuesta realizada	71
Registro fotográfico.....	72

Resumen

En Colombia aun es notorio el bajo nivel de la educación financiera, algunas personas no posee los conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras y presentan un gran desconocimiento en temas básicos de finanzas, por lo que el tema a resaltar en este trabajo es que la mayoría de las personas acceden al crédito sin tener con antelación ninguna asesoría financiera que les ayude proyectar su proyecto de emprendimiento o su idea de negocio para que sea rentable, y adicionalmente estas personas se exponen a situaciones como: el sobreendeudamiento, la ineficiencia en la administración de los ingresos personales, no adquirir el hábito del ahorro, adquirir obligaciones de préstamos con independientes o entidades que tienen altas tasas de interés o peor aún, caer en estafas que prometen altas rentabilidades en poco tiempo.

Este análisis se realizará por medio de encuestas a la población del municipio de Amagá y entrevistas dirigidas a las Cooperativas del municipio de Amagá, las cuales han brindado acceso al crédito a la población de los estratos 2 y 3 para creación de pequeñas empresas. Con los resultados y estadísticas obtenidas en el trabajo de campo con estas Cooperativas y algunos de sus clientes, se realiza un sondeo para determinar la importancia que tiene la asesoría financiera para las personas de estrato 2 y 3 del municipio de Amagá, además de indicar cuáles serían las mejores estrategias para llegar al mayor número de personas de la población, que estén interesadas en la asesoría financiera antes de solicitar un crédito.

Palabras clave: Asesoría, Cooperativa, Crédito, Inversión, PYMES, Educación Financiera.

Abstract

In Colombia, the low level of financial education is still notorious, some people do not have the necessary knowledge to make financial decisions and have a great lack of knowledge on basic financial issues, so the theme to highlight in this work is that the majority of people access credit without having in advance any financial advice to help them project their entrepreneurship project or their business idea so that it is profitable, and additionally these people are exposed to situations such as: over-indebtedness, inefficiency in the administration of personal income, not acquiring the habit of saving, acquiring loan obligations with independent or entities that have high interest rates or worse, falling into scams that promise high returns in a short time.

This analysis will be carried out through surveys of the population of the municipality of Amagá and interviews directed at the Cooperatives of the municipality of Amagá, which have provided access to credit to the population of strata 2 and 3 for the creation of small businesses. With the results and statistics obtained in the field work with these Cooperatives and some of their clients, a survey is conducted to determine the importance of financial advice for people in stratum 2 and 3 of the municipality of Amagá, in addition to indicating which They would be the best strategies to reach the largest number of people in the population, who are interested in financial advice before applying for a loan.

Keywords: Advice, Cooperative, Credit, Investment, PYMES, Financial Education.

Introducción

En la actualidad la economía tradicional del carbón y la agricultura del municipio de Amagá viene modificándose, ya que dentro de los nuevos planes de desarrollo municipal se proyecta más como un municipio industrial y de servicios por la cercanía que tendrá a futuro con el Municipio de Medellín y demás municipios del área metropolitana, debido a las obras viales que se adelantan con la doble calzada hacia el Suroeste.

Su población crece y sus necesidades también, es por eso, que ante la falta de oportunidades de empleo para un municipio con más de 32.000 mil habitantes, las ideas de negocio o emprendimiento se convierten en una opción viable para algunas familias de los estratos 2 y 3, las cuales están siendo respaldadas por el acceso al crédito, con entidades Bancarias y Cooperativas de forma fácil e inmediata, teniendo presente que gran parte de esta población carece de conocimientos básicos en educación financiera y solo les interesa que su crédito sea aprobado sin importar las consecuencias financieras que este tipo de trámites acarrear.

Es de anotar, que la educación financiera es un proceso por el cual los consumidores, financieros e inversionistas mejoran su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, instrucción y consejos objetivos, desarrollan habilidades y confianza para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. (Fuente: Árbol financiero).

Siendo la educación financiera un factor importante para el desarrollo de esta investigación, también es relevante determinar cuáles son los aspectos o las facilidades de crédito con las que cuenta dicha población especialmente con las Cooperativas, las cuales han ayudado a incrementar la economía del municipio, pero con pocas bases de educación financiera o asesoría acertada para con la comunidad.

Con este trabajo se pretenden obtener resultados desde la realidad crediticia especialmente con las Cooperativas en Amagá, partiendo de las causas generales a lo específico con el fin de evidenciar el crecimiento de los créditos de esta población entre los años 2018 y 2019, además de evaluar aspectos desde la viabilidad financiera y el marco legal.

CAPÍTULO I. CONTEXTO PROBLÉMICO

1 Planteamiento del problema

¿Los servicios de asesoría financiera serán importantes para la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá, que acceden al crédito para la creación de una pequeña empresa o idea de negocio?

1.1 Descripción del problema

La economía de la región de la Cuenca del Sinifaná del Suroeste Antioqueño es muy diversa, pero esencialmente se caracteriza por la explotación del Carbón donde por años el Municipio de Amagá, a diferencia de los otros municipios como Fredonia, Venecia, Titiribí y Angelópolis se ubica en el primer renglón de usar dicha economía como su primera fuente de empleo para sus habitantes.

Sin embargo, por la crisis minera que afronta en la actualidad el municipio con los inminentes cierres de minas informales, la población se ha visto obligada a buscar otras fuentes de empleo en varias de las empresas asentadas en el municipio, las cuales no cubren la demanda laboral que actualmente exige esta población que crece a pasos agigantados. Es así como las familias, especialmente de estratos 2 y 3 al no tener otras fuentes de empleo estable buscan nuevas opciones de ingreso, donde ven el crédito como una herramienta amigable para emprender de forma independiente.

1.2 Formulación del problema

En Amagá hay 94 minas de carbón: 46 están activas y el resto, inactivas. De las minas activas, siete tienen título minero, tres más están en trámite y los 36 restantes no lo tienen. Anualmente, esta población de 33 mil habitantes produce en promedio 147 mil toneladas de carbón, un 94,7 por ciento de la producción total del departamento. La explotación minera genera 1.508 empleos directos en el municipio. (Fuente: Reportes de la secretaria de Minas - Gobernación de Antioquia).

Es por ello, que ante los cierres de minas informales, las que son formales se han declarado en quiebra o no pagan oportunamente a sus empleados, de los 1.508 mineros que se detectaron trabajando en la zona, entre el año 2018 y 2019 el alcalde del municipio manifiesta que aproximadamente 800 mineros ya no están activos, dejando una gran población flotante que no cuenta con oportunidades de empleo en la zona. Es por ello; que esta población flotante ha optado por buscar otras estrategias de ingreso como el crédito, para la creación de un negocio o una idea de emprendimiento y mejorar su calidad de vida, algunas personas cumplen su meta exitosamente y a otras solo le quedan deudas, ya que es una población que por primera vez accede a un crédito para una inversión y no maneja adecuadamente el concepto de educación financiera.

1.3 Justificación

Con este trabajo investigativo se pretende determinar la importancia que tiene la asesoría financiera antes de hacer un crédito para la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá. Se ilustrarán algunos aspectos sociales, económicos y el crecimiento del acceso al

crédito de la población en estudio, teniendo en cuenta algunos datos históricos manejados por las Cooperativas existentes en el municipio, las cuales llevan varios años prestando sus servicios en la zona.

Adicional a ello, se describirán algunas experiencias de esta población respecto al acceso del crédito con información específica para identificar las oportunidades de mercado respecto a la aceptabilidad que tienen actualmente personas sobre el servicio de asesoría financiera, que principalmente buscará impulsar y ayudar de forma ética y profesional a una población que no maneja los conceptos financieros. También, se evidencia que en la actualidad estas entidades no ofrecen un servicio de asesoría completo que les ayude o les haga seguimiento a ese recurso económico invertido – Antes, Durante y Después.

Por tal razón, se pretende mostrar una opción diferente que sea capaz de garantizarle a la población que accede al crédito por primera vez, nuevas alternativas de inversión sostenible en el tiempo y responsabilidad en el manejo de sus finanzas, ya que la asesoría que ofrecen las Cooperativas solo se basa en que la idea de negocio sea viable para que le pueda responder con el pago del crédito y no para ofrecerle una asesoría de apoyo y seguimiento a sus ideas de negocio.

1.4 Objetivos

Objetivo General

- Identificar que la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá, requiere el servicio de asesoría financiera antes de solicitar un crédito.

Objetivos específicos

- Analizar las encuestas y experiencias del manejo del crédito de algunos usuarios con las Cooperativas, para evidenciar las falencias respecto a la educación financiera que poseen en la actualidad.
- Describir las entrevistas realizadas a las Cooperativas financieras más relevantes de Amagá, con el fin determinar qué tan necesarios son los servicios de asesoría financiera personales para la población de los estratos 2 y 3 de municipio de Amagá.
- Diseñar la estrategia que permita viabilizar y hacer sostenible el desarrollo del proyecto a futuro, ligado a la importancia de las asesorías.

1.5 Alcance de la investigación

Con esta investigación se pretende mostrar a las Cooperativas del municipio de Amagá la importancia de ofrecer una asesoría financiera responsable, que apoye y haga seguimiento a las personas de los estratos 2 y 3 que acceden al crédito por primera vez, con el objetivo de tener una idea de negocio rentable y no caigan en el error de adquirir una deuda para un negocio que más adelante será inoperante y no tendrá rentabilidad que garantice siquiera el pago del crédito y mucho menos dará excedentes monetarios para mejorar la calidad de vida de las personas que adquieren el crédito.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2 Marco Referencial

2.1 Marco legal

- **Ley 454 de 1998:** Regula la economía solidaria, transformó el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía solidaria, creó la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas.
- **Ley 795 de 2003, Artículo 34:** Indica sobre las entidades sujetas a su acción. El presidente de la República ejercerá por conducto de la Superintendencia de la Economía Solidaria la inspección, vigilancia y control de las cooperativas y de las organizaciones.
- **Decreto 222 del 14 febrero 2020:** permite la inclusión financiera es determinante para el desarrollo económico del país, ya que cuando la población accede y usa productos y servicios financieros formales aumenta su capacidad de ahorro y de consumo, su potencial de inversión y adquiere mecanismos de protección frente a riesgos, aumentando sus oportunidades económicas y mejorando su bienestar.
- **Ley 590 de 2000:** Conocida como la Ley MIPYMES creada por el congreso de Colombia, para promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las Micro, pequeñas y medianas empresas.

- **Decreto 519 de 2007:** Por el cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1133 de 2007:** Programa de desarrollo rural, que busca mejorar la competitividad y la productividad del sector agropecuario, así como contribuir a reducir las desigualdades en el campo mediante el apoyo a los pequeños y medianos productores.

2.2 Antecedentes de Investigación

2.2.1 Antecedentes Internacionales

- Tesis de grado. *Creación de una empresa de servicios de asesoramiento para la ciudad de Guayaquil*. Su objetivo está enfocado a desarrollar un plan de negocios para implementar una empresa de asesorías contables, tributarias y financieras que otorgue servicios de calidad para las MIPYMES. Dentro del desarrollo metodológico para la investigación se en marco bajo la modalidad cualitativa, en donde el desarrollo de encuestas a las MIPYMES dentro del trabajo de campo fueron indispensables para determinar las problemáticas existentes. Además se encuentran categorías de análisis de evaluación financiera y económica para luego desarrollar una propuesta acorde a los servicios de asesoramiento. Esta investigación fue desarrollada en la de Guayaquil Ecuador, la cual presento pautas relacionadas para el tema de asesoría financiera a los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá. (Avilés, 2013).

- Tesis de grado. *El asesoramiento empresarial*. Su objetivo se enfoca en estudiar en profundidad, desde el punto de vista económico y estratégico, el sector del asesoramiento empresarial. Es decir sus características y sus estrategias que permitan poner en práctica las asesorías de cara al futuro. El desarrollo metodológico se desarrolló desde una recopilación ampliada de la información respecto al asesoramiento empresarial, fuentes como el Instituto Nacionales de Estadísticas, y el apoyo de una empresa de Asesoría. El análisis categórico de la investigación se enfoca en el comportamiento financiero y económico de una empresa para luego finalmente presentar algunas formulaciones estratégicas en este campo. Desarrollado en España, pero con importantes parámetros de investigación respecto asesoría financiera. (Agulló, 2016).

2.2.2 Antecedentes Nacionales

- Tesis de grado. *Diagnóstico realizado a los estudiantes de la UNAD CEAD Florencia para determinar la importancia y la pertinencia de recibir educación financiera*. Su objetivo se implantó en determinar la importancia y la pertinencia de recibir educación financiera a los a los estudiantes de la UNAD CEAD Florencia. Para lo cual, se acoplo mucho al tema de investigación que se desarrollo en el municipio de Amagá, ya que uno de los aspectos que se detectó en dicha población es la ausencia de educación financiera para llevar a cabo sus ideas de negocio. La metodología la investigación contemplo la descripción, porque a través de la observación y análisis de información buscó establecer la situación actual de un fenómeno a estudiar (importancia y pertinencia de recibir Educación Financiera).

Adicional a ello para la recolección de datos de información se hizo por medio de la encuesta personalizada a los estudiantes. (Silvia, 2012).

- Trabajo de investigación. *Inclusión financiera en Colombia*. Los objetivos se basan en destacar la importancia de la inclusión financiera a través de una revisión y un resumen de la literatura y en aportar evidencia empírica sobre los determinantes del acceso a productos financieros en Colombia, exponiendo que la inclusión financiera en Colombia no ha sido realizado de una forma completa, porque los pocos trabajos realizados no ponen en contexto los determinantes de la oferta, la demanda y la regulación, ni tienen en cuenta las diferencias entre países desarrollados y en desarrollo. Además en las categorías de investigación contempla una revisión de la literatura sobre la inclusión financiera, enfatizando tres aspectos en particular: i) la importancia del acceso a productos financieros por parte de la población para el desarrollo y el buen desempeño macroeconómico; ii) sus determinantes, tanto del lado de la oferta como de la demanda; y iii) la situación de Colombia en esta materia. En lo metodológico validan algunas de las hipótesis de la literatura sobre los determinantes por el lado de la demanda utilizando la Encuesta de Capacidades Financieras. (Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco – 2014).
- Tesis de Grado: *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. El objetivo busca diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente, que permita aumentar la participación en el mercado financiero por la preferencia y reconocimiento entre las entidades financieras del sector; logrando diferenciación entre las instituciones financieras por el excelente servicio brindado al cliente. Dentro del aspecto metodológico implementan la

observación simple, a encuestas e investigación documental, con el fin de establecer las estrategias para brindar un excelente servicio al cliente. Las categorías permiten conocer teórica y prácticamente respecto a las estrategias que deben seguir las entidades financieras para brindar un excelente servicio al cliente y resaltar su vital importancia en este entorno, pues es la columna vertebral en este tipo de entidades. (Ortiz, 2015).

2.3 Marco Teórico

Como punto de partida para la construcción del proyecto de dar a conocer la importancia que tiene la asesoría financiera para la población de los estratos 2 y 3 en el municipio de Amagá, por lo que se realizó una búsqueda en diferentes bases de datos que brindaron información en diversos campos tales como: legales, históricos, sociales y económicos identificados en algunos artículos académicos, trabajos de investigación, tesis de grados, publicaciones en revistas, periódicos, entre otros.

Ahora bien, contextualizando un poco en la evolución histórica de las asesorías y consultorías en Colombia se tienen indicios que datan específicamente del siglo XX, cuando al país empiezan a llegar carreras universitarias; no se cuenta con una estadística clara en cuanto al tema de las asesorías, pero tiene información que cuando todo aquel habitante en forma individual o grupal empieza a hacer uso del servicio que por ocasión de su estudio pueda prestarle una persona preparada profesionalmente a otra que no haya adquirido dicho conocimiento. Es decir como todas las situaciones de la evolución de la humanidad todo empieza con una necesidad, que en este caso se dio de ayudar al otro respecto a algo específico. (Plan de negocios para crear una empresa de asesoría 2010)

Por otro lado se encontró en la tesis sobre Plan de negocios para crear una empresa de asesoría, que la Constitución Colombiana la cual está inspirada en importantes apartados de la Carta Magna española de 1978 sustituyó a la Constitución de 1886, que estuvo en vigor durante más de 100 años, y en su artículo primero proclama: “Colombia es un Estado social de Derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. Significa que el Estado tiene la obligación de buscar la justicia social en sus actuaciones, mientras que el Estado de Derecho, que no estaba contemplado en la Carta Magna anterior, subraya la preeminencia jurídica y de justicia de las instituciones. Se reitera la forma del Estado, la república unitaria, y sus implicaciones son la de preservar la unidad nacional y la forma republicana de gobierno, que en este caso es presidencialista. Ello originó que toda persona que no tuviese el conocimiento técnico en determinada ley específica que reglamentara la Constitución originará algún tipo de asesoría que una persona que hubiese adelantados sus estudios en derecho estuviese en capacidad de ofrecerle.

En la actualidad, ya se cuenta con el servicio de asesorías en todos los campos, aunque las asesorías jurídicas son las que más se han destacado en el tiempo, sin embargo, la asesoría financiera ha incursionado como un factor importante en el sector empresarial. Con referencia a lo anteriormente expuesto se hablará un poco de ese comportamiento de asesoría financiera con las Cooperativas.

Pues bien, las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen como objeto cubrir las necesidades financieras de sus asociados y de terceros. De acuerdo con la ley 454 de 1998 las cooperativas financieras se definen de la siguiente manera: Son organismos especializados, que se organizan

bajo la forma de cooperativas, y que tienen como función principal llevar a cabo actividades financieras a través de operaciones activas de crédito, tienen naturaleza jurídica y se encuentran bajo el control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria. (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018)

Además, la Ley 795 de 2003, Artículo 34 indica sobre las entidades sujetas a su acción. El presidente de la República ejercerá por conducto de la Superintendencia de la Economía Solidaria la inspección, vigilancia y control de las cooperativas y de las organizaciones de la Economía Solidaria que determine mediante acto general, que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado. (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018).

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, las funciones serán asumidas por esta Superintendencia, mediante el establecimiento de una delegatura especializada en supervisión financiera, la cual recibirá asistencia tecnológica, asesoría técnica y formación del recurso humano de la Superintendencia Bancaria. (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018)

Conviene subrayar el papel de la Superintendencia Financiera de Colombia quien tiene como objetivo promover la estabilidad del sistema financiero colombiano, y vela por la protección de los derechos de los consumidores financieros. (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018).

En Relación con la Consultoría Financiera hoy en día las empresas la utilizan para tomar decisiones sobre estrategias de mercado, funcionamiento de las operaciones o prestación del servicio, con el fin de hacer cambios, lanzar nuevos productos o mejorar los procesos aplicados

por ellos, optimizando con ello recursos al contratar servicios externos para plantear este tipo de estrategias.

De acuerdo con Milan Kurb” La consultoría de empresas puede enfocarse como un servicio profesional o como un método de prestar asesoramiento y ayuda prácticos. Es indudable que se ha transformado en un sector específico de actividad profesional y debe tratarse como tal. Simultáneamente, es también un método de coadyuvar con las organizaciones y el personal de dirección en el mejoramiento de la gestión y las prácticas empresariales, así como del desempeño individual y colectivo." (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018)

En Relación con las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Según cifras de la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras (Fecolfin), en Colombia hay 189 cooperativas financieras de ahorro y crédito, cinco financieras, dos bancos de propiedad cooperativa (Coopcentral y Coomeva) y la compañía de financiamiento comercial Juriscoop. Cerca de cuatro millones de personas están afiliadas a cooperativas. (Consultorías financieras Cooperativas de Ahorro y Crédito 2018)

Situándose en el caso del municipio de Amagá, Forjar Cooperativa de Ahorro y Crédito, institución del sector solidario fue constituida, como pre cooperativa en el año 1959, por el sindicato de trabajadores de la empresa SIDERURGICA S.A donde más adelante mediante resolución N°20102500006985, del 30 de septiembre del año 2010 la Superintendencia de la Economía Solidaria autorizó el ejercicio de la actividad financiera y, el 05 de julio de 2011, mediante resolución 032 Forjar fue inscrita al fondo de garantías de entidades cooperativas FOGACOOB, llega al municipio de Amagá en el año 1994 ofreciendo sus servicios. En la

actualidad su Agencia en el municipio cuenta con un promedio de 1.390 asociados. (Cooperativa Forjar).

2.3.1 Antecedentes del Comportamiento Crediticio

Respecto a los resultados obtenidos dentro del trabajo de campo de esta investigación, es pertinente mencionar algunas datos estadísticos respecto al comportamiento crediticio en el país, el cual no está muy lejano de los hallazgos encontrados en la población del municipio de Amagá a la hora de acceder al crédito. Sin embargo, antes de mencionar datos estadísticos es relevante mencionar cuales son las figuras de crédito que actualmente funcionan en Colombia.

En el 2018 Rodríguez, en su artículo publicado en La Republica expresa que existen varias modalidades de crédito, pero que los más comunes en el país son los de consumo, conformación de empresa y educación. Menciona que los de consumo se destinan los recursos recibidos para comprar bienes y servicios de corta duración, como vestuario, alimentos, electrodomésticos y recreación, entre otros. El propósito es obtener bienestar inmediato. Por lo general, para esta modalidad se recurre a las tarjetas de crédito y a los préstamos de libre inversión.

La segunda modalidad de crédito es la conformación de empresa, para este las entidades financieras ofrecen varias opciones que seducen a los empresarios, por ejemplo, préstamo de recursos para invertir en capital de trabajo, comprar maquinaria, hacer obras de infraestructura y entrar en procesos de capitalización. Los emprendedores, que tomaron esa decisión tras encontrarse en una situación de desempleo, posterior a buscar ofertas laborales, deciden acudir este tipo de productos para iniciar sus proyectos. (Rodríguez, 2018)

En la última modalidad de créditos, se encuentra el préstamo para educación. Una de las líneas más utilizadas por los estudiantes, tiene que ver con la forma de pago “Tú Eliges”, esta puede amortizarse en el corto, mediano y largo plazo, dependiendo de los resultados de las Pruebas Saber 11 y de algunas características exigidas por esta entidad. (Rodríguez, 2018)

Según lo anterior expuesto el comportamiento crediticio varían según las necesidades de las personas, las cuales tienen mayor recurrencia a las figuras que nos expone el autor y que a su vez menciona que los créditos para conformación de empresa se basan más que todo por la ausencia de oportunidades laborales. Esta necesidad detectada permitió que los microcréditos se impulsaran en gran medida para apoyar proyectos productivos rentables, que dieran oportunidades aquellas personas de escasos recursos a involucrarse en el mundo financiero, sin importar las altas tasas de interés que manejan y aun así el comportamiento crediticio sigue siendo aceptable para los emprendedores.

En Colombia, el microcrédito ha sido una herramienta esencial para que los hogares o microempresarios con recursos limitados, que no cuentan con un colateral necesario para acceder al sistema financiero convencional, puedan constituir y mantener una actividad productiva y, de esta manera, fomentar su crecimiento a partir del desarrollo de mayores niveles de competencia y eficiencia. Es importante considerar que la población objetivo del microcrédito la constituyen aquellas personas que cuentan con un nulo o bajo historial crediticio y que, además, la fuente de ingresos de su actividad no es constante. Por ejemplo, los productores agropecuarios quienes no cuentan con un nivel de ingresos fijos; por consiguiente, la provisión de servicios financieros, especialmente el crédito, a este grupo de personas, puede significar un aumento considerable en el riesgo que asumen los intermediarios financieros. (Hernández y Estrada. 2019. Pág. 57)

La revista Dinero, publico en el mes de febrero que los microcréditos están creciendo considerablemente, dice que las entidades financieras de microcréditos, gracias al monitoreo del comportamiento de los usuarios y clientes atendidos por las entidades microfinancieras, el 26,5% de esta población logró superar la línea de pobreza en los últimos diez años, según un estudio recogido en el libro "Situación actual e impacto del microcrédito en Colombia". Una cartera de \$ 15,32 billones, y un total de 2 millones de desembolsos, el 34% de ellos, en áreas rurales, hacen del microcrédito, una de las herramientas más sólidas para superar la línea de pobreza.

Reforzando la apreciación respecto a la tasa de interés, Hernández y Estrada (2009) también mencionan que el establecimiento de una tasa de interés elevada ha generado gran controversia, pues se acusa de afectar negativamente a los clientes de este mercado. Sin embargo, el análisis del mercado global ha mostrado que los microcréditos son mucho más exitosos con los prestatarios que ya tienen algunas competencias y un nivel de educación básico, respecto a aquellas personas de recursos escasos y que, en muchos casos, carecen de habilidades empresariales y experiencia en el manejo de montos más grandes de dinero.

Sin embargo, es importante mencionar que es una tasa de interés y como funciona normalmente en el sector financiero. En términos sencillos, una tasa de interés es un arriendo por usar un dinero; al igual que en una casa, periódicamente debes pagar por usarla. El caso de un préstamo o inversión no es muy diferente; te prestan dinero y con el tiempo lo vas devolviendo junto con el interés correspondiente. El interés se calcula generalmente sobre una parte (porcentaje) del valor total del dinero invertido y determina qué tan rentable puede ser una inversión o el costo que se debe pagar por un préstamo. (Web: Lineru, 2020).

Esta tasa se cobra periódicamente (mensual, anual, etc.) y en el primer pago se calcula sobre el valor total del dinero prestado, dividiendo el pago en una parte para abonar al capital y otra al interés. Para la siguiente cuota, no se calcula sobre el valor total nuevamente, sino sobre el total de capital, menos el aporte al interés del pago anterior. (Web: Lineru, 2020).

Por parte, de acuerdo a los criterios positivos que tiene el microcrédito, el reporte entregado por el Banco de la República de Colombia en marzo de 2020, concluye que la demanda, las carteras de consumo y vivienda, las cuales mostraban una tendencia creciente, cayeron; mientras que la cartera comercial y la de microcrédito se encuentran en terreno positivo.

Ahora que los estratos (medio – bajo), son otra parte importante dentro de la economía, porque han logrado incrementar la productividad y además porque han demostrado que pueden generar calidad de vida, a pesar de que las condiciones sociales en las que se encuentran dichos aspectos le ha permitido al ente Gubernamental especialmente fortalecer estos sectores y esta población.

El Banco Central del Ecuador en el 2012, expone que El fortalecimiento y profundización de los servicios financieros es una de las estrategias para potencializar el desarrollo de los sectores de menores ingresos, especialmente de las economías rurales, pues un mayor acceso a servicios financieros: 1) dinamiza las actividades de las pequeñas economías, 2) genera capacidades para aprovechar de forma óptima los recursos, 3) eleva los niveles de ingresos, y 4) disminuye las imperfecciones de los mercados, contribuyendo a activar la economía a nivel local y nacional, además, puntualiza que los sistemas financieros deben ser inclusivos.

Así mismo, Colombia sigue avanzando con el fortalecimiento de la inclusión financiera, gracias a la expedición del Decreto 222, liderado por el Ministerio de Hacienda y la

Superintendencia Financiera, el objetivo es que las personas que no cuentan con historial crediticio en el sistema tradicional tengan la opción de tener servicios de bajo monto y, con estos, posteriormente ingresar del todo al sector y abandonar el conocido ‘gota a gota’. Entre ellos, se priorizan los comerciantes, emprendedores, vendedores y trabajadores independientes e informales. Además, el decreto autoriza a todos los establecimientos de crédito, Sociedades Especializadas en Depósitos Electrónicos (Sedpes), cooperativas y demás compañías crediticias reguladas a otorgar créditos de bajo monto de hasta cuatro salarios mínimos (\$3,51 millones) con tasas de interés más bajas y eficientes que los medios ilegales. (Amaya, 2020).

Es de anotar que todas estas oportunidades para que la población de escasos recursos accedan al crédito, implementen a la vez una asistencia técnica o una asesoría ya son personas van a inicial un historial crediticio que deberán cuidar en el tiempo. Aunque desde el 2007 La Banca de las Oportunidades se consideró importante fortalecer también, a las ONG microfinancieras, para que, a través del fortalecimiento de sus esquemas de gobernabilidad, desempeño financiero, gestión, operación, administración de riesgo y estrategia comercial, logran extender la cobertura de sus servicios financieros de crédito a la población microempresarial en aquellos municipios donde operaban o hacia donde ampliaran su actividad. (Banca de oportunidades, 2007).

Finalmente determinando como ha crecido el comportamiento crediticio en el país de acuerdo a la inclusión y las oportunidades desde las iniciativas gubernamentales y de las entidades financieras, miremos algunos datos actuales al respecto que el 17 de febrero de 2020 el periódico El Colombiano publica, mediante informe ofrecido por Datacrédito Experian, respecto a la actividad crediticia del país en donde expone algunos datos relevantes para esta investigación tales como:

- El crecimiento crediticio registrado en el año 2019 fue de 14,3% por parte de personas naturales.
- La región con mayor crecimiento fue Cundinamarca (30 %), seguida por Antioquia y el Eje Cafetero (23 %). Luego está el Pacífico y el suroccidente (20 %), que le da paso al Caribe (14 %). La lista la cierran los Santanderes y Boyacá (9 %), junto a la Orinoquía y la Amazonía (4 %).
- La mayor participación crediticia la registraron los estratos dos y tres, con cifras de 27 % y 37 %, respectivamente.
- Las mujeres fueron las que más accedieron a créditos en el país, pues, mientras la participación de los hombres ronda el 42 %, las mujeres registran un 58 %.
- La Superintendencia Financiera expone que en el año corrido entre noviembre de 2018 y noviembre de 2019, los créditos sobre los que más creció la demanda de los colombianos fueron los de consumo (11,54 %) y vivienda (6,9 %).
- En el caso de los de consumo, 35,8 % se usaron en libranzas, 26,7 % en libre inversión y 20,2 % son tarjetas de crédito, entre otras destinaciones.
- Datacrédito Experian estipula que más de la mitad de los créditos de consumo que piden los colombianos (54 %) son menores a 10 millones de pesos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3 Diseño Metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Se basa en una investigación descriptiva que implementa un enfoque cualitativo que determina la importancia y demanda del servicio de asesoría financiera mediante un estudio de mercado el cual arroja información que da soporte a la problemática detectada y la necesidad establecida en la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá.

3.2 Técnicas e instrumentos

Se desarrollan fuentes de información primaria, en las que se aplicó una encuesta a varias personas del municipio de Amagá que tuvieron y tienen crédito con Cooperativas con el fin de indagar sobre la aceptabilidad e importancia de la asesoría financiera como un servicio. También, como información primaria se tuvo acceso a la herramienta de la entrevista, que se caracterizó por desarrollar varias visitas a la Cooperativas para conocer el comportamiento crediticio de esta población en específico entre los años 2018 y 2019 y además conocer cuáles son los criterios de asesoría que ellos ofrecen a un cliente que desea obtener un crédito. Por otra parte, se accedió a información secundaria tomada de páginas oficiales de las Cooperativas más importantes del municipio y portales web del estado.

3.3 Procedimientos

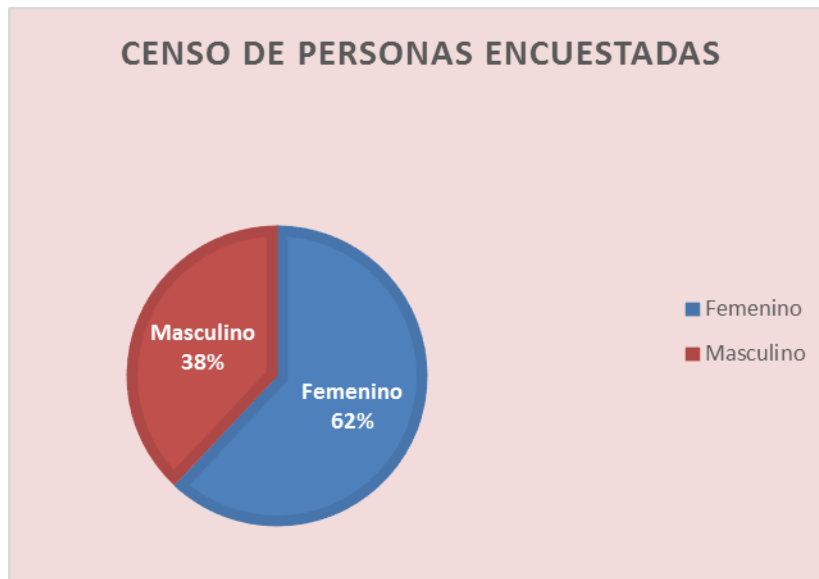
se programaron varias visitas de campo para diligenciar las encuestas a la comunidad del municipio e Amagá que cumplieron el perfil de este trabajo de investigación, además se programaron varias visitas tipo entrevista a las cooperativas más importantes de esta localidad, con el fin de detectar las fortalezas y necesidades presentadas en ambas partes.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4 Análisis de resultados

4.1 Encuesta: realizada a 100 habitantes del Municipio de Amagá, quienes por primera vez realizaron crédito con Cooperativas para desarrollar una idea de negocio basada casi siempre en satisfacer un deseo personal o suplir una necesidad inmediata pero sin estudios previos serios que sustenten la viabilidad técnico económica del mismo y su sostenibilidad en el tiempo.

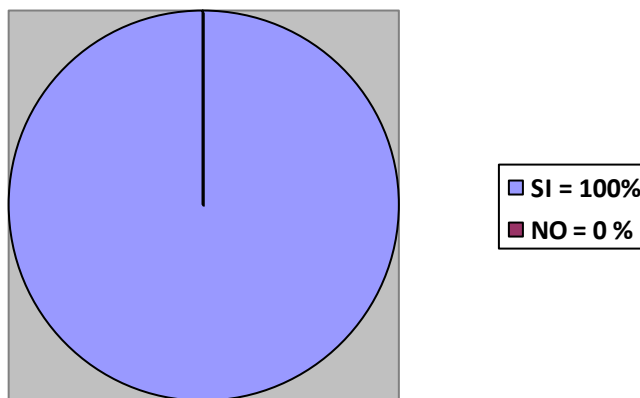
Figura N. 1 Sexo



Fuente: Elaboración Propia.

De las 100 personas encuestadas 38 personas fueron de sexo masculino y 62 personas de sexo femenino, lo que indica que en la población del municipio de Amagá de los estratos 2 y 3 son las mujeres las que más están accediendo al crédito para viabilizar su idea de negocio o emprendimiento. Lo anterior puede deberse a que en Amagá las fuentes de empleo para las mujeres son mínimas y a su deseo de aportar económicamente al bienestar familiar buscan alternativas secundarias a corto plazo para mitigar las oportunidades de empleo que no cubre a esta población femenina del municipio.

Figura N. 2 Pregunta ¿Usted ha accedido a un préstamo?



Fuente: Elaboración Propia.

Se determina que de las 100 personas encuestadas todas respondieron afirmativamente que han accedido a un préstamo con una o varias entidades que ofrecen este servicio. Lo que indica que las entidades de préstamos cada día están viendo a la población de los estratos 2 y 3 como un foco fundamental de mercadeo para ofrecerles una vida crediticia sin tantas complicaciones

como posiblemente se pudo haber vislumbrado años atrás, donde esta población no tenían ni la mayor posibilidad de hacer negocio por medio del crédito con estas entidades, era para poblaciones de estratos mucho más altos, los cuales brindaban mayores garantías para el pago. Ahora estas entidades prefieren asumir el riesgo y prestarles a esta población en su mayoría es carente de educación financiera.

Figura N. 3

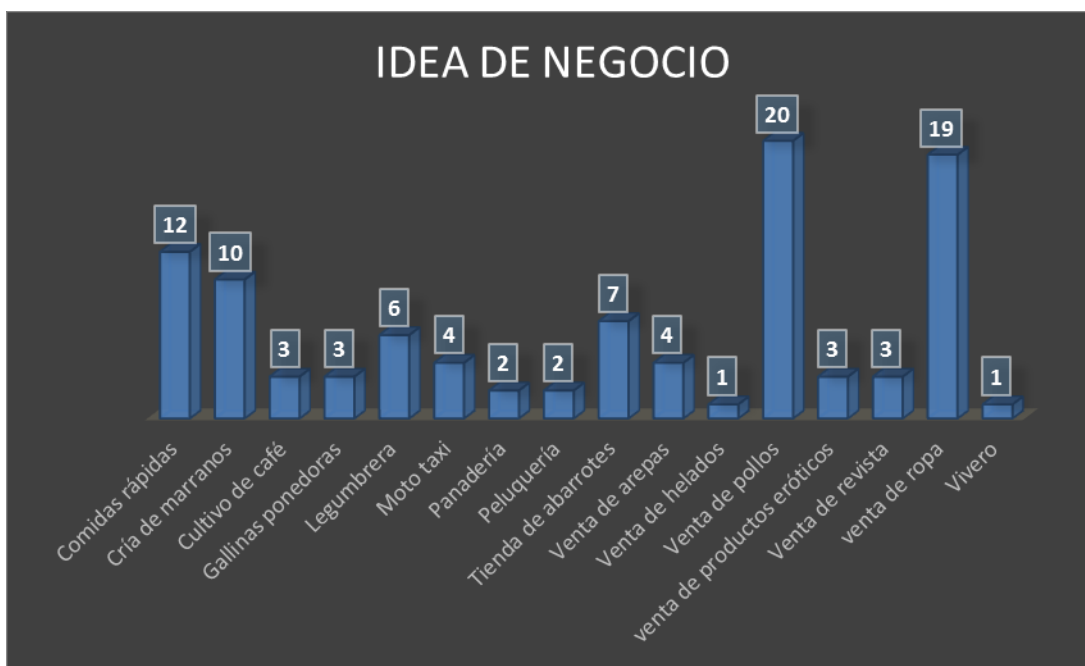


Fuente: Elaboración Propia.

En primer lugar, se puede observar en la gráfica que para el servicio de crédito las Cooperativas tienen mayor favorabilidad en la población del municipio de Amagá, ya que de las 100 personas encuestadas ninguna respondió que tenía crédito con alguna entidad bancaria. En segundo lugar, se puede establecer que las Cooperativas Forjar e Interactuar que son las entidades que cuentan con más tiempo en la región, tienen oficinas en el municipio y no son las únicas donde la comunidad ha logrado obtener un crédito, ya que en los porcentajes observados en la gráfica se evidencia que el trabajo de mercadeo de otras entidades de préstamos,

especialmente el de la Fundación de la Mujer ha logrado posicionarse notablemente en el municipio.

Figura N. 4 Pregunta ¿Para qué idea de negocio hizo usted, la solicitud del préstamo?



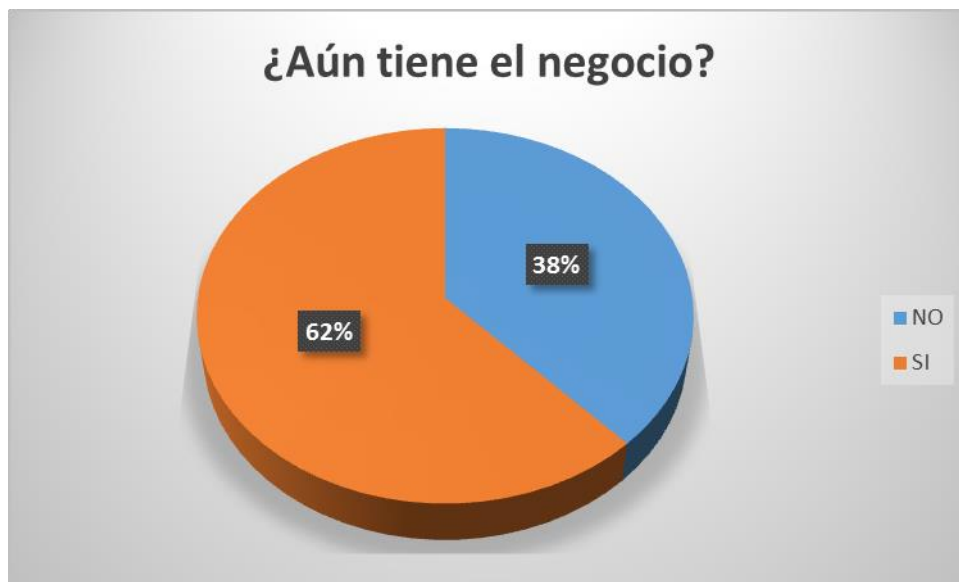
Fuente: Elaboración Propia.

Analizando la gráfica se observa que en las 100 personas encuestadas hay cuatro líneas de inversión principales, como: cría y venta de pollos de engorde, compra y venta de ropa, establecimiento de negocios de venta de comidas rápidas y cría de cerdos. Se debe aclarar que lo pertinente a los negocios con pollos y cerdos se desarrollan en forma artesanal y sin ninguna asesoría técnica y financiera como ya se anotó o sea que no se tienen en cuenta y no se analizan las grandes fluctuaciones en precios de insumos agropecuarios, lo que conlleva a graves pérdidas en estos renglones.

Figura N. 5

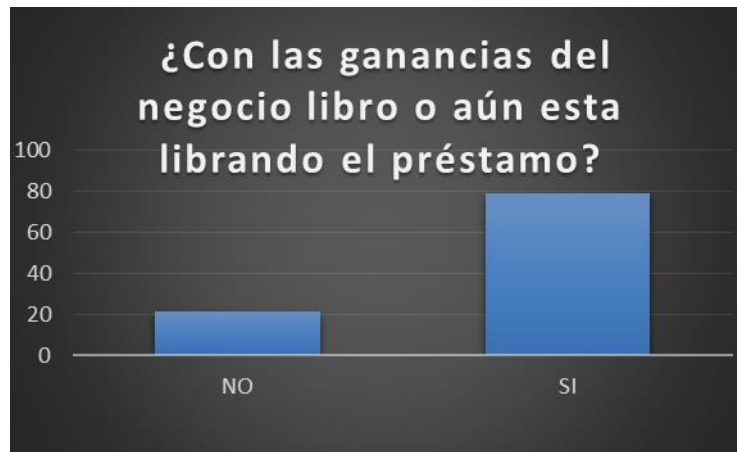
Fuente: Elaboración Propia.

En esta gráfica se evidencia el tiempo en meses, donde los encuestados hicieron el préstamo para sus ideas de negocio. Se determina que 31 personas hicieron el préstamo hace 36 meses, 23 personas hace 24 meses, 17 personas hace 12 meses, 4 personas hace 18 meses, 4 personas hace 13 meses, 3 personas hace 30 meses, 3 personas hace 19 meses, 3 personas hace 5 meses, 2 personas hace 16 meses, 2 personas hace 15 meses, 2 personas hace 6 meses, 1 persona hace 17 meses, 1 persona hace 14 meses, 1 persona hace 11 meses, 1 persona hace 8 meses, 1 persona hace 7 meses, 1 persona hace 6 meses, 1 persona hace 5 meses y una persona hace 1 mes.

Figura N. 6

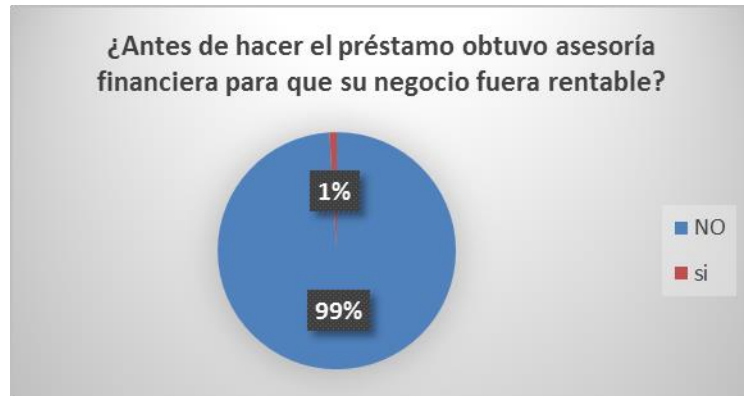
Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta que el 62% de las personas que hicieron el préstamo para su idea de negocio aun lo tienen pero desconociendo factores de rentabilidad, ya que puede suceder que tienen el negocio pero no con los resultados esperados. También se evidencia que el 38% de esta población no cumplió con los objetivos de tener un negocio rentable y duradero que le permitiera generar nuevas oportunidades de ingreso económico. Seguramente como consecuencia de no haber realizado un buen análisis financiero del negocio que le permitirá obtener mínimo ingresos para pagar el crédito y contribuir al mejoramiento familiar.

Figura N. 7

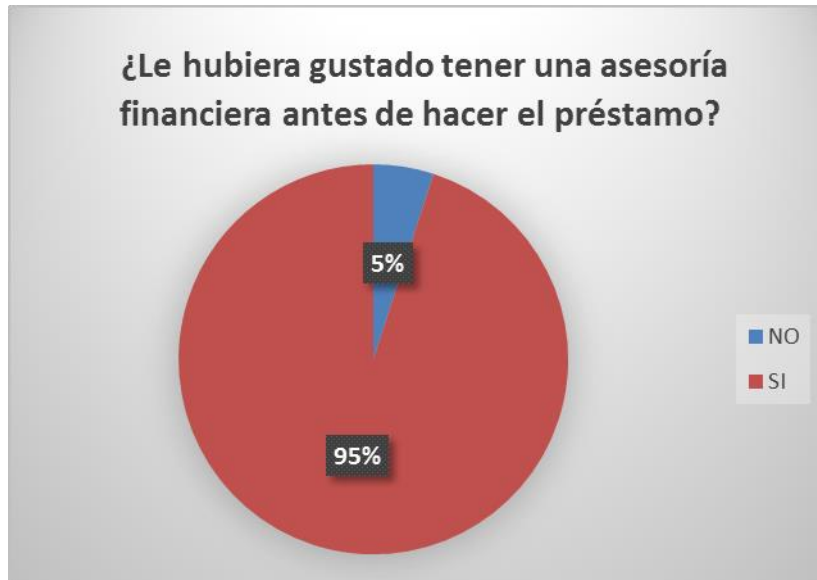
Fuente: Elaboración Propia.

El 80% de las personas encuestadas con las ganancias que le generó su negocio logró librar el préstamo que hizo con la entidad financiera, sin embargo el 20% aún sigue librando la inversión obtenida, teniendo presente que muchos de ellos ya no cuentan con la idea de negocio activa o sostenible. Se insiste en que la falta de buenos análisis previos del negocio o asesoría financiera adecuada previa al crédito, han conducido a esta situación lo cual refuerza que está bien planteado el Objetivo General de Estudio: “Mostrar que para la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá, el servicio de asesoría financiera es importante antes de hacer un crédito”

Figura N. 8

Fuente: Elaboración Propia.

Con los resultados de esta gráfica, se evidencia una oportunidad para ofrecer el servicio de asesoría financiera a la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá, para luego implementar estrategias que concienticen a las personas de la importancia que tiene la educación y la asesoría financiera dentro de sus planes de negocio, ya que fue un 99% de los encuestados que no obtuvieron asesoría financiera oportuna para viabilizar su inversión. Lo que indica que la gran mayoría de las personas se acercan a la entidad financiera, solo con los cálculos propios que hace para su inversión, el consejo de un amigo o su experiencia empírica respecto a los negocios.

Figura N. 9

Fuente: Elaboración Propia.

Un 95% de los encuestados respondieron favorablemente a recibir una asesoría financiera antes de hacer un préstamo de inversión, lo que indica el hallazgo de una fortaleza notoria para el desarrollo del objetivo principal de esta investigación con la población de los estratos 2 y 3 del municipio de Amagá. Definitivamente se puede considerar que la asesoría financiera previa a la otorgación el crédito es una necesidad sentida de un gran porcentaje de los usuarios y debería convertirse en una prioridad de todas las Cooperativas para prestar un mejor servicio a sus usuarios y asegurar en gran medida que los créditos productivos cumplan su objetivo social y familiar.

Figura N. 10

Fuente: Elaboración Propia.

El 99% de las personas consultadas considera que es importante la asesoría financiera. Sin embargo, esta gráfica también es una fortaleza para esta investigación, pero toca más bien un tema de responsabilidad social empresarial que deben tener dichas entidades con sus clientes, es decir especialmente las cooperativas que están en el municipio. Se evidencia que las asesorías solo se limitan al tema de mercadeo enfocados a “obtener un nuevo cliente” o “un nuevo crédito”, también la asesoría de las Cooperativas más importantes del municipio de Amagá se limita a conocer cómo le va a pagar y si sus negocios son viables, pero en ningún momento hacen un seguimiento de asesoría financiera antes, durante y después de que le hayan aprobado el crédito y que las ideas de negocio estén funcionando de forma rentable. Así que esta población está muy interesada que estas entidades, les brinden un servicio más completo de asesoría financiera para que su dinero y sueños no se vean en riesgo.

4.2 Entrevistas

Las entrevistas realizadas a dichas entidades, brindó información clara y oportuna para determinar algunas fortalezas y debilidades respecto al tratamiento inicial que le ofrecen al cliente para acceder al crédito y a la vez en el tipo de asesoramiento financiero que le ofrecen a esta población. (Ver cuadro 1 y 2)

Tabla 1: Entrevista 1

ENTREVISTA 1 – CORPORACIÓN DE MICROCRÉDITO	
PREGUNTA	RESPUESTA DEL ASESOR FINANCIERO
1 ¿Qué es interactuar y cuáles son los servicios que presta?	Somos una Corporación de Microcrédito que apoyamos a las personas independientes y microempresarios. Brindamos mayor acceso al crédito que los bancos, por eso las personas están optando por una corporación, una cooperativa o por otras entidades como fundaciones, básicamente es porque van a un banco y les van a pedir que la persona este formalizada y que tenga ciertos requisitos (cámara de comercio, Rut), la diferencia con nosotros es que al ser corporación de Microcrédito nos enfocamos en el préstamo de los estrados 1,2 y 3 y que no tengan fácil acceso al banco,

que sean personas informales. Es decir una persona que no esté formalizada es nuestro público objetivo. Las que se dedican a vender mercancía, alimentos, revistas entre otros. Somos una entidad con mucha experiencia, llevamos 35 años en el mercado y aproximadamente 10 años en el municipio de Amagá.

2 ¿Cuál es la asesoría financiera que ofrecen para un cliente nuevo que quiere obtener un crédito con su entidad?

Las entidades de microcrédito tienen un asesor que debe ir a verificar la información del cliente, si fuera hacer préstamo con un banco, es el cliente quien lleva la información a esta entidad, lleva los documentos para poder certificar que el si hace eso y el banco le presta, mientras que el microcrédito tiene el asesor, la ley MPYMES es la ley que protege el asesor para poder ir hacerle la visita a la casa, como una asesoría personalizada. Por ese motivo también el interés de microcrédito es más alto, en este momento está sobre el 3% de hecho hay entidades que la tienen al 4%, esta tasa de interés es anual, en general todas las entidades de microcrédito manejan una tasa de interés alta, por el tipo de riesgo y por el tipo de clientes que se manejan.

Bueno, lo que hace el asesor es ir donde el cliente hacerle una visita, donde debe verificar que el cliente

tenga ese negocio, que si dependa de esa actividad económica, cuanto son sus ventas cuantos son sus gastos, si es una unidad familiar, cuanto le cuesta producir y la ganancia que le deja. Esa sería la información financiera que el asesor levanta en la visita para poder tener un criterio y presentar el crédito al comité y este se encarga de aprobar el crédito.

También otro aspecto importante es el tema de cartera, nosotros antes de hacer la visita lo consultamos en centrales de riesgo. Miramos en Datacrédito el endeudamiento que tenga el cliente, dependiendo el tipo de negocio hasta cuanto se puede endeudar, ahí entramos al análisis financiero.

3 Básicamente, la asesoría de ustedes como entidad se basa en verificar ¿cómo el usuario va a responder para pagar el crédito?

Claro que sí, el asesor con la visita lo que hace es constatar que el cliente si tenga el negocio, en que va hacer la inversión. El microcrédito presta para activo fijo o capital de trabajo, también para mejora de vivienda productiva. En nuestro caso, puede que las tasas de interés sean altas, pero en el caso que si el cliente está prestando para invertir y si realmente le va a sacar la ganancia a ese dinero no va a ser tan costoso.

<p>4 Luego de analizar esta viabilidad crédito ¿ofrecen después ustedes más acompañamiento o asesorías?</p>	<p>Si tenemos pero siempre y cuando el cliente lo solicite. Tenemos un servicio que es el servicio de conocimiento, los cuales son conocimiento free que son gratis, este se lleva a cabo en la primera visita que hace el asesor y le entrega un plegable con pequeños tips de manejo financiero y tips de mercadeo para su negocio. Aunque no son asesorías tan profundas cuentan con un acompañamiento inicial.</p>
<p>5 ¿Cómo es el tema de mercadeo de la entidad para tener nuevos clientes en el municipio?</p>	<p>En Amagá la oficina ya está madura lleva mucho tiempo, sin embargo utilizamos mucho los medios de comunicación locales que existan para darnos a conocer en el sector, también hacemos prospección, volanteo y referidos.</p>
<p>6 En Amagá ¿cuál es la población que más hace créditos, los hombres o mujeres?</p>	<p>Aquí tenemos más participación de crédito con la población femenina, ellas hacen sus préstamos para ventas de catálogos, venta de mercancía, para belleza, para procesos de alimentos y en el campo para cría de aves de corral, cultivos y cerdos.</p>
<p>7 ¿Cuál ha sido el</p>	<p>Es de anotar que Amaga para nuestra entidad es</p>

balance crediticio de la entidad en el municipio?	una oficina tipo 2 que depende de la oficina de Andes que es la principal a nivel de suroeste y nuestro trabajo se mide a nivel suroeste. Sin embargo en el municipio de Amagá el reporte registrado en créditos en el año 2018 y 2019. (Ver gráfica 16 y 17).
---	--

Tabla 2: Entrevista 2

ENTREVISTA 2 – COOPERATIVA	
PREGUNTA	RESPUESTA DEL ASESOR FINANCIERO
1 ¿La cooperativa hace cuantos años está en Amagá y cuantos asociados actualmente?	En Amaga estamos hace 32 años y contamos con 1.390 asociados activos que tienen cuenta de ahorros y manejan crédito, de resto hay muchos inactivos que siguen teniendo la base de los aportes pero no la mueven.
2 ¿Cuáles son los aspectos que tienen presente para hacer un crédito en esta	Les hacemos préstamo a las personas asalariadas, pensionadas o independientes. Si es asalariada debe tener como minimo 6 meses en una empresa laborando, debe

cooperativa?

ganar el mínimo o más del mínimo, normalmente debe tener historial crediticio y si tiene créditos vigentes debe estar al día. En el cotejo de datos se verifican las referencias y las cartas laborales.

Cuando ya hacen crédito para negocio ya si nos queda un poco difícil para nosotros porque dicen que van a prestar por ejemplo para un negocio de comidas rápidas y no lo hacen, ya que aquí no les solicitamos que cuando monten el negocio nos traigan cámara de comercio entonces en muchas ocasiones fallamos en eso.

3 ¿Cuáles son los requisitos para esta población?

Para la asalariada carta laboral, las últimas dos colillas de pago, copia de cedula al 150 y copia del recibo de energía, este último requisito es en caso de que se presente mora en dos cuotas enviamos una notificación a la dirección que aparece en el recibo.

4 ¿Qué tasas de intereses manejan?

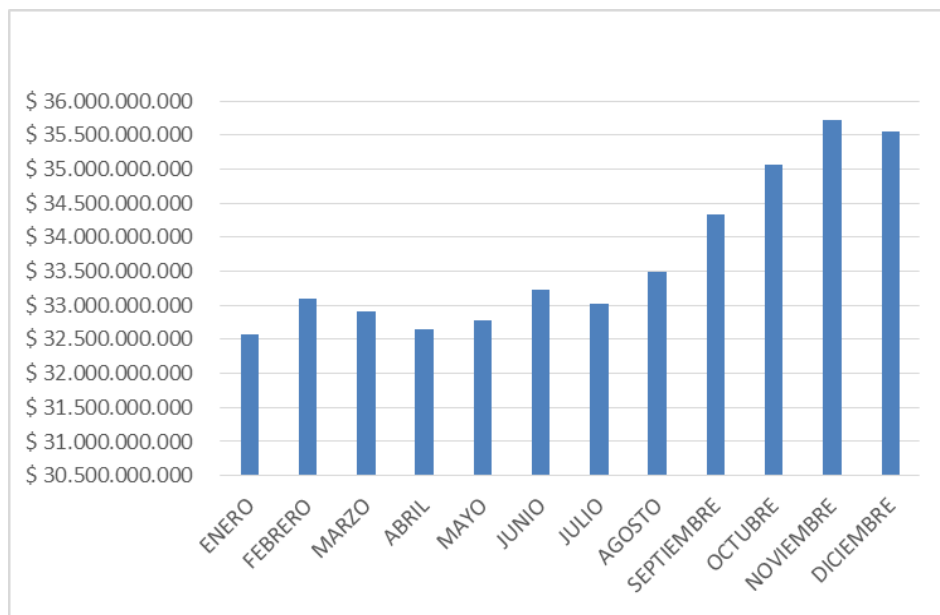
Por ejemplo para crédito de libre inversión estamos manejando una tasa de interés anual del 1.8% cuando es una persona nueva para afiliación, cuando tenemos muchos asociados y cuando se le hace refinanciación se pondera la tasa y queda al 0.9%, al 1%, 1.2% o al 1.4%.

<p>5 ¿Cuál es la asesoría financiera que ofrecen para un cliente nuevo que quiere obtener un crédito con su entidad?</p>	<p>Bueno la asesoría que le brindamos a la persona, se les pregunta donde labora, que cargo tiene, cuánto tiempo lleva laborando, si tiene créditos en otras partes y si tiene reportes. Luego se procede a preguntarle cuanto necesita, para hacerle la simulación en el sistema, para decirle en cuanto le queda el crédito porque por ser cooperativa hacemos unas deducciones , las cuales le explicamos las deducciones, lo que le queda a favor del asociado porque le queda una base del 10% en aportes.</p>
<p>6 ¿En la actualidad brinda la cooperativa asesoramiento y educación financiera a los clientes?</p>	<p>No, nosotros no brindamos este servicio. Simplemente prestamos el dinero, pero no verificamos si lo invirtieron en el negocio. Básicamente el cliente llega con su necesidad o idea de negocio para el cual requiere el préstamo pero no hacemos seguimiento o visita.</p>
<p>7 ¿Considera usted que es importante que las personas y que la cooperativa adquiera un asesor específicamente en educación financiera para los que solicitan un crédito?</p>	<p>La verdad sí, claro. Es muy importante, ya que nuestra asesoría se basa en la capacidad de endeudamiento, si puede o no tener un crédito y dejamos a un lado fortalecer la educación financiera de esta población que en su mayoría son estratos 2 y 3.</p>

Con las respuestas suministradas por los asesores de estas entidades, se interpreta que independientemente del funcionamiento y las políticas aplicadas por cada entidad para ofrecer sus servicios a la comunidad, se detecta falencias en el aspecto de asesoría financiera personal a sus clientes. También quedan algunos puntos claros tales como, en primer lugar; que sus entidades lograron crecer y posicionarse en la zona porque encontraron un público objetivo los cuales estaban aislados (población de los estratos 2 y 3), donde los bancos inicialmente no eran su opción sino los paga diarios, permitiendo a las cooperativas hacer un mercadeo solidario con estas personas para acceder al crédito. En segundo lugar; que las cooperativas están más interesadas en tener más y más clientes que mejorar su servicio con una asesoría personal que este enfocada en la educación financiera de sus clientes. Y en tercer lugar; que algunas entidades no ofrecen este servicio y se puede crear la necesidad en la entidad como un servicio nuevo para sus clientes, sobre la importancia que tiene la asesoría financiera logrando así culturizar y educar un poco a esta población en sus proyectos de emprendimiento, ya que en la actualidad muchos de ellos solo tienen fundamentos o bases empíricas, de instinto o de referencia.

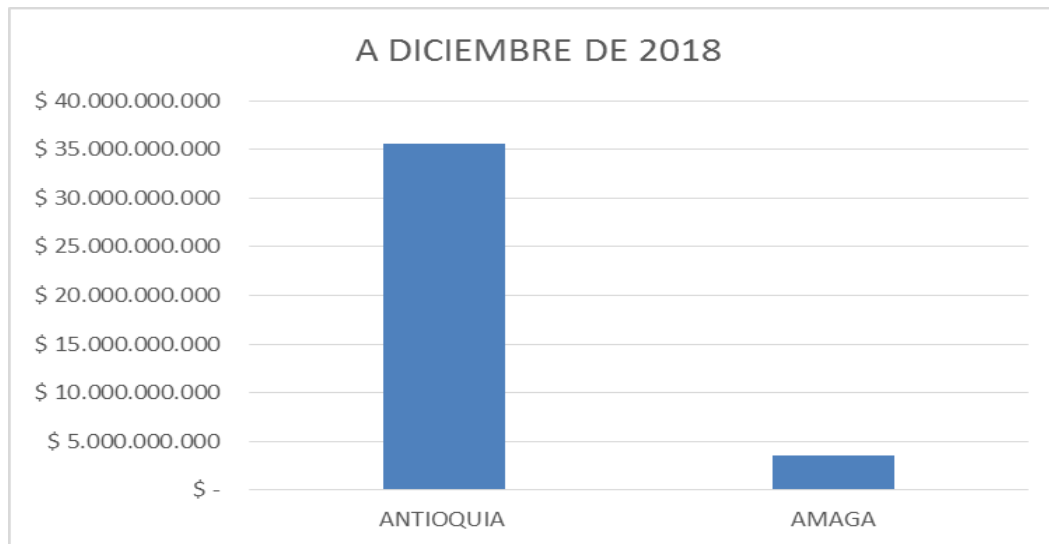
4.3 Estadísticas del comportamiento crediticio 2018 y 2019

De acuerdo a la recolección de datos dentro de esta investigación, la página oficial del Ministerio de Hacienda y Crédito Público SUPERSOLIDARIA, brindó información de primera mano, sobre el comportamiento crediticio de la cooperativa Fojar de los años 2018 y 2019, permitiendo así, que estas cifras y datos ayudaran a realizar algunas gráficas estadísticas propias respecto a los interés de esta investigación en específico.

Figura N. 11 Cartera de créditos –Cooperativa de ahorro y crédito Amagá 2018

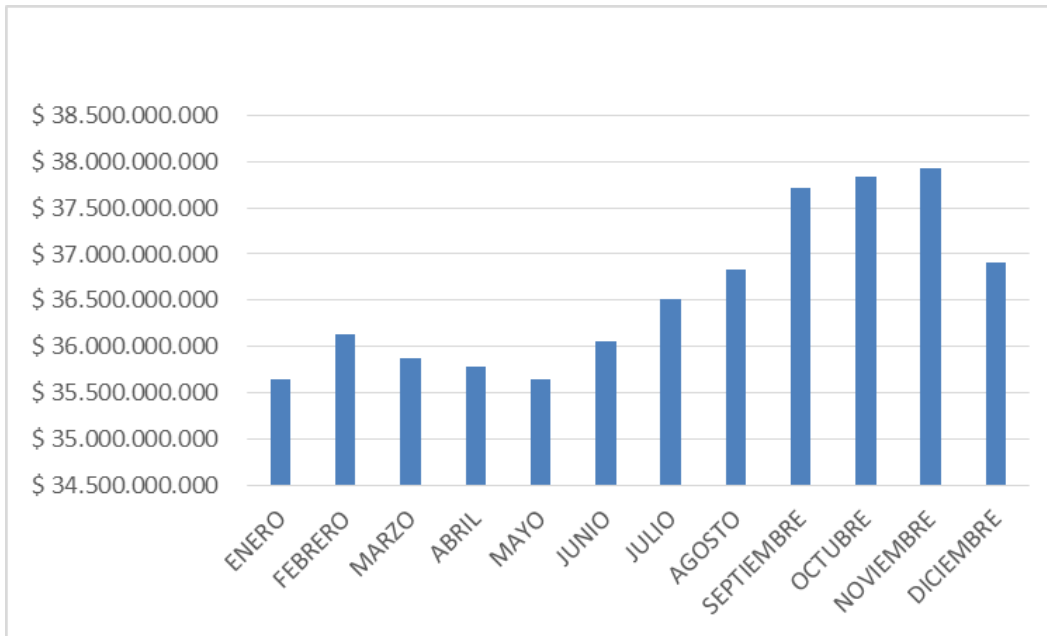
Fuente: Elaboración Propia.

El comportamiento de créditos evidenciado en esta gráfica corresponde a las 10 sedes existentes en Antioquia las cuales son: Medellín, Segovia, El Carmen de Atrato, Bolombolo, Remedios, Amagá, Salgar, Venecia, Titiribí y Frontino los cuales para ese año contaban con un total de 12.402 socios. Además esta gráfica evidencia que a los créditos se dispararon notablemente a final de año, entre los meses de octubre, noviembre y diciembre. Lo que indica que para algunas personas las temporadas altas del año en la economía, lo ven como una opción viable para invertir o crear negocio.

Figura N. 12

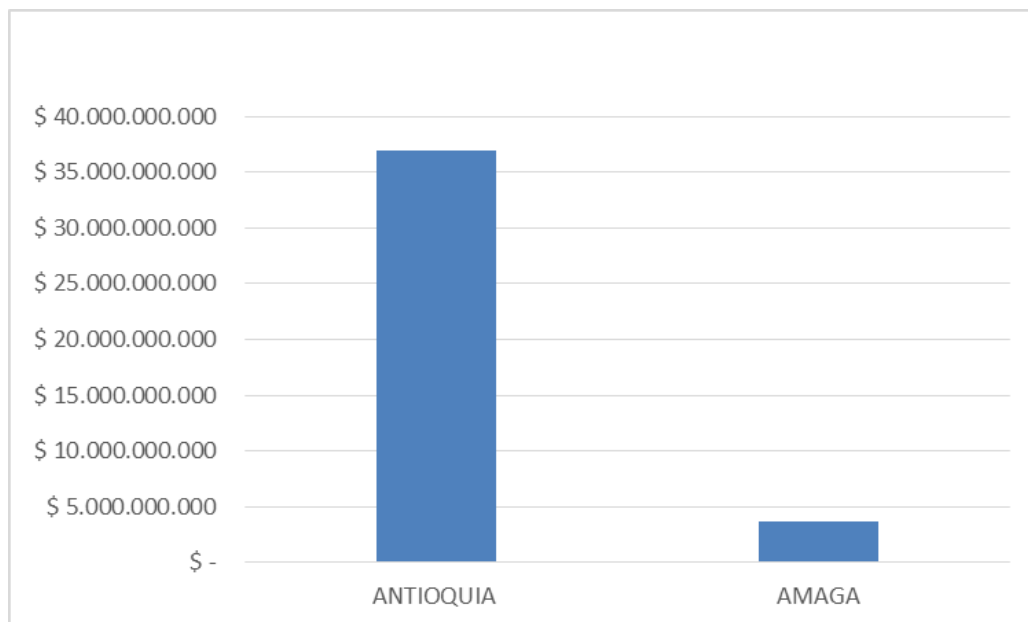
Fuente: Elaboración Propia.

Contextualizando la cartera de créditos para el municipio de Amagá se evidencia que tiene el 10% de la cartera de crédito la cooperativa a nivel de Antioquia. (Antioquia: \$35.550.253.385) (Amagá: \$ 3.555.025.338). Se considera que la cartera de créditos del municipio de Amagá es significativa y se espera que con los problemas actuales y futuros que seguramente tendrá la minería del carbón que como ya se explicó es la principal fuente de empleo en este municipio, los créditos de las cooperativas se incrementarán significativamente, aspecto que refuerza la idea que las cooperativas deben asesorar previamente a sus usuarios en aspectos financieros, labor que es urgente y prioritaria.

Figura N. 13 Cartera de créditos – Cooperativa de ahorro y crédito Amagá 2019

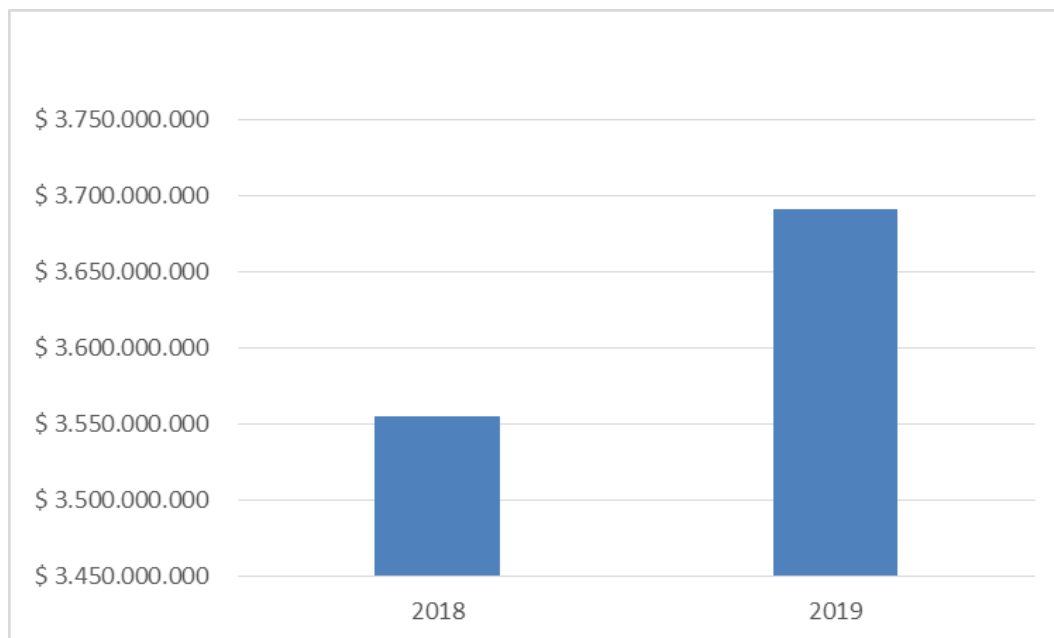
Fuente: Elaboración Propia.

La información de este gráfico es de diciembre de 2019 y muestra que a esa fecha la cooperativa tiene 11.993 socios activos, y el valor de la cartera tuvo momentos altos y otros bajos; es decir que en comparación con los meses de septiembre, octubre y noviembre; hubo una disminución de valor de la cartera de crédito en diciembre. Por lo que a pesar de la pérdida de socios activos en relación al 2018, el valor de la cartera de créditos aumento en algunos meses del año, pero ese aumento de cartera registra que siguen siendo los últimos meses del año el mayor indicador donde las personas invierten para una idea de negocio.

Figura N. 14 - A diciembre 2019

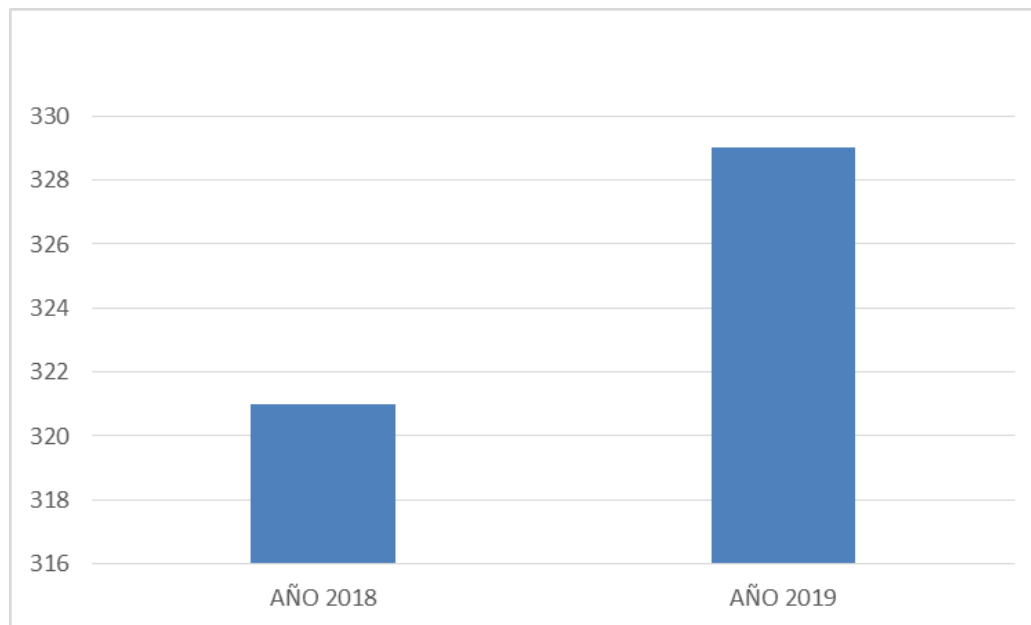
Fuente: Elaboración Propia.

Para el año siguiente, el Municipio de Amagá sigue sosteniéndose con el 10% de la cartera a nivel de Antioquia. (Antioquia: \$ 36.908.021.211) (Amagá: \$ 3.690.802.121). Cómo ya se planteó anteriormente se espera que los créditos en este municipio de incrementen bastante debido a los problemas de la minería del carbón que cada vez causan más desempleo en la región y también la mejora en la carretera que comunica con Medellín, hará que pequeños negocios como las confecciones caseras tengan mayores oportunidades de surgir, lógicamente con buenos estudios previos de retribución del crédito, generación de ingresos extras para la familia y sostenibilidad en el tiempo.

Figura N. 15 Crédito Cartera Amagá

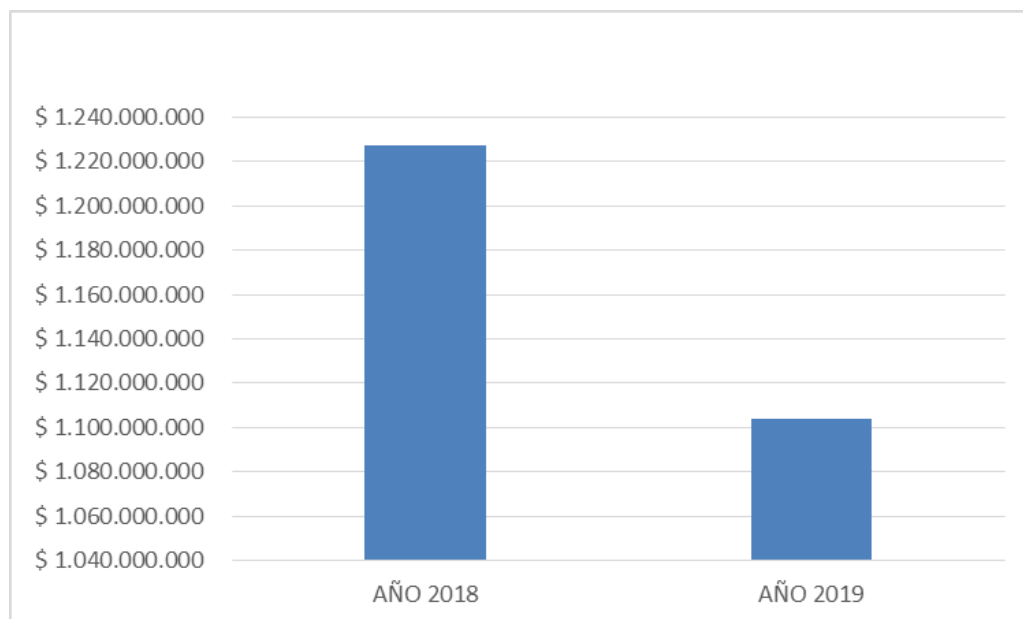
Fuente: Elaboración Propia.

Realizando un comparativo correspondiente a los años 2018 y 2019, respecto al crédito de cartera en Amagá, al año 2019 obtuvo mayor rentabilidad con \$ 3.690.802.121. Se considera que al menos parte de los ingresos generados por el incremento de la rentabilidad deberían ser destinados a reforzar la asesoría técnico financiera de los créditos para propiciar que los usuarios de los créditos productivos, no solamente libren la inversión sino que además tengan buenos ingresos adicionales y puedan en un momento dado independizarse del crédito y desarrollar sus proyectos con recursos propios.

Figura N. 16 – Consolidado de créditos en Corporación de Microcrédito

Fuente: Elaboración Propia.

Los hallazgos sobre el comportamiento crediticio de la Entidad financiera de Microcrédito, se determina que fueron muy escasos, ya que como lo mencionó el asesor en la entrevista dicho balance se hace a nivel de Suroeste. Sin embargo, el asesor de forma general suministró información sobre la cantidad de créditos que se realizaron para el año 2018 y 2019, el cual se evidencia en la gráfica el último año tuvieron más rentabilidad en el comportamiento crediticio. (Año 2018: 321) (Año 2019: 329). Adicional a ello, se indagó en la página oficial y demás entidades reguladoras por el gobierno y no se hallaron datos financieros. Sin embargo, al no tener esta entidad tanta antigüedad en el municipio ha logrado seducir notoriamente en la población de los estratos 1,2 y 3 según sus asesores son sus principales clientes.

Figura N. 17 - Créditos - Corporación de Microcrédito

Fuente: Elaboración Propia.

En el año 2018 hubo menos préstamos (321) pero con un valor mayor que del 2019 en el municipio de Amagá. (Año 2018: \$ 1.227.000.000) (Año 2019: \$ 1.104.000.000). Los resultados de este Balance posiblemente se dieron a que muchos de sus usuarios con más de un crédito, se tomaron la confianza y accedieron a créditos de mayor valor, porque posiblemente les fue bien con el primer crédito, a diferencia de los que fracasaron con el crédito los cuales posiblemente no volvieron acceder a ellos.

4.4 Propuesta

Con los resultados obtenidos en esta investigación se considera que es viable presentar una propuesta estratégica a las Cooperativas, con el fin de que incluyan dentro de sus servicios un plan o programa de asesoría y educación financiera para sus clientes, teniendo en cuenta que esta

población respondió afirmativamente que le interesa tener este servicio. Especialmente para aquellos proyectos productivos, tales como confección y los agropecuarios que lo requieran.

La propuesta se fundamenta en determinar a futuro un convenio interadministrativo entre la Universidad Uniminuto y algunas entidades de ahorro crédito que estén interesadas en desarrollar un programa de asesoría y educación financiera para la población de los estratos 2 y 3, que incluya estudios de pre factibilidad de los créditos productivos solicitados y un acompañamiento en el desarrollo del proyecto, terminando con una evaluación final que muestre si el proyecto fue exitoso o no y con base en esta evaluación proponer cambios que permitan mejorar el proceso de otorgamiento de créditos productivos, es decir, que la meta no sea otorgar mucho crédito sino créditos que cumplan con el objetivo de ser útiles para el usuario y rentables para las cooperativas.

¿Por qué un convenio? Porque en este caso la Universidad Uniminuto tiene un programa sobre Práctica de Responsabilidad Social que les permite a sus estudiantes generar cambios positivos en diferentes entidades y comunidades presentes en el territorio y plasmar parte del aprendizaje obtenido en la academia en diferentes entidades y comunidades presentes en el territorio. Por tal razón, siendo las prácticas sociales una meta a cumplir por las diferentes carreras profesionales que ofrece la universidad en el cuarto semestre, sería importante que en especial los estudiantes de Administración Financiera para cumplir con esta asignatura, bajo la propuesta de un convenio interadministrativo se viabilice la posibilidad de integrar este servicio, que ofrece la universidad con sus estudiantes y que en este caso algunas entidades de ahorro y crédito que presentan algunas falencias en el tema de asesoría y educación financiera, la consideran como una propuesta viable definiendo con claridad las diferentes partes (Universidad y Cooperativa) los tiempos y objetivos a cumplir. Finalmente se estaría generando más cambios

sociales porque se estaría apoyando a las familias que acceden al crédito para tener un proyecto productivo rentable. Teniendo en cuenta que se trata de un tema de responsabilidad tanto para la Universidad como para las entidades de ahorro y crédito se podría decir que las ganancias de impacto social serían grandes a mediano y largo plazo.

4.5 Práctica de Responsabilidad Social

Este sistema de formación que acoge la universidad Uniminuto para los futuros profesionales y tecnólogos, se puede decir que no en muchas universidades lo aplican de esta forma, ya que algunas solo tienen las prácticas profesionales y nada más y en cambio en la Universidad Uniminuto están las Prácticas Sociales y luego las profesionales, lo que indica que están formando más que seres competitivos, seres mucho más humanos, sociales y comprometidos con la comunidad.

La Práctica en Responsabilidad Social nos recuerda que el mundo necesita más trabajo colectivo, más sensibilidad social e implicación de la academia para que los profesionales de UNIMINUTO no olviden el sentido de su ejercicio profesional. Este ejercicio fortalece las apuestas sociales de UNIMINUTO, por tratarse de un espacio de aprendizaje para el estudiante, la universidad y las comunidades. (Web UNIMINUTO, 2017)

La Práctica en Responsabilidad Social es una asignatura transversal, cursada por todos los estudiantes de los programas profesionales y tecnológicos de UNIMINUTO. Tiene como propósito promover en los estudiantes la Responsabilidad Social desde la construcción de alternativas de acción-transformación con diversas comunidades y organizaciones sociales, partiendo de lecturas multidimensionales y críticas de los contextos inmediatos y de la interpelación de los discursos y prácticas personales y colectivas sobre lo social. Esta asignatura

aporta nuevas comprensiones a la formación de los profesionales del país, situándose en su papel como sujetos políticos con la intencionalidad de fomentar la construcción de tejido social y la movilización social. (Web UNIMINUTO, 2017)

Además contempla varias líneas de acción que permite a sus estudiantes ofrecer grandes aprendizajes y cambios. Esta práctica es desarrollada y orientada mediante proyectos sociales de formación que buscan aportar a las comunidades a largo plazo y generar interacciones positivas entre la academia y las comunidades; a nivel nacional se enmarcan en las siguientes líneas de trabajo: 1. (Ciudadanía/ paz/ territorio/ pos conflicto/ pos acuerdos/ reconciliación) 2. (Medio ambiente/ reciclaje/ ecología) 3. (Educación/ formación/ nuevas tecnologías) 4. (Cultura/ diversidad/ arte) 5. (Desarrollo humano). (Web UNIMINUTO, 2017)

Para esta propuesta, la línea que acción que permitirá desarrollar la asesoría financiera para la población de los estratos 2 y 3, sería la línea número tres, ya que contempla la educación y la formación como parte de cualquier proceso a desarrollar.

Se considera además que si la academia, permitiera que esta propuesta se viabilizara sería una buena opción para que en especial los estudiantes de Administración Financiera estuvieran a la vanguardia aplicando sus conocimientos teóricos en prácticos y más que ser competitivos convertirse en agentes sociales que tanto necesita la sociedad, especialmente en poblaciones como los estratos involucrados en el propuesta.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5 Conclusiones

- Los créditos que otorgan las Cooperativas en el municipio de Amagá se constituyen en la primera fuente de crédito para personas de los estratos 2 y 3.
- El mayor porcentaje de personas que acceden a los anteriores créditos son mujeres (62%), debido principalmente a que la principal fuente de empleo de este municipio está constituida por la extracción y comercialización del carbón mineral, actividades que son desarrolladas casi en su totalidad por hombres. Las mujeres buscan contribuir al ingreso familiar con actividades tales como venta de pollos, venta de ropa, comidas rápidas y ceba de cerdos.
- Se espera que con la grave situación que atraviesa la minería del carbón y que inclusive tiende a aumentar por la inminente suspensión o al menos rebaja en la utilización de carbón mineral en los principales consumidores que son los tejares y fábricas del Valle de Aburrá por la contaminación ambiental que causa, los créditos de producción para los estratos 2 y 3, objeto del estudio, se incrementen en gran medida.
- Se puede afirmar que las Cooperativas no prestan ninguna asesoría financiera ni acompañamiento a las inversiones que permitan evaluar si las inversiones programadas están bien encaminadas y vayan a permitir la generación de ingresos

para el pago del crédito e ingresos adicionales para el mejoramiento del nivel de vida del grupo familiar y la sostenibilidad del negocio en el tiempo. Parecería que lo que buscan es colocar la mayor cantidad de dinero sin tener en cuenta el bienestar de los usuarios del crédito, es decir, cantidad sobre calidad en la colocación de crédito. Lo anterior se refleja, entre otras cosas, en que un 38% de los proyectos para los cuales se sacó el crédito no continúan, lo que indica que fracasaron y lógicamente no lograron ni los objetivos sociales ni económicos para los cuales se proyectaron.

- Las pymes en el sector de productividad del municipio de Amagá están en crecimiento ya que han aumentado los créditos en las cooperativas.

6 Recomendaciones

- La principal recomendación es que las entidades prestadoras de crédito implementen grupos que presten asesorías financieras y técnicas que hagan estudios de pre factibilidad técnica económica de los créditos solicitados y además un acompañamiento en el tiempo que dure el proyecto productivo. Una opción viable está contemplada en la propuesta que se hizo para esta investigación.
- También es importante que ofrezcan cursos de capacitación técnica y financiera a los usuarios que aspiren a un crédito productivo para que los créditos que se otorguen no solamente garanticen que con los ingresos generados en el proyecto productivo se pueda pagar el crédito, sino que además se tengan ingresos

adicionales que permitan mejorar la calidad de vida de las familias beneficiadas con los créditos.

- Es relevante exaltar, que los diferentes cursos de capacitación como la asesoría y acompañamiento en el tiempo deben ser gratuitos y no reflejarse en el costo final del crédito.

Referencias

- Agulló López Silvia. (2016). El asesoramiento empresarial. Trabajo de grado. [Versión electrónica] pág. 1. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4082/1/AGULL%C3%93%20L%C3%93PEZ%20SILVIA.pdf>
- Albarrán Fátima. (2017, 22 de agosto). ¿Porqué es importante la educación Financiera? [versión electrónica]. De árbol financiero sitio web: <https://uvm.arbolfinanciero.com/blog/por-que-es-importante-la-educacion-financiera>
- Amaya Juan Sebastián. (2020, febrero 21). Los tres cambios con los que el gobierno nacional combatirá los préstamos gota a gota. La república. [Versión electrónica]. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/asi-son-los-tres-cambios-con-los-que-se-combatiran-a-los-prestamos-gota-a-gota-2967624>
- Banca de oportunidades. 2007. Asistencia técnica para fortalecer estructuralmente ONG Microfinancieras. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/programas/asistencia-tecnica-para-fortalecer-estructuralmente-ong-microfinancieras>
- Banco Central de Ecuador. (2012). Inclusión financiera, aproximaciones teóricas y prácticas. [Versión electrónica]. Pág.18. Obtenido de

https://www.afiglobal.org/sites/default/files/publications/Libro%20Seminario_Varios%20Autores.pdf

- Cano Carlos, Esguerra María, García Nidia, Rueda Leonardo y Velasco Andrés. (2014, 2 de mayo). Inclusión financiera en Colombia. Trabajo de grado. [Versión electrónica] pág.1. Obtenido de https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Castañeda Jhon, Velasco Jorge, y Cárdenas Rodrigo. Consultoría Financiera Enfocado a Cooperativas de Ahorro y Crédito. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. 2018. Pág. 9, 10,11. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22456/1/Consultor%C3%ADa%20Financiera%20Enfocado%20a%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito.pdf>
- Colprensa. (2020, 17 de febrero). Participación crediticia creció 14,3 % en 2019. [Versión electrónica]. El colombiano. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/negocios/economia/participacion-creditica-crecio-143-en-2019-IA12473290>
- Cooperativa Forjar. (2016). Historia. Sitio web <http://forjarcooperativa.com/historia/>
- Dinero. Créditos. (2020, febrero). La cartera de microcrédito en Colombia ya va en \$ 15,3 bollones. [Versión electrónica]. Obtenido de

<https://www.dinero.com/pais/articulo/como-van-los-microcreditos-en-colombia/282241>

- Estrada Dario y Hernández Andrea. (2019, junio) Situación actual e impacto de microcrédito en Colombia. [Versión electrónica] pág. 57. Obtenido de http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR_2019-07.pdf?sequence=8
- Fandiño Libardo y Trujillo Germán. (2010) Plan de negocios para la creación de una empresa de asesorías y consultorías para las pymes en el área metropolitana de Bucaramanga. Universidad EAN Bogotá. Pág. 40. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/242/FandinoLibardo2010.pdf;jsessionid=0B966B4A420839CDC98324D36310F883?sequence=1>
- Interactuar. (2018). Informe de Sostenibilidad. Obtenido de <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn%3Aaaid%3Ascds%3AUS%3Afb3a6132-b0ee-4ed5-9983-e56ab044e935>
- Interactuar. (2019). Informe de Sostenibilidad. Obtenido de <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn%3Aaaid%3Ascds%3AUS%3A478e4e8f-00e6-433d-9a13-e5b6347be308>
- Lineru. 2020. Conoce más sobre qué son y cómo funcionan las tasas de interés. Sitio web. Obtenido de <https://www.lineru.com/blog/que-es-la-tasa-de-interes/>

- Ortiz Luz Aida. (2015). Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras. Trabajo de grado. [Versión electrónica] pág.2. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Rodríguez Daniela, Yaquen Eduardo y López Daniel. (2020, marzo). Reporte de la situación de crédito en Colombia. Banco de la República. [Versión electrónica]. Pág. 12. Obtenido de <http://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9838/RSSC%20-%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Jorge Enrique. (2018. 14 de agosto). Así funciona la figura de los Créditos en Colombia. [Versión electrónica]. La Republica. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/asi-funciona-la-figura-de-los-creditos-en-colombia-2759392>
- Supersolidaria. (2020). Estados Financieros. Sitio Web <http://www.supersolidaria.gov.co/es/nuestra-entidad/estados-financieros>
- Trujillo Villa Camilo. (2014, 1 de noviembre). Amagá minera: tradición, dinero y muerte [versión electrónica]. El colombiano. Obtenido de https://www.elcolombiano.com/historico/amaga_minera_tradicion_dinero_y_muerte-AFEC_317733

- Uniminuto. (2017) proyección social. Practica en responsabilidad social. Sitio web <http://www.uniminuto.edu/web/ced/practica-en-responsabilidad-social>
- Urquina Cuellar Lorena. (2012). Diagnóstico realizado a los estudiantes de la UNAD CEAD Florencia para determinar la importancia y la pertinencia de recibir educación financiera. Trabajo de grado. [Versión electrónica] pág. 19, 21. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1112/EDUCACION%20FINANCIERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Cuadro 3: Cronograma de actividades realizadas

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						DÍA	INTEGRANTES		
	MES							DANIELA	CRISTINA	MARIANA
	2019		2020							
NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBERERO	MARZO	ABRIL					
Identificación de las preguntas para la encuesta	X						8	X	X	X
Identificación de las preguntas para la Entrevista las cooperativas	X						15	X	X	X
Encuestas	X						29	X		
Encuestas		X					2		X	
Encuestas		X		X			13, 16	X		X
Entrevista en cooperativa			X				7	X	X	
Entrevista en cooperativa			X		X		11,2		X	X
Investigación y Sistematización del trabajo de investigación			X	X	X	X	Diario	X	X	X
VIDEO - Voz pop entrevista a encuestados						X	6, 7	X	X	X

Muestra de Encuesta realizada

Encuesta - PYME

Lugar: Amagá

- 1- ¿Ha accedido usted a un préstamo con una cooperativa para crear una idea de negocio o pequeña empresa? Sí No
- 2- ¿Conque entidad o cooperativa hizo el préstamo?
la fundación de la mujer
- 3- ¿Para que idea de negocio hizo el préstamo?
para vender mecate, Hclados, ropa, entre otros
- 4- ¿Hace cuánto hizo el préstamo? 6 meses
- 5- ¿Aún tiene el negocio para el cual hizo el préstamo? Sí No
- 6- ¿Con las ganancias del negocio libro el préstamo? Sí No
porque aun estoy pagando las cuotas del crédito realizado
- 7- ¿Antes de hacer el préstamo tuvo asesoría financiera? Sí No
- 8- ¿Le hubiera gustado que hubiese tenido asesoría financiera? Sí
No porque porque es una nueva manera de llevar a cabo mi negocio
- 9- ¿Actualmente cuenta con su negocio financieramente productivo de acuerdo a sus expectativas? Sí No
- 10- ¿Considera usted que es importante que las cooperativas tengan un asesor financiero para las personas antes de hacer un crédito? Sí No porque porque nos aclaran dudas, nos muestran los riesgos y ventajas y a su vez no capacitan sobre la administración de este.

Laura Tabera Usma.

Registro fotográfico del trabajo de campo realizado





