



Diagnóstico Del Grado De Bancarización De Los Establecimientos Comerciales Del Centro
Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024

Eduardo Andres Ruiz Bueno, Id 743983

Viviana Farley Benitez Diaz, Id 748840

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede Villavicencio (Meta)

Programa Contaduría Pública

Agosto de 2024

Diagnóstico Del Grado De Bancarización De Los Establecimientos Comerciales Del Centro
Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024

Eduardo Andres Ruiz Bueno, Id 743983

Viviana Farley Benitez Diaz, Id 748840

Proyecto

Asesor(a)

Fabian Hernando Rodríguez Oliveros

Economista

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Oriente

Sede Villavicencio (Meta)

Programa Contaduría Pública

Agosto de 2024

Tabla De Contenido

Agradecimientos.....	11
Dedicatoria	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
Justificación.....	21
CAPÍTULO I.....	23
1 Marco Referencial.....	23
1.1 Estado del Arte.....	23
1.2 Marco Teórico	24
1.3 Marco Geográfico	28
CAPÍTULO II	30
2 Metodología.....	30
2.1 Enfoque Metodológico.....	30
2.2 Instrumento De Recolección De La Información.	31
CAPÍTULO III	32
3 Resultados	32
3.1 Caracterizar Los Establecimientos Comerciales Del Centro Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024	32

3.1.1	Aceptación de toma de datos	32
3.1.2	Empresa.....	32
3.1.3	Individuo	34
3.1.4	Registro Mercantil	35
3.1.5	Antigüedad.....	36
3.1.6	Sucursales	37
3.1.7	Cantidad De Sucursales	37
3.1.8	Comercio.....	39
3.1.9	Personal.....	40
3.1.10	Contabilidad.....	41
3.1.11	Asesoría contable	42
3.1.12	Ciberespacio.....	44
3.1.13	Servicio al cliente.....	45
3.1.14	Plataformas en línea	46
3.1.15	Hurto	47
3.1.16	Bancarización.....	48
3.1.17	Banca.....	49
3.1.18	Cantidad de cuentas bancarias	50
3.1.19	Frecuencia del uso de los servicios bancarios.....	51
3.1.20	Proveedores.....	56

3.1.21	Billeteras digitales.....	57
3.1.22	Frecuencia.....	58
3.1.23	Consignaciones.....	59
3.1.24	Frecuencia.....	61
3.1.25	Pagos electrónicos.....	62
3.1.26	Costo.....	62
3.1.27	Tarjetas débito.....	63
3.1.28	Tarjetas crédito.....	63
3.1.29	Ventas.....	65
3.1.30	Tarifas.....	65
3.1.31	Impacto.....	67
3.1.32	Dificultades.....	68
3.1.33	Otras dificultades.....	68
3.1.34	Nivel de conocimiento.....	70
3.1.35	Préstamo.....	71
3.1.36	Otro ente prestamista.....	71
3.1.37	Accesos a préstamos.....	73
3.1.38	Solicitud de préstamos.....	73
3.1.39	Requisitos financieros.....	74
3.1.40	Tarifas financieras.....	75

3.1.41	Necesidad financiera.....	76
3.1.42	Seguridad financiera	77
3.1.43	Capacitación financiera.....	79
3.1.44	Importancia de una capacitación financiera.....	79
3.1.45	Desventajas de no estar bancarizado.....	81
3.1.46	Beneficios de estar bancarizado.....	81
3.1.47	Declaraciones y pago de impuestos	83
3.1.48	Capacitación sobre la bancarización.....	84
3.2	Analizar El Grado De Bancarización De Los Establecimientos Comerciales Del Centro Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024	85
3.2.1	Desconocimiento de costos, gastos y pasivos.....	85
3.2.2	Conocimiento y Adopción de la Bancarización.....	87
3.2.3	Uso de Servicios Bancarios	87
3.2.4	Impacto de los Medios Electrónicos en los Ingresos	89
3.2.5	Retos y Percepciones sobre los Servicios Financieros	89
3.2.6	Necesidad de Capacitación en Educación Financiera.....	89
3.3	Diseñar Material Didáctico Informativo Sobre La Bancarización, Establecida En La Ley 1819 De 2016.....	90
3.3.1	Folleto informativo con relación a la bancarización.....	90
3.3.2	Entrega de material didáctico informativo sobre bancarización.....	93

CAPÍTULO IV	95
4 Conclusiones	95
CAPÍTULO V	97
5 Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	99
Anexos.....	106
Enlace De La Encuesta.....	106
Encuesta	107
Evidencias Fotográficas	119

Lista De Figuras

Figura 1	Análisis estadístico de los servicios financieros de la banca.....	17
Figura 2	Participación por sector en el recaudo de impuesto de renta durante el año 2017.....	26
Figura 3	Ratio de participación en el PIB durante el año 2017	27
Figura 4	País Colombia.....	28
Figura 5	Departamento Meta	29
Figura 6	Municipio Villavicencio.....	29
Figura 7	Centro Comercial Los Centauros	29
Figura 8	Tipo de empresa	32
Figura 9	Tipo de persona	34
Figura 10	Registro ante Cámara de Comercio.....	35
Figura 11	Tiempo de funcionamiento del establecimiento.....	36
Figura 12	Sucursales del establecimiento.....	37
Figura 13	Número de sucursales.....	37
Figura 14	Actividad económica.....	39
Figura 15	Número de empleados	40
Figura 16	Contabilidad en el establecimiento.....	41
Figura 17	Asesoría de contador público	42
Figura 18	Servicio de internet para operaciones bancarias de la compañía	44
Figura 19	Buzón de sugerencias	45
Figura 20	Redes sociales, páginas web y otros medios online	46
Figura 21	Hurto de efectivo	47
Figura 22	Conocimiento de bancarización según la ley 1819 de 2016	48

Figura 23	Tenencia de cuenta bancaria empresarial	49
Figura 24	Número de cuentas bancarias empresariales	50
Figura 25	Depósitos	51
Figura 26	Retiros	52
Figura 27	Transferencias bancarias	54
Figura 28	Pago de nómina	55
Figura 29	Pago de proveedores por medio del sistema financiero	56
Figura 30	Ingresos a través de Bancolombia a la mano, Daviplata, Nequi o PSE	57
Figura 31	Frecuencia del uso de billeteras digitales	58
Figura 32	Ingresos a través de consignaciones en entidades bancarias	59
Figura 33	Frecuencia de consignaciones	61
Figura 34	Tenencia de datáfono.....	62
Figura 35	Costo del servicio datáfono por transacción.....	62
Figura 36	Recepción de pagos con tarjeta débito	63
Figura 37	Recepción de pagos con tarjeta crédito	63
Figura 38	Porcentaje de ventas con medios electrónicos, tarjetas y transferencias.....	65
Figura 39	Conocimiento de tarifas transaccionales por pagos electrónicos	65
Figura 40	Impacto por no recibir pagos electrónicos	67
Figura 41	Dificultades presentadas al usar servicios bancarios.....	68
Figura 42	Otras dificultades presentadas al usar servicios bancarios	68
Figura 43	Nivel de conocimiento acerca de los productos y servicios financieros	70
Figura 44	Solicitud de préstamo	71
Figura 45	Otra opción para solicitud de préstamo	71

Figura 46 Acceso a líneas de crédito o préstamos bancarios.....	73
Figura 47 Número de veces que solicitó un crédito en los últimos 12 meses	73
Figura 48 Requisitos razonables para acceder a servicios financieros	74
Figura 49 Tarifas razonables para acceder a servicios financieros.....	75
Figura 50 Cubrimiento de las necesidades financieras prestadas por las entidades bancarias ...	76
Figura 51 Seguridad al realizar transacciones por medio de entidades bancarias	77
Figura 52 Previa capacitación financiera.....	79
Figura 53 Importancia de recibir capacitación financiera	79
Figura 54 Conocimiento de las desventajas de no tener bancarizada su empresa.....	81
Figura 55 Conocimiento de los beneficios de tener bancarizada su empresa.....	81
Figura 56 La bancarización está positivamente relacionada con las declaraciones y pago de impuestos	83
Figura 57 Capacitación sobre la bancarización por parte de universidades, entidades bancarias y el gobierno	84
Figura 58	88
Figura 59 Material didáctico informativo sobre la bancarización (Parte frontal).....	91
Figura 60 Material didáctico informativo sobre la bancarización (Parte posterior).....	92
Figura 61 Entrega de folleto	94
Figura 62 Collage de evidencias fotográficas.....	119

Agradecimientos

Presentamos nuestros más sinceros agradecimientos a los docentes Fabian Hernando Rodríguez Oliveros, Cristhian Daniel Solís Reina y Guillermo Carantón Hernández por su asesoría, guía y buena disposición en el proceso de desarrollo del proyecto, quienes aportaron valiosos conocimientos que fueron fundamentales para el éxito de este. De igual forma, agradecemos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO por acogernos y brindarnos los espacios y herramientas necesarias para formarnos académicamente como profesionales en la preciada carrera de Contaduría Pública. Así mismo a los docentes y compañeros que nos aportaron valiosos conocimientos, como también al personal administrativo que son sin duda, esenciales para que todo funcione de forma correcta. Finalmente, un agradecimiento especial para aquellos a quienes les dedicamos este trabajo de grado, pues fueron fundamentales en cada uno de los peldaños escalados hasta llegar al logro de esta importante y anhelada meta.

Dedicatoria

“A Dios por permitirme culminar esta carrera, a mis padres, porque es gracias a ellos y a su enorme apoyo, que he podido seguir a pesar de las dificultades que se han presentado en el camino, a mi familia, por aconsejarme cuando tenía dudas y llenarme siempre de ánimos”.

Eduardo Andres Ruiz Bueno

“A Jehová Dios que me ha dado sabiduría y licencia para recorrer este camino de conocimientos, a mis hijos por su comprensión y ser mi más grande motivación, a mis padres por ser siempre mi apoyo incondicional, a mis hermanos por ser mi ejemplo a seguir, a mi esposo por ayudarme a cumplir este sueño, a mi profesora Maritza Benavidez por ser un faro de luz cuando me sentí perdida, a los amigos que me infundieron ánimo en momentos de desfallecimiento y a mi compañero de carrera y proyecto por su compromiso en las responsabilidades adquiridas”.

Viviana Farley Benitez Diaz

Resumen

Este proyecto de investigación se centra en el análisis de la bancarización en las tiendas del Centro Comercial Los Centauros de Villavicencio, con el fin de diagnosticar el nivel de su implementación y promover su aplicación efectiva. Se realizó una caracterización a los comerciantes del sector para conocer el nivel actual de bancarización, seguido de un análisis estadístico para identificar las razones de la aceptación o rechazo de esta.

El estudio se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, de tipo explorativa y descriptiva, donde se realizaron 66 encuestas de forma presencial, por medio de la herramienta “Microsoft Forms”, con 50 preguntas, abiertas, cerradas de selección múltiple, escala de evaluación, clasificación y Likert; posteriormente se efectuó el procesamiento de datos y análisis estadístico en Microsoft Excel. El resultado evidencia que, aunque el sector comercial hace uso frecuente de los medios proporcionados por la banca, existe un alto desconocimiento de la ley de bancarización, lo que deja ver un déficit en la educación financiera y un alto riesgo de error en los procesos financieros y contables.

***Palabras claves:** bancarización, Centro Comercial Los Centauros, educación financiera, procesos contables.*

Abstract

This research project focuses on the analysis of banking integration in the stores of the Los Centauros Shopping Center in Villavicencio, with the aim of diagnosing the level of its implementation and promoting its effective application. A characterization of the sector's merchants was carried out to understand the current level of banking integration, followed by a statistical analysis to identify the reasons for acceptance or rejection of this process.

The study was conducted using a quantitative methodology, exploratory and descriptive in nature, in which 66 face-to-face surveys were conducted through the "Microsoft Forms" tool, containing 50 questions in formats such as open-ended, multiple choice, rating scale, classification, and Likert scale. Data processing and statistical analysis were then performed using Microsoft Excel. The results show that, although the commercial sector frequently uses the banking tools provided, there is a high level of unawareness regarding banking legislation, revealing a deficit in financial education and a high risk of errors in financial and accounting processes.

Keywords: *banking integration, Los Centauros Shopping Center, financial education, accounting processes.*

Introducción

Para llevar a cabo esta investigación, se propuso diagnosticar el grado de bancarización de los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros de la ciudad de Villavicencio año 2024, para ello, inicialmente se realizó una caracterización de los establecimientos comerciales, seguido a esto, se analizó el grado de bancarización y para finalizar, se diseñó material didáctico informativo sobre la bancarización, establecida en la ley 1819 de 2016, donde se muestran los beneficios de la bancarización y las desventajas de no implementarla.

Desde la pandemia del Covid-19 en el año 2020, ha venido creciendo la integración financiera en Latinoamérica, dejando de lado con más frecuencia, el uso del efectivo. Según el estudio de investigación “Estado de la inclusión financiera después del Covid-19 en Latinoamérica y el Caribe: nuevas oportunidades para el ecosistema de pagos”, realizado por Mastercard y Americas Market Intelligence en países como Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, Guatemala, México y Perú, se redujo de un 45% a un 21% el uso de efectivo en la población entre el 2020 y 2023, lo que se traduce en la inclusión de aproximadamente 115 millones de personas en el mundo de la bancarización. El estudio también arrojó datos importantes como, los servicios más utilizados, que corresponden a las cuentas bancarias y tarjetas débito con una participación del 79%; con respecto a las personas de bajos ingresos y personas que no habitan en grandes ciudades, solo seis (6) de cada diez (10) tienen cuentas bancarias y solo el 40% de quienes viven en zonas rurales. Los gobiernos han desempeñado una labor importante en esta transformación, puesto que ayudaron a bancarizar a más de 40 millones de personas en países como Brasil, Colombia y Argentina, por medio de los programas de beneficios sociales generados a raíz de la pandemia de Covid-19, donde un 15% abrió una cuenta

de ahorros, un 7% obtuvo una tarjeta débito, un 9% ingresó al mundo de las billeteras virtuales y un 4% adquirió una tarjeta de crédito. (Albuquerque, 2023)

Para el caso de Colombia, el Estado no prohibió a los contribuyentes el uso de efectivo, sino que impuso un control mediante las limitaciones expuestas en el artículo 771-5 de la ley 1819 de 2016, del Estatuto Tributario, el cual hace posible conocer más detalladamente los ingresos de las empresas y los residentes fiscales en general, logrando así un mayor control y seguimiento, pues disminuyen significativamente la evasión de impuestos, y esto se hace evidente al encontrar que, actualmente la DIAN proporciona la declaración sugerida, gracias a la información detallada de los movimientos económicos de los colombianos y residentes. (Gerencie, 2024)

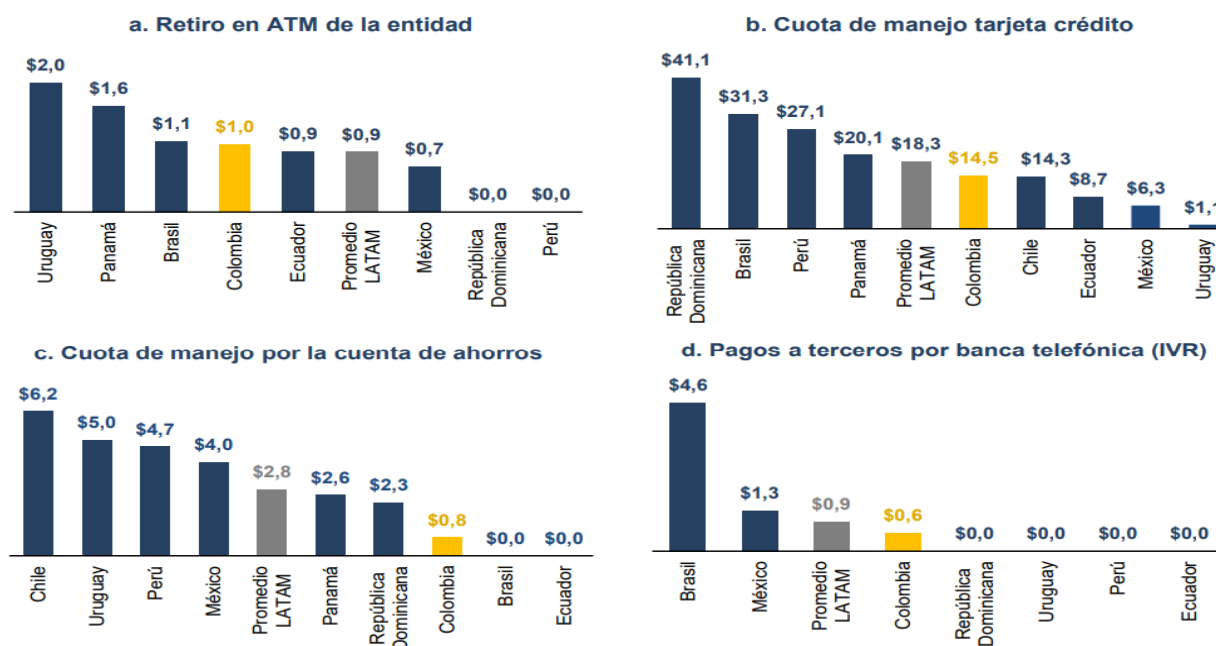
Al igual que a nivel de Latinoamérica, en Colombia se incrementó la bancarización a consecuencia del Covid-19. El gobierno nacional tenía la meta de que un 85% de la población adulta pudieran acceder a créditos, cuentas bancarias y demás servicios financieros a finales del 2022, más sin embargo, al término del primer semestre ya se había superado esta cifra, siendo un 85,9% de colombianos, quienes accedieron a productos financieros, lo que representó 1,6 millones de personas más que en diciembre de 2019, y un incremento de 3,4 %, a diferencia del año anterior que tuvo un incremento de apenas un 0,6%, según un reporte de inclusión financiera realizado por Banca de las Oportunidades y el DNP (Departamento Nacional de Planeación). Para junio del mismo año, 2,3 millones de adultos, reactivaron productos financieros que se encontraban inoperantes en diciembre del año anterior y para mediados del 2020, 25,8 millones de colombianos tenían activo algún producto financiero. Tomando en cuenta las anteriores cifras, se puede evidenciar que los condicionamientos originados por la pandemia dieron un empujón al uso de productos financieros. Programas gubernamentales como el Ingreso Solidario y la

Compensación del IVA, han sido claves en el aumento de las anteriores cifras, pues el primero de ellos consiguió que más de 759.000 de sus receptores hicieran aperturas o activaciones de productos financieros y 99.000 para el caso del segundo, en su gran mayoría en canales digitales. (Portafolio, 2020)

En el año 2019 se realizó un análisis estadístico de los servicios financieros de la banca, y estos fueron los resultados (expresado en dólares):

Figura 1

Análisis estadístico de los servicios financieros de la banca



Fuente: (Instituciones reguladoras y bancarias de cada país SFC y FMI, 2019)

La bancarización no solo incluye las cuentas bancarias, créditos, tarjetas débito y crédito, sino también aplicaciones móviles de bajos costos y fácil acceso, como también plataformas de Pagos Seguros en Línea PSE y banca móvil, reglamentada mediante el Decreto 1297 de 2022. Es importante resaltar que, la bancarización ha sido el puente entre las personas / empresas y el comercio electrónico, también conocido como E-Commerce, y con el fin de impulsar y regular

este último, se han constituido políticas mediante el Plan Nacional de Desarrollo y el COMPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social), que han permitido la fluidez, evolución y éxito de la nueva economía. (Delegatura de Protección de la Competencia, s. f.)

En Colombia diferentes entidades se han esforzado por impulsar la bancarización, motivo por el que se han implementado distintas estrategias, entre ellas la conocida “educación financiera” dirigida por Asobancaria, mediante la cual busca educar a las personas en cuanto a servicios financieros de acuerdo con sus ingresos, gastos, presupuestos y metas individuales. De igual forma el Estado ha puesto su grano de arena mediante la ley 1430 de 2010, modificada por la ley 1739 de 2014 y posteriormente por la ley 1819 de 2016 bajo el artículo 307 y así mismo, generando la correspondiente modificación al artículo 771-5 del Estatuto Tributario con el nombre: “Medios de pago para efectos de la aceptación de costos, deducciones, pasivos e impuestos descontables”; esta ley indica que para que los costos, deducciones, pasivos e impuestos descontables sean reconocidos fiscalmente, sus pagos deben ser efectuados a través de cualquiera de los siguientes medios de pago: transferencias bancarias, cuentas bancarias, giros, cheques, tarjetas de crédito, débito o bonos que estén autorizados por el Gobierno Nacional. Cabe recalcar que los pagos en especie también pueden ser reconocidos fiscalmente y los pagos en efectivo son un medio legítimo con poder liberatorio ilimitado. Adicionalmente el parágrafo 1 del artículo del E.T. mencionado anteriormente, establece que “podrán tener reconocimiento fiscal como costos, deducciones, pasivos o impuestos descontables, los pagos en efectivo que efectúen los contribuyentes o responsables, independientemente del número de pagos que se realicen durante el año, así: el menor valor entre: el cuarenta por ciento (40%) de lo pagado, que en todo caso no podrá superar de cuarenta mil (40.000) UVT, y el treinta y cinco por ciento (35%) de los costos y deducciones totales”, a partir del año gravable 2021. La base jurídica de la

bancarización se dio inicio con esta ley, con el fin de contrarrestar la evasión tributaria, regular los medios de pago e impulsar la formalización financiera y económica de Colombia. (Senado, 2010)

Sin embargo, teniendo las bases de la bancarización, tiende a presentarse una variedad de dificultades al momento de que alguien nuevo en el tema empieza a implementar la bancarización, la dificultad principal que puede ocurrir es la “adaptación” y esto ocurre en cualquier estudio, puede ser financiero, científico, ecológico, y hasta en la misma cotidianidad, a todo ser viviente se le dificulta adaptarse a un nuevo ambiente, y en el caso de la bancarización, se le dificulta adaptarse a las regulaciones y requisitos bancarios los cuales llegan a tener una duración extendida y compleja para cumplir con todos ellos, añadiendo que la falta de conocimiento sobre el financiamiento y los servicios que puede ofrecer un banco pueden terminar obstaculizando a la empresa si no se tiene un buen manejo y control sobre ellos. Además de la adaptación, está el problema en que, tanto empleados como ejecutivos se resistirán por un prolongado tiempo al cambio, haciendo que, en lugar de traer comodidad por tener un buen control financiero, se convierta en un caos por la negligencia de no implementar la bancarización; esta resistencia puede deberse a que no desean “empezar de cero” con un nuevo sistema financiero en su empresa. (Jurado, 2017)

A pesar de las dificultades antes mencionadas, la no bancarización puede traer afectaciones financieras a los establecimientos comerciales, puesto que la Ley 1819 de 2016 establece estrictos requisitos para que los contribuyentes puedan deducir costos y gastos en sus declaraciones tributarias, como el uso de facturas electrónicas y pagos a través del sistema financiero. Esta normativa genera retos significativos para los comercios no bancarizados, que suelen operar en efectivo y sin facturación formal, lo que les impide justificar deducciones clave,

como la compra de inventarios y otros costos operativos. En consecuencia, estos negocios terminan tributando sobre ingresos brutos, incrementando una carga fiscal no correspondiente a sus utilidades reales. Asimismo, los pasivos financieros, como préstamos o deudas con proveedores, solo se reconocen fiscalmente si están documentados y respaldados formalmente, algo que los negocios informales suelen omitir al depender de fuentes de financiamiento no reguladas. Esto limita aún más su capacidad de reducir su base gravable. La ausencia de documentación adecuada también los expone a mayores riesgos durante auditorías fiscales, que pueden resultar en sanciones económicas o incluso el cierre del negocio. Este panorama refleja las desventajas estructurales de los comercios no bancarizados frente al marco tributario actual, limitando su competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

Justificación

La presente investigación es de vital importancia tanto para personas naturales como para personas jurídicas, en el caso de las personas naturales, la bancarización proporciona el acceso a servicios financieros como cuentas de ahorro, préstamos, entre otros servicios bancarios, esto con el fin de permitir que el usuario pueda controlar sus finanzas de manera más eficiente y segura, añadiendo que de esta manera contribuye a la formalización de la economía. Para las personas jurídicas es algo similar, estando bancarizados pueden obtener una gran variedad de servicios financieros tales como cuentas comerciales, cuentas de ahorro y corrientes, CDT's, préstamos, líneas de crédito entre otros; de igual manera, pueden efectuar transacciones de manera eficiente y segura, esto llega a ser fundamental para mantener la estabilidad financiera y la liquidez del negocio.

La bancarización al manejar sus transferencias por medio de entidades financieras reguladas llega a contribuir a la formalización de la economía y a la transparencia, de esta forma promoviendo el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la rendición de cuentas; además de que, por medio de la bancarización, las personas jurídicas pueden gestionar de mejor forma sus recursos económicos y proteger sus activos financieros.

Lo que se busca al medir el nivel de bancarización de los establecimientos de comercio del Centro Comercial Los Centauros de la ciudad de Villavicencio es obtener unos datos para realizar un análisis estadístico en donde logremos detectar si estas pequeñas empresas si ejecutan la bancarización o, por el contrario, cuáles son sus razones para no estar bancarizados, esto con el fin de entregarles una información clara y concisa sobre lo qué es la bancarización y qué ventajas tiene al emplearse.

Uno de los puntos más importantes a los cuales no puede tener acceso una persona natural o jurídica que no esté bancarizada es que no podrá tener acceso a la gran variedad de servicios financieros que esta trae consigo, evitando tener una buena gestión contable y financiera; sin embargo, el problema mayor llega a la hora de presentar los impuestos, puesto que, sin una transparencia en las transacciones financieras, tanto ingresos, gastos y costos no podrán ser genuinamente verificados, la falta de registros financieros precisos llega a ocasionar errores en las presentaciones de impuestos, lo que al mismo tiempo puede terminar en una sanción o multa por la entidad fiscal y tributaria.

No estar bancarizado ocasiona una gran dificultad al momento de comprobar la legitimidad de las transacciones comerciales, logrando solo generar sospechas de posibles crímenes como lo son el lavado de dinero o la evasión fiscal.

CAPÍTULO I

1 Marco Referencial

1.1 Estado del Arte

De acuerdo con el proyecto de Josselyn Loor y Jasson Zambrano, titulado “La bancarización y su aporte al desarrollo económico en el cantón Manta”, se logra evidenciar la importancia de comprender la necesidad de tener accesos a créditos financieros, ya que, con la ayuda de la inclusión financiera, los ciudadanos pueden mejorar su vida económica. Se especifica que, para hallar los resultados, utilizaron los métodos científicos teóricos, empíricos y estadísticos matemáticos; los resultados hallados fueron que los ciudadanos empezaban a implementar de manera eficiente la bancarización. (Loor & Zambrano, 2024)

El estudio “Bancarización y políticas de reactivación económica: una revisión para Latinoamérica” realizado por Patricio Lewis, Verónica Trillo, Winston Castañeda y Gerardo Arias, determina que la inclusión financiera y los procesos políticos deben relacionarse entre sí para que exista un eficaz y eficiente desarrollo económico, avanzando de gran manera con la ayuda de la bancarización, indicando que debe promulgarse tanto en zonas urbanas como en zonas rurales, y el mejor método para ejecutar la inclusión financiera, es a través de la digitalización. (Lewis, Trillo, Castañeda, & G, 2023)

Acorde al artículo titulado “¿Está el efectivo condenado a desaparecer en el futuro cercano?” realizado por Carolina Pagliacci, el efectivo es visto como un medio el cual está siendo opacado por la era de la digitalización, indicando que cada vez más se evidencia una desaparición de este y un aumento en la era digital, y este medio se fortaleció más entre pandemia y post pandemia, logrando que los ciudadanos estén mayormente bancarizados por la desmonetización que presentaron los bancos centrales. (Pagliacci, 2022)

El artículo “Inclusión financiera en América Latina: niveles, caracterización y convergencia internacional” realizado por Alfredo Baronio, Flavio Buchieri y Ana Vianco caracterizó el nivel de inclusión financiera de los países de América Latina, reuniendo en una tabla, los datos financieros y socioeconómicos de los respectivos países, basándose en un análisis exploratorio para establecer una clasificación jerárquica según las similitudes que observaron, concluyendo que se deben implementar estrategias de desarrollo financiero en las poblaciones no bancarizadas con el fin de culturizar la inclusión financiera. (Baronio, Buchieri, & Vianco, 2024)

1.2 Marco Teórico

Desde el siglo VII se ha hecho uso del efectivo como el medio de pago de productos y servicios más usado, sin embargo, como seres evolutivos, también transformamos nuestras formas de relacionarnos a nivel económico. Actualmente está tomando fuerza la bancarización, la cual abre diversas oportunidades para los usuarios, los promotores y la economía del país, pues representa para los usuarios, un acceso ágil, práctico y seguro a sus recursos, oportunidades de negocio y créditos, así como un mejor control de las finanzas personales y empresariales; de igual forma, proporciona un canal más abierto y bidireccional de las entidades financieras con sus clientes; igualmente el Estado y la economía general del país se benefician, puesto que frena el contrabando, disminuye el lavado de activos y dinamiza una economía más fluida. (Banco de la República de Colombia, s. f.)

Sin embargo, se presentan algunas dificultades, dentro de las que se pueden hallar con más frecuencia es, la creencia en teorías sobre la bancarización, estas llegan a hacer pensar al público en general que, estar bancarizado es solo regalarle el dinero al banco o qué el banco

quiere dejarle una deuda de por vida, así que a continuación se mencionará las teorías más controversiales que hay sobre la bancarización.

La primera teoría habla sobre cómo los servicios financieros en Colombia son los más costosos; gracias a la competitividad del mercado respecto a los productos y servicios que ofrecen los bancos, se ha generado un incremento de la oferta de los mismos, logrando que el gobierno fomente la transparencia en el mercado, beneficiando de esta manera a los consumidores con tarifas más justas.

La segunda teoría, habla acerca de cómo la inclusión financiera puede aumentar si se eliminan las comisiones por servicios financieros; eliminar las comisiones por servicios financieros es igual a abrirle las puertas a todo aquel que desee bancarizarse, incluso si este fue históricamente marginado de aquellos servicios o sus ingresos son muy bajos, esto se debe a que esta eliminación de barreras solo busca incentivar a que más personas puedan abrir cuentas bancarias, realizar solicitud de préstamos, entre otras adquisiciones de servicios financieros, logrando fomentar una mayor participación del pueblo.

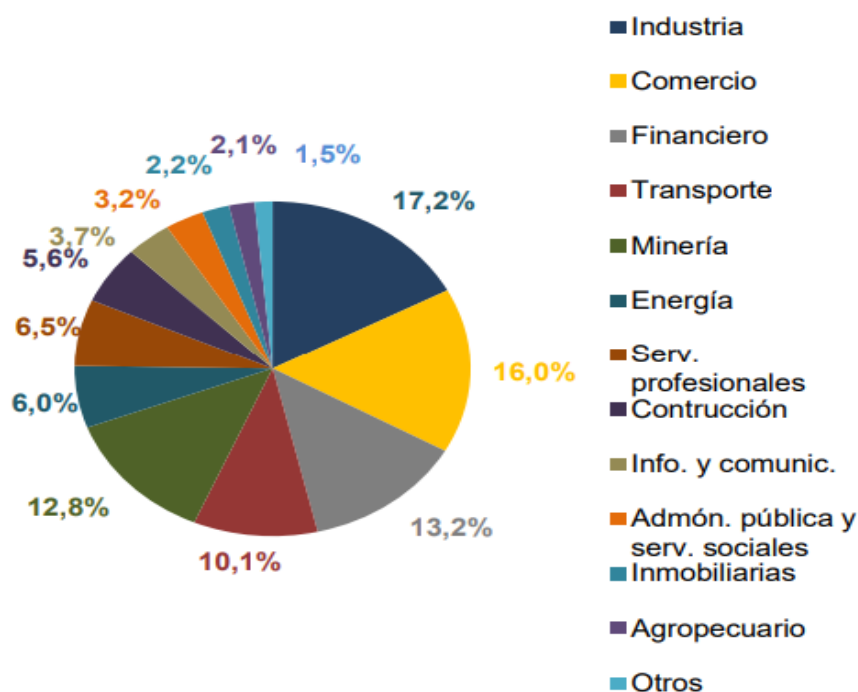
La tercer teoría es que, los bancos obtienen altas utilidades; la mayor parte de la población tiende a creer que las tasas de los bancos son muy altas, y debido a esto los bancos se llenan los bolsillos de dinero, pero esto no es posible puesto que las entidades bancarias cuentan con unos controles y regulaciones dirigidos a través de las autoridades financieras, las ganancias que obtienen se invierten en mejoras para la compañía tanto en tecnología como en el ofrecimiento de más servicios para los clientes, así que el dinero sigue fluyendo sin estancarse en el propietario del banco.

Cuarta y última teoría, el aporte de impuestos es escaso en el sector financiero; siendo de las teorías más fuertes y sin un fundamento válido, se descarta esta teoría, y es muy sencillo, la

DIAN utiliza las entidades bancarias para rastrear todo tipo de movimientos financieros tanto de las mismas entidades financieras como las no financieras, por lo tanto, esta teoría es totalmente descartable, además de que el sector financiero está mayormente vigilado con estrictas regulaciones que lo mantienen a raya de cualquier desajuste. En el año 2017 se realizó un análisis estadístico sobre la participación del recaudo del impuesto de renta y qué participación tenía cada sector en el PIB, y se concluyó que en ambos casos el sector financiero coronó el primer puesto en participación.

Figura 2

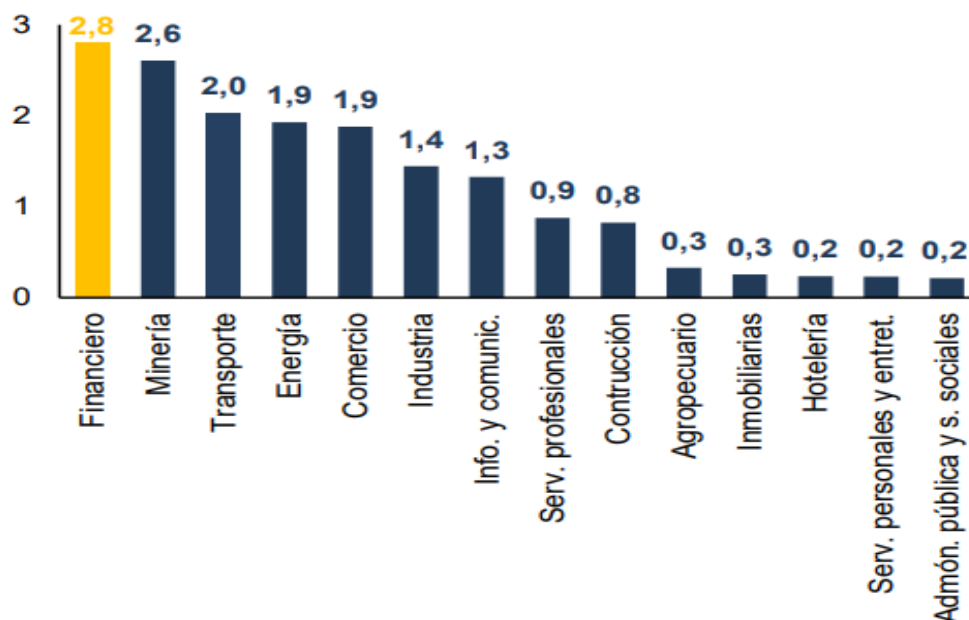
Participación por sector en el recaudo de impuesto de renta durante el año 2017



Fuente: (DIAN, 2017)

Figura 3

Ratio de participación en el PIB durante el año 2017



Fuente: (DIAN & DANE, 2017)

Bajo la Teoría económica neoclásica, Grossman y Helpman (1991) argumentan que los países avanzados en procesos tecnológicos suelen alcanzar superiores tasas de crecimiento económico a largo plazo, lo que implica un progreso en el nivel de vida de la nación, debido al aumento en la capacidad productiva y su renta. Para el caso de Colombia, en 2021, el Producto Interno Bruto PIB, creció un 10,6% con respecto al año anterior, donde la actividad económica “información y comunicaciones” cuenta con un 11,2% de participación y las “actividades financieras y de seguros” un 3,4% de participación, lo que demuestra que la bancarización de la mano de la tecnología, están logrando un importante aporte en la economía. (DANE, 2022)

1.3 Marco Geográfico

Colombia es un país ubicado al noroeste de América del Sur, el que se encuentra acompañado al este con Venezuela y Brasil y al sur con Perú y Ecuador. Bajo estos parámetros, el departamento del Meta abarca uno de los 33 departamentos de Colombia, ubicado en la región de los Llanos Orientales al sur de la zona Andina. Por consiguiente, Villavicencio es el municipio en el cual se reside toda la investigación del proyecto acerca de la bancarización, específicamente en el barrio El Centro, en el Centro Comercial Los Centauros, un centro comercial que se basa en tener diferentes negocios para cubrir las necesidades del público en general.

Figura 4

País Colombia



(Departamentos Colombianos, 2023)

Figura 5

Departamento Meta



(TodaColombia, 2019)

Figura 6

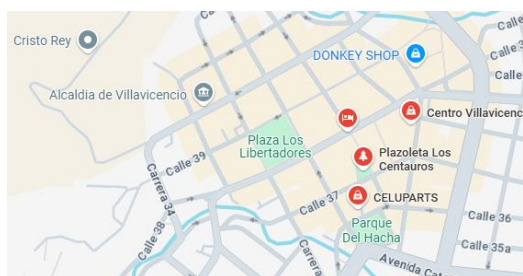
Municipio Villavicencio



(ResearchGate, 2014)

Figura 7

Centro Comercial Los Centauros



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

CAPÍTULO II

2 Metodología

2.1 Enfoque Metodológico

La metodología de investigación empleada en el presente proyecto es cuantitativa, de tipo explorativa, teniendo en cuenta que, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta “se lleva a cabo cuando se estudian fenómenos nuevos, desconocidos o poco estudiados como es el caso del nivel de bancarización de los establecimientos de comercio del Centro Comercial Los Centauros de la ciudad de Villavicencio. Así mismo, es de tipo descriptiva, puesto que “especifica características y perfiles” de las empresas sometidas al análisis.

La recolección de datos se realizó a través de una encuesta presencial diligenciada en la herramienta “Microsoft Forms”, con el propósito de identificar de manera detallada si los directivos de estas empresas están manejando la bancarización, o si por lo menos tienen conocimiento sobre el tema; las respuestas brindadas se analizaron estadísticamente utilizando la herramienta de Microsoft Excel, para determinar los procesos de pagos y compras que realizan y cómo estos pueden llegar a afectar contablemente, generando conclusiones objetivas y generalizables; obtenidos estos resultados, a los comerciantes de los establecimientos se les brindó una asesoría con respecto a la bancarización y se les hizo entrega de un folleto, el cuál describe el concepto de bancarización y las ventajas de implementarlo en su negocio/empresa.

Se empleó el método de observación para obtener el número de establecimientos comerciales en funcionamiento, los cuales correspondieron a 80 en total; recopilada esta información, se procedió a emplear la técnica de muestreo para población finita, aplicando la fórmula $n = N * Z^2 * P * Q / (e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q)$, teniendo como resultado 66 establecimientos a encuestar, donde se contó con la disposición del encargado del

establecimiento para responder las preguntas; en los casos que no se encontró el jefe o administrador, se realizó al empleado que se encontró en el establecimiento comercial.

2.2 Instrumento De Recolección De La Información.

El instrumento de recolección empleado fue la encuesta, que según Babbie (2016), es una “forma estandarizada de obtener información sistemática de los individuos, a través de cuestionarios estructurados”. Este proceso de recopilación de información se realizó teniendo como apoyo la herramienta “Microsoft Forms”, mediante una encuesta de forma presencial con preguntas abiertas, cerradas de selección múltiple, escala de evaluación, clasificación y Likert, puesto que son instrumentos de medición de datos apropiados en investigaciones de tipo cuantitativo; lo cual permitió realizar una serie de preguntas que fueron respondidas a través de diferentes ítems, lo que permitió medir la relación, actitudes y comportamientos de las personas, en base a sus respuestas según el grado de acuerdo y desacuerdo de cada individuo.

La encuesta constó de 50 preguntas con tres secciones, la primera correspondió a la caracterización del entorno; la segunda sección, al conocimiento de la bancarización contemplada en la Ley 1819 de 2016 y su aplicación; la tercera sección correspondió a los retos que enfrenta la bancarización, y la disposición de los comerciantes de ampliar sus conocimientos con respecto a esta.

CAPÍTULO III

3 Resultados

Se presenta las respuestas obtenidas por los comerciantes encuestados mediante los métodos de Likert, escala de evaluación y clasificación, además de preguntas con opciones de respuesta abiertas y cerradas, las cuales proporcionan información fundamental para el análisis de la encuesta que permita diagnosticar el grado de bancarización de los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros de la ciudad de Villavicencio y el nivel de conocimiento con respecto al tema.

3.1 Caracterizar Los Establecimientos Comerciales Del Centro Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024

3.1.1 Aceptación de toma de datos

Las personas encuestadas aceptaron proporcionar los datos solicitados en la encuesta para medir el nivel de bancarización de los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros.

3.1.2 Empresa

Figura 8

Tipo de empresa



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 8 presenta la distribución de empresas en diferentes categorías dentro del Centro Comercial Los Centauros, de las cuales la gran mayoría son microempresas, representando el 98% del total; esto indica que la mayoría de los establecimientos comerciales son de tamaño muy pequeño, con hasta 10 empleados y con unos ingresos anuales, iguales o inferiores a \$1.898.832.366 (44.769 UVT). Las pequeñas empresas representan el 1% del total; estas empresas tienen un tamaño ligeramente mayor que las microempresas, con más empleados e ingresos anuales superiores a \$1.898.832.366 (44.769 UVT) y hasta \$18.288.747.144 (431.196 UVT). Solo el 1% de las empresas son medianas, lo que sugiere que hay muy pocos negocios de tamaño intermedio en el centro comercial; las medianas empresas suelen tener entre 51 y 200 empleados y un volumen de negocios considerablemente mayor, con ingresos anuales superiores a \$18.288.747.144 (431.196 UVT) y hasta \$91.643.590.488 (2.160.692 UVT). En cuanto a las grandes empresas, no tienen presencia en el centro comercial, teniendo en cuenta que estas empresas tienen más de 200 empleados y unos ingresos anuales superiores a \$91.643.590.488 (2.160.692 UVT). Esto evidencia que la mayoría de los establecimientos en el Centro Comercial Los Centauros son microempresas, mientras que las pequeñas y medianas empresas tienen una presencia muy limitada.

De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en 2023 durante el periodo de enero a marzo, el tejido empresarial del país fue representado en un 95,3% por microempresas. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2023).

3.1.3 Individuo

Figura 9

Tipo de persona



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

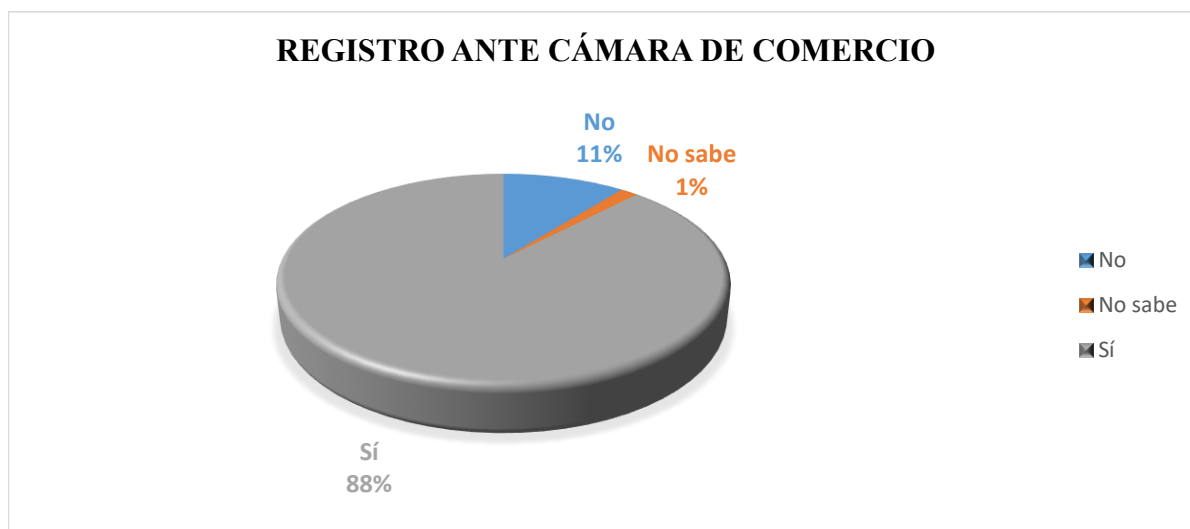
La figura 9 muestra la distribución de los tipos de personas que poseen o gestionan los establecimientos comerciales en el Centro Comercial Los Centauros, diferenciando entre personas jurídicas y personas naturales. Una mayoría significativa son gestionados por personas naturales (71%), mientras que una minoría (29%) son gestionados por personas jurídicas. Este perfil debe ser considerado al diseñar estrategias de bancarización y programas de apoyo empresarial.

Según la Confecámaras (Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio), en 2023 se lograron crear 305.997 empresas en el país, las cuales están conformadas por un 74,4% en personas naturales y un 25,6% en personas jurídicas (Confecámaras, 2024).

3.1.4 Registro Mercantil

Figura 10

Registro ante Cámara de Comercio



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 10 expone la distribución de los establecimientos comerciales con respecto a su registro ante la Cámara de Comercio. La gran mayoría de los establecimientos, representando el 88%, están registrados ante la Cámara de Comercio. Este es un indicativo positivo de formalización, lo cual puede facilitar el acceso a servicios financieros, beneficios fiscales, y programas de apoyo empresarial. Un 11% de los establecimientos no están registrados ante la Cámara de Comercio. Esto sugiere que aún hay una proporción significativa de negocios que operan de manera informal, lo cual puede limitar su acceso a ciertos beneficios y servicios financieros. Solo el 1% de los encuestados no sabe si el establecimiento está registrado. Este grupo representa una pequeña fracción, pero destaca la importancia de la educación y concienciación sobre la importancia del registro mercantil.

3.1.5 Antigüedad

Figura 11

Tiempo de funcionamiento del establecimiento



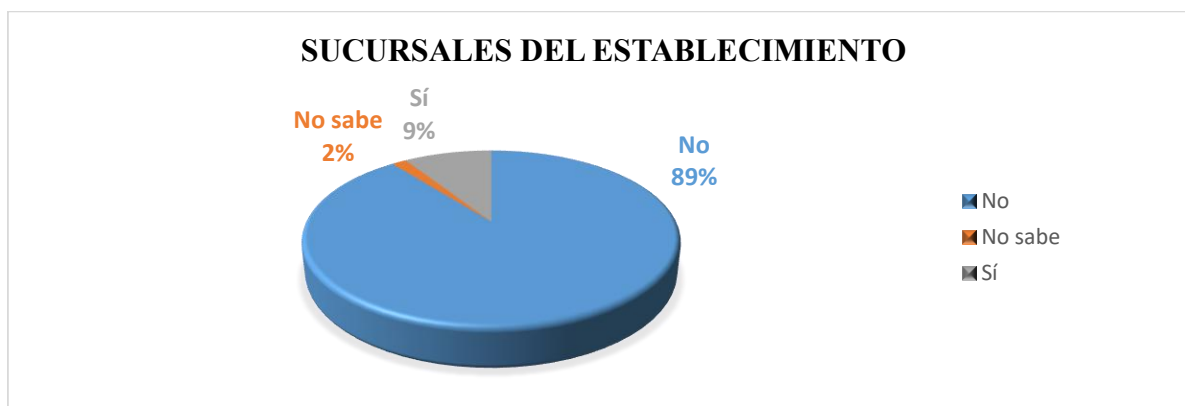
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La Figura 11 revela que un porcentaje significativo de los establecimientos (27%) han operado por más de 5 años, esto indica una base sólida de negocios establecidos con experiencia en el mercado local, lo que puede reflejar estabilidad y adaptabilidad en el entorno comercial. Otro 24% de los establecimientos ha estado operando entre 3 y 5 años, sugiriendo que casi la mitad de los negocios (51%) han sobrevivido más allá de los primeros años críticos. Esto podría indicar una cierta madurez y consolidación en el centro comercial. El 29% de los establecimientos ha estado operando entre 1 y 2 años. Este grupo representa a negocios relativamente nuevos que han superado el primer año, pero aún están en una fase de crecimiento y establecimiento en el mercado. Un 20% de los establecimientos tiene menos de 1 año de funcionamiento, lo que podría reflejar una alta tasa de nuevas aperturas y emprendimientos. Estos negocios están en sus etapas iniciales y enfrentan desafíos de establecimiento y crecimiento.

3.1.6 Sucursales

Figura 12

Sucursales del establecimiento

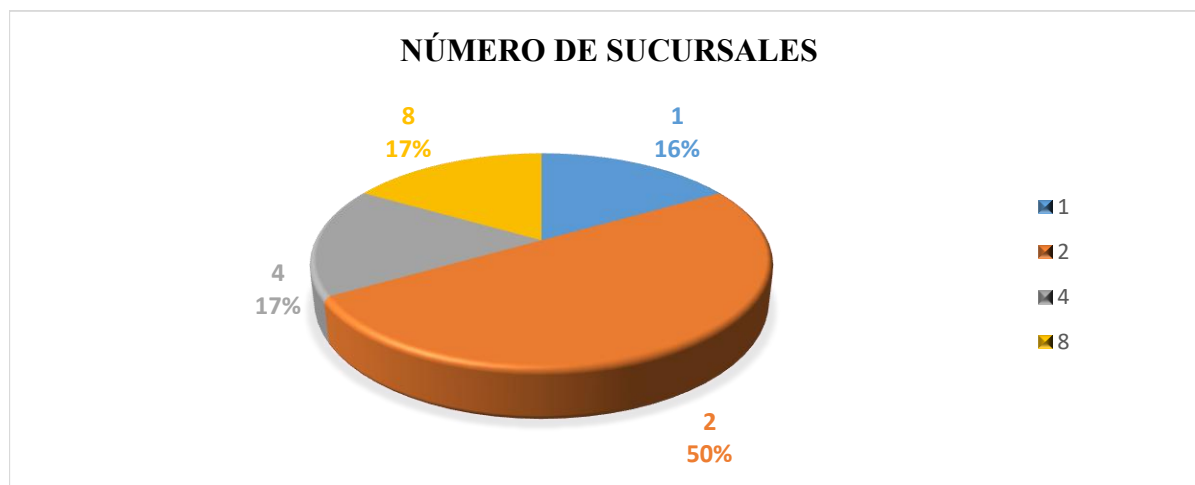


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.7 Cantidad De Sucursales

Figura 13

Número de sucursales



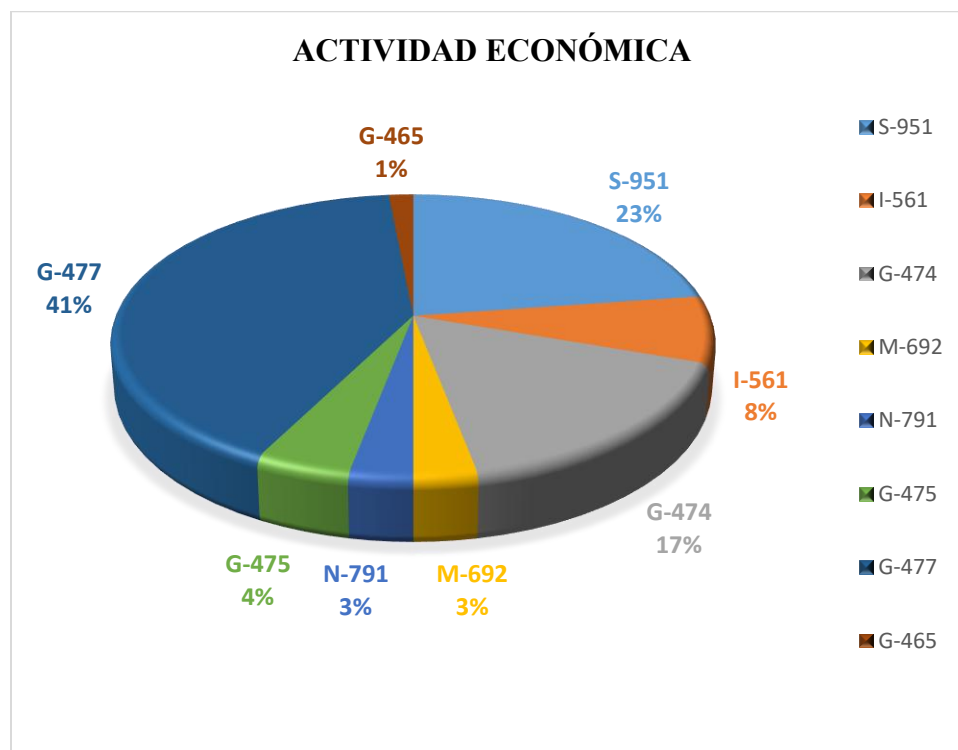
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

En la Figura 12 se puede evidenciar que un 89% de los establecimientos no tiene otras sucursales, lo que sugiere que la mayoría de los negocios en el centro comercial tienden a estar más enfocados en atender el mercado local y no han expandido sus operaciones a otros lugares. Solo un 9% de los establecimientos tienen otras sucursales, lo que indica una baja presencia de cadenas o franquicias en el comercio. Las cadenas y franquicias suelen tener más recursos y experiencia en la gestión de múltiples puntos de venta, lo que podría tener implicaciones en términos de estabilidad y crecimiento. El 2% que no sabe si su establecimiento tiene otras sucursales podría ser personal no gerencial o empleados que no están al tanto de la estructura de expansión de la empresa. Este pequeño porcentaje es relativamente insignificante en términos de análisis, pero resalta la importancia de la comunicación interna en las empresas. Por otro lado, en la figura 13 se puede observar que la mitad de las empresas que respondieron afirmativamente a la pregunta anterior, tienen 2 sucursales, lo que sugiere que muchas empresas están en una fase de expansión inicial o prefieren mantener una estructura de operaciones relativamente pequeña y manejable. Un 17% de las empresas tiene 4 sucursales, indicando un nivel intermedio de expansión. Estas empresas probablemente han encontrado un equilibrio entre la expansión y el control operativo. Otro 17% de las empresas ha alcanzado un nivel de expansión más considerable con 8 sucursales, lo cual sugiere una capacidad mayor para gestionar operaciones distribuidas y posiblemente una mayor cuota de mercado. El 16% de las empresas tiene solo una sucursal, lo que indica una presencia localizada o una preferencia por una operación muy centralizada y posiblemente más controlada.

3.1.8 Comercio

Figura 14

Actividad económica



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

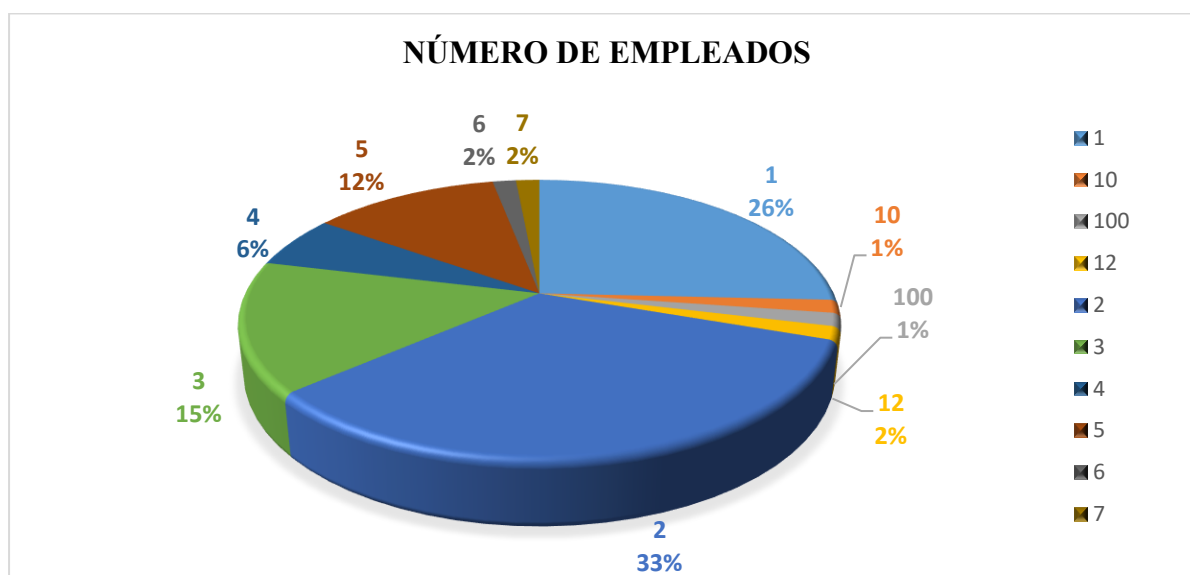
La figura 14 muestra la distribución de actividades económicas en el Centro Comercial Los Centauros, de acuerdo con los códigos CIIU de la DIAN, mostrando una clara predominancia del “comercio al por menor de otros productos en establecimientos especializados” (41%), dentro de los cuales se encuentran la venta de ropa, zapatos, joyería, perfumería, artesanías y sex shop; seguidos de “mantenimiento y reparación de computadores y equipo de comunicaciones” (23%) y el “comercio al por menor de equipos de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados” (17%). Esta estructura sugiere un centro comercial orientado hacia la tecnología y la moda.

El grado de bancarización puede variar significativamente según el tipo de actividad económica. Los locales comerciales de productos tecnológicos, las tiendas de ropa y calzado probablemente tengan una mayor necesidad de servicios bancarios, incluyendo pagos electrónicos, préstamos comerciales y servicios de manejo de efectivo. Las joyerías y cafeterías podrían depender más de sistemas de punto de venta rápidos y eficientes. Los sectores con menor participación, como el turismo, podrían tener una menor necesidad de servicios bancarios avanzados. Este análisis proporciona una base sólida para comprender la distribución económica en el centro comercial y su potencial impacto en el grado de bancarización de los establecimientos comerciales.

3.1.9 Personal

Figura 15

Número de empleados



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 15 evidencia que la mayoría de las empresas tienen entre 1 y 2 empleados (59%), indicando que la mayor parte de las empresas son muy pequeñas y probablemente operan en mercados locales o nichos específicos. Empresas con 3, 4, 5, 6, 7 y 10 empleados representan una proporción significativa (35%), lo que sugiere una buena cantidad de empresas que han superado la fase de inicial y están en una etapa de crecimiento. Aunque en menor proporción, hay empresas con 12 y 100 empleados, indicando la presencia de una pequeña empresa y una mediana empresa que tienen una estructura más compleja y posiblemente una mayor presencia en el mercado. El monto de los ingresos percibidos y la distribución del número de empleados muestra una tendencia hacia estructuras empresariales muy pequeñas, con una presencia significativa de microempresas. Sin embargo, también hay una diversidad que incluye pequeñas y medianas empresas, lo que indica un ecosistema empresarial variado.

3.1.10 Contabilidad

Figura 16

Contabilidad en el establecimiento



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

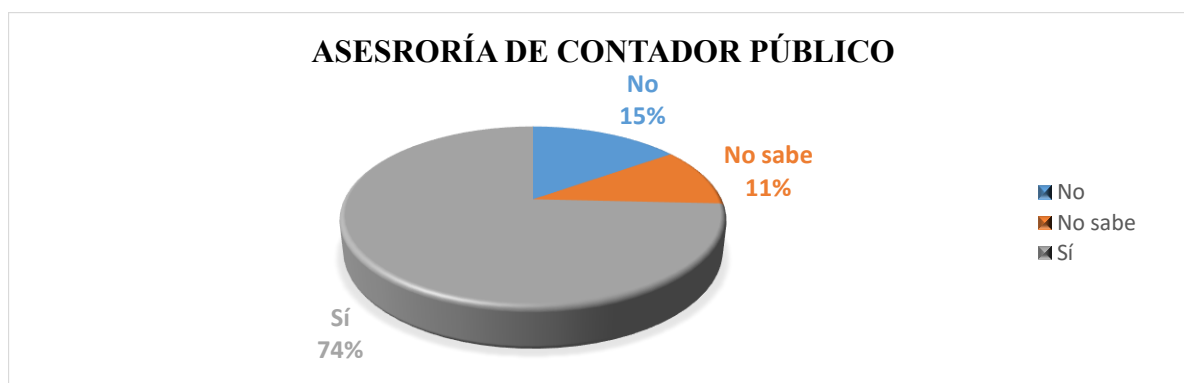
La figura 16 revela que, el 80% de los establecimientos comerciales afirman llevar contabilidad; esto es un indicador positivo de la formalización y organización financiera entre los comercios en el Centro Comercial Los Centauros. Mantener una contabilidad adecuada es esencial para la gestión financiera, el cumplimiento de obligaciones fiscales y la obtención de créditos o financiamiento. Una pequeña parte de los establecimientos, equivalente al 9%, no lleva contabilidad. Estos negocios podrían enfrentar desafíos en términos de gestión financiera y acceso a servicios bancarios o créditos, ya que la falta de registros contables puede limitar su capacidad para demostrar solvencia y estabilidad financiera.

La alta proporción de establecimientos que llevan contabilidad sugiere una base sólida para la bancarización, ya que estos negocios están más preparados para interactuar con instituciones financieras. Sin embargo, el 20% restante (9% que no llevan contabilidad y 11% que no saben) representa un área de oportunidad para mejorar la formalización y la educación financiera.

3.1.11 Asesoría contable

Figura 17

Asesoría de contador público



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 17 señala que el 74% de los establecimientos cuentan con la asesoría de un contador público; esto es un indicio positivo de que los negocios reconocen la importancia de la asesoría profesional en temas contables y fiscales. La asesoría de un contador público puede mejorar significativamente la gestión financiera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la toma de decisiones informadas.

Un 15% de los establecimientos no cuentan con la asesoría de un contador público; estos negocios podrían estar en desventaja en términos de gestión financiera y cumplimiento fiscal. La falta de asesoría profesional puede llevar a errores contables y dificultades para acceder a servicios bancarios o financiamiento.

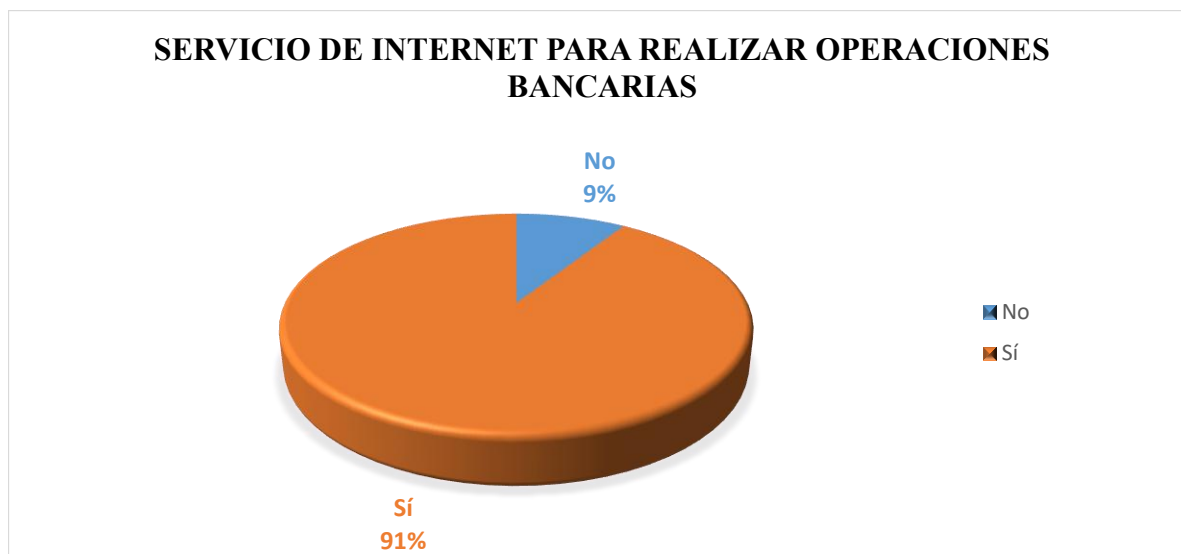
Un 11% de los encuestados no sabe si su establecimiento cuenta con la asesoría de un contador público. Esto puede reflejar una falta de comunicación o entendimiento sobre la estructura y gestión financiera del negocio, lo cual es preocupante ya que puede afectar la toma de decisiones y la sostenibilidad del negocio.

En la figura 16, se observó que el 80% de los establecimientos llevan contabilidad, pero solo el 74% cuenta con la asesoría de un contador público. Esto sugiere que hay un 6% de establecimientos que llevan su contabilidad de manera interna o con otros métodos no profesionales. Adicionalmente, el 20% que no lleva contabilidad o no sabe, se correlaciona con el 15% que no tienen asesoría y el 11% que no saben. La asesoría de un contador público es crucial para una gestión financiera adecuada y puede facilitar el proceso de bancarización. Los establecimientos que cuentan con asesoría profesional tienen mayores probabilidades de cumplir con los requisitos bancarios y acceder a servicios financieros avanzados. Sin embargo, el 26% que no tiene esta asesoría representa una oportunidad para mejorar la formalización y la educación financiera.

3.1.12 Ciberespacio

Figura 18

Servicio de internet para operaciones bancarias de la compañía



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 18 presenta que, el 91% de los establecimientos tienen contratado un servicio de internet que permite realizar operaciones bancarias. Esto indica una alta penetración de servicios de internet, lo cual es un aspecto positivo, ya que el acceso a internet es un requisito fundamental para la bancarización y el uso de servicios financieros electrónicos. La disponibilidad de internet en un porcentaje tan alto de los establecimientos sugiere que la mayoría de los comerciantes tienen la capacidad técnica para realizar operaciones bancarias en línea. Esto incluye el manejo de cuentas bancarias, transferencias, pagos electrónicos y el uso de servicios de banca en línea.

El bajo porcentaje (9%) de establecimientos sin acceso a internet sugiere que las barreras tecnológicas para la bancarización son mínimas. Sin embargo, es importante identificar las razones por las cuales este 9% no tiene contratado un servicio de internet, ya que podría revelar

barreras específicas como costos, falta de infraestructura, o desconocimiento sobre la importancia del internet para las operaciones bancarias.

La alta penetración del servicio de internet en los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros representa una oportunidad significativa para aumentar el grado de bancarización. Esto fortalecerá la inclusión financiera y mejorará la competitividad de los comercios en el centro comercial.

3.1.13 Servicio al cliente

Figura 19

Buzón de sugerencias



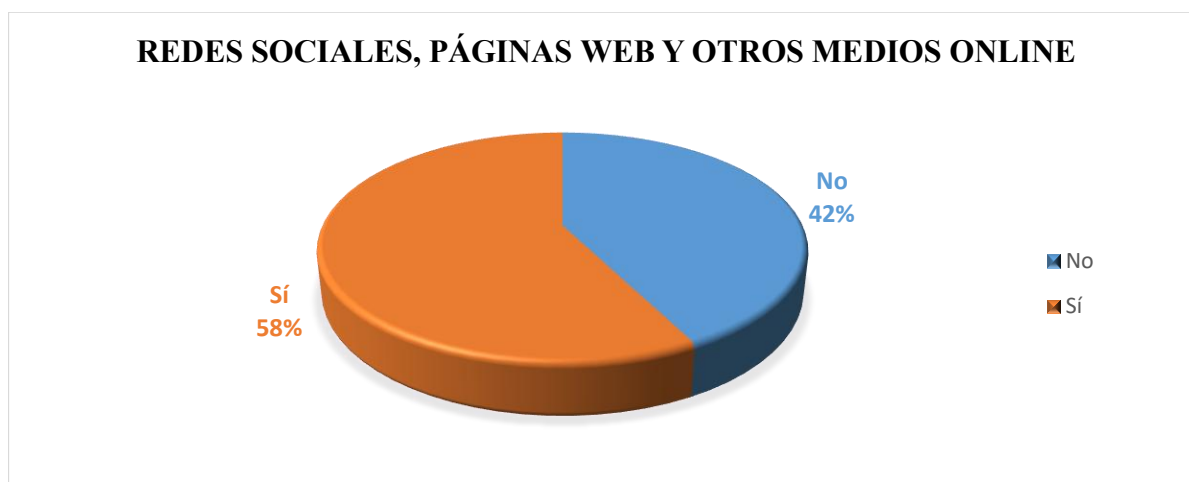
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 19 revela que el 82% de los establecimientos, no cuentan con un medio directo para recibir retroalimentación de sus clientes. Esto puede limitar su capacidad para conocer y responder a las necesidades y preocupaciones de los consumidores. El bajo porcentaje de establecimientos con buzones de sugerencias en el Centro Comercial Los Centauros indica una oportunidad significativa para mejorar la comunicación con los clientes. Al implementar y utilizar efectivamente estos buzones (físicos o digitales), los establecimientos pueden mejorar la satisfacción del cliente, fomentar la lealtad y promover la innovación.

3.1.14 Plataformas en línea

Figura 20

Redes sociales, páginas web y otros medios online



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 20 muestra una porción bastante dividida con respecto a la utilización de medios online para promocionar sus productos. Los establecimientos que hacen uso de estos pueden llegar a una audiencia más amplia, no limitada geográficamente, lo que, a su vez, es un indicador positivo de adaptación a las tendencias digitales. En un mundo cada vez más digital, tener presencia online es fundamental para mantenerse competitivo. El 58% de los establecimientos que manejan redes sociales o páginas web probablemente tienen una ventaja competitiva sobre aquellos que no lo hacen. Las redes sociales y las páginas web permiten una interacción más directa y continua con los clientes, lo que puede mejorar la relación y la fidelización.

Según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, por lo menos el 50% de las MiPymes usan páginas web para promocionar su negocio, específicamente, micros y pequeñas empresas de un 39% a 48% y medianas empresas superior al 50% (CCCE, 2023).

3.1.15 Hurto

Figura 21

Hurto de efectivo



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

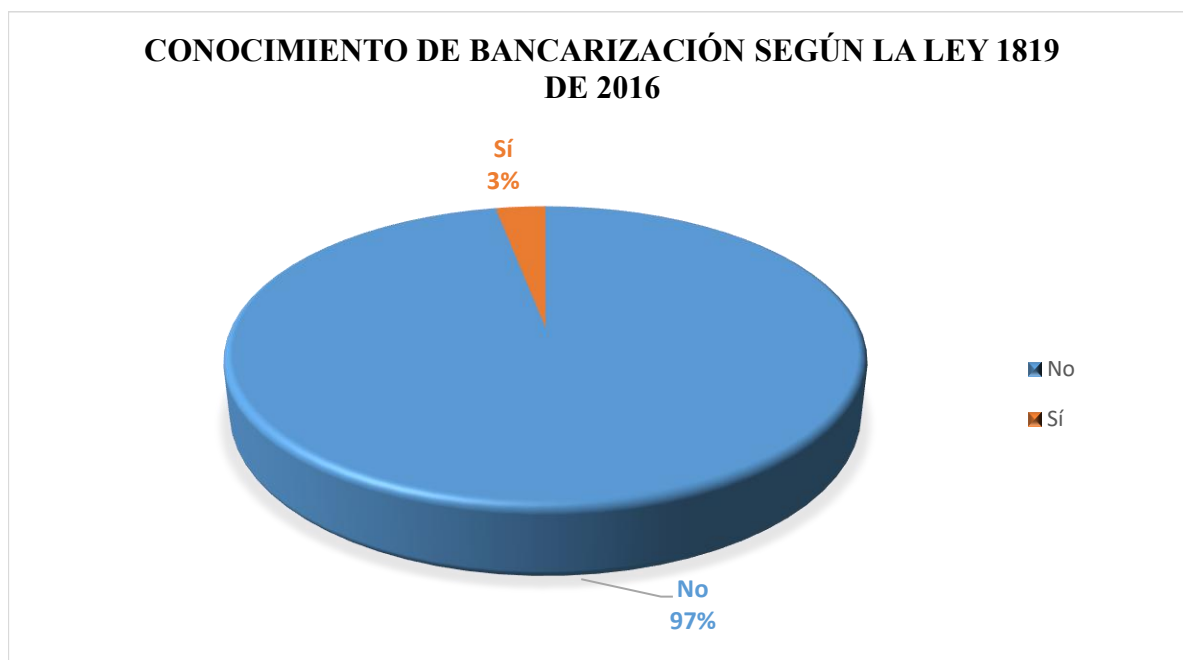
La figura 21 permite observar que solo el 9% de los establecimientos de comercio han sido afectados por cuenta del hurto de efectivo, lo cual es positivo y puede indicar una seguridad relativamente alta en el centro comercial. Sin embargo, aunque el porcentaje es bajo, los hurtos pueden tener un impacto significativo en los negocios afectados, tanto financieramente como en la sensación de seguridad de los propietarios y empleados. Los establecimientos que adoptan métodos de pago electrónico manejan menos efectivo, lo que reduce el riesgo de hurto. Los pagos electrónicos son más seguros y rastreables, lo que desalienta a los potenciales ladrones. La bancarización ofrece una mayor seguridad financiera al minimizar las pérdidas potenciales por hurto.

En lo que respecta al primer semestre de 2024, se registra una disminución de hurto a las empresas en un 108% en comparación al año 2023, aquellos que disminuyeron más fueron las empresas de servicios, con un 111%, posteriormente los bancos con un 66% (Portafolio, 2024).

3.1.16 Bancarización

Figura 22

Conocimiento de bancarización según la ley 1819 de 2016



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

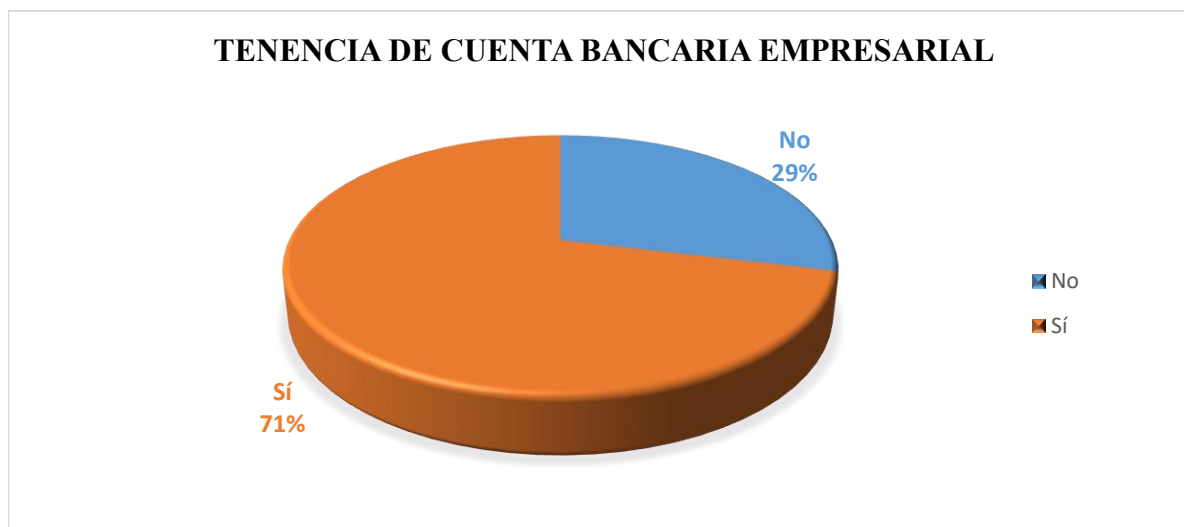
La figura 22 establece que un 97% de los comerciantes no conoce los detalles sobre la bancarización según la Ley 1819 de 2016, lo que indica una falta significativa de información o difusión sobre este tema. La falta de conocimiento puede traducirse en una baja implementación de prácticas de bancarización, afectando la modernización y eficiencia financiera de los establecimientos, lo que también puede resultar en incumplimientos legales y posibles sanciones. La Ley en mención, promueve la bancarización para facilitar las transacciones económicas y mejorar la inclusión financiera.

No hay porcentajes fijos al respecto, pero se evidencia que a pesar de que la bancarización se practica, generalmente las micro y pequeñas empresas desconocen plenamente los beneficios y requisitos asociados a la bancarización (Vision Legal, 2020)

3.1.17 Banca

Figura 23

Tenencia de cuenta bancaria empresarial



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 23 indica que el 71% de los establecimientos tienen una cuenta bancaria empresarial, lo que es un indicador positivo de bancarización y formalización de negocios; estos establecimientos tienen acceso a una variedad de servicios financieros que pueden incluir créditos, líneas de financiamiento, servicios de pago electrónico, entre otros.

Manejar dinero a través de una cuenta bancaria empresarial reduce el riesgo asociado al manejo de efectivo y mejora la seguridad financiera, facilita la realización de transacciones comerciales, pagos a proveedores y recepción de pagos de clientes, mejora la gestión financiera y contable del negocio al mantener un registro claro y organizado de todas las transacciones.

En el caso del 29% de establecimientos comerciales que presentan ausencia de una cuenta bancaria empresarial, puede indicar un menor grado de formalización del negocio; estos establecimientos pueden enfrentar dificultades para acceder a créditos y otros servicios

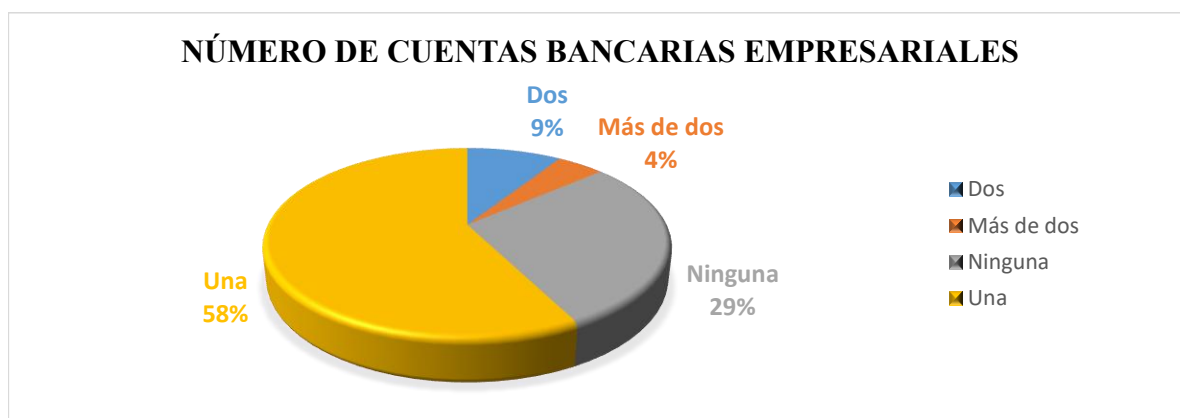
financieros, adicionalmente, manejar grandes cantidades de efectivo puede aumentar el riesgo de robos y pérdidas.

Aunque solo el 3% conoce la bancarización según la Ley 1819 de 2016, el alto porcentaje de tenencia de cuentas bancarias empresariales (71%) muestra una disposición hacia la bancarización, aunque pueda faltar información específica sobre las regulaciones.

3.1.18 Cantidad de cuentas bancarias

Figura 24

Número de cuentas bancarias empresariales



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 24 expone que el 29% de los establecimientos no están aprovechando los beneficios de la bancarización, como la seguridad en las transacciones, el acceso a servicios financieros y podrían estar operando de manera más informal, manejando más efectivo, lo cual implica mayores riesgos. El 58% de los establecimientos tiene al menos una cuenta bancaria empresarial, lo cual indica un buen nivel de adopción de prácticas bancarizadas. Una cuenta bancaria facilita la gestión financiera básica, pero podría ser limitante en términos de diversificación de servicios financieros y manejo de diferentes tipos de transacciones. Los establecimientos con dos o más cuentas empresariales que representan el 13%, probablemente

manejan mayores volúmenes de transacciones o tienen necesidades financieras más complejas que requieren múltiples cuentas, lo cual permite diversificar riesgos y aprovechar diferentes servicios y beneficios ofrecidos por distintas instituciones bancarias.

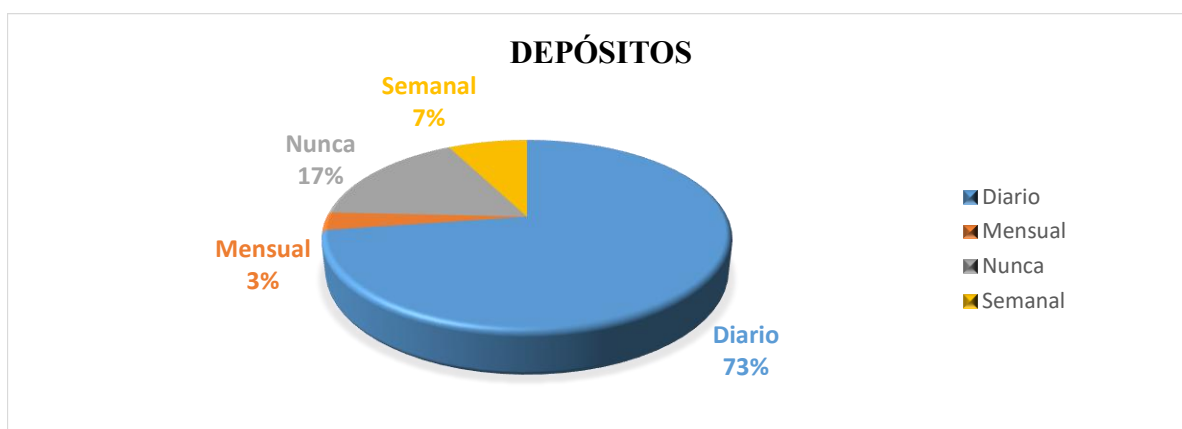
Tener múltiples cuentas bancarias trae consigo beneficios, como: acceso a una variedad de servicios financieros ofrecidos por diferentes bancos, como líneas de crédito, financiamiento, y servicios de pago, así como reducción del riesgo financiero al no depender de una sola institución bancaria.

El hecho de que el 71% de los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros tenga al menos una cuenta bancaria empresarial es positivo, mostrando una tendencia hacia la bancarización y la formalización. Sin embargo, el 29% de los establecimientos sin cuentas bancarias empresariales representa una oportunidad para mejorar la inclusión financiera y la seguridad económica de estos negocios.

3.1.19 Frecuencia del uso de los servicios bancarios

Figura 25

Depósitos



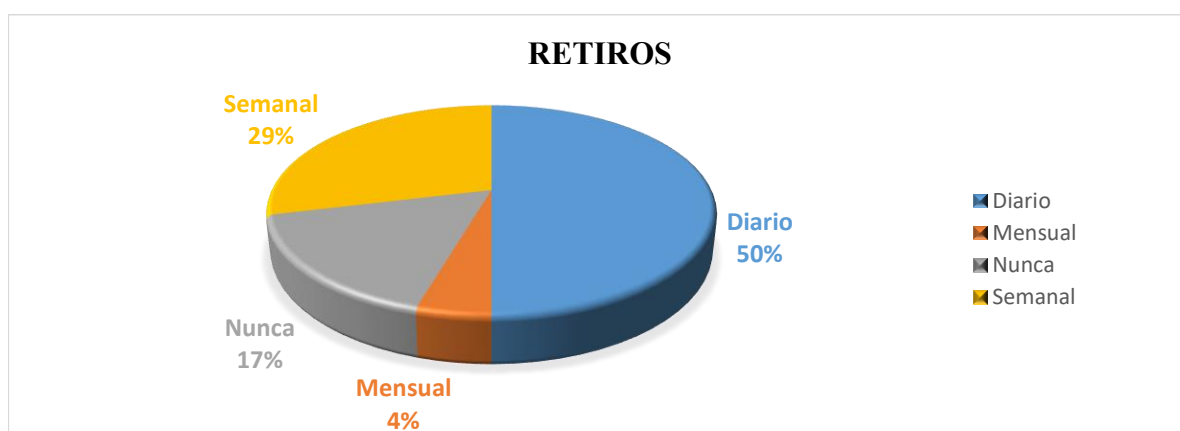
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 25 señala que el 73% de los establecimientos realizan depósitos diarios, lo cual indica un alto nivel de actividad bancaria y una gestión financiera activa. Realizar depósitos diarios puede mejorar la seguridad al reducir el efectivo disponible en el establecimiento y minimizar el riesgo de robos. El 17% de establecimientos no utiliza el servicio de depósitos bancarios, lo que puede implicar una preferencia por el manejo de efectivo o falta de bancarización. Estos establecimientos pueden estar expuestos a mayores riesgos de seguridad y tener menos control sobre sus finanzas. El restante 10% de los establecimientos que realizan depósitos semanales o mensuales tienen una actividad bancaria menos frecuente, lo que puede reflejar un menor volumen de transacciones o una estrategia diferente de manejo de efectivo.

Realizar depósitos frecuentes, especialmente diarios, mejora la seguridad financiera al minimizar el efectivo disponible en el establecimiento, contribuye a mantener un flujo de caja más constante y controlado mediante depósitos regulares, y mejora la relación con el banco facilitando el acceso a otros servicios financieros, como líneas de crédito y financiamiento.

Figura 26

Retiros



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

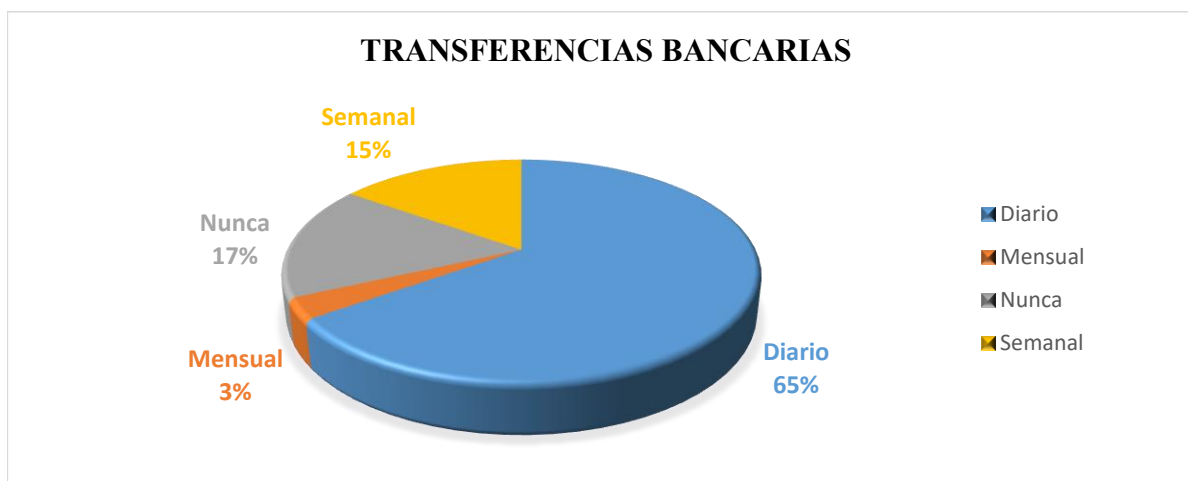
La figura 26 presenta que, el 50% de los establecimientos realizan retiros diarios, lo cual indica una necesidad frecuente de efectivo para operaciones diarias. Los retiros diarios pueden estar asociados a la necesidad de manejar pequeñas cantidades de efectivo para cambios, pagos a proveedores, y otros gastos operativos.

El 17% de establecimientos no utiliza el servicio de retiros bancarios, lo que puede indicar una preferencia por transacciones electrónicas o falta de necesidad de efectivo. Estos establecimientos pueden estar más bancarizados, utilizando mayormente pagos electrónicos y otros métodos que no requieren efectivo físico.

El 33% de los establecimientos que realizan retiros semanales o mensuales pueden tener una menor necesidad de efectivo, posiblemente debido a un volumen de transacciones que permite manejar el efectivo de manera menos frecuente. Esto también podría reflejar una estrategia de optimización del manejo de efectivo para minimizar los costos asociados a los retiros frecuentes.

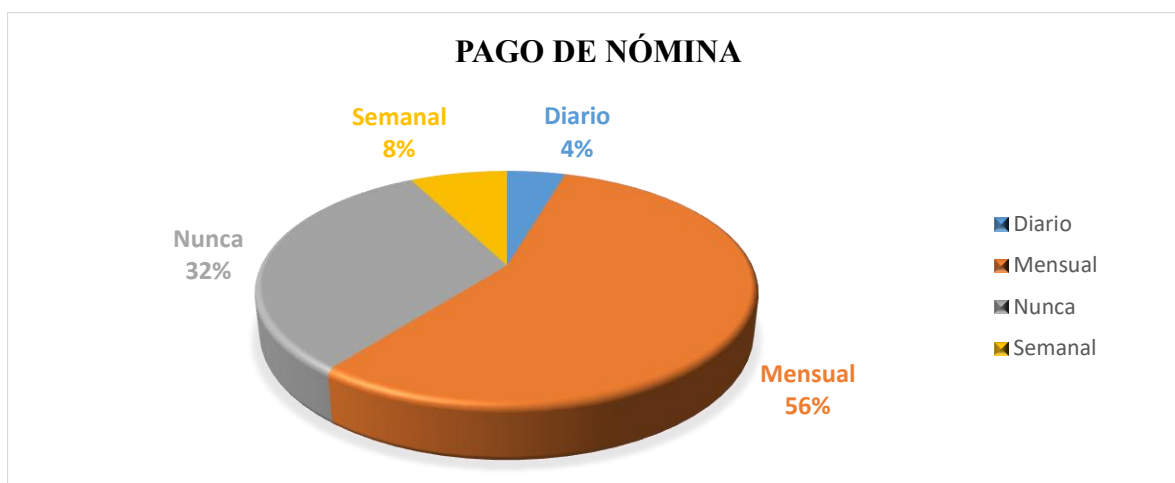
Relacionando las últimas dos figuras, se puede establecer que, son mayor la cantidad de establecimientos que realizan depósitos diarios (73%), en comparación con los retiros diarios (50%), lo que sugiere que hay un flujo constante de ingreso de efectivo al banco, pero no todos necesitan retirar efectivo con la misma frecuencia.

Por otro lado, quienes nunca usan el servicio de depósitos, es la misma cantidad de comerciantes que tampoco realizan retiros, correspondiendo a un 17%, lo que indica una posible segmentación de establecimientos que operan de manera completamente bancarizada o con otros métodos de pago.

Figura 27*Transferencias bancarias*

Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 27 evidencia que el 65% de los establecimientos comerciales utilizan transferencias bancarias diariamente; este alto porcentaje sugiere una fuerte dependencia de este servicio para sus operaciones diarias, indicando un alto grado de bancarización y confianza en las transferencias electrónicas. Un 15% de los establecimientos utiliza transferencias bancarias semanalmente; aunque no es tan frecuente como el uso diario, sigue siendo una indicación de que estos negocios recurren regularmente a este servicio para sus necesidades financieras. Solo un 3% de los establecimientos utiliza transferencias bancarias mensualmente; este porcentaje tan bajo podría representar a aquellos negocios que no tienen una necesidad frecuente de realizar transferencias electrónicas o prefieren realizar transacciones en efectivo o por otros medios menos frecuentes. Por otro lado, el 17% de los establecimientos no utiliza transferencias bancarias; este grupo podría estar utilizando métodos de pago alternativos, como efectivo, o podría indicar una falta de acceso o desconfianza en los servicios bancarios.

Figura 28*Pago de nómina*

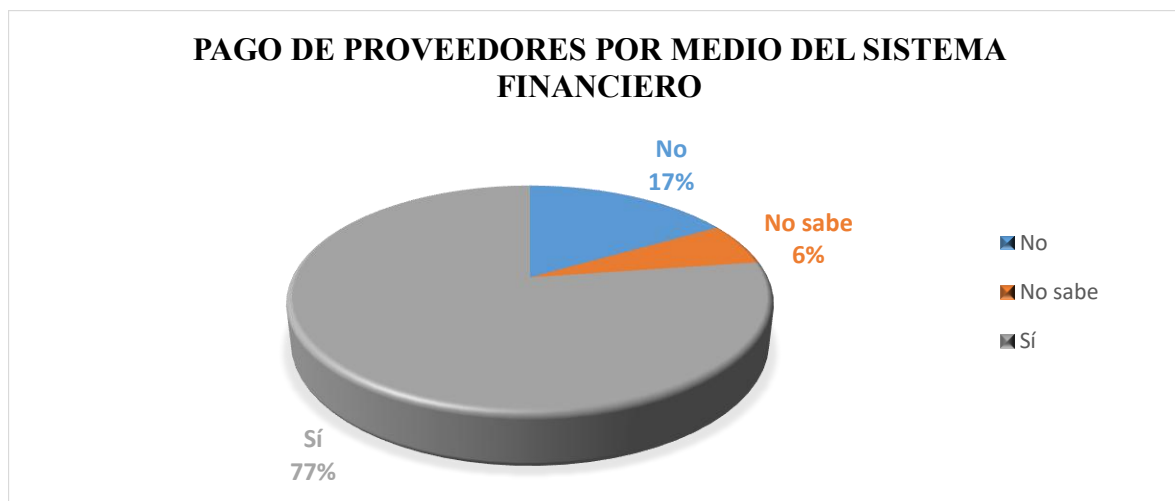
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 28 permite observar que el 56% de los establecimientos comerciales utilizan servicios bancarios para el pago de nómina mensualmente, esta periodicidad es la más común, lo cual es consistente con las prácticas habituales de muchas empresas, indicando una buena adopción de servicios bancarios para pagos regulares y recurrentes; el 8% de los establecimientos realiza pagos de nómina semanalmente mediante servicios bancarios y solo un 4% de estos, lo hace diariamente. La existencia de pagos semanales y diarios, aunque en menor proporción, sugiere que hay diversidad en las prácticas de pago entre los establecimientos; las empresas que pagan semanal o diariamente podrían estar mejorando la satisfacción y retención de empleados mediante pagos más frecuentes; el 32% de los establecimientos que nunca usan servicios bancarios para el pago de nómina representa una oportunidad para mejorar la inclusión financiera. Estos negocios podrían estar enfrentando barreras como la falta de acceso a servicios bancarios, desconfianza en el sistema, o preferencia por pagos en efectivo.

3.1.20 Proveedores

Figura 29

Pago de proveedores por medio del sistema financiero



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

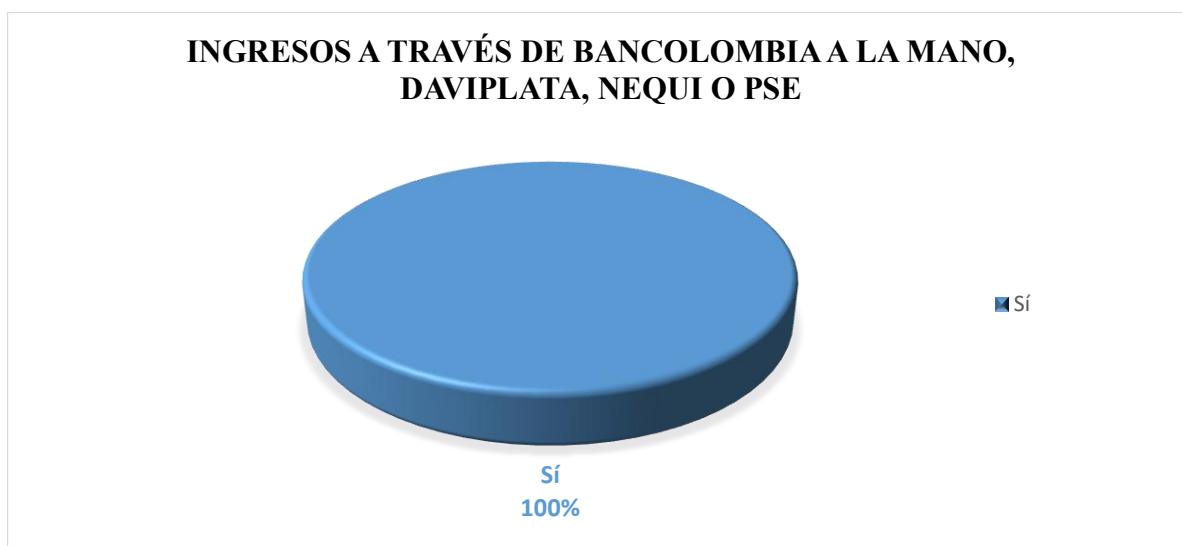
La figura 29 indica que el 77% de los establecimientos usan el sistema financiero para pagar a sus proveedores, indicando un alto nivel de bancarización en este aspecto; los pagos a través del sistema financiero son generalmente más seguros, eficientes y trazables que otros métodos. El 17% de los establecimientos que no utilizan el sistema financiero para pagar a sus proveedores representa un segmento que podría beneficiarse de una mayor inclusión financiera, esta preferencia por métodos alternativos podría estar relacionada con barreras de acceso, costos asociados o desconfianza en el sistema financiero.

Un 6% de los encuestados no sabe si se realizan pagos a proveedores a través del sistema financiero; esta respuesta puede reflejar una falta de conocimiento sobre las prácticas financieras de la empresa, posiblemente porque la persona encuestada no está directamente involucrada en estas transacciones. Asegurar que todos los empleados relevantes comprendan y participen en las prácticas financieras puede ayudar a optimizar los procesos comerciales.

3.1.21 Billeteras digitales

Figura 30

Ingresos a través de Bancolombia a la mano, Daviplata, Nequi o PSE



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 30 expone que el 100% de los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros reciben pagos por medio de billeteras digitales y PSE, siendo este un fuerte indicador de bancarización y modernización. El uso de múltiples plataformas de billeteras digitales como Bancolombia a la Mano, Daviplata, Nequi y PSE, indica una diversificación en los métodos de pago aceptados; esta diversificación permite a los clientes elegir su método de pago preferido, mejorando la experiencia del cliente y potencialmente aumentando las ventas, gracias a que son métodos rápidos, seguros y fáciles de usar. Esto no solo facilita las transacciones y mejora la experiencia del cliente, fomentando una mayor lealtad de este, sino que también posiciona a estos negocios en una ventaja competitiva dentro de la economía digital. Sin embargo, es esencial gestionar los costos y proporcionar capacitación adecuada para asegurar una implementación exitosa y sostenible de estos métodos de pago.

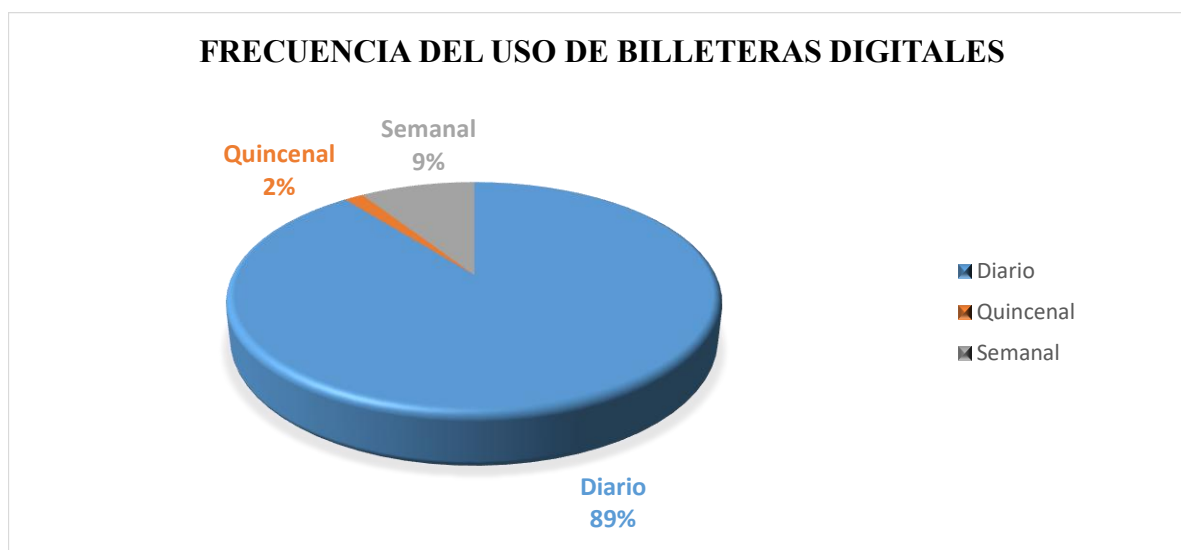
La completa adopción de estos métodos de pago refleja la adaptación de los establecimientos a la economía digital, esto puede ser especialmente importante en un entorno post-pandemia donde los pagos sin contacto y digitales han ganado aún más relevancia, adicional a esto son generalmente más seguros que los pagos en efectivo, reduciendo el riesgo de robos y pérdidas. Por otro lado, las transacciones digitales proporcionan datos valiosos que pueden ser utilizados para análisis financieros, estrategias de marketing y toma de decisiones basada en datos.

En 2022 hubo un aumento del 76% en el uso de plataforma digitales de pagos, quedando como registro uno de los mayores aumentos (La República, 2023)

3.1.22 Frecuencia

Figura 31

Frecuencia del uso de billeteras digitales



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 31 señala que la alta frecuencia de recepción de pagos a través de billeteras digitales y PSE, con un 89% de los establecimientos recibiendo pagos diariamente, indica una

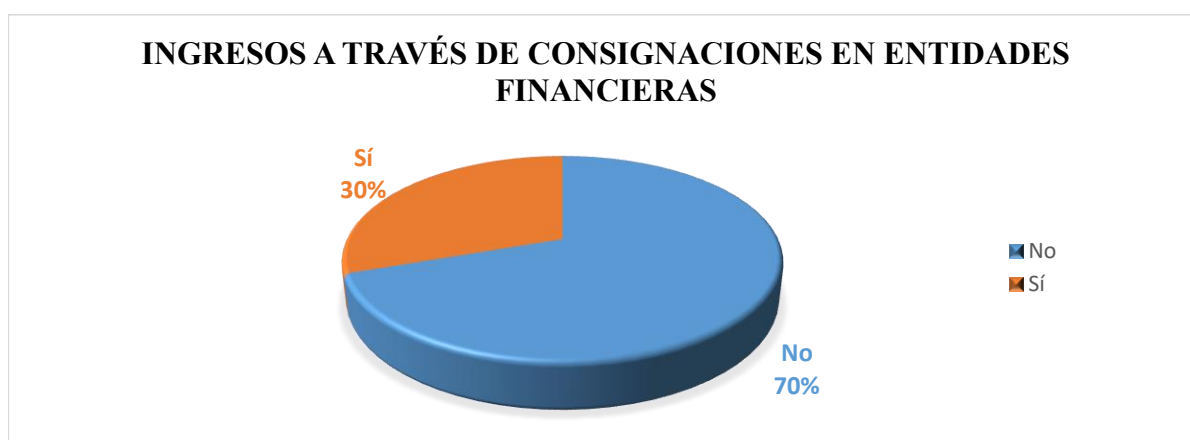
fuerte dependencia y aceptación de estos métodos; esto no solo resalta la importancia de la digitalización en las operaciones comerciales diarias, sino que también subraya los beneficios en términos de eficiencia, seguridad y satisfacción del cliente, pues permite a los negocios manejar transacciones de manera más efectiva y en tiempo real. Adicionalmente, los pagos diarios mejoran el flujo de caja, permitiendo a los negocios disponer de efectivo rápidamente para reinvertir en inventarios, operaciones y otras necesidades inmediatas.

Aunque un 9% y un 2% de los negocios respectivamente reciben pagos semanal o quincenalmente, esto podría estar relacionado con la naturaleza del negocio, tipo de cliente, o acuerdos específicos de pago. Por ejemplo, negocios que manejan transacciones de mayor volumen o con plazos de pago específicos podrían encajar en estas categorías, sin embargo, representan casos particulares que, aunque minoritarios, también contribuyen al panorama general de la bancarización y digitalización en el Centro Comercial Los Centauros.

3.1.23 Consignaciones

Figura 32

Ingresos a través de consignaciones en entidades bancarias



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 32 revela que la mayoría de los establecimientos (70%) no utilizan consignaciones bancarias, lo que refleja una tendencia hacia la adopción de métodos de pago digitales y electrónicos. Esto puede estar motivado por la conveniencia, la rapidez y la seguridad que ofrecen las billeteras digitales y las plataformas de pago como PSE.

Aunque minoritario, el 30% de los establecimientos que aún reciben pagos por consignaciones bancarias indica que hay negocios que prefieren o necesitan este método de pago; esto podría estar relacionado con la naturaleza del negocio, la preferencia de los clientes, o la falta de acceso o familiaridad con tecnologías más nuevas.

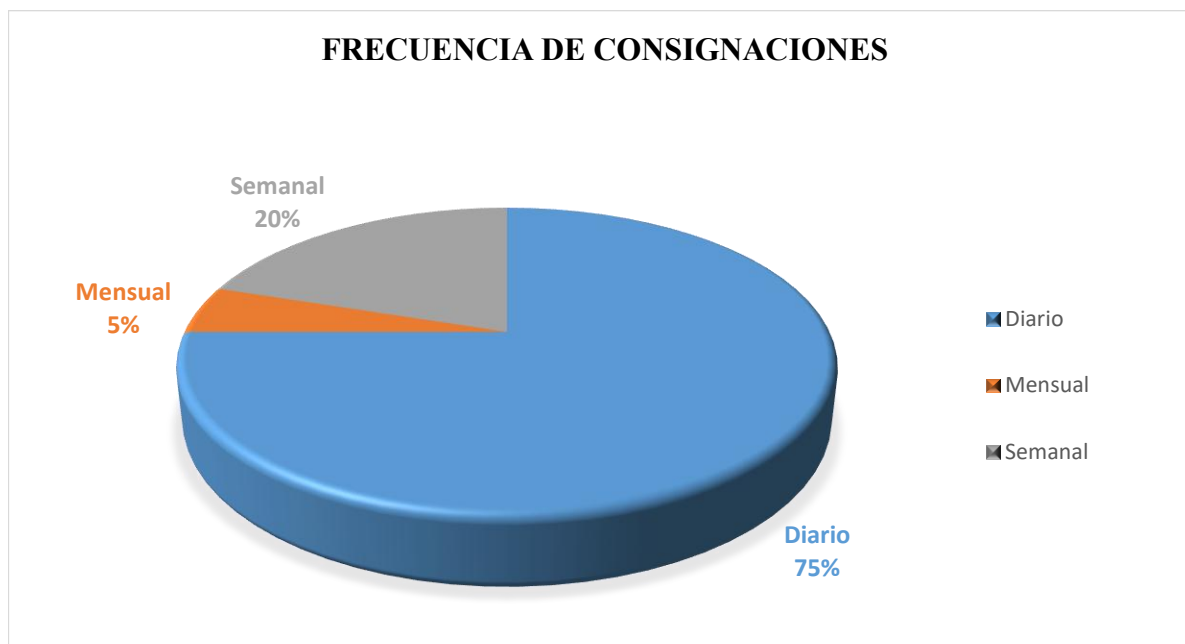
La preferencia por métodos digitales (evidenciada por el uso del 100% de billeteras digitales y pagos por PSE y la alta frecuencia diaria de estos pagos) en contraste con el uso limitado de consignaciones bancarias subraya una transición hacia una economía más digitalizada. Los métodos digitales ofrecen ventajas significativas en términos de velocidad, conveniencia, y costo, y son más alineados con las expectativas de los clientes modernos. Sin embargo, el uso continuado de consignaciones bancarias por una minoría sugiere que aún hay espacio para la coexistencia de métodos tradicionales y modernos, atendiendo a las diversas necesidades y preferencias de los clientes.

De acuerdo al Banco de la República, un 53% de la población recibe ingresos por medio de consignaciones, en donde el 35% es mediante cuentas bancarias y el 18% por medio de billeteras digitales. (Banrep, 2023)

3.1.24 Frecuencia

Figura 33

Frecuencia de consignaciones



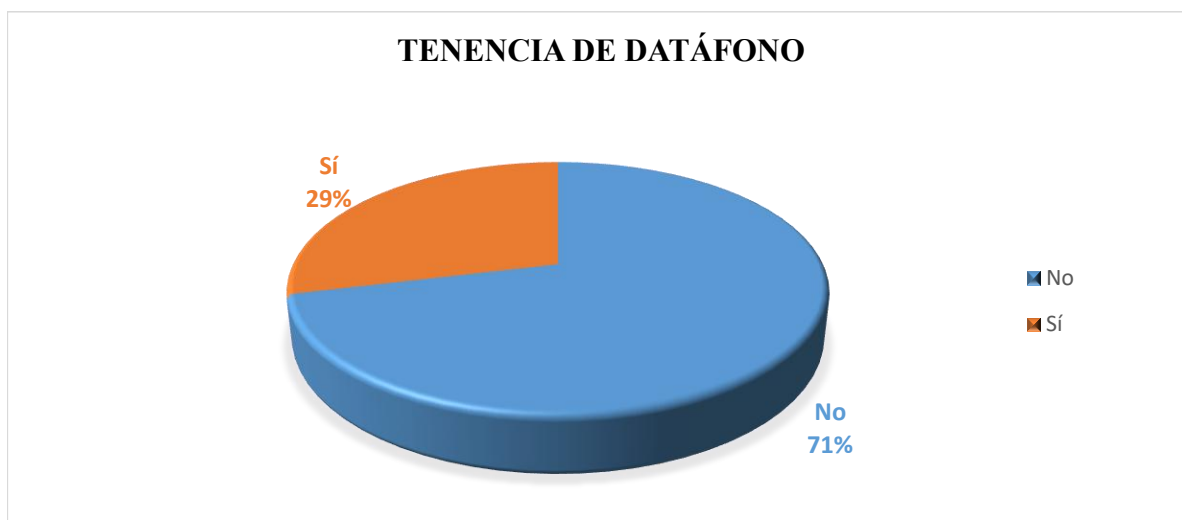
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 33 permite observar que de los 20 establecimientos de comercio que reciben pagos por medio de consignaciones en entidades bancarias, el 75% lo hace con una frecuencia diaria y el 20% de forma semanal. A pesar de ser una minoría, esto puede estar relacionado con la necesidad de mantener un flujo de caja constante y actualizado. Este enfoque puede ser crítico para negocios que necesitan liquidez inmediata para operaciones diarias, puesto que la recepción diaria o semanal de pagos asegura que los negocios tengan acceso continuo a fondos, mejorando su capacidad para manejar operaciones diarias y emergencias financieras; adicional a esto permite un mayor control sobre las transacciones, reduciendo el riesgo de pérdidas, fraudes y una mayor trazabilidad, lo que facilita la contabilidad y auditoría.

3.1.25 Pagos electrónicos

Figura 34

Tenencia de datáfono

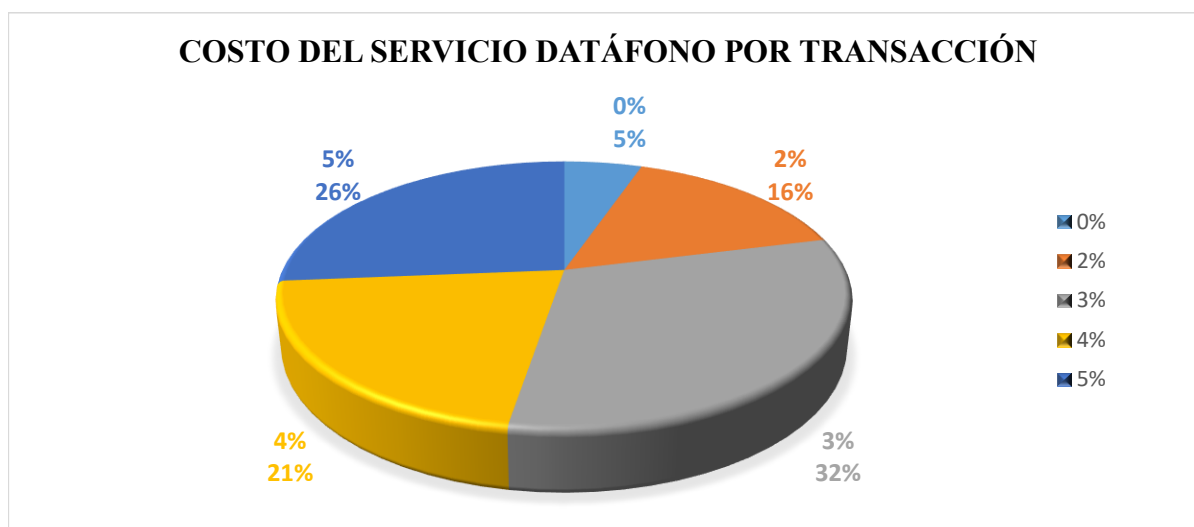


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.26 Costo

Figura 35

Costo del servicio datáfono por transacción



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.27 Tarjetas débito

Figura 36

Recepción de pagos con tarjeta débito

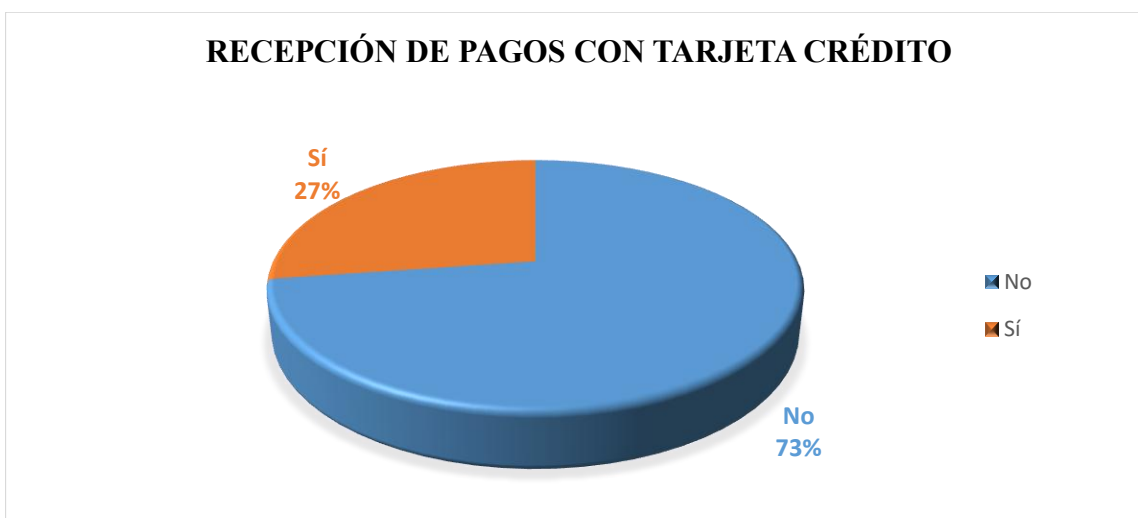


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.28 Tarjetas crédito

Figura 37

Recepción de pagos con tarjeta crédito



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 34 muestra que un 71% de los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros operan con datáfono, lo que abre más posibilidades de pago a los clientes que no cuentan con dispositivos digitales o efectivo al momento de realizar los pagos, en contra partida, el 29% de los establecimientos no manejan datáfono. La figura 35 evidencia diferentes tipos de porcentajes de cobro por el uso del servicio de datáfono, en el cual, a un 32% le cobran un 3% por el uso del datáfono, sorprendentemente, no es el porcentaje de cobro más alto, a un 26% de los establecimientos les cobran el 5% por el uso del datáfono, siendo este el porcentaje más alto, luego de este tenemos a un 21% de la muestra, a la cual le cobran un 4% por el uso del servicio; en penúltimo lugar está un 16% de los establecimientos a los cuales les cobran solo un 2% por el uso del servicio, por otro último, un 5% respondió que no les cobraban el servicio del datáfono. En las figuras 36 y 37 se evidencian que ambos casos un 73% de los negocios aceptan pagos con tarjetas débito y crédito, cabe recalcar que la pregunta se realizó aun cuando el individuo respondía que no manejaba datáfono, por ende, el 27% pertenece a los establecimientos que no utilizaban el servicio.

3.1.29 Ventas

Figura 38

Porcentaje de ventas con medios electrónicos, tarjetas y transferencias

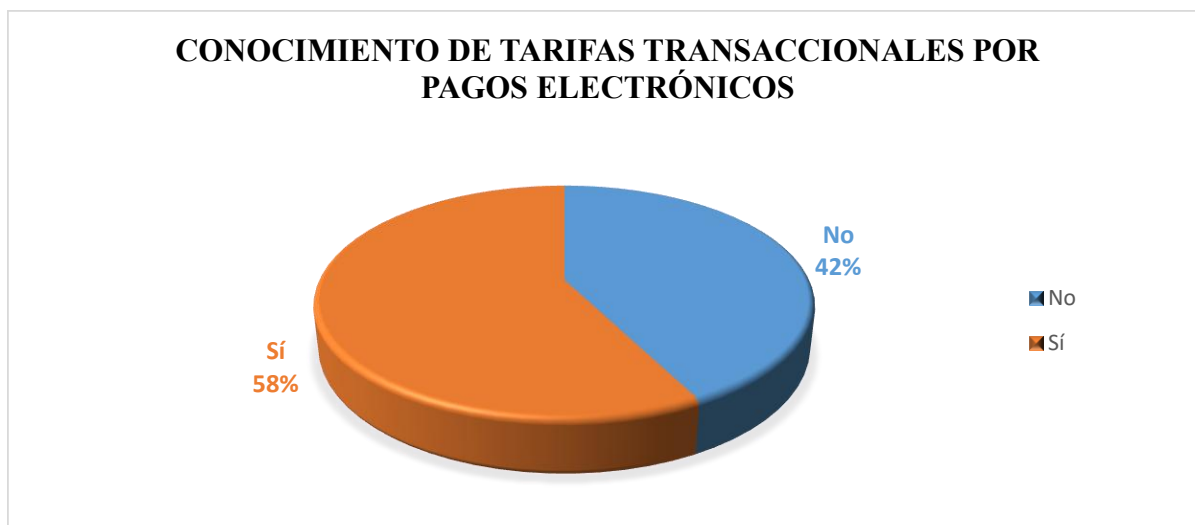


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.30 Tarifas

Figura 39

Conocimiento de tarifas transaccionales por pagos electrónicos



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

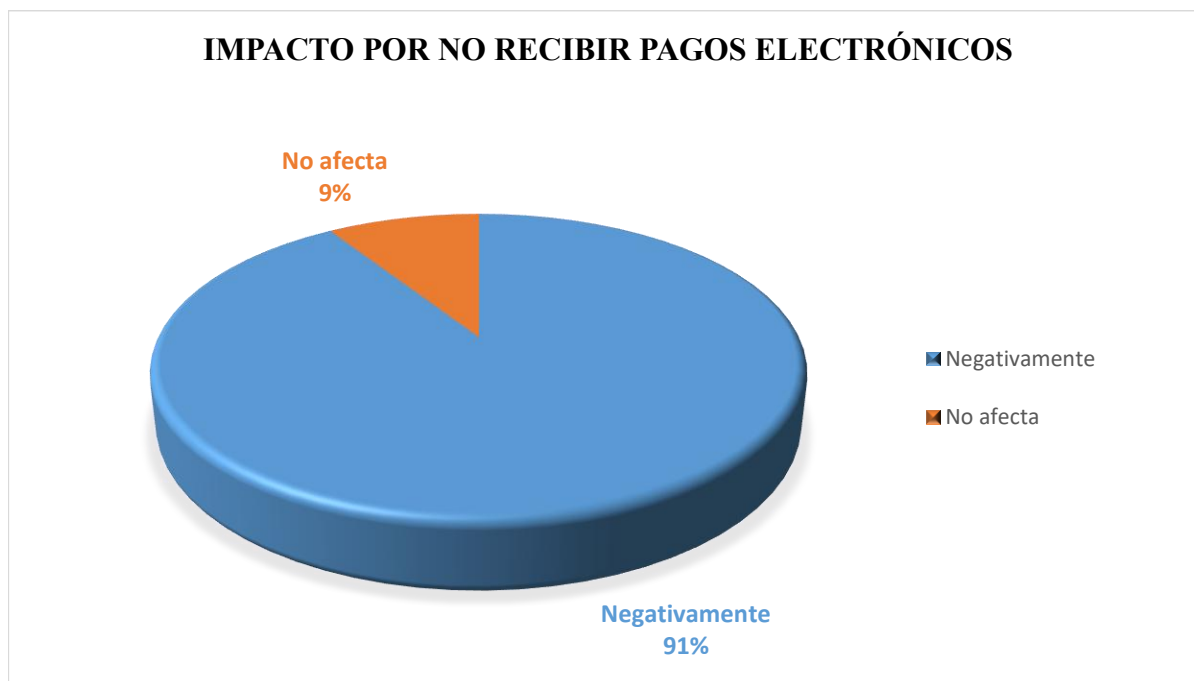
La figura 38 muestra que un 38% de los establecimientos reciben pagos a través de medios electrónicos, tarjetas y transferencias con una variedad entre el 51% y 75% de las ventas que realizan al día, con una diferencia del 2%, el 36% de los establecimientos reciben pagos por estos medios con una variedad entre el 26% y 50% de las ventas que realizan al día, por otro lado, un 24% reciben pagos por estos medios con una variedad entre el 0% y 25%, por último, un 2% de los establecimientos el cual pertenece a un solo individuo, indicó que su variedad estaba entre el 76% y 100% al momento de recibir los pagos de los clientes. En la figura 39 se evidencia si los individuos que administran o trabajan en los establecimientos tienen conocimiento de las tarifas de las transacciones por pagos electrónicos, habiendo un 58% que respondió positivamente, y aunque es la mayoría la que tiene conocimiento de estas tarifas, también se visualiza que un 42% no tiene ni idea acerca de las tarifas que contraen las transacciones por pagos electrónicos.

Las micros y pequeñas empresas se encuentran medianamente informadas respecto a las tarifas que imponen las transacciones por pagos electrónicos, aquellos con el conocimiento sobre estas, saben que varía entre el 3% y 5% ya sea que se utilicen servicios de tarjetas débito, tarjetas crédito, o PSE (ACIS, 2023).

3.1.31 Impacto

Figura 40

Impacto por no recibir pagos electrónicos



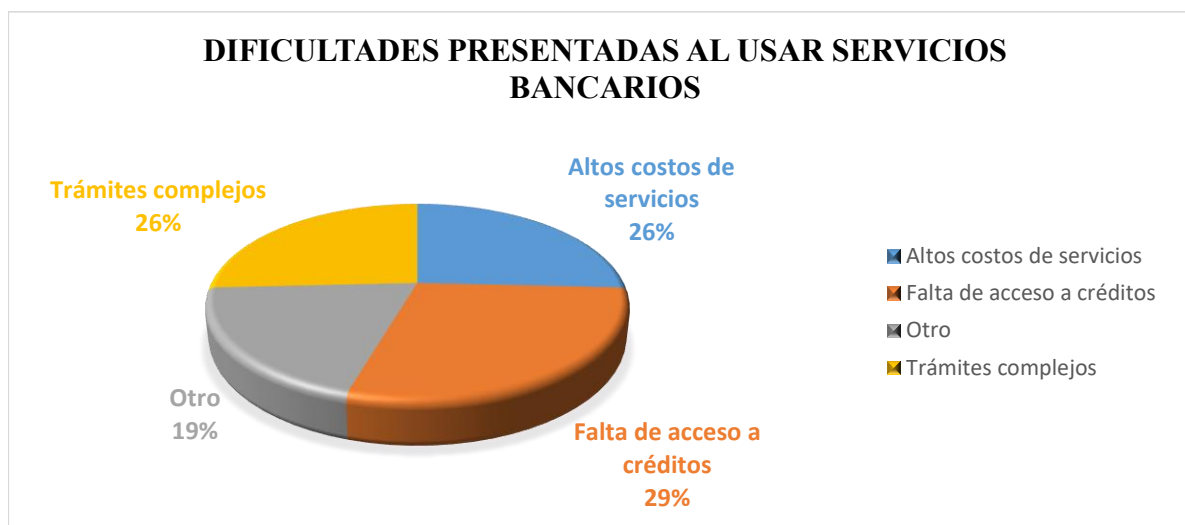
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 40 pone en evidencia que no recibir pagos por medios electrónicos afectaría de sobremanera los ingresos de los establecimientos, este análisis se confirma con un 91% de los individuos votando que afectaría negativamente, demostrando que hasta para los negocios pequeños, es de suma importancia el manejo de pagos electrónicos, para no estancar los movimientos financieros; en contraparte, el 9% de los establecimientos indicó que no afectaría sus ingresos.

3.1.32 Dificultades

Figura 41

Dificultades presentadas al usar servicios bancarios

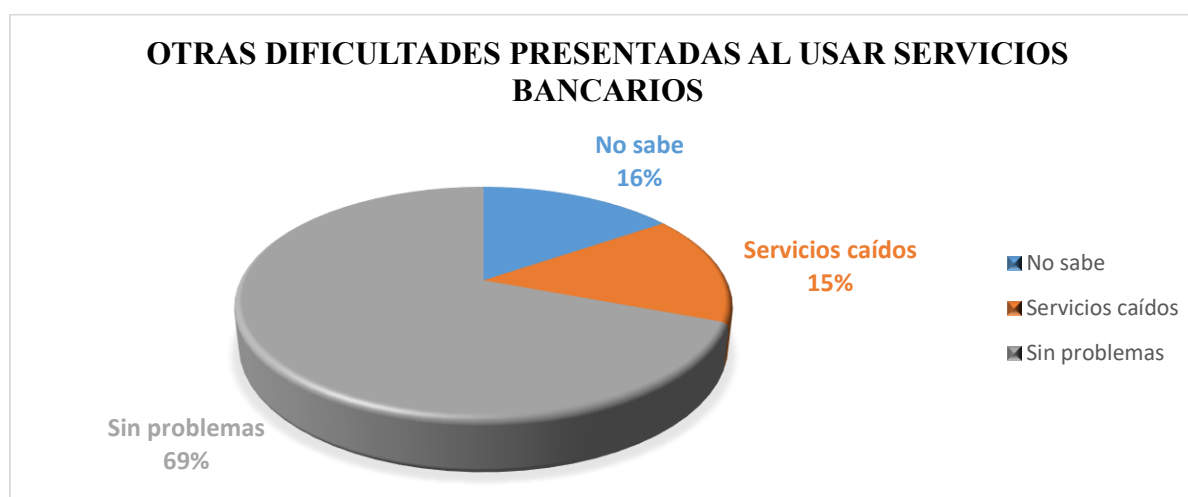


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.33 Otras dificultades

Figura 42

Otras dificultades presentadas al usar servicios bancarios



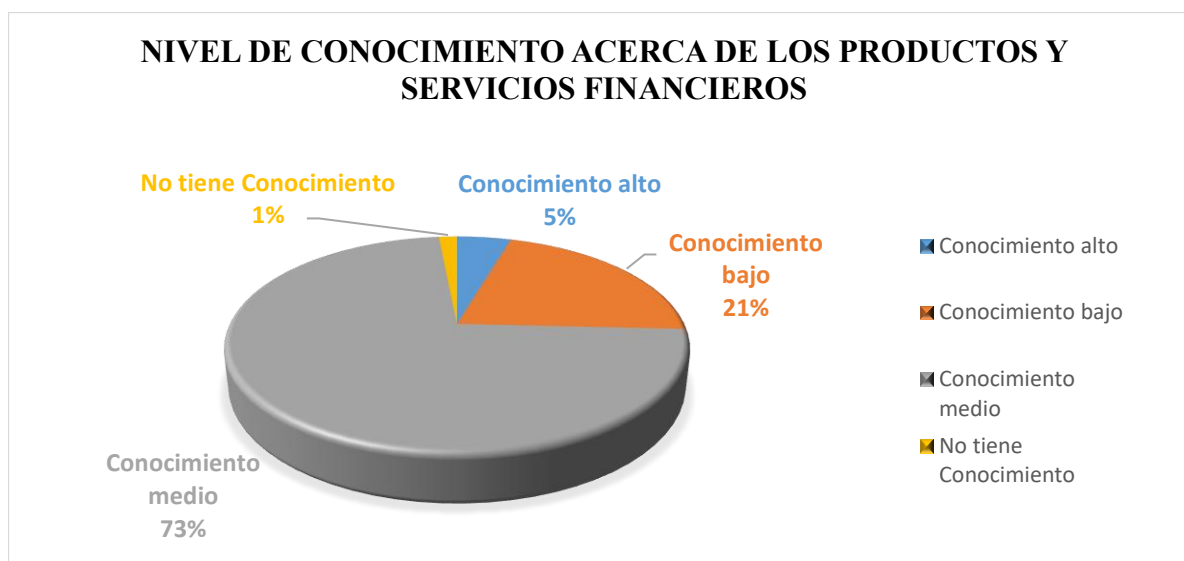
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

En la figura 41 se visualiza los diferentes tipos de dificultades (principales) que los dueños, administradores o empleados han enfrentado al momento de utilizar los servicios bancarios, mostrando que un 29% ha tenido inconvenientes por la falta de acceso a créditos, dando prueba de que, aun estando relacionado en un banco, hay complicaciones para acceder a créditos, cabe recalcar que esto también puede deberse a varios factores, por ejemplo, el tiempo de duración del negocio o el historial crediticio de la persona, entre otros; por otro lado, hay un empate del 26% en las dificultades por altos costos de servicio y trámites complejos, esto quiere decir que los bancos les están exigiendo intereses demasiados altos, los cuales terminan dejando en una mala posición ya sea al dueño, administrador o empleado del establecimiento, de igual manera, solicitan demasiados documentos, que tienden a ser difíciles de recolectar y por ende, no les prestan los servicios completos; por último el 19% de los establecimientos nos brindaron otras opciones, las cuales se pueden evidenciar en la figura 42, en la que el 69% que equivale a nueve personas, mencionaron que no tenían ningún problema, por otro lado, un 16% mencionó que no sabía nada al respecto puesto que no manejan ningún servicio bancario, recalcando que solo eran empleados y tampoco sabían si los dueños del establecimiento tenían alguna dificultad con los servicios bancarios, para finalizar, un 15% mencionó que la caída de servicios era algo que les parecía muy molesto, ya que muchas veces las plataformas digitales fallaban al momento de realizar transacciones y de más actividades.

3.1.34 Nivel de conocimiento

Figura 43

Nivel de conocimiento acerca de los productos y servicios financieros



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 43 evidencia el nivel de conocimiento que tenían los individuos encuestados acerca de los productos y servicios financieros, en gran medida, un 73% respondió que tenía un conocimiento medio, es decir, que sabían lo básico para sobrevivir en un mundo donde ahora la mayor parte de las actividades financieras se manejan por medios electrónicos, el 21% de los individuos contestaron que tenían un conocimiento bajo, lo que indica que apenas y saben lo mínimo, perdiendo varios beneficios que ofrecen los productos y servicios financieros, por otro lado, un 5% respondió que tenían un alto conocimiento sobre el tema, preocupantemente, un 1% respondió que no tenía conocimiento sobre nada, lo que deja a la deriva este establecimiento y que puede llegar a ocasionar un cierre por la falta de capacitación en el tema, ya que los productos y servicios financieros son los que brindan sostenibilidad a un negocio, sin importar si es micro, pequeña, mediana o grande empresa.

3.1.35 Préstamo

Figura 44

Solicitud de préstamo



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.36 Otro ente prestamista

Figura 45

Otra opción para solicitud de préstamo



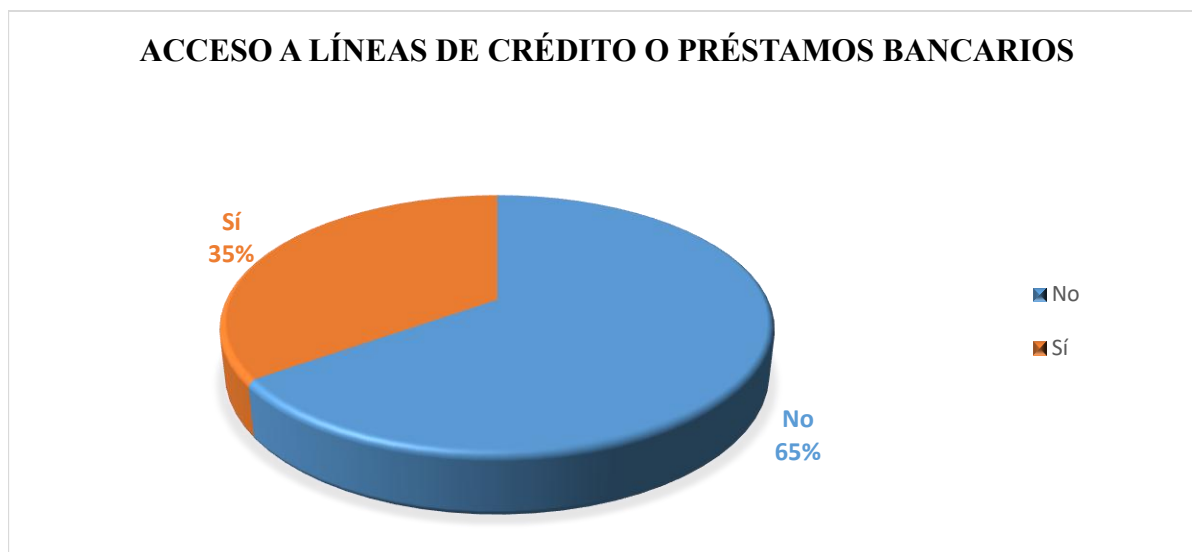
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 44 muestra los diferentes tipos de entes a los cuales se les puede solicitar un préstamo, en el cual se logra divisar que el 61% de los establecimientos escogen las entidades bancarias como el principal ente para solicitar préstamos, esto pone como prueba contundente que, incluso con las dificultades que pueda haber y la falta de conocimiento sobre sus servicios, la gran mayoría va a preferir sacar un préstamo de una entidad bancaria antes que de otro ente; la segunda opción más votada con un 17% son los “conocidos” en esta categoría entra lo que son amigos y/o compañeros de trabajo, esto puede tener sus pros y contras, por ejemplo, existe la posibilidad de que la persona que preste no le cobre ningún interés, de igual manera, sus plazos no tienden a ser extensos, por lo que las sumas de dinero no tienden a ser grandes cantidades, y si el dinero es para invertirlo en el establecimiento, posiblemente no alcance y tenga que conseguir más de otros lugares; con un empate del 9%, los encuestados mencionan que prefieren pedir préstamos con familiares o cooperativas, un 3% de los establecimientos escogió la opción de “otro” y por último un 1% mencionó que toma préstamos por medio de prestamistas, en ese caso, los conocidos “gota a gota”. En relación con la figura anterior, la figura 45 visualiza que otras opciones de entes prestamistas habían, sin embargo, su 100% comunicó que no sacaban préstamos, indicando que de las mismas ganancias sacan para seguir invirtiendo en el negocio y poder crecer.

3.1.37 Accesos a préstamos

Figura 46

Acceso a líneas de crédito o préstamos bancarios



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.38 Solicitud de préstamos

Figura 47

Número de veces que solicitó un crédito en los últimos 12 meses



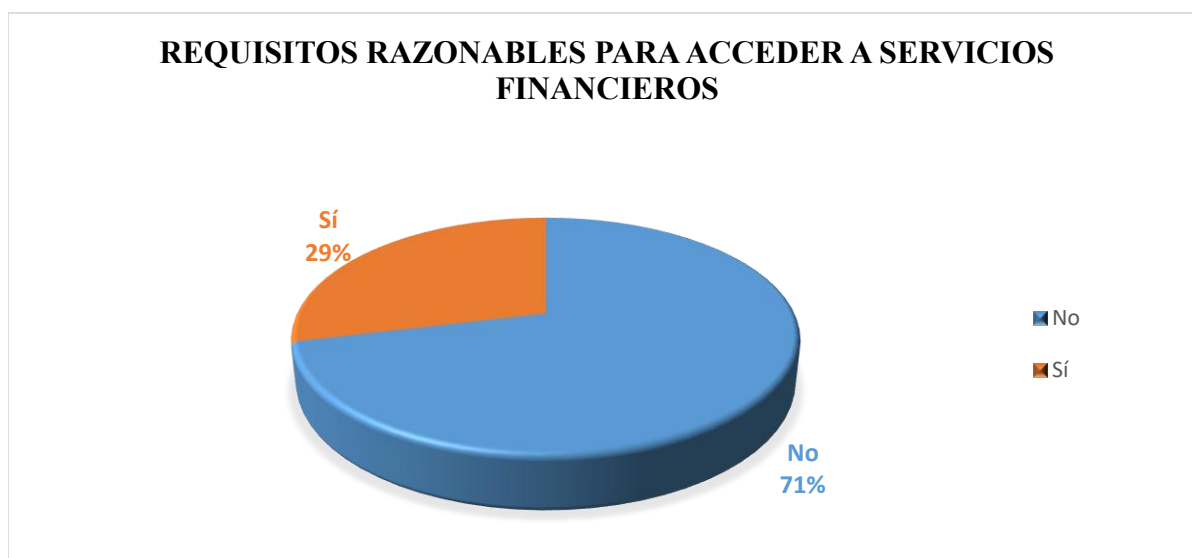
Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

En la figura 46 se evidencia que el 65% de los establecimientos tienen acceso a líneas de crédito o préstamos bancarios, esto quiere decir que los establecimientos pueden lograr una mayor estabilidad laboral y tener la capacidad de realizar mejoras en el entorno de trabajo, por otro lado, un 35% respondió negativamente frente a la pregunta, algunos exclamando que se debe al tamaño del establecimiento y otros simplemente no lo ven necesario. La figura 47 indica la cantidad de veces que han solicitado un crédito en los últimos 12 meses, un 48% respondió que no han sacado ningún crédito en los últimos 12 meses, por otro lado, hay un empate del 26% entre los que han sacado un crédito y los que han sacado dos créditos en los últimos dos meses, indicando que son para mejoras del establecimiento.

3.1.39 Requisitos financieros

Figura 48

Requisitos razonables para acceder a servicios financieros

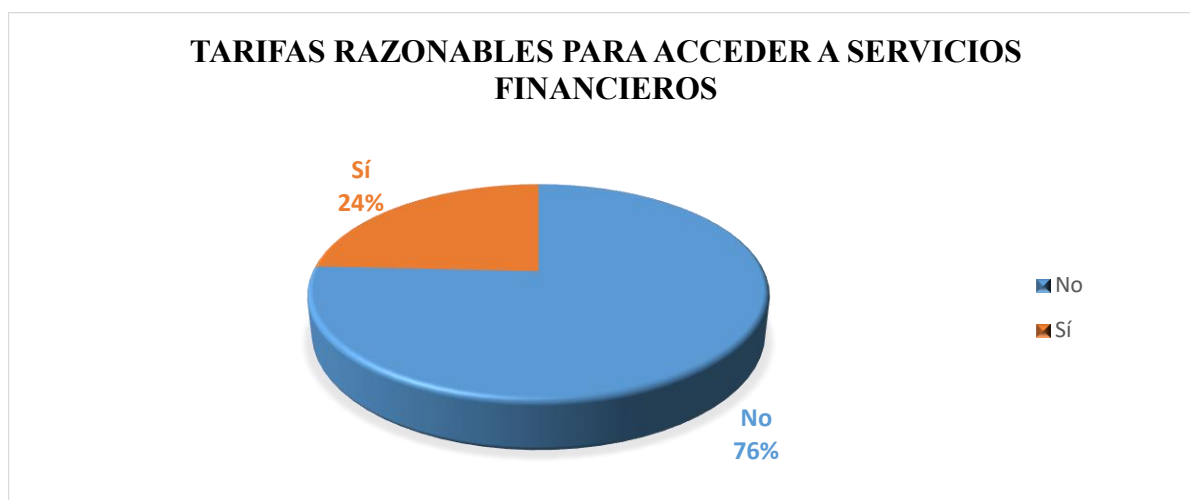


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.40 Tarifas financieras

Figura 49

Tarifas razonables para acceder a servicios financieros



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 48 pone en evidencia como los dueños, administradores o empleados en un 71% opina que exigen demasiado papeleo y bastantes puntos a cumplir para acceder los servicios financieros, un ejemplo que varios establecimientos presentaron fue el tener mínimo un año en operación para acceder a créditos, por otro lado, en un 29% de la muestra, creen que los requisitos para acceder a los servicios financieros se ajustan a la realidad económica de los establecimientos, indicando que, para este porcentaje, les parece justo y necesario la documentación exigida por las entidades bancarias para acceder a sus servicios. Respecto a las tarifas para el acceso de los servicios financieros, la figura 49 muestra como un 76% cree que las tarifas no se ajustan a la realidad económica de los establecimientos, comentando que, los intereses son demasiados altos para ser solo microempresas o pequeñas empresas, en contraparte, un 24% indicó que las tarifas son justas, y que, así como es deben ser los movimientos

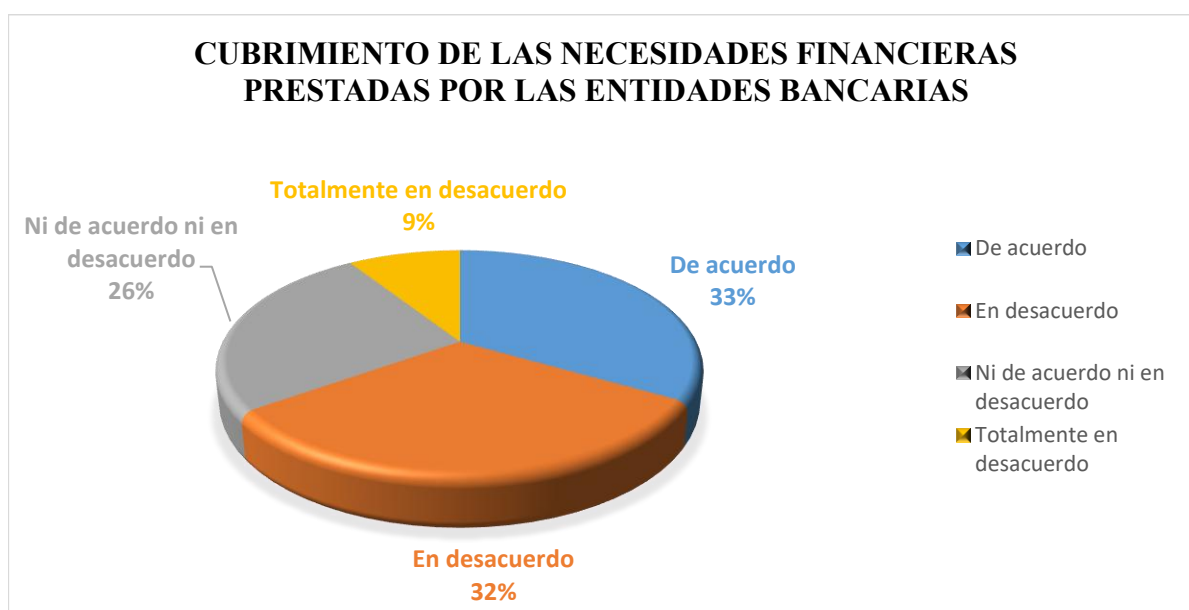
financieros, puesto que las entidades bancarias tienen que ver a futuro, y de ahí es que sacan los porcentajes para los intereses.

De acuerdo con la página Asobancaria, las micros y pequeñas empresas encuentran demasiada rigidez en la solicitud de documentación e historial crediticio, así como la enorme espera para que los procesos bancarios se den a tiempo, sin contar que exigen tarifas demasiado altas, quitando flexibilidad para adaptarse al sistema. (Asobancaria, 2024).

3.1.41 Necesidad financiera

Figura 50

Cubrimiento de las necesidades financieras prestadas por las entidades bancarias



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

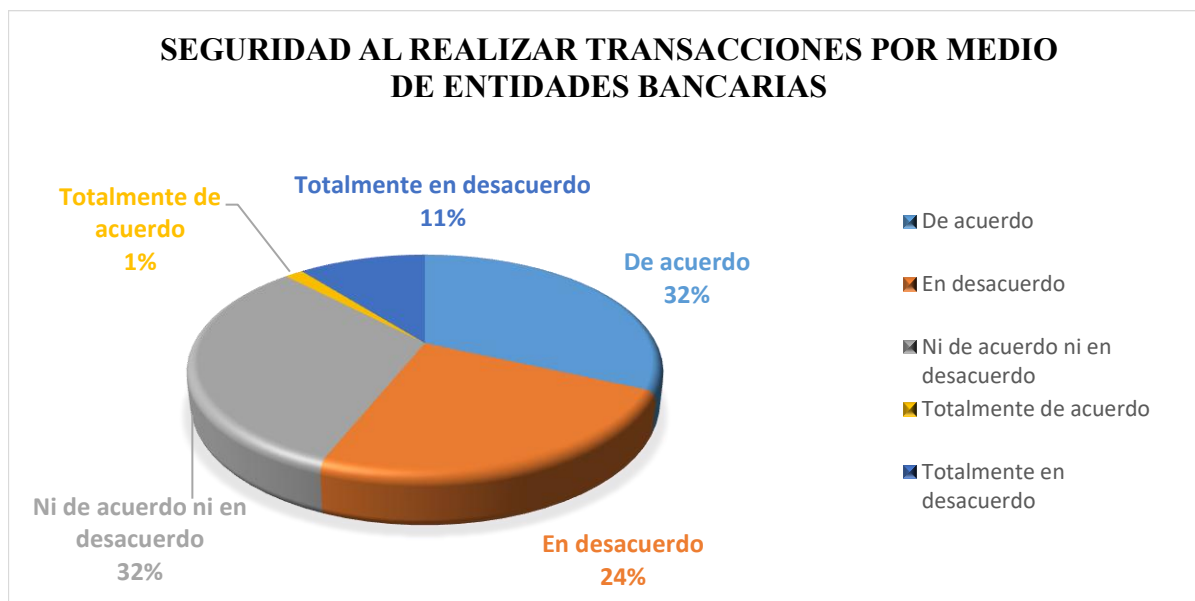
La figura 50 muestra como los dueños, administradores o empleados se encuentran en conformidad o disconformidad ante el cubrimiento de las necesidades financieras que puede brindar las sucursales bancarias, corresponsales bancarios y plataformas digitales, estando un 33% de acuerdo ante estos servicios en lo que se refiere a cubrir las necesidades financieras, sin embargo, un 32% está en desacuerdo, opinando que la promesa de cubrimiento es buena, pero no

se está cumpliendo, ya que en muchas ocasiones terminan habiendo pérdidas (sobre todo en el uso de las plataformas digitales) por los cuales el banco no termina haciéndose responsable; un 26% opinó indiferencia sobre el tema, indicando que usan el servicio, pero que sin él, de alguna manera se las arreglarían para continuar con sus actividades económicas, por último, un 9% dice que está totalmente en desacuerdo, por lo que es correcto afirmar que la mayoría de los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros considera que las sucursales bancarias, corresponsales bancarios y plataformas digitales no cubren en su totalidad las necesidades financieras.

3.1.42 Seguridad financiera

Figura 51

Seguridad al realizar transacciones por medio de entidades bancarias



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

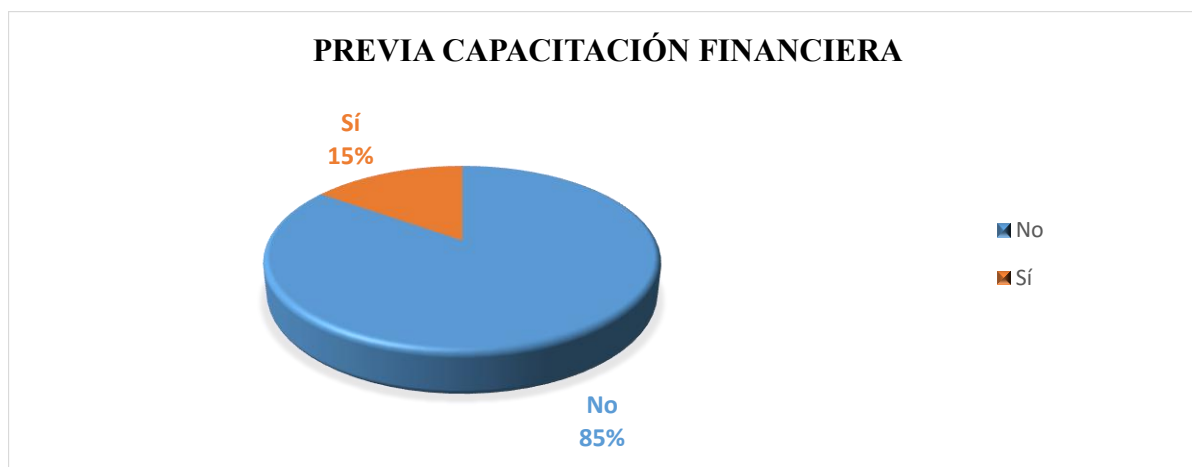
La figura 51 muestra en porcentaje las diferentes opiniones que contemplan los individuos de los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros, acerca de la seguridad que presenta el realizar transacciones comerciales por medio de entidades bancarias, presentando

un empate del 32% en la categoría de los que están de acuerdo y de los que se encuentran en un punto medio de estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, poniendo firme que la mayoría opina que es seguro y al mismo tiempo, otra cantidad de igual tamaño opina que le es indiferente siempre y cuando cumpla su función, por otro lado, un 24% se encuentra en desacuerdo ante la seguridad de estos movimientos, indicando que, si bien es cierto que realizar transacciones en entidades bancarias es seguro, solo lo es realmente cuando se realiza desde los bancos, ya que en correspondientes y plataformas digitales tiende a ocurrir errores como que el dinero no se transfiera a la cuenta correcta o nada más se pierde en el sistema sin devolución alguna, acompañado de una total negación, un 11% dice estar totalmente en desacuerdo en que las transacciones por medio de entidades bancarias son seguras, indicando que estos medios solo favorecen a los bancos para llenarse más de dinero y que en cualquier momento pueda existir una falla en la cual el cliente (la persona que realiza la transacción) termine siendo perjudicado sin ninguna compensación, por último, un 1% contestó que estaba totalmente de acuerdo de que realizar transacciones por estos medios era seguro, dando fe de que nunca ha tenido ningún inconveniente.

3.1.43 Capacitación financiera

Figura 52

Previa capacitación financiera

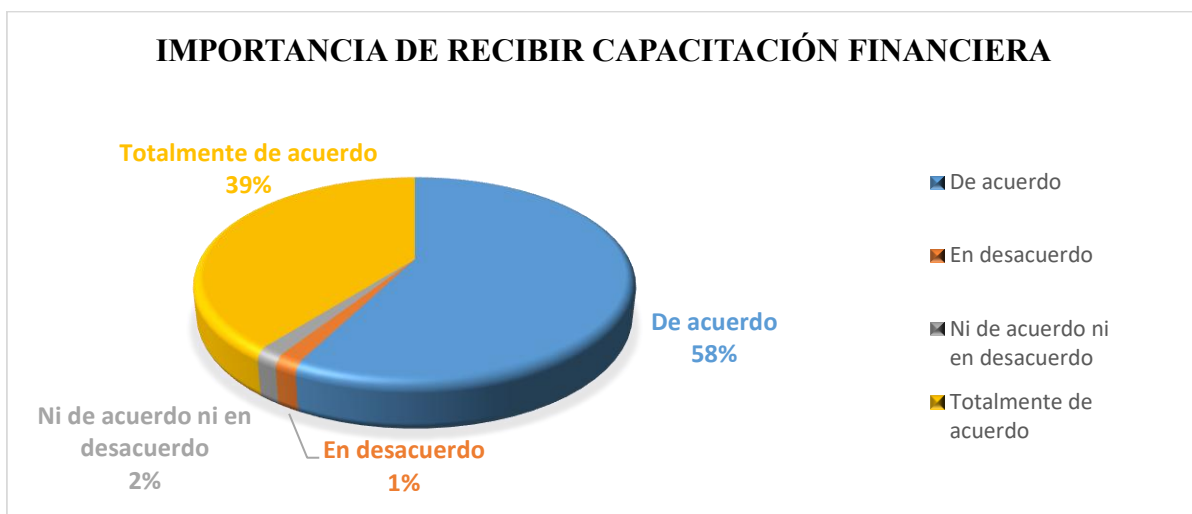


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.44 Importancia de una capacitación financiera

Figura 53

Importancia de recibir capacitación financiera



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

En la figura 52 se visualiza si los encuestados han recibido alguna capacitación financiera que sirva como suplemento para poder ejercer correctamente las actividades financieras, mostrando que un 85% no ha recibido capacitación financiera, es decir, no distingue los términos y conceptos que infieren para poder ejercer adecuadamente las actividades relacionadas con el financiamiento, habiendo solo un 15% que si ha recibido capacitación. La figura 53 pone en evidencia la opinión de los dueños, administradores o empleados respecto a la importancia de recibir capacitación financiera, en las cuales un 58% y 39% estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, de recibir capacitación financiera, indicando que tienen toda la intención de aprender más acerca del tema financiero para poder ejercer correctamente las actividades de esta categoría; un 2% contestó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, afirmando que siempre y cuando no tenga algún costo, no tendrá problemas en recibirla, más sin embargo, no siente que sea necesario recibirla, por último, un 1% respondió que estaba en desacuerdo en recibir capacitación financiera, viendo el tema como algo innecesario ya que en primer lugar, solo es una persona la que trabaja en el establecimiento y es una microempresa.

3.1.45 Desventajas de no estar bancarizado

Figura 54

Conocimiento de las desventajas de no tener bancarizada su empresa

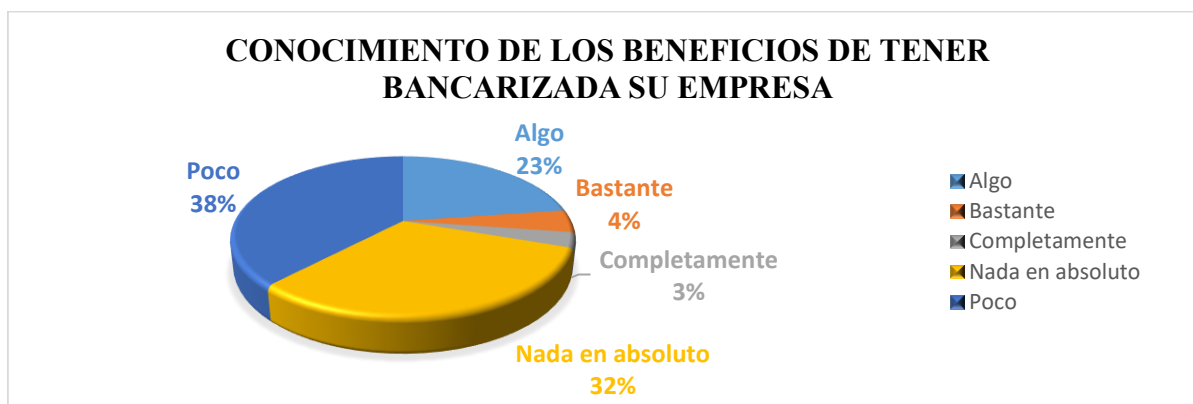


Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.1.46 Beneficios de estar bancarizado

Figura 55

Conocimiento de los beneficios de tener bancarizada su empresa



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

Las figuras 54 y 55 muestran el nivel de conocimiento de los individuos del Centro Comercial Los Centauros acerca de las desventajas de no tener bancarizado su establecimiento y los beneficios de tener bancarizado su establecimiento, en ambas figuras se obtuvieron los mismos resultados; un 38% de los encuestados respondieron que su conocimiento tanto en desventajas como en beneficios era poco, para luego un 32% responder que no tienen ningún conocimiento sobre las mismas, dejando en clara evidencia que un 70% no tiene ni idea de aquello que lo puede perjudicar o lo puede beneficiar, lo que puede ocasionar problemas más adelante con el Estado en caso de que el establecimiento no cumpla con alguna norma por culpa de la ignorancia, por otro lado, un 23% respondió que tenían algo de conocimiento, dando a entender que saben lo básico para sobrevivir respecto a lo que se refiere a la bancarización, en contraparte, un 4% respondió que conocía bastante sobre las desventajas y beneficios que hay sobre no estar y estar bancarizado, por último, un 3% contestó que si conocía ambas completamente, cabe recalcar que estos dos individuos pertenecen a microempresas que tienen como actividad económica la asesoría contable y tributaria.

De acuerdo con Asobancaria, la inclusión financiera se ha convertido en un tema primordial para las empresas colombianas, y por ello es que en los últimos años, especialmente desde el 2020, se ha fortalecido el tema; en donde se especifica que las grandes empresas ya tienen un manejo eficaz y eficiente sobre la bancarización, teniendo conocimiento de los beneficios de estar bancarizado, las desventajas y qué podría ocurrir de no estarlo; sin embargo, también se indica que el conocimiento en las micros y pequeñas empresas es demasiado variado, siendo difícil de medir con un porcentaje absoluto (Asobancaria, 2024).

La ley 1819 de 2016, introduce importantes cambios en la manera en que los negocios deben registrar y justificar sus costos, gastos y pasivos para efectos fiscales. Para los

establecimientos comerciales no bancarizados, la implementación de esta ley puede traer severas afectaciones financieras, ya que la falta de bancarización dificulta el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa tributaria.

3.1.47 Declaraciones y pago de impuestos

Figura 56

La bancarización está positivamente relacionada con las declaraciones y pago de impuestos



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 56 pone en evidencia el conocimiento que tiene los dueños, administradores o empleados acerca de la relación positiva que tiene la declaración y pago de impuestos con la bancarización; un 48% de los establecimientos respondieron que en cierta medida tenían conocimiento sobre esa relación de ambos conceptos, un 20% contestó que no estaban seguros si realmente existía una relación, indicando que su conocimiento a falta de una capacitación sobre el tema, no podían asegurar nada, en contra parte, un 18% respondieron que no sabían pero estaban interesados en saber sobre el tema, es decir, que tienen toda la intención de aprender más

sobre el tema para saber manejar cualquier circunstancia que aparezca a futuro sobre la presentación y pago de impuestos, por último, un 14% respondió que estaban completamente consciente de su relación, y por ello es que ven aún más necesaria una capacitación financiera para extender el conocimiento sobre un tema que conlleva tanta responsabilidad.

3.1.48 Capacitación sobre la bancarización

Figura 57

Capacitación sobre la bancarización por parte de universidades, entidades bancarias y el gobierno



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

En la figura 57 se visualiza como todos los encuestados (100%) están de acuerdo en que es de suma importancia que las universidades, entidades bancarias y el gobierno brinden capacitaciones que se encuentren relacionadas con la bancarización, de esta manera estarán recibiendo inclusión financiera, educación financiera, desarrollo económico, transparencia y seguridad.

3.2 Analizar El Grado De Bancarización De Los Establecimientos Comerciales Del Centro Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024

3.2.1 *Desconocimiento de costos, gastos y pasivos*

Para comprender el grado de bancarización de los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros, es necesario comprender como estos pueden llegar a desconocer o a tener otra percepción sobre conceptos simples pero importantes financieramente como lo son los costos, los gastos y los pasivos. Primeramente, se entiende por costos como un reflejo del balance general como activos, representando las inversiones que por la venta de bienes y/o servicios serán recuperadas; al no identificarse correctamente los recursos de producción como mano de obra, materiales y otros insumos, puede ocasionar una mala estimación en los precios de venta, lo que a su vez llevaría a tener una mala rentabilidad.

Por otro lado, los gastos son los egresos de dinero que se generan por la cotidianidad del funcionamiento de la empresa, tales como el pago de servicios públicos, pago de alquiler, compra en papelería, pago de nómina, pago de servicios de limpieza, pago de servicios varios como en computación, electricidad, fumigación, entre otros, pagos de mantenimiento de vehículos incluyendo la gasolina que debe suministrarse. También hay gastos financieros, los cuales son los pagos bancarios, que incluye créditos, préstamos e intereses; y pagos obligaciones fiscales. El desconocimiento de los gastos provoca que exista una distorsión en la visión de la situación financiera de la empresa, lo que lleva a una mala toma de decisiones, y por consecuencia, haya una pérdida de oportunidades para optimizar el negocio.

Por último, los pasivos, este concepto es más sencillo de diferenciar entre los otros dos, ya que tanto empresarios como gente común, tienden a confundir los conceptos de costos y gastos, ya sea que inviertan su significado o lo toman por igual; en el caso de los pasivos, son

todas aquellas obligaciones o deudas que tiene una empresa como las obligaciones financieras, el pago a proveedores, las cuentas por pagar, el pago de impuestos, entre otros. Desconocer su concepto, puede ocasionar problemas de liquidez e incumplimientos ligados a la credibilidad y estabilidad de la empresa.

La Ley 1819 de 2016 establece que, los costos y gastos que un contribuyente quiere deducir para reducir su base gravable deben estar debidamente soportados por facturas electrónicas u otros documentos equivalentes, y, en muchos casos, los pagos deben realizarse a través del sistema financiero. Los comercios no bancarizados, que operan mayoritariamente en efectivo y sin facturación formal, no pueden deducir estos gastos, lo que aumenta su base gravable. Al no poder deducir gastos clave como compras de inventario, gastos operativos y otros insumos, el negocio se ve obligado a pagar impuestos sobre sus ingresos brutos, lo que significa que tributan sobre una cantidad que no refleja las verdaderas utilidades netas, incrementando injustamente su carga tributaria.

Los pasivos como préstamos, pagos diferidos a proveedores, entre otros, solo son reconocidos fiscalmente si están adecuadamente documentados y respaldados por registros contables formales. En la mayoría de los casos, esto requiere que se hayan realizado a través del sistema financiero. Los negocios no bancarizados, que suelen financiarse a través de fuentes informales, como préstamos de familiares o prestamistas informales, no pueden registrar estos pasivos como deducibles en sus declaraciones de impuestos.

La DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) intensifica el control sobre los contribuyentes que no presentan correctamente sus deducciones y costos. Los negocios no bancarizados, que carecen de la documentación exigida por la ley, como facturas electrónicas o registros bancarios, son más susceptibles a auditorías fiscales. Las auditorías pueden resultar en

ajustes fiscales, multas y sanciones, incrementando aún más los costos para el negocio.

Adicionalmente, los negocios que no cuentan con los documentos adecuados para justificar sus costos y gastos pueden enfrentar sanciones por evasión fiscal o declaración incorrecta. Estas sanciones pueden ser económicas y, en casos extremos, pueden llevar al cierre del establecimiento.

3.2.2 Conocimiento y Adopción de la Bancarización

El estudio revela una falta de conocimiento generalizado sobre la bancarización entre los comerciantes del Centro Comercial Los Centauros. Un 97% de los encuestados no está al tanto de las disposiciones de la ley 1819 de 2016 en esta materia, lo que indica un vacío significativo en la educación financiera. Solamente el 3% que está informado son principalmente asesores contables, lo cual subraya la necesidad de ampliar el conocimiento financiero entre el resto de los comerciantes.

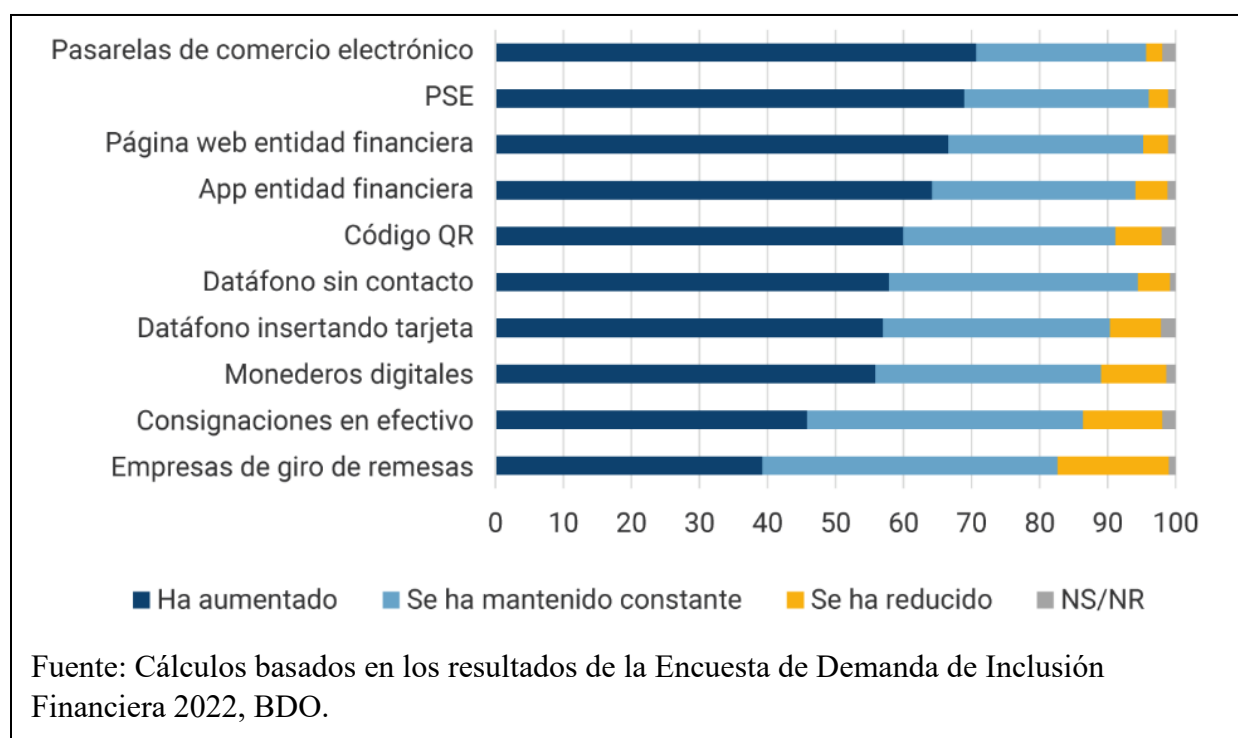
3.2.3 Uso de Servicios Bancarios

A pesar de este desconocimiento, la mayoría de los establecimientos (71%) posee al menos una cuenta bancaria empresarial. La frecuencia de uso de estas cuentas es alta: el 73% realiza depósitos diariamente, el 50% hace retiros diarios y el 65% efectúa transferencias diarias. Además, el 56% utiliza estas cuentas para pagos de nómina mensuales, aunque una fracción prefiere pagar en efectivo. El 77% de los encuestados paga a sus proveedores a través del sistema financiero y el 70% recibe pagos mediante consignaciones bancarias. La aceptación de billeteras digitales es universal (100%) entre los comerciantes, con un uso diario del 89%. Sin embargo, solo el 29% utiliza datáfonos para recibir pagos con tarjetas, debido a los costos asociados que varían entre 0% y 5% por transacción, siendo el 3% el más común.

Luego de la pandemia del COVID-19, Colombia obtuvo un claro aumento en el uso de los canales de pagos electrónicos, la siguiente gráfica proyecta los aumentos que hubo en el uso de estos canales en el año 2022 respecto al año 2020:

Figura 58

Variación en la frecuencia de uso de canales electrónicos en 2022 con respecto a 2020



La figura 58 indica que más del 50 % de los individuos encuestados ha incrementado el uso de los canales digitales tales como pasarelas de comercio electrónico para el pago de sus compras en la web, es decir, PayPal, PayU, Mercado pago, entre otros medios de pagos, los pagos por PSE, las páginas web de las entidades financieras, los códigos QR, los datáfonos y los monederos digitales. Por otro lado, las consignaciones en efectivo y los giros de remesas se han mantenido por debajo del 50% del incremento, además que su uso se ha reducido en más de un 10%. (Banco de la República, 2023)

3.2.4 Impacto de los Medios Electrónicos en los Ingresos

Un aspecto positivo es la contribución significativa de los medios electrónicos a los ingresos de los comerciantes: el 51%-75% de los ingresos de 25 encuestados provienen de estos medios, seguido del 26%-50% para 24 comerciantes. Además, el 91% de los encuestados cree que no aceptar pagos electrónicos afectaría negativamente los ingresos de la empresa.

3.2.5 Retos y Percepciones sobre los Servicios Financieros

Los comerciantes enfrentan varios desafíos al utilizar servicios financieros. Las principales dificultades son la falta de acceso a créditos (29%), los altos costos de servicios (26%), trámites complejos (26%) y fallas en las plataformas (3%). El conocimiento sobre productos y servicios financieros es limitado: solo el 5% tiene un conocimiento alto, mientras que el 73% tiene un conocimiento medio y el 21% un conocimiento bajo. Aunque el 61% recurre a entidades bancarias para préstamos y el 65% tiene acceso a líneas de crédito, el 71% considera que los requisitos para acceder a servicios financieros no se ajustan a la realidad económica de sus empresas, y el 76% opina que las tarifas son desajustadas. En cuanto a la seguridad de las transacciones comerciales a través de entidades bancarias, el 35% de los encuestados las considera inseguras, mientras que el 33% las considera seguras.

3.2.6 Necesidad de Capacitación en Educación Financiera

Un problema fundamental identificado es la falta de capacitación en educación financiera. El 85% de los encuestados nunca ha recibido educación financiera, y el 97% considera importante recibir este tipo de capacitación. La falta de conocimiento sobre los beneficios y desventajas de la bancarización es evidente, ya que solo el 7% tiene pleno conocimiento sobre el tema, y solo el 14% sabe que la bancarización está positivamente relacionada con las declaraciones y el pago de impuestos.

3.3 Diseñar Material Didáctico Informativo Sobre La Bancarización, Establecida En La Ley 1819 De 2016

3.3.1 Folleto informativo con relación a la bancarización

La pieza gráfica se construyó teniendo en cuenta la ley 1819 de 2016, lo que permitió brindar a los comerciantes del Centro Comercial Los Centauros información actualizada y de interés para el desarrollo de sus actividades económicas en concordancia con las normas tributarias.

Figura 59

Material didáctico informativo sobre la bancarización (Parte frontal)


 Eduardo A. Ruiz Bueno
 Viviana F. Benitez Diaz

LEY 1819 DE 2016

BANCARIZACIÓN

La bancarización se trata del proceso económico que presenta una inclusión social en el sector financiero, en otras palabras, busca incentivar tanto a personas naturales como personas jurídicas, el uso de los servicios financieros con los cuales puedan tener registrados todos sus movimientos financieros.

¿QUÉ MENCIONAN?

Se menciona los incentivos para usar los servicios financieros y disminuir el uso del efectivo en pagos ya sea una compra, un gasto o una venta. Después de esta ley se dio la creación de la SEDPE (Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos), la cual tiene como objetivo facilitar para cualquier persona (natural o jurídica) el uso de los servicios financieros.

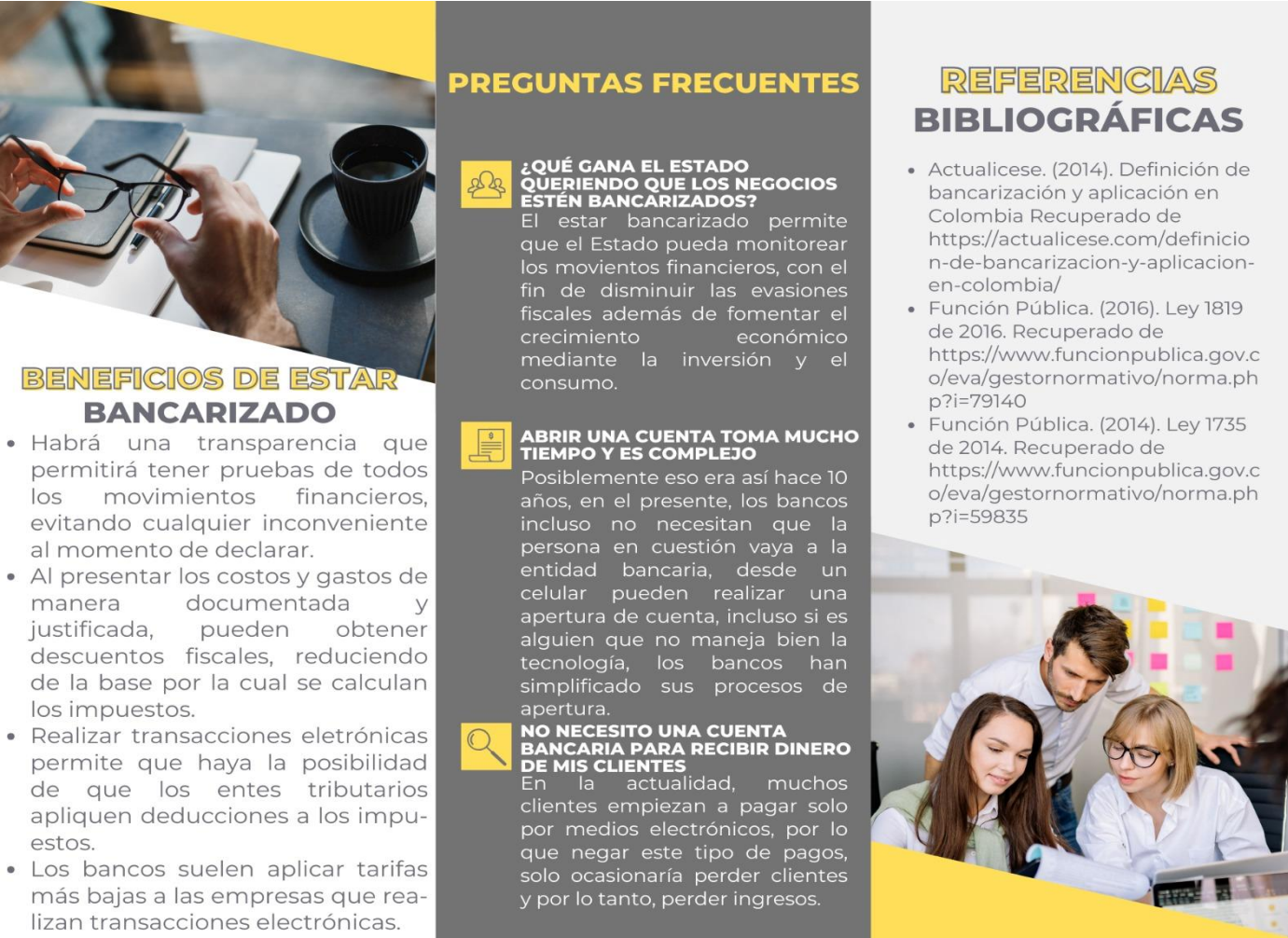
DESVENTAJAS DE NO ESTAR BANCARIZADO

- Si se maneja solo dinero en efectivo, tendría que gastarse más en protección y transporte.
- No se lograría obtener créditos fácilmente, por lo que el negocio quedaría estancado.
- La transparencia sería insuficiente, lo que haría difícil mostrar los movimientos financieros en una auditoría, además que la contabilidad sería inexacta, ocasionando problemas al momento de declarar.

Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

Figura 60


Material didáctico informativo sobre la bancarización (Parte posterior)



BENEFICIOS DE ESTAR BANCARIZADO


- Habrá una transparencia que permitirá tener pruebas de todos los movimientos financieros, evitando cualquier inconveniente al momento de declarar.
- Al presentar los costos y gastos de manera documentada y justificada, pueden obtener descuentos fiscales, reduciendo de la base por la cual se calculan los impuestos.
- Realizar transacciones electrónicas permite que haya la posibilidad de que los entes tributarios apliquen deducciones a los impuestos.
- Los bancos suelen aplicar tarifas más bajas a las empresas que realizan transacciones electrónicas.

PREGUNTAS FRECUENTES




¿QUÉ GANA EL ESTADO QUERIENDO QUE LOS NEGOCIOS ESTÉN BANCARIZADOS?

El estar bancarizado permite que el Estado pueda monitorear los movimientos financieros, con el fin de disminuir las evasiones fiscales además de fomentar el crecimiento económico mediante la inversión y el consumo.



ABRIR UNA CUENTA TOMA MUCHO TIEMPO Y ES COMPLEJO

Posiblemente eso era así hace 10 años, en el presente, los bancos incluso no necesitan que la persona en cuestión vaya a la entidad bancaria, desde un celular pueden realizar una apertura de cuenta, incluso si es alguien que no maneja bien la tecnología, los bancos han simplificado sus procesos de apertura.



NO NECESITO UNA CUENTA BANCARIA PARA RECIBIR DINERO DE MIS CLIENTES

En la actualidad, muchos clientes empiezan a pagar solo por medios electrónicos, por lo que negar este tipo de pagos, solo ocasionaría perder clientes y por lo tanto, perder ingresos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualicese. (2014). Definición de bancarización y aplicación en Colombia Recuperado de <https://actualicese.com/definicion-de-bancarizacion-y-aplicacion-en-colombia/>
- Función Pública. (2016). Ley 1819 de 2016. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79140>
- Función Pública. (2014). Ley 1735 de 2014. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59835>

Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

3.3.2 Entrega de material didáctico informativo sobre bancarización

Se realizó la entrega del folleto informativo a los 66 participantes de la encuesta, haciendo una socialización de este. Con el desarrollo de esta actividad se pudo llegar a la conclusión que un alto porcentaje de los comerciantes del Centro Comercial Los Centauros, no tienen conocimiento sobre la ley de bancarización, tal como se evidenció en la figura 18, mostrando un 97% de desconocimiento sobre el tema; de igual forma se observó la buena disposición de los comerciantes al recibir la información de interés para sus comercios, como lo señaló las respuestas obtenidas en la figura 53, donde el 100% de los encuestados concordaron en la importancia de recibir capacitaciones sobre bancarización por parte de universidades, entidades bancarias y gobierno.

Figura 61*Entrega de folleto*

Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

CAPÍTULO IV

4 Conclusiones

De los establecimientos caracterizados, se pudo observar que el Centro Comercial Los Centauros posee pequeñas y medianas empresas, como también microempresas, siendo estas últimas las de mayor participación, con un 98%, las cuales son representadas principalmente por personas naturales (71%) y un restante 29% por personas jurídicas, y cuentan con una predominancia de uno (26%) y dos (33%) empleados. El 88% de los establecimientos comerciales se encuentran registrados ante cámara de comercio, lo que está directamente relacionado con el tiempo de funcionamiento, puesto que el 20% de los 66 establecimientos fueron aperturados hace menos de un año.

El grado de bancarización de los establecimientos comerciales del Centro Comercial Los Centauros de Villavicencio es moderado en términos de uso de productos y servicios bancarios, pero presenta importantes deficiencias en educación y conocimiento financiero, como se pudo observar en la figura 22, en la cual, el 97% de los encuestados respondió que no tienen conocimiento sobre la bancarización establecida en la ley 1819 de 2016, sin embargo el 74% cuenta con la asesoría de un profesional contable. De los comerciantes, el 71% tiene por lo menos una cuenta bancaria y el 38% manifestó que el porcentaje de ventas con medios electrónicos corresponde entre un 51% y 75% cifra relevante que permite vislumbrar que en la actualidad las personas prefieren pagar con métodos electrónicos, tarjetas y transferencias, para no hacer uso de efectivo como contramedida de hurto; no obstante, enfrentan barreras significativas como la falta de acceso a créditos (29%), altos costos de servicios (26%) y trámites complejos (26%). Además, la percepción de seguridad y adecuación de los servicios financieros es variada. La necesidad de capacitación en educación financiera es crucial para mejorar la

comprensión y aprovechamiento de los servicios bancarios disponibles, así como el conocimiento de la ley 1819 de 2016, que exige que los costos, gastos y pasivos estén respaldados por documentos formales y que los pagos se realicen a través del sistema bancario, ya que esto tiene un gran impacto financiero en los establecimientos comerciales, puesto que la imposibilidad de deducir estos rubros impacta directamente en la base gravable, aumentando la carga tributaria de los negocios y afectando su liquidez. Además, la falta de acceso a incentivos fiscales, la exposición a sanciones y la acumulación de impuestos no planificados representan riesgos financieros significativos para la sostenibilidad de estos establecimientos.

Como resultado de este proyecto y después de la aplicación de la encuesta, se diseñó y distribuyó material informativo que fue socializado con los individuos encuestados en el Centro Comercial Los Centauros de Villavicencio. Este material tuvo como objetivo esclarecer la información relacionada con la Ley de bancarización 1819 de 2016. La iniciativa fue bien recibida, ya que, con excepción de los profesionales contables, la mayoría de los encuestados desconocía las ventajas y desventajas de la bancarización para sus establecimientos comerciales. Todos los encuestados reconocieron la importancia de ampliar sus conocimientos acerca de la bancarización, mostrando una disposición total (100%) para recibir capacitación por parte de universidades, entidades bancarias y el gobierno.

CAPÍTULO V

5 Recomendaciones

Para recibir beneficios tributarios es necesario que los comerciantes conozcan las leyes que afectan el funcionamiento de sus establecimientos de comercio, como lo es la ley 1819 de 2016 que establece que los costos, gastos y pasivos de los contribuyentes solo son deducibles en la medida en que estén debidamente soportados con documentos que cumplan ciertos requisitos, tales como facturas electrónicas, registros contables formales y pagos realizados a través del sistema financiero; motivo por el cual, los negocios no bancarizados, enfrentaran barreras significativas para cumplir con estos requisitos, lo que repercute directamente en su carga tributaria; para tal fin, deben tener una comunicación asertiva con su asesor contable, solicitando información clara y pautas financieras para ejecutarlas en el ámbito comercial y de esta manera presentar de forma documentada y justificada los costos y gastos, obteniendo así, deducciones fiscales.

Dado el papel influyente del sector de la educación superior, es importante estar a la vanguardia de los cambios generados en el campo tributario del país, por lo cual se sugiere abrir un espacio académico dentro de las unidades de aprendizaje universitario para impartir estos nuevos e indispensables conocimientos a los estudiantes, en carreras afines con el sector de la economía como Contaduría Pública, Administración de Empresas y las que la universidad considere pertinentes, lo cual ayudará a seguir formando profesionales competentes y preparados para enfrentar los nuevos retos en su campo de acción.

UNIMINUTO, como corporación universitaria con un fuerte compromiso social y el deseo de contribuir al bienestar de la sociedad, puede desempeñar un papel crucial al implementar proyectos de capacitación dirigidos a los establecimientos comerciales, con la

participación de estudiantes y la orientación de los docentes, los cuales permitan brindar una información apropiada y veraz al sector comercial, contribuyendo considerablemente a dinamizar la economía.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, M. C., Díaz, F. Z., Gamboa, C. A., & Alvis, C. G. (1 de enero de 2004). *Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento económico*. Argentina: Eumet.net. Obtenido de Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento económico: <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/51474>
- ACIS. (2023). Obtenido de <https://acis.org.co/portal/content/los-pagos-sin-contacto-representan-m%C3%A1s-del-35-en-2023-en-latinoam%C3%A9rica>
- Actualícese. (25 de julio de 2014). *Actualícese*. Obtenido de Definición de bancarización y aplicación en Colombia: <https://actualicese.com/definicion-de-bancarizacion-y-aplicacion-en-colombia/>
- Albuquerque, A. (14 de 06 de 2023). *DF SUD*. Obtenido de Inclusión financiera crece en Latinoamérica, pero de manera dispar: ¿en qué segmentos existen mayores brechas de bancarización?: <https://dfsud.com/america/inclusion-financiera-crece-en-latinoamerica-pero-de-manera-dispar-en>
- Asobancaria. (09 de Abril de 2024). Obtenido de <https://asobancaria.com/ws/biblioteca/Capitulo-1-Percepciones-sobre-las-entidades-financieras-PM.pdf>
- Asobancaria. (08 de Enero de 2024). Obtenido de https://asobancaria.com/wp-content/uploads/Ensayos_sobre_Inclusion_Financiera_en_Colombia-II.pdf
- Babbie, E. (2016). *Fundamentos de la investigación social*. Cengage Learning.

Banco de la República. (31 de Mayo de 2023). *Brechas en el desarrollo de pagos digitales en Colombia*. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/blog/brechas-desarrollo-pagos-digitales-colombia>

Banco de la República de Colombia. (s. f.). *Banrep*. Obtenido de ¿Qué es el dinero?:
https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/cartilla_dinero.pdf

Banrep. (Julio de 2023). Obtenido de
<https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/53e1377c-688b-40a5-a10a-e61ef5e51c41/content>

Baronio, A. ..., Buchieri, F., & Vianco, A. (2024). Obtenido de <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/viewer/pdf/ed23hjj76v>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2009). Obtenido de
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/3f7de88a-68bb-4a11-b5cf-d28fa6d14be9/content>

Cámara de Comercio de Bogotá. (febrero de 2024). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas*. Obtenido de Biblioteca digital ccb:
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/7bad475f-bf8a-44b1-a021-52ca01b99502/content>

Castro Gómez, S., Vera Sandoval, A., & Montoya Moreno, G. (2 de Julio de 2019).
Asobancaria. Obtenido de <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1191-BE.pdf>

CCCE. (29 de Mayo de 2023). Obtenido de [https://www.ccce.org.co/noticias/hacia-la-transformacion-digital-de-las-mipymes-en-](https://www.ccce.org.co/noticias/hacia-la-transformacion-digital-de-las-mipymes-en)

DIAN. (2017). *Asobancaria*. Obtenido de <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1191-BE.pdf>

El Congreso de Colombia. (23 de diciembre de 2014). *LEY 1739 DE 2014*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60231>

El Congreso de Colombia. (29 de diciembre de 2016). *LEY 1819 DE 2016*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79140>

Estrella, J. (s. f.). *Metodología de la investigación científica*. Obtenido de <https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/10484/webinars-MIC-como-redactar-su-objetivo-general.pdf?sequence=4>

Función Pública. (29 de Diciembre de 2010). *Ley 1430 de 2010*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41063>

Función Pública. (21 de Octubre de 2014). *Ley 1735 de 2014*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=59835>

Función Pública. (5 de junio de 2019). *Decreto 957 de 2019*. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94550>

Galán, J. S. (1 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Crecimiento económico: <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>

Gerencie. (24 de febrero de 2024). *Gerencie*. Obtenido de Deducción de pagos en efectivo: <https://www.gerencie.com/pagos-en-efectivo-no-seran-deducibles.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hinojosa, L. M., & Moreno, J. A. (2007). *Manual practico para el diseño de la Escala Likert*.

Instituciones reguladoras y bancarias de cada país SFC y FMI. (2019). *Cálculos Asobancaria*.

Obtenido de <https://asobancaria.com/ws/semanas-economicas/1191-BE.pdf>

Jurado, R. (2017). *Biblioteca Digital*. Obtenido de

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/3a761d16-2d54-42c8-9ede-98323ba3896c/content>

La República. (31 de Octubre de 2023). Obtenido de

<https://www.larepublica.co/especiales/medios-de-pago/la-penetracion-de-las-plataformas-de-pago-en-colombia-llego-a-76-el-ano-pasado-3739941#:~:text=Bancos-,La%20penetraci%C3%B3n%20de%20las%20plataformas%20de%20pago%20en,a%2076%25%20el%20a%C3%B1o%20pasado&>

Lewis, P., Trillo, V., Castañeda, W., & G, A. (2023). Obtenido de <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/viewer/pdf/fgdmjp2dmn>

Loor, J., & Zambrano, J. (10 de Marzo de 2024). *La bancarización y su aporte al desarrollo económico en el cantón Manta*. Obtenido de <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/viewer/pdf/yc3jhjmc7z>

MCIT. (s. f.). *¿Por qué son importantes las MIPYME dentro de la agenda estatal?* Obtenido de Aplicaciones-mcit.gov.co: <https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/guiapymes/c1i3.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (21 de Abril de 2023). Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/prensa/foto-noticias/microempresas-fortalecen-el-tejido-empresarial#:~:text=Pie%20de%20foto%3A%20El%20sector,%25%20del%20total%20nacional%2C%20respectivamente.>

Pagliacci, C. (2022). *¿Está el efectivo condenado a desaparecer en el futuro cercano?* Obtenido

de <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/viewer/pdf/mpzee7uftb>

Peña, E., Osorio, L., & Vásquez, J. (2023). *Los Retos de la Bancarización en Colombia para*

Mipymes: Inclusión financiera en el municipio de Girardot - Cundinamarca. Obtenido de ciencia.lasalle.edu.co:

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=maest_finanzas

Portafolio. (14 de octubre de 2020). *Portafolio*. Obtenido de Covid-19 hizo cumplir meta de

bancarización: <https://www.portafolio.co/economia/covid-19-hizo-cumplir-meta-de-bancarizacion-545641>

Portafolio. (30 de Julio de 2024). Obtenido de

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/hurtos-en-empresas-disminuyeron-un-108-en-el-primer-semester-609984>

Presidente de la República de Colombia. (25 de julio de 2022). *Decreto 1297 de 2022*. Obtenido

de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190426>

Renting Colombia. (21 de Octubre de 2021). Obtenido de

<https://www.rentingcolombia.com/blog/pasivo-activo-y-patrimonio>

Renting Colombia. (30 de Junio de 2022). Obtenido de

<https://www.rentingcolombia.com/localiza-corporativo/blog/control-de-gastos#:~:text=Los%20gastos%20incluyen%20los%20salarios,para%20el%20funcionamiento%20del%20negocio.>

ResearchGate. (2014). Obtenido de https://www.researchgate.net/figure/Localizacio-do-municipio-de-Villavicencio-Meta-Colombia_fig2_279752544

Senado, S. G. (2010). *Secretaría General del Senado*. Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1430_2010.html

TodaColombia. (2019). Obtenido de <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/meta/municipios-division-politica.html>

Vision Legal. (24 de Abril de 2020). Obtenido de <https://visionlegal.co/reconocimiento-fiscal-de-los-pagos-en-efectivo/>

Anexos

Enlace De La Encuesta

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zAJJSbV45CORKv2eatEjUMUVUNFFZVTFSSIVGVVhNU1VGV1ZWVklGMkpUTS4u>

Encuesta

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
RECTORÍA REGIONAL ORINOQUÍA
SEDE VILLAVICENCIO
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

Encuesta “Diagnóstico Del Grado De Bancarización De Los Establecimientos Comerciales Del Centro Comercial Los Centauros De La Ciudad De Villavicencio Año 2024”

Esta encuesta presencial es de carácter anónima y realizada con fines educativos e investigativos, donde se pretende medir el nivel de bancarización y conocimiento que tienen los comerciantes con respecto a esta, así como identificar las desventajas y beneficios de su implementación; por lo tanto, los datos recolectados no serán utilizados para otros propósitos, teniendo en cuenta el artículo 12 de la Ley 1581 de 2012, Ley de Protección de Datos Personales.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Caracterización del entorno

1. ¿Acepta usted aportar la información solicitada en la presente encuesta?
 - Si
 - No
2. Correo electrónico

3. ¿En cuál de las siguientes categorías se encuentra su empresa?
- Microempresa (Ingresos por actividades ordinarias anuales, iguales o inferiores a \$1.898.832.366)
 - Pequeña empresa (Ingresos por actividades ordinarias anuales, superiores a \$1.898.832.366 y hasta \$18.288.747.144)
 - Mediana empresa (Ingresos por actividades ordinarias anuales, superiores a \$18.288.747.144 y hasta \$91.643.590.488)
 - Gran empresa (Ingresos por actividades ordinarias superiores a \$91.643.590.488)
4. ¿Qué tipo de persona es?
- Natural
 - Jurídica
5. ¿Se encuentra registrado ante la Cámara de Comercio?
- Si
 - No
 - No sabe
 - No responde
6. ¿Cuánto tiempo lleva en funcionamiento el negocio?
- Inferior a un año
 - Entre uno y dos años
 - Entre tres y cinco años
 - Más de cinco años

7. ¿El establecimiento tiene otra u otras sucursales?

- Si
- No
- No sabe
- No responde

8. ¿Cuántas sucursales?

(Pregunta abierta)

9. ¿Qué actividad económica lleva a cabo?

- G-465: Comercio al por mayor de maquinaria y equipo
- G-474: Comercio al por menor de equipos de informática y de comunicaciones, en establecimientos especializados
- G-475: Comercio al por menor de otros enseres domésticos en establecimientos especializados
- G-477: Comercio al por menor de otros productos en establecimientos especializados
- I-561: Actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas
- M-692: Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria
- N-791: Actividades de las agencias de viajes y operadores turísticos
- S-951: Mantenimiento y reparación de computadores y equipo de comunicaciones

10. Número de empleados

(Pregunta abierta)

11. ¿El establecimiento lleva contabilidad?

- Si
- No
- No sabe
- No responde

12. ¿Cuenta con la asesoría de un contador público?

- Si
- No
- No sabe
- No responde

13. ¿Su establecimiento tiene contratado con alguna empresa un servicio de internet el cual permita realizar operaciones bancarias?

- Si
- No

14. ¿Cuenta con buzón de sugerencias, que permita saber las necesidades de sus clientes?

- Si
- No

15. ¿Manejan redes sociales, página web u otros medios online para dar a conocer sus productos?

- Si
- No

Conocimiento sobre la bancarización

16. ¿Ha sido víctima de hurto de dinero en efectivo recaudado en su empresa?

- Si
- No

17. ¿Tiene conocimiento de, qué es la “bancarización”, establecida en la Ley 1819 de 2016?

- Si
- No

18. ¿El establecimiento tiene una cuenta bancaria empresarial?

- Si
- No

19. ¿Cuántas cuentas bancarias empresariales tiene el establecimiento?

- Ninguna
- Una
- Dos
- Más de dos

20. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes servicios bancarios?

- Depósitos
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Nunca

- Retiros
 - Diario

- Semanal
- Mensual
- Nunca
- Transferencias bancarias
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Nunca
- Pago de nómina
 - Diario
 - Semanal
 - Mensual
 - Nunca

21. ¿Realiza pago de proveedores por medio del sistema financiero?

- Si
- No
- No sabe
- No responde

22. ¿Recibe pagos por medio de billeteras digitales como, Bancolombia a la mano,

Daviplata, Nequi o pagos por PSE?

- Si
- No

23. ¿Con qué frecuencia?

(Pregunta abierta)

24. ¿Recibe pagos por medio de consignaciones en entidades bancarias?

- Si
- No

25. ¿Con qué frecuencia?

(Pregunta abierta)

26. ¿Cuenta con datáfono para recibir pagos electrónicos?

- Si
- No

27. ¿Cuál es el costo que cobra la empresa por el servicio de datáfono?

(Pregunta abierta)

28. ¿El establecimiento acepta pagos con tarjetas débito?

- Si
- No

29. ¿El establecimiento acepta pagos con tarjetas crédito?

- Si
- No

30. ¿Qué porcentaje de sus ventas se realiza a través de medios electrónicos, tarjetas y transferencias?

- 0-25%
- 26-50%
- 51-75%

- 76-100%

31. ¿Conoce las tarifas aplicadas a las transacciones por pagos electrónicos?

- Si
- No

32. Considera que, no recibir pagos electrónicos afecta los ingresos de la empresa

- Positivamente
- Negativamente
- No afecta

Retos de la bancarización

33. ¿Cuáles son las principales dificultades que ha enfrentado al utilizar servicios bancarios?

- Altos costos de servicios
- Falta de acceso a créditos
- Trámites complejos
- Otro

34. ¿cuál?

(Pregunta abierta)

35. ¿Cuál es su nivel de conocimiento frente a los productos y servicios que ofrece el sector financiero?

- Conocimiento alto
- Conocimiento medio

- Conocimiento bajo
- No tiene conocimiento

36. Ante la necesidad de solicitar un préstamo, usted acude a:

- Entidades bancarias
- Cooperativas
- Familiares
- Conocidos
- Prestamistas
- Otros

37. ¿Cuál?

(Pregunta abierta)

38. ¿El establecimiento tiene acceso a líneas de crédito o préstamos bancarios?

- Si
- No

39. Sí la respuesta anterior es "Sí" ¿cuántas veces ha solicitado un crédito o préstamo en los últimos 12 meses?

- Ninguna
- Una vez
- Dos veces
- Más de dos veces

40. ¿Cree que los requisitos para acceder a los servicios financieros se ajustan a la realidad económica de las empresas?

- Si

- No

41. ¿Cree que las tarifas para acceder a los servicios financieros se ajustan a la realidad económica de las empresas?

- Si
- No

42. ¿Considera que las sucursales bancarias, corresponsales bancarios y plataformas digitales, cubren las necesidades financieras actuales de su empresa?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

43. ¿Cree que realizar transacciones comerciales por medio de entidades bancarias es seguro?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

44. ¿Alguna vez ha recibido capacitación de educación financiera?

- Si
- No

45. ¿Considera que es importante recibir capacitación de educación financiera?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

46. ¿Tiene conocimiento de las desventajas de no tener bancarizada su empresa?

- Nada en absoluto
- Poco
- Algo
- Bastante
- Completamente

47. ¿Tiene conocimiento de los beneficios que aporta la bancarización a su empresa?

- Nada en absoluto
- Poco
- Algo
- Bastante
- Completamente

48. ¿Sabe usted que la bancarización está positivamente relacionada con las declaraciones y pago de impuestos?

- Sí, completamente consciente
- Sí, en cierta medida
- No estoy seguro
- No, pero me gustaría saber más al respecto

49. ¿Considera importante que las universidades, entidades bancarias y gobierno, realicen capacitaciones relacionadas con la bancarización?

- Si
- No

Evidencias Fotográficas

Figura 62

Collage de evidencias fotográficas



Fuente: Elaboración propia. Junio 2024

La figura 62 muestra un collage de todas las fotos tomadas durante el tiempo de encuesta en los establecimientos del Centro Comercial Los Centauros.