

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN
ADULTO MAYOR ADSCRITO A LA FUNDACIÓN FUNDAMICOL DE LA CIUDAD DE
CÚCUTA

CARLOS JAVIER RAMIREZ MENDOZA
ENRIQUE ANTONIO CARRILLO ROLON

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2018

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN
ADULTO MAYOR ADSCRITO A LA FUNDACIÓN FUNDAMICOL DE LA CIUDAD DE
CÚCUTA

CARLOS JAVIER RAMIREZ MENDOZA
ENRIQUE ANTONIO CARRILLO ROLON

Director:
CESAR AUGUSTO PANIZO CARDONA

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2018

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objeto investigar la forma cómo la bancarización contribuye de forma positiva en los procesos de inclusión financiera en la ciudad de Cúcuta a favor de los sectores de la población de menos recursos, con el fin de fomentar la participación de dichos sectores sociales excluidos, en un proceso que propende por el uso del microcrédito, las cuentas de ahorros, los microseguros y la utilización de sistemas de pagos y transferencias.

Debe tomarse en cuenta que el acceso a estos servicios financieros por parte de la población menos favorecida en Colombia viene mejorando notablemente en los últimos años de acuerdo a indicadores de organismos financieros de cooperación internacional, pero ello es como consecuencia de los esfuerzos del sector privado, en particular del sector financiero y del sector público a través de políticas gubernamentales tales como “la banca de las oportunidades”, en un enfoque de lucha contra la pobreza sobre la base de programas sociales, en contraste con el sector privado que, en su afán de ampliar sus mercados, buscan incluir financieramente a más sectores de la población como un nuevo enfoque de solución de bienestar y riqueza

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	16
3.1 Objetivo General	16
3.2 Objetivos Específicos	16
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1 Antecedentes	17
4.2 Referentes Teóricos	19
4.3 Referentes Legales	22
4.4 Marco Contextual	24
4.5 Metodología	25
4.5.1 Población	25
4.5.2 Muestra	26
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	29
6. INFERENCIA DE LOS RESULTADOS MÁS RELEVANTES	35
7. PLAN ESTRATÉGICO DE INCLUSIÓN FINANCIERA	38
7.1 La DOFA	39
7.2 Análisis DOFA y Sus Estrategias	40
7.3 Plan de Acción Estratégico	42
7.4 Presupuesto Plan Estratégico de Acción	43
7.5 Propuesta de Implementación y Evaluación del Plan de Acción	44
7.6 Impacto General en los Índices de Inclusión Financiera	45
8. CONCLUSIONES	47
9. RECOMENDACIONES	48

BIBLIOGRAFÍA

49

ANEXOS

52

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Las dimensiones de la inclusión financiera	20
Figura 2. Organigrama FUNDAMICOL	25
Figura 3. Composición de la población por comunas	27
Figura 4. Motivos para no tener productos financieros	31
Figura 5. Mecanismo de ahorro	31
Figura 6. Motivos para no ahorrar	32
Figura 7. Reacción cuando ingresa menos dinero al hogar	33
Figura 8. Disposición de ahorrar con el pago de un servicio público	34
Figura 9. Valor Z para un 95% de confianza	35

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Nivel de escolaridad de los encuestados	29
Tabla 2. Tiempo de permanencia en la vivienda	30
Tabla 3. Prestamos con particulares (paga diario)	33
Tabla 4. La DOFA	39
Tabla 5. Análisis DOFA	40
Tabla 6. Plan de acción estratégico	42
Tabla 7. Presupuesto	43
Tabla 8. Monitoreo del plan de acción en el desarrollo	44
Tabla 9. Evaluación del plan de acción	45

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO 1. ENCUESTA	53
ANEXO 2. LISTADO DE ASISTENCIA	55
ANEXO 3. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA	56

INTRODUCCIÓN

La literatura económica explica ampliamente la relación entre el sistema financiero y el crecimiento económico. El sistema financiero tiene un papel preponderante en las economías modernas y puede influir significativamente en el progreso económico, especialmente en países con mercados de capitales poco desarrollados, convirtiéndose en piedra angular de la prosperidad económica; tal como lo describe Tafur (2009) donde destaca la importancia de acelerar la bancarización, especialmente en América Latina donde existe un bajo acceso a los servicios financieros.

La inclusión financiera, en un tema que ha sido tratado en los últimos años, se diría que a profundidad y bajo la perspectiva de la inclusión social, una estrategia que visibilice al individuo de menores recursos, que le permita generar una evolución económica y social para sí y para su entorno familiar y en forma más amplia al país en general, al acceder a los servicios financieros los cuales deben ser considerados como un bien de uso público.

En Colombia, la bancarización se ha concebido como una herramienta para la inclusión financiera de grandes sectores de la población que no han accedido a estos servicios, usando diferentes productos tales como los microcréditos, los microseguros, las cuentas de ahorro, etc. Se confundía, entonces bancarización con inclusión financiera, pero al ir adentrándose en el concepto de su impacto ya se ido clarificando.

La mirada del presente trabajo de investigación asume la inclusión financiera en todas sus dimensiones, pues trata en especial con un segmento de la población que por su madurez en edad, nuestra cultura ha ido olvidando, como persona y como actor productivo, con sueños y esperanzas como lo son los adultos mayores.

En esa orientación se presenta la investigación de la inclusión financiera y su impacto en los adultos mayores, en principio orientando sobre la relevancia de la inclusión financiera en el desarrollo económico, en la conveniencia para la lucha por la erradicación de la pobreza y sobre todo en la llamada inclusión social.

Se demuestra igualmente, la realidad del adulto mayor frente a la inclusión financiera, a través

del diagnóstico en la aplicación de un instrumento de medición que recaba realidades como el hecho de no acceder a servicios y productos financieros, de su forma de financiamiento, y de su perfil socio económico.

Posteriormente, se contrasta esta inferencia con la realidad de los índices del país, buscando entrever cual es la distancia que nos aparta o nos acerca a la realidad de la nación; y lograr entender como este comportamiento muestral se proyecta al comportamiento poblacional.

Finalmente, se evidencian estrategias sectoriales, que podrían apuntalar una ruta para llegar a asentar las bases de la inclusión financiera en los adultos mayores de la ciudad de Cúcuta.

Todo lo anterior, deriva en conclusiones al fenómeno social y hace que se presenten recomendaciones, en un ejercicio académico.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de cada persona, como un ser individual y el desarrollo colectivo como miembro de un hogar, ha sido una preocupación a lo largo y ancho del mundo en todas las épocas de la historia de la humanidad; tan es así, que los gobiernos en general propenden por un desarrollo integral, que propicie cada día mejora en las condiciones económicas, familiares, educativas, de salud, vivienda, entre muchas otras, de todos sus habitantes.

Esta preocupación universal, ha conllevado esfuerzos de talla mundial, como el que han hecho las propias Naciones Unidas (ONU), a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD; quienes han liderado la promulgación en sus estados asociados, de los llamados diecisiete objetivos de desarrollo sostenibles (ODS), con el ánimo de jalonar esfuerzos multilaterales, para mitigar la pobreza y el hambre en el mundo, lograr educación con altos estándares de calidad, propender por la igualdad de género, etc.

Los ODS, por ser de diversa naturaleza, han sido asumidos por organismos multilaterales diversos, así por ejemplo, para la lucha contra la pobreza hay esfuerzos de entidades como la Organización para la cooperación Económica y el Desarrollo (OECD), el Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Grupo de los 20 (G20), entre otros.

Esta diversidad de entidades multilaterales, han definido estrategias, para ir logrando la reducción de pobreza de todos los países y entre estas estrategias se encuentra la inclusión financiera como un elemento clave para lograr este propósito; tan es así que el G20, creó en el encuentro de Seúl (Corea del Sur), en el año 2010, a través de un grupo de expertos, una estrategia denominada “Financial Inclusion Action Plan” (FIAP), estableciendo cuatro áreas de intervención para desarrollar esta estrategia:

- a) Apoyo a la pequeña y mediana empresa;
- b) regulación y establecimiento de normas;
- c) la protección de los consumidores financieros y la alfabetización financiera y
- d) desarrollo de mercados y sistemas de pagos.

La propuesta de este plan y su necesidad de seguimiento e implementación, dio origen a la Sociedad Global de inclusión financiera (GPIF; por su abreviatura en inglés).

Colombia, como miembro de la ONU, asumió el compromiso de avanzar en el cumplimiento de los ODS y apropió para sí los estándares y las orientaciones globales para lograrlos, incluyendo por supuesto, la estrategia de inclusión financiera, como vehículo importante para reducir la pobreza y la exclusión social.

La inclusión financiera en Colombia, como en el resto del mundo, se ha convertido en un elemento clave en el desarrollo económico, y ha sido acogida como estrategia pública nacional; no en vano, a través del decreto 2338 del 03 de diciembre de 2015, se crea la comisión intersectorial para la inclusión financiera, con participación de las principales carteras del gobierno nacional, y cuyo propósito es orientar todas las acciones en tal fin; en consonancia a los espejos mundiales.

La inclusión financiera y sus alcances, han sido estudiados con suficiencia por autores diversos que han transitado en la búsqueda de elementos que compongan una efectiva estrategia para su implementación; es el caso de Rodríguez-Raga & Riaño (2015) quienes establecen una asociación positiva entre el acceso a productos financieros, la riqueza y calidad de vida de los hogares, en especial de los hogares pobres.

En este ámbito, este estudio anterior, busca entender los determinantes del acceso a los diferentes productos financieros en los hogares de Colombia, utilizando un modelo econométrico con base en la información contenida en la Encuesta Longitudinal Colombiana (ELCA) de la Universidad de los Andes, concluyendo que los principales determinantes del acceso a productos financieros son el nivel de ingreso o riqueza, la educación y la estabilidad en términos laborales.

Dentro de otro análisis que hace de la ELCA, Quintero & Cadena (2013) evidencian los aspectos de acceso a servicios financieros y en este particular los autores, expresan que: “Los trabajadores formales que tienen mayor estabilidad en sus empleos, acompañada de mayores ingresos y mejores condiciones laborales son quienes gozan de mayor acceso a servicios financieros” (p. 6). Otros autores que nos ilustran son. Cano et al. (2014) quienes en su escrito van concluyendo que la estrategia de inclusión financiera obedece a factores de demanda y oferta, y establecen como factores relevantes en la demanda de productos financieros, la educación económica y financiera. Así mismo los autores presentan el microcrédito como uno de los mecanismos más utilizados en Colombia para la inclusión financiera a través del programa bandera del gobierno llamado Banca

de las Oportunidades.

Tafur (2009) en una aproximación acerca de la bancarización en Colombia, asociaba su generación al hecho que esta se daba principalmente a través de los microcréditos e indaga la penetración del mercado financiero en el país, a través, de la apertura de cuentas de ahorro en los diversos departamentos de Colombia, destacando en los últimos lugares en el mercado los departamentos más pobres como Guajira y Chocó.

En contraste y en oposición a todo lo anterior, Granda et al. (2017) en su ensayo “Ahorro y Crédito en Colombia: Una perspectiva desde el Equilibrio General”, sugiere que gran parte del ahorro en Colombia, se da por fuera del sistema financiero e infieren como responsables de esta situación a las restricciones de ahorro y crédito existentes; así mismo, los autores exploran el porqué de los altos costos en las transacciones financieras.

Cabe destacar como otro elemento importante de toda esta estrategia de inclusión, el elemento de educación financiera como complemento importante a la bancarización ya que esta no se va a desarrollar en la debida forma, cumpliendo su objetivo, promocionando la transformación económica y social tan esperada, sin la adecuada formación de las personas.

En el documento Estrategia nacional de educación económica y financiera (EEF), realizado en conjunto por el ministerio de hacienda, el ministerio de educación, el banco de la república, la superintendencia financiera, el fondo de garantías de instituciones financieras (FOGAFIN), el fondo de garantías de entidades cooperativas y el autorregulador del mercado de valor (AMV), se habla del desconocimiento y la desinformación generalizada de la población colombiana sobre temas básicos de economía y finanzas, lo cual limita la capacidad de los ciudadanos para tomar decisiones adecuadas en este aspecto de su vida.

Manifiesta, además, dicho documento que la falta de desarrollo de esta competencia, impide que las personas participen activa y responsablemente en procesos económicos importantes, influyendo negativamente, a mediano plazo, sobre su bienestar individual y familiar, retrasando el avance de la sociedad en su conjunto.

En este orden de ideas, los factores que describen los diversos autores y que inciden negativamente en la estrategia de inclusión financiera son diversos y van desde la informalidad, la escolaridad, los costos financieros, la poca capacidad de ahorro, la desinformación o falta de educación financiera, y el uso preferente del efectivo; estos factores generan que la población acuda a financiar sus necesidades a través de fuentes clandestinas e inescrupulosas, tal como lo

sostienen Inglanda-Galiana et al. (2015)

...El problema de los sistemas financieros utilizado por los pobres o los casi pobres no es su inexistencia, sino que son, en la inmensa mayoría de los casos, informales, sin control por un organismo estatal regulador, por lo cual son arriesgados, caros y coyunturales. (p. 1)

Como dato alentador, la Superintendencia Financiera – Superfinanciera -, en su informe de inclusión financiera 2016, concluye que desde el año 2008 al 2016, se redujo de 12,7 millones a 7,8 millones el número de personas excluidas financieramente, dando como resultado un indicador de inclusión financiera asociado a los establecimientos de crédito de 55,5% al 76,4%. En el mismo informe, se presentan los departamentos del país con menor número de oficinas al servicio de productos financieros, al promedio nacional (24.3%), en el que Norte de Santander se encuentra dentro de los últimos lugares, en este escalafón.

En sentido amplio de todo lo expuesto anteriormente, debemos pensar que para propender por un mejoramiento en la calidad de vida de las personas, las instituciones en general, deben concebir una visión del individuo en forma integral, donde se articule con la sociedad a través de diversos mecanismos que propendan por su desarrollo como ser y que lo integre como parte de un todo en una sociedad.

El hecho de no formar parte de un sistema financiero formal, invisibiliza al individuo, despojándolo de un bien público, excluyéndolo de un mercado económico y haciéndole sentir desinterés por las decisiones económicas de su país, lo cual merma su poder de decisión político; el caso contrario empodera al individuo integrándolo en conjunto a su sociedad contribuyendo al funcionamiento del mercado financiero y apropiándolo de información y educación la cual debe concebirse como un bien público que promueve el bienestar social.

2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este proyecto, tiene como motivación principal; la necesidad investigativa de los autores, de encontrar en el estado actual de la inclusión financiera, de la población objeto, respuestas a la posibilidad de que haya crecimiento y desarrollo económico en la ciudad de Cúcuta. Diversos autores asocian la inclusión financiera y su herramienta directa la bancarización; con la posibilidad de gestar procesos de desarrollo económico, y es a partir de allí que surge la inquietud, de que esta premisa se valide en el caso de Cúcuta.

Para ello, se debe construir una línea base para la ciudad, que aporte luces a futuras investigaciones; hacer uso igualmente de fuentes de recolección primaria, donde se pueda indagar la problemática, no solo desde el punto de vista de la oferta de bienes y servicios financieros, sino de lo que prospecte la demanda, para que se proponga los atributos que debe poseer un servicio financiero.

Con esta investigación, se pretende recabar en la práctica, elementos que puedan contribuir a generar una propuesta, que conduzca a mejorar la situación encontrada.

La situación descrita por Cano et al. (2014) desde la perspectiva de la oferta, cuando manifiesta lo siguiente: ... Identificamos que las razones que explican el bajo acceso a servicios financieros son:

- 1) Las instituciones financieras no conocen las necesidades de los excluidos;
- 2) Aun cuando las conocen, no tienen los productos necesarios para incluirlos; y
- 3) Tienen los productos o están en capacidad de ofrecerlos, pero no lo hacen por restricciones asociadas al riesgo, costos y/o regulación, lo cual hace que este estudio cobre importancia; puesto que mirar hacia la demanda de servicios (atributos que prefiere el individuo), va a permitir ser un referente para las entidades financieras, y así transitar con más eficacia hacia los procesos de bancarización.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Establecer un plan estratégico de inclusión financiera en la población adulto mayor adscritos a FUNDAMICOL de la ciudad de Cúcuta.

3.2 Objetivos Específicos

Identificar la situación actual de la inclusión financiera en la población de adultos mayores adscritos a FUNDAMICOL en la ciudad de Cúcuta.

Inferir resultados de la información relevante y primaria recabada en la población objeto.

Proponer estrategias para mejorar los índices de inclusión financiera en la población objeto de la investigación.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Antecedentes

La inclusión financiera en Colombia. Artículo escrito por Cano et al. (2014) en el marco del seminario 357 del Banco de la República. Los autores, inician con la revisión de la literatura sobre inclusión financiera; indagan los determinantes de esta estrategia de inclusión y finalmente proponen acciones de política pública. El antecedente tiene correlación en el presente estudio, porque se detienen a la observación de los elementos clave en la profundización de todo bien y servicio, como lo es la oferta y demanda.

La bancarización como herramienta de inclusión financiera en el marco del desarrollo económico de Colombia. Tesis de maestría escrita por Juana María Castillo (2015). Analiza la bancarización y su efecto en el crecimiento económico del país. Describe la normatividad actual en Colombia que coadyuva a procesos de bancarización y propone elemento de política pública. El antecedente tiene correlación en el presente estudio, por tratar la bancarización como el elemento más usado en la inclusión financiera.

Evolución de la bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga: Una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. García (2013) El autor analiza la evolución del acceso a servicios financieros en el Área metropolitana de Bucaramanga. Igualmente contrasta este comportamiento con la media nacional, y analiza sus resultados. El antecedente tiene correlación en el presente estudio, porque hace una investigación regional en una ciudad de características similares a la ciudad de Cúcuta.

Álvarez (2016) El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como promotor de la bancarización y la inclusión financiera en el Perú. Un estudio retrospectivo de 1980 a 2014. La finalidad de este estudio es estudiar la evolución de la bancarización y el crecimiento económico en el Perú desde la perspectiva de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC).

El autor hace un contraste entre evolución de las CMAC's y la bancarización en el Perú, haciendo uso de la cronología desde la creación de la institución hasta el 2014 y el crecimiento

de la bancarización. Como conclusión el autor manifiesta que este modelo de institución ha contribuido a la descentralización crediticia, y al aumento de los niveles de bancarización e inclusión financiera a escala regional. Esta investigación ofrece un modelo de institución bancaria que ha propiciado mayor inclusión financiera, contribuyendo a que de acuerdo a este modelo se proyecte el diseño de la estrategia de inclusión financiera.

Palacios (2016) Confianza e inclusión financiera en Colombia. El propósito de la investigación es la de evaluar la evolución de la inclusión financiera a través del acceso a cuentas de ahorro formales y su relación con la confianza en el sistema financiero. El método utilizado en esta investigación, es la inferencia estadística, a través de la estimación de dos modelos de regresión (logit y probit) y usando los datos de la encuesta de capacidades financieras del Banco mundial para Colombia del año 2014, como lo expresa el autor para hallar la influencia de la confianza en las entidades financieras en el acceso a una cuenta bancaria formal.

Como conclusión el autor corrobora la siguiente hipótesis: “A mayor desconfianza en el sistema financiero, menor la probabilidad de acceder a una cuenta de ahorros”; identificando los costos como el principal obstáculo. Este antecedente se relaciona con este trabajo en la búsqueda de variables explicativas al proceso de inclusión financiera y ayuda en fundamentar la investigación ya que aporta factores que serán sujetos de estudio.

Castillo (2015) La bancarización como herramienta de inclusión financiera en el marco del desarrollo económico de Colombia. La autora analiza la bancarización y su efecto en el crecimiento económico del país. Describe la normatividad actual en Colombia que coadyuva a procesos de bancarización y propone elementos de política pública. Igualmente describe en cifras el fenómeno de la bancarización, haciendo uso de las estadísticas de Asobancaria, finalmente la autora diserta sobre la relación existente entre bancarización y economía.

Concluye la autora como factores para desestimular la bancarización la falta de excedentes de liquidez que les permita ahorrar; barreras culturales; la desconfianza en el sistema bancario; la desinformación sobre los productos y servicios prestados; la insuficiencia en las redes bancarias, entre otras.

El antecedente ofrece al presente estudio, conceptos y cifras de la bancarización en Colombia, una de las estrategias más usadas en la inclusión financiera y da luces sobre el impacto de esta estrategia a nivel nacional. Así mismo, presenta los factores sobre los cuales se infieren son obstáculos para la bancarización y que pueden ser preponderantes en evaluar la

percepción de la gente sobre su vinculación al sector financiero.

García (2013) Evolución de la bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga: Una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. El autor realiza una revisión del comportamiento de los diferentes productos financieros, y analiza la evolución del acceso a servicios financieros en el Área metropolitana de Bucaramanga. Igualmente contrasta este comportamiento con la media nacional, y analiza sus resultados.

Concluye el autor el alto nivel de bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga, comparado con la media nacional; describe además como productos de bajo nivel de penetración en el mercado a las tarjetas de crédito y a los microcréditos.

El antecedente aporta al presente estudio, resultados de una investigación hecha en el área metropolitana de Bucaramanga, que es de características similares a la ciudad de Cúcuta, presenta el comportamiento de diferentes productos en el mercado y que buscan la inclusión financiera de los hogares; evidenciando así, los productos financieros más recurridos por las personas para incluirse en el mercado financiero.

4.2 Referentes Teóricos

La inclusión financiera. Tomando como definición la expuesta por el Banco de la República de Colombia en el informe de estabilidad financiera de marzo de 2014, en donde expone que:

La inclusión financiera es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas. (Banco de la Republica, 2014,p.1)

Se evidencia con esta definición la importancia que el gobierno le ha dado a este concepto; que no ha sido un tema fácil de estructurar, sino ha sido un esfuerzo mundial de muchos años.

Por ello, explorar el esfuerzo mundial por la inclusión de los más pobres al sistema financiero, implica voltear la mirada a los orígenes de esta práctica, cuando aparece en la escena mundial el llamado Banco de los Pobres, una apuesta liderado por Mohammad Yunus.

Villarreal (2008), destaca los inicios del Dr. Yunus haciendo transito en la creación del Grameen Bank, y de cómo surgió esta iniciativa a partir de la observación de emprendedores sin capital de trabajo y en un país pobre como Bangladesh. Describe igualmente el autor, los inicios del microcrédito en Colombia y del surgimiento de la llamada Banca de las oportunidades; a

través del decreto 3078 de 2006.

Evidentemente, la iniciativa del Grameen Bank, se focaliza en los microcréditos, como una estrategia de capitalización del pequeño empresario, pero sin posibilitarlo a un contexto integral sobre la inclusión financiera.

Rodríguez (2010), concluye que las microfinanzas han cambiado la percepción en las autoridades que antes las veían como de alto riesgo, para ser en la realidad herramientas eficientes en el crecimiento económico.

En la perspectiva de asociar inclusión financiera con solo bancarización, al parecer no es una inferencia lo suficientemente robusta pues tal como lo expresa Berrio (2016), se migra el concepto de bancarización al de inclusión financiera; esto es, por aceptar un concepto más integral en el cual la inclusión financiera se mueve en 4 dimensiones: Acceso a los servicios financieros; uso de estos servicios; calidad de los productos y el impacto sobre la calidad de vida de los usuarios; concepto este deducido por Roa (2013). Con base en estas dimensiones, se ha procurado buscar los determinantes de la inclusión financiera, con el propósito de explicar el fenómeno social.

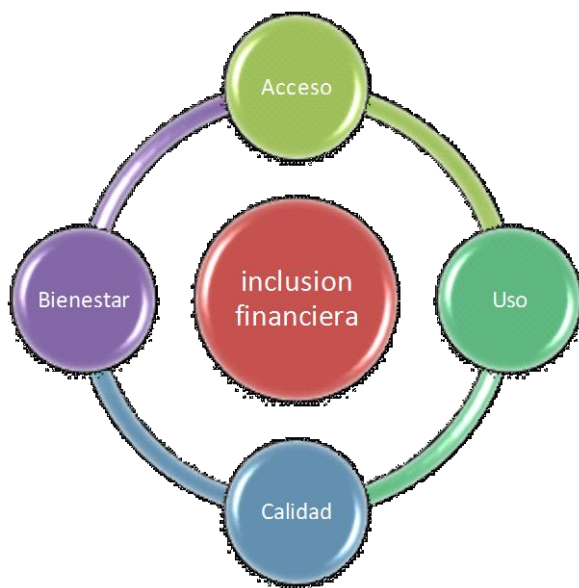


Figura 1. Las dimensiones de la inclusión financiera

Siguiendo las cuatro dimensiones, la banca de oportunidades ha desarrollado programas en cada una de estas dimensiones, para mencionar algunos se mencionan los siguientes: En la dimensión acceso, se desarrollaron programas de fortalecimiento a cooperativas, garantías a

pequeños préstamos, ampliación de cobertura, etc. En la dimensión uso; programas de apoyo al sector agropecuario, emprendimiento, mejoramiento de vivienda, etc. En la dimensión Calidad; programas de educación financiera presencial y virtual y campañas en medios nacionales a través de anuncios publicitarios, etc. En la dimensión Bienestar (Impacto); no se pudo establecer programa alguno.

En el esfuerzo por lograr ayudar en la lucha contra la pobreza a través de la inclusión financiera se han propuesto diversas estrategias. Soto (2016) plantea dos elementos asociados a la inclusión financiera, para lograr el crecimiento económico en Colombia, el microcrédito y la educación financiera. Argumenta el autor que efectivamente existe desconocimiento en temas financieros y hay ausencia en asesoría a personas y negocios

Frente a esa preocupación se podría deducir que ¿Existe, un mejor desempeño económico y desarrollo de un país a partir del crecimiento de los indicadores de inclusión financiera?

Berrio (2016) establece que los determinantes para la inclusión financiera, se centran en los siguientes: Nivel de ingresos; nivel de escolaridad y formalidad del empleo para quienes acceden a los servicios financieros y en el caso de la oferta de servicios financieros concluye que no son determinantes en las personas para lograr una inclusión financiera

Cull et al. (2014) analiza como el acceso al financiamiento impacta positivamente en la economía local, y concluye que los servicios financieros son medios para alcanzar fines. De forma empírica establecen correlaciones positivas entre la inclusión financiera y el crecimiento económico y el empleo.

Frente al impacto de la inclusión financiera en la economía colombiana, es preciso denotar cifras que visualicen este fenómeno. La encuesta de demanda de inclusión financiera realizada por la banca de las oportunidades en el 2016; registran en cuanto a los productos financieros, que el 67% de las personas tienen al menos un producto financiero y el 33% los usa poco y concluye además que las barreras de la tenencia de productos se centran en la autoexclusión, los altos costos y los ingresos insuficientes.

Según datos de la Banca de Oportunidades (dispuestas en su página web), al 2017 presentó un índice de inclusión financiera del 79,9%, es decir que dentro del sistema financiero, existen 27 millones de adultos con algún producto financiero

Tal como lo expresa la publicación de la banca de las oportunidades denominada “Estrategia nacional de inclusión financiera”; del año 2008 al 2016 el índice de inclusión financiera pasó de

un 55,5% a 76,4% aumentando en 9,5 millones de adultos con algún producto financiero. Un indicador de interés para esta investigación en el porcentaje de tenencia de los adultos mayores (más de 65 años), el cual tiene una participación del 7,9%, siendo el grupo minoritario de este índice.

En el caso de la ciudad de Cúcuta, datos del 2016, se evidencia que presenta un indicador superior al promedio nacional (66,4%), con un índice de inclusión financiera del 73,5%, lo que permite inferir que las condiciones de inclusión financiera la región se encuentra en una buena posición, así como a los adultos mayores quienes menor tenencia de productos poseen.

Es el caso del promedio de adultos que ingresan por primera vez al sistema financiero encontrando que solo el 4,7% son mayores a 65 años.

4.3 Referentes Legales

Constitución política de Colombia. Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.

Ley 35 de 1993. Considerada la ley marco de la actividad financiera, en donde se consagraron los objetivos que deben regir la intervención del Estado en la actividad financiera.

Ley 590 del 2000. Por la cual se promueve el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) a través del acceso a los mercados financieros estableciendo políticas de democratización del crédito y financiamiento de las Mipymes.

Decreto 3078 de 2006. Por el cual se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades. con el objeto de promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores.

Decreto 2233 de 2006. A través del cual los establecimientos de crédito podrán prestar los servicios a que se refiere el artículo 2 del Decreto 2233 de 2006, bajo su plena responsabilidad, a través de terceros corresponsales.

Documento Conpes 3424 de 2006. A través del cual se buscan generar condiciones para facilitar el acceso al sistema financiero formal, a través del crédito y otros servicios financieros

como las cuentas de ahorro y crédito, para las poblaciones hasta ahora excluidas, como las familias de menores ingresos y las Pymes.

Decreto 4590 de 2008. Modificado por el artículo 1 del Decreto 1349 de 2009 (Artículo 2.25.1.1. 1 del Decreto 2555 de 2010). Por medio del cual se busca facilitar el acceso de personas de menores ingresos a los servicios financieros y está dirigido a las personas pertenecientes al nivel 1 del Sisbén y personas desplazadas inscritos en el Registro Único de Población Desplazada. Con este decreto se pretende que las transacciones se podrán realizar a través de tarjetas, celulares, cajeros electrónicos y no generar cobro a los titulares por el manejo de la cuenta.

Ley 1328 de 2009. Esta se basa en el respeto de tres pilares como lo es: El suministro de información, la debida diligencia en la prestación de servicios; y la consolidación de la Defensoría del Cliente como institución orientada a la protección del consumidor financiero. Consagra la Educación Financiera como principio de protección, los derechos del consumidor financiero, obligaciones especiales de las entidades vigiladas e instrumentos de la intervención del Estado.

Ley 1450 de 2011. Estableció que el Gobierno, la Superintendencia Financiera y el Banco de la República implementarían una estrategia nacional de Educación Financiera que supusiera la coordinación entre los ministerios de Educación Nacional y de Hacienda y Crédito público, junto con otras autoridades públicas y privadas como el Fondo de Garantías de instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el autorregulador del Mercado de Valores, para crear una Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (ENEFF).

Ley 1676 de 2013. Fomentar la financiación para la creación y expansión de las empresas.

Ley 1735 de 2014. Con la cual se permite a nuevos actores ingresar al mercado de los depósitos electrónicos de bajo costo, con la idea de expandir el acceso financiero e incrementar el uso de los servicios financieros digitales en el país a través de la creación de sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos SEDEP.

Decreto 2654 de 2014. Permite a las familias de bajos ingresos, obtener créditos en condiciones flexibles hasta por 2 SMMLV, pagaderos a 36 meses.

4.4 Marco Contextual

La Fundación Amigos por Colombia – FUNDAMICOL, nace en el año de 2008, como entidad privada, sin ánimo de lucro, cuya sede principal es la ciudad de Cúcuta, y su cobertura es a nivel nacional; como propósito principal está la de la promoción de actividades que conduzcan bienestar a la población vulnerable. Desarrolla programas focalizado a adultos mayores; adolescencia; niños y niñas; equidad de género. y con el medio ambiente.

Misión de la fundación. Contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la población menos favorecida del territorio nacional, promoviendo estrategias sostenibles en el marco de una sociedad digna bajo el principio de equidad que permita mejorar la calidad de vida, apoyando las actividades que garanticen el manejo integral de los recursos naturales y del medio ambiente.

Visión. Fundamicol asume el compromiso de ser para el 2020 una organización generadora del desarrollo social, económico, y de autosostenibilidad de las comunidades a nivel nacional, cuyo propósito será la ejecución de planes programas y proyectos, con responsabilidad social empresarial, que garanticen la conservación y el uso racional de los recursos naturales y el respeto mutuo hacia la población vulnerable, con la finalidad de lograr un país sin diferencias y rico en inclusión y prosperidad social

Objetivo Corporativo. Contribuir al desarrollo socioeconómico y cultural de la población vulnerable y de la protección del medio ambiente a través de modelos de sostenibilidad en los componentes productivos, sociales y humano

Estructura Organizacional. La organización funciona con tres departamentos, posee un director ejecutivo y tiene a su cargo 10 trabajadores de mando directo. Tal como lo plantea la figura 2.

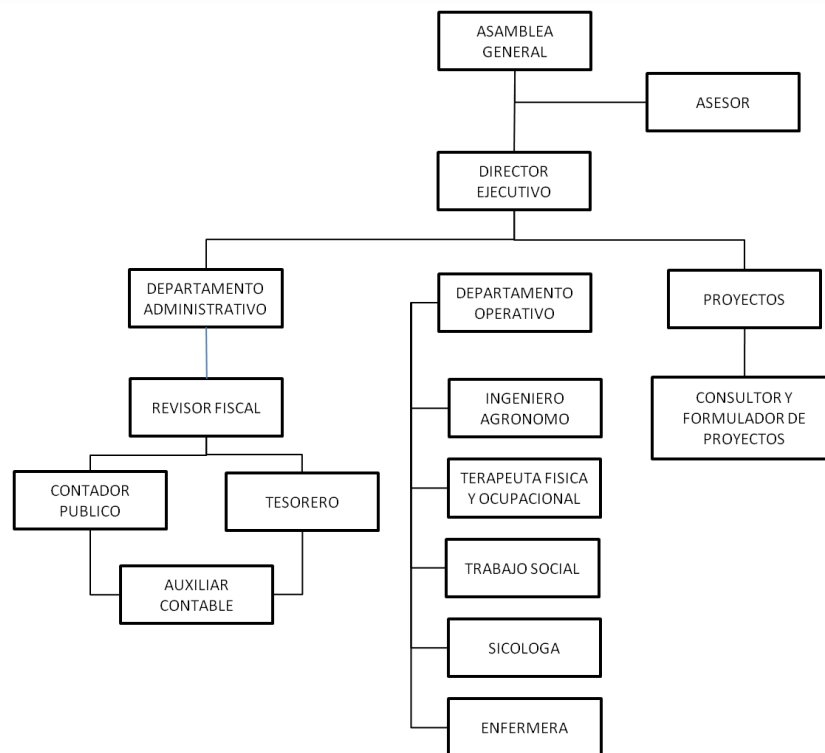


Figura 2. Organigrama FUNDAMICOL

Fuente: Fundamicol, 2018

4.5 Metodología

El tipo de investigación del proyecto a realizar es cuantitativo; ya que se existe una relación numérica en la toma de datos del fenómeno, es decir, son cuantificables. Se utilizarán igualmente, en el proceso de validación de los datos, herramientas estadísticas para inferir un comportamiento poblacional.

El nivel de esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se pretende la descripción de un fenómeno determinado en el contexto local, siguiendo un método hipotético – deductivo; esto es, que a partir de la observación del fenómeno, se llega a hipotetizarlo; para finalmente lograr su verificación o comprobación de acuerdo a los enunciados derivados.

4.5.1 Población. La población objeto del estudio, corresponde a adultos mayores adscritos a la fundación FUNDAMICOL, con características de vulnerabilidad y que son sujetos de programas gubernamentales de atención prioritaria en la ciudad de Cúcuta.

Esta población se elige teniendo en cuenta que solo por ser adultos mayores ya generan una condición de vulnerabilidad, aunado a otras condiciones que acentúan esta condición, tal como lo expresa Guerrero (2015) “Los factores de riesgo que hacen más vulnerables a los adultos mayores son: Vivir en regiones deprimidas económica, social y geográficamente aisladas”(p. 12).

El total de la población corresponde a un número total de 14.350 adultos mayores, distribuidos por todas las comunas de la ciudad, y quienes se encuentran adscritos a FUNDAMICOL a través de un programa de atención al adulto mayor liderado por la alcaldía municipal de Cúcuta. Esta base fue suministrada por la fundación, con el compromiso de utilizarlo exclusivamente a la presente investigación, es una información confidencial.

4.5.2 Muestra. El tamaño de la muestra de esta investigación será determinada por la siguiente fórmula: (1)

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

Donde:

N: Población total

p: Probabilidad de éxito

e: Error muestral

k: Nivel de confianza q: 1- p

Para la investigación, se tiene una población (N) de 14.671 adultos mayores, con un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 10%. El éxito (p) está determinado por quienes posean las características buscadas en la investigación al 60% y un fracaso (q) que equivale a 1-p es decir, 40%.

Donde:

N: 14.350 adultos mayores

p: 0,60

e: 10%

q: 0,40

$$n = \frac{((1,65)^2 * 0,60 * 0,40 * 14350)}{((0,10)^2 * (14350 - 1)) + (1,65)^2 * 0,6 * 0,4} \quad n = 65$$

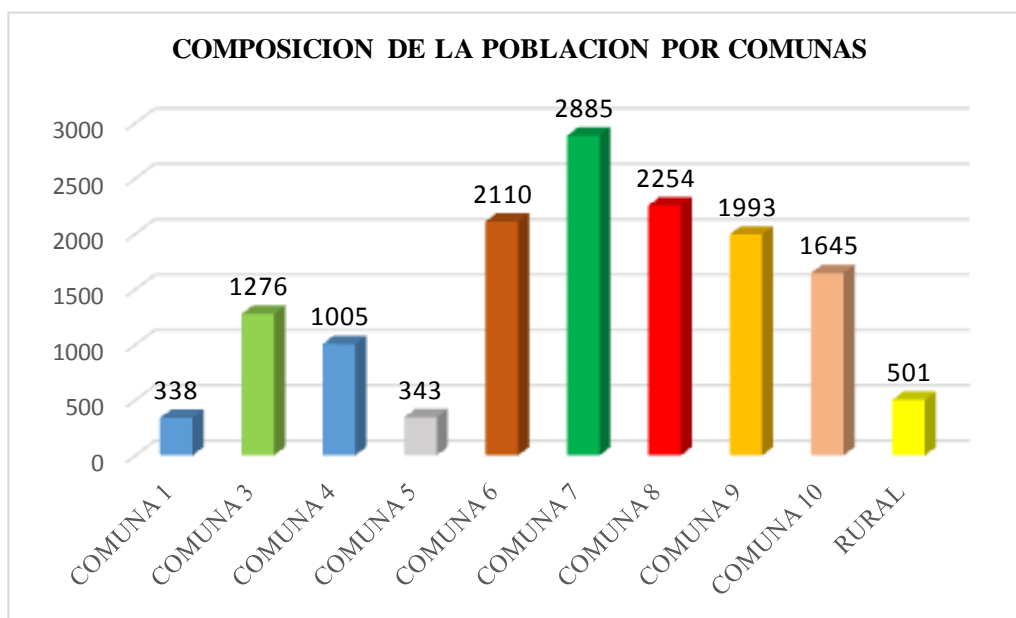


Figura 3. Composición de la población por comunas

Fuente: Elaboración propia

El cálculo del muestreo nos propone elegir a 65 adultos mayores como muestra de la presente investigación. Verificando el gráfico. 1, la comuna más representativa en la población es la 7.

Se observa que de las 10 comunas analizadas la comuna 7, presenta el mayor número de adultos mayores concentrados, con un número de 2.885 personas.

Se toma la comuna 7, para realizar la aplicación del instrumento, según el muestreo realizado anteriormente. Otro indicador que refuerza esta decisión es que tanto en la comuna 7, como en el total de la población, la distribución de género es del 68% para el femenino y del 32% para el masculino.

Instrumento. El instrumento a utilizar en la investigación es la encuesta. Se usa este modelo de indagación ya que es consonante con el propósito de recaudar datos directamente de la fuente y así poder inferir el comportamiento de la población.

Facilitará la recopilación de información, su organización, tabulación y la determinación de los estadísticos descriptivos, finalmente la inferencia que se derive de ella, haciendo uso del

análisis univariado.

La encuesta (Anexo 1) se diseña en dos grupos de preguntas, el primero perteneciente a los datos personales y el segundo a los datos financieros de cada adulto mayor. Se estructuran 42 preguntas de respuesta cerrada; y se realiza al azar entre los adultos mayores que están asentados en la comuna.

En la aplicación del instrumento a las 65 personas, adicionalmente se les toma el listado de asistencia a quienes participaron respondiendo la encuesta. (Anexo 2).

Se realizó la tabulación utilizando el programa Excel 2007, para el posterior diseño de los gráficos requeridos por el análisis de los resultados. (Anexo 3)

5. Análisis e Interpretación de los Datos

De acuerdo a la aplicación de la encuesta diseñada, en el marco muestral de 65 personas, pertenecientes a la comuna 7, se determina los siguientes datos que son relevantes para la investigación:

Se valida el hecho de que las condiciones socioeconómicas de la muestra, representan a la población en condiciones de vulnerabilidad; observando que su nivel de escolaridad es bajo, como lo presenta la tabla 1, en la que la mayoría (el 71%) solo tiene educación primaria.

Tabla 1. Nivel de escolaridad de los encuestados

ESCOLARIDAD	CANTIDAD	%
Primaria	46	71%
Secundaria	12	18%
No tiene escolaridad	7	11%
TOTAL	65	100%

Otro indicador, en el que existe la creencia sobre las condiciones de esta población, es el número de hijos. La encuesta arroja un número promedio de hijos de 4,5 hijos; esto es que son familias numerosas; se presentan casos de un hogar con 11 hijos, que estadísticamente arrastra la media; sin embargo al calcular la media y la moda, estas coinciden con un número de 4 hijos; lo que nos permite inferir hogares numerosos en la población.

Un indicador que causa detenimiento, es el de la vivienda, ya que del total encuestados, 50 encuestados respondieron que viven en casa propia es decir el 77%, esto indicaría que por la zona donde viven, hay una alta probabilidad de que estas viviendas no estén formalizadas y solo sean mejoras no tituladas.

La permanencia del tiempo de la vivienda, corrobora lo anterior, ya que la mayoría ha vivido por más de seis años en la misma casa de habitación, como lo muestra la tabla 2.

Tabla 2. Tiempo de permanencia en la vivienda

TIEMPO EN LA VIVIENDA	CANTIDAD	%
Hasta 3 años	13	20%
Mayor a 3 hasta 6 años	17	26%
Mayor de 6 años	35	54%
TOTAL	65	100%

Respecto a las condiciones socio económicas, definidas por el gobierno, los encuestados en un 65%, pertenecen al estrato uno, como un nivel bajo –bajo y el 35% restante, son estrato dos, un nivel medio – bajo. Esto confirma que la escogencia de la población por parte de FUNDAMICOL, sí corresponde a población vulnerable.

El nivel de ingresos promedio mensual, concluye su estratificación, ya que el 89,23% de los encuestados perciben ingresos por debajo de \$500.000,00 pesos.

Ante la pregunta 16 “posee productos financieros” solo 5 personas de 65 contestaron positivamente lo cual representa un 7% de contacto con el sector financiero frente a un 93% que manifestaron no tener un producto vigente lo cual expone en primer plano y de manera simple, el grado de exclusión en este tipo de población; ahora bien, analizando ese 93% excluido dentro de los motivos expuestos para no poseer productos financieros, tal como lo enseña más adelante el figura 4; el 37,7% manifestaron que no le interesan; el 22,95% desconocen el funcionamiento y el resto en menor proporción manifiesta dificultad en horarios con un 9,8%; distancia, 8,2%; costos con el 13,1% y desconfianza hacia el sector financiero con el 8,2%.

Caben resaltar varios aspectos, primero que el desinterés y el desconocimiento son sinónimos de la ausencia de una educación financiera y que el tema de costos que aunque en menor proporción aparece, si impacta dentro del concepto restrictivo de las personas hacia una posible vinculación con un producto financiero.

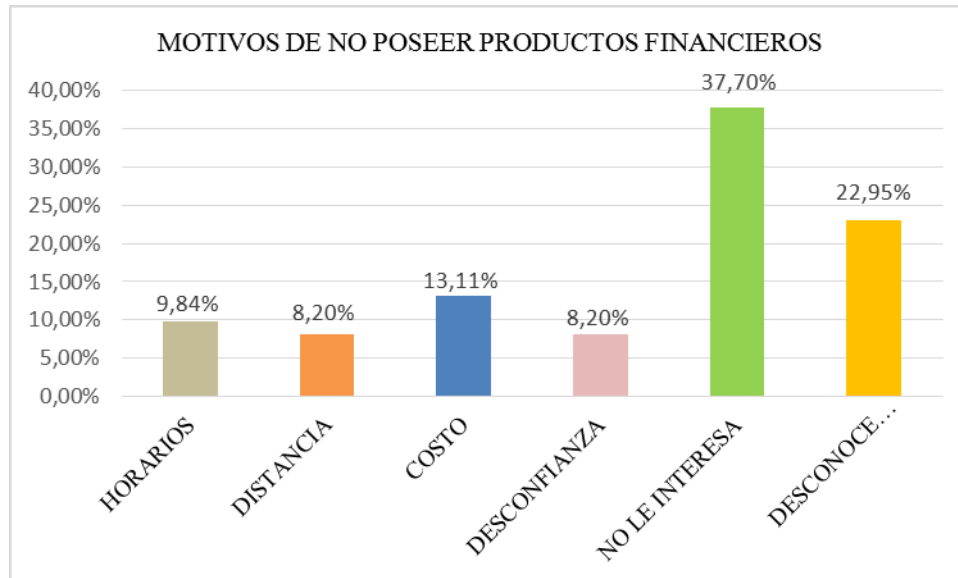


Figura 4. Motivos para no tener productos financieros

Tomando como base el ahorro como mecanismo primario de inclusión, un 57% de las personas encuestadas ahorran en una alcancía, como una forma tradicional de mantener un excedente de efectivo para futuras inversiones o eventos, mientras que 41%, no ahorran. Ver figura 5.

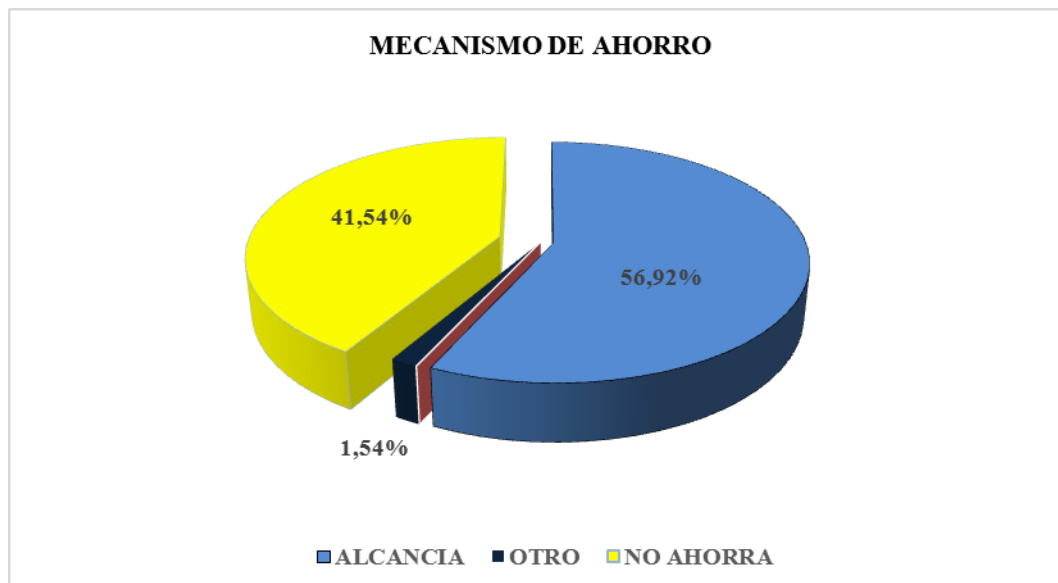


Figura 5. Mecanismo de ahorro

Dentro de los principales motivos para no ahorrar, como lo muestra el figura 6; es evidente el hecho que no le alcancen los ingresos lo cual representa al 50,79% de los encuestados que contestaron negativamente, seguido de un 25,40% que no saben cómo ahorrar y concluyen el 23% que no le interesa el tema.



Figura 6. Motivos para no ahorrar

Fuente: Elaboración propia

Ahora analizando la contraparte que corresponde al tema del financiamiento de la población, en una situación de escasez de recursos financieros; tal como lo explica el figura 6. la primera opción de financiación que representa un 44% opta por disminuir gastos; como segunda opción las personas eligen pedir dinero prestado, lo cual significa endeudarse y comprometer parte de un ingreso futuro, representado en un 27% y con un 23%, están las personas que toman la opción de gastar la reserva de ahorros que puedan tener; finalmente en una proporción menor el 6% de las personas optan por retrasarse en los pagos de sus obligaciones; de esta última opción se puede colegir que las personas, en los casos en que ven disminuidos sus ingresos, eligen primero ajustarse a su presupuesto y tomas otras opciones antes que incumplir con sus obligaciones.

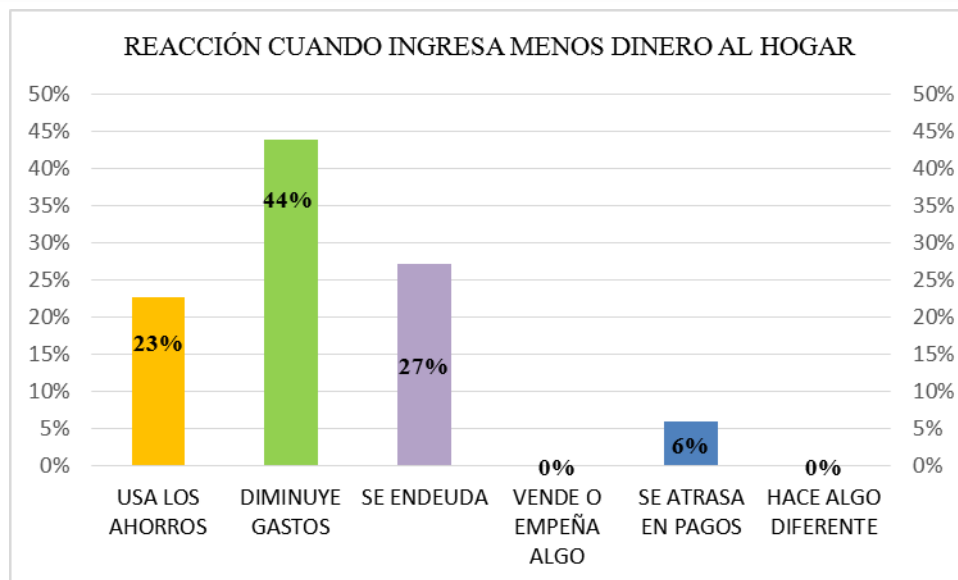


Figura 7. Reacción cuando ingresa menos dinero al hogar

Fuente: Elaboración propia

Para el tema de pedir préstamos a particulares en la modalidad de “paga diario” o también denominado “gota a gota” se nota en la tabla 3; una tendencia del 66% entre las personas que optaron por esta opción lo cual denota una preocupante penetración de un sistema informal de financiación y si lo contrastamos con la opción de vender o empeñar algún elemento para suplir alguna necesidad cuando ve disminuido su ingreso, podemos inferir que las personas no usan esta opción y se están comprometiendo de una manera más personal con un mercado informal de prestamistas, ya no solo garantizando un préstamo con algún objeto sino con su persona en particular.

Tabla 3. Prestamos con particulares (paga diario)

TIENE O HA TENIDO PRESTAMOS CON PARTICULARES TIPO PAGADIARIO/GOTA A GOTA	CANTIDAD	%
SI	43	66%
NO	22	34%
TOTAL	65	100%

Fuente: Elaboración propia

Independientemente del hecho que las personas manifiesten tener o no capacidad de ahorro o que se clasifiquen dentro de un grupo de ingresos bajo, cabe resaltar el interés de las personas por optar hacia una forma alternativa de ahorro, por lo cual ante la pregunta de si “estaría interesado en un mecanismo alternativo para ahorrar” se observa que un 58% de los encuestados si estarían interesados, mientras que un 41% no tienen interés por el tema. Ahora bien; complementando inmediatamente esta pregunta con la opción de poder ahorrar a través del pago de una factura de servicio público, se observa una tendencia similar de un 60% de personas interesadas, ante un 40% que no muestran algún interés. Ver figura 8.

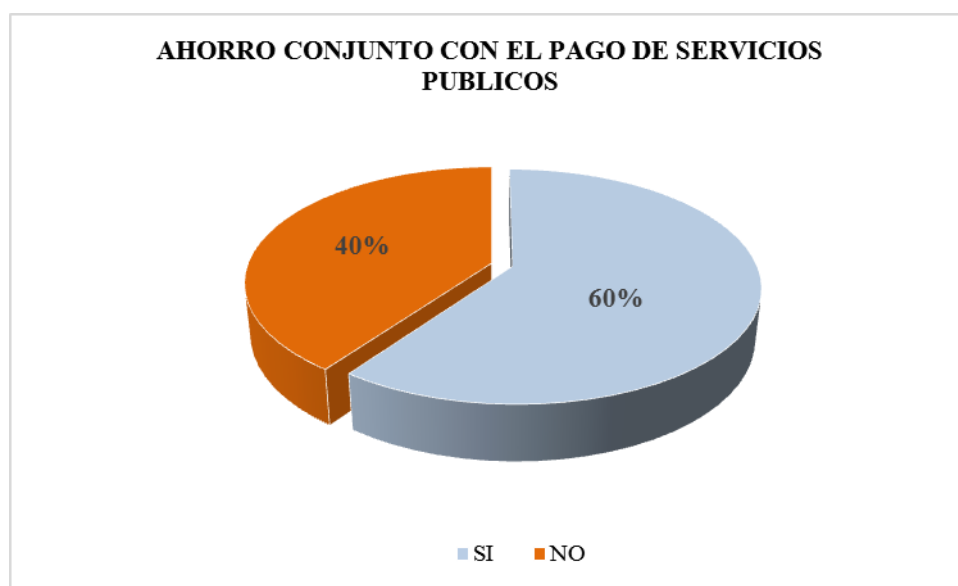


Figura 8. Disposición de ahorrar con el pago de un servicio público

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se indaga a los encuestados sobre el uso de tecnologías como el celular o internet para realizar transacciones y se evidencia que al respecto que el 97% no lo han hecho, lo que visibiliza el hecho de que por la edad y el grado de escolaridad el acceso a la internet y su uso no está dentro de sus actividades normales. No obstante a lo anterior al preguntársele sobre el deseo de realizar transacciones en la internet, el 55% sí le gustaría tener a la mano esta posibilidad.

6. Inferencia de los Resultados más Relevantes

Los comportamientos muestrales presentados en los resultados de la encuesta nos permite inferir, el comportamiento poblacional.

Para ello, se toma los tres principales resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, para dar el tratamiento estadístico inferencial.

El primer caso que se toma es el del porcentaje de inclusión financiera de la muestra, para compararlo con el referente del informe de inclusión financiera 2016, realizado por la entidad banca de las oportunidades; y deducir si la inclusión en adultos mayores es igual a la que sucede en Colombia. La muestra nos arrojó un porcentaje del 7% de los adultos mayores que poseen al menos un producto financiero; esta cifra se acerca a la descrita en el informe de inclusión financiera 2016, que presenta una cifra del 7,9%

De ahí surge la hipótesis si el comportamiento de la muestra es igual al del país.

Hipótesis nula $H_0 = 0,079$ Hipótesis alternativa $H_1 \neq 0,079$

Se realiza el contraste de proporciones a un nivel del 95% de confianza graficada así:

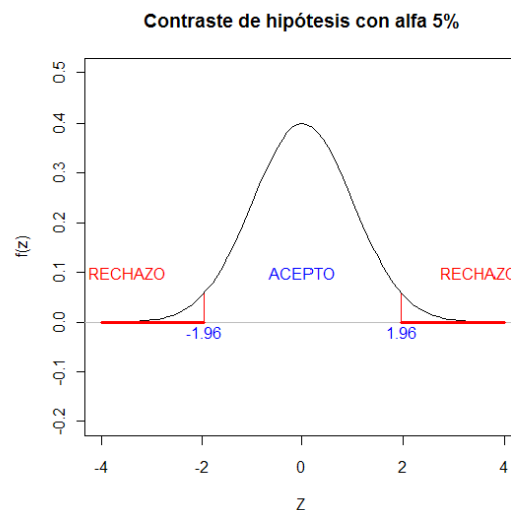


Figura 9. Valor Z para un 95% de confianza

Fuente: Anónimo, 2012

Calculamos con la siguiente fórmula:

(2)

$$Z = \frac{u_p - p}{\frac{p(1-p)}{\sqrt{n}}}$$

Donde:

Z= nivel de confianza al 95% = 1,96

P = Proporción muestral

P = Proporción Poblacional

n = muestra

Reemplazando (2) se calcula:

$$Z = \frac{0,07 - 0,079}{\frac{0,079*(1-0,079)}{\sqrt{65}}} \quad Z = -0,9972$$

Dado que el resultado se encuentra en la región de aceptación, se acepta la hipótesis de igualdad de proporciones.

Otro indicador importante para la investigación es el que arroja el porcentaje de endeudamiento con agentes informales denominados gota a gota, la cifra observada es del 66%, de personas que acuden a esta financiación. Revisando la bibliografía no se encontró indicadores de uso de esta forma de financiación, para lo cual como aporte de la presente investigación se estima el comportamiento poblacional de esta práctica, basado en los resultados obtenidos; a un 95% de nivel de confianza.

Calculamos con la siguiente fórmula:

Donde:

\hat{p} = Proporción muestral = 0,66(3)

Z = Nivel de confianza 95% = 1,96

p = probabilidad de éxito = 0,66

q = probabilidad de fracaso = 1 - p = 0,34

n = muestra

Reemplazando (3) se calcula:

$$0,66 \pm 1,96 \sqrt{\frac{0,66*0,34}{65}}$$

El resultado a un 95% de confianza determina que el porcentaje de que la población adulto

mayor se endeuda con prestamos gota a gota está entre el 54,48% y el 77,51%.

El uso del internet en las transacciones financieras, es un tema clave que potencializa la inclusión financiera y el uso de las TIC's; se contrasta dos escenarios, el índice presentado por el informe de inclusión que es del 45% de uso de la red, frente al indicador que arroja la encuesta de los adultos mayores del 55,38% que desean usar este canal transaccional.

Se realiza la prueba de hipótesis usando la formula (2) a un 95% de confianza.

Hipótesis nula $H_0 = 0,45$ Hipótesis alternativa $H_1 \neq 0,45$

$$Z = \frac{0,5538 - 0,45}{\sqrt{\frac{0,45*(1-0,45)}{65}}} \quad Z = 2,81$$

Dado que el resultado se encuentra en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis de igualdad de proporciones; lo que representa que no se podría suponer este crecimiento en la población objeto de la investigación.

7. Plan Estratégico de Inclusión Financiera

Según Porter (citado por Serna, 2008) la estrategia empresarial define la elección de los sectores en que va a competir la empresa y la forma en que va a entrar en ellos; la estrategia competitiva consiste en ser “diferentes”, lo cual significa elegir deliberadamente un conjunto de actividades para prestar una combinación única de valor.

La diferenciación hace parte de las estrategias genéricas del mismo autor y requiere la incorporación en el producto o servicio, de características tangibles o intangibles que el cliente perciba como diferentes... ; por otra parte manifiesta Porter (citado por Serna, 2008) que:

El enfoque de alta segmentación consiste en responder a esas necesidades y expectativas de un segmento o subsegmento claramente diferenciados. La microsegmentación permitirá llegar a la oferta de productos o servicios altamente diferenciados y focalizados. Conocer las necesidades y expectativas de cada uno de estos macrosegmentos es una condición necesaria en esta estrategia de mercado.
(p.8)

Abordando el tema de inclusión financiera en el adulto mayor, resulta muy pertinente el texto anterior ya que las cifras no favorecen a esta población, al tener bajas tasas de bancarización, un bajo nivel de educación formal y además menores ingresos económicos, lo cual resulta un reto importante al tratar de generar el cubrimiento de un servicio financiero a este segmento y que bajo los términos actuales ofrecidos por la entidades bancarias tradicionales resulta un tanto difícil por los parámetros de costo y accesibilidad ofrecidos.

Para asumir este importante reto debemos partir de la realización de un diagnóstico estratégico, tanto interno como externo, a través del análisis DOFA(Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), que sirva de referencia para el análisis de la situación actual, por lo cual es indispensable obtener información del entorno con el fin de identificar oportunidades y amenazas, las cuales se anticiparan y aprovecharan, igualmente este análisis va a permitir definir estrategias para aprovechar las fortalezas y prevenir las debilidades.

7.1 La DOFA

Tabla 4. La DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de gobierno en materia de inclusión financiera • Nuevo campo para investigación y desarrollo en el ámbito financiero • Capacitación para generar educación financiera • Falta de competencia especializada en esta área • El creciente desarrollo de las telecomunicaciones y los sistemas de información en las zonas rurales o más apartadas, posibilita programas de inclusión financiera más efectivos • Diversificar el mercado con población no incluida como cliente potenciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de actores informales con productos similares en el mercado del crédito y del ahorro • Generación de expectativas poco reales en los usuarios de futuros productos financieros por desinformación • Creación o aumento en imposiciones tributarias gubernamentales hacia productos financieros • Incremento de conflictos sociales y políticos que desvíen atención de recursos hacia temas de inclusión financiera • Inestabilidad en los ingresos de la población por políticas económicas gubernamentales • Resistencia de la población hacia la inclusión y hacia el cambio
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Principios y Valores de la población mayor para honrar sus obligaciones • Sistema financiero sólido y estructurado • Alto interés de la comunidad mayor por ser incluida financieramente • Confianza de la población en el sector financiero • Interés gubernamental por aumentar los índices de inclusión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajos ingresos de la población • Poca familiaridad con aspectos tecnológicos por parte de este tipo de población mayor • Baja escolaridad • Dificultades de acceso por distancia geográfica • Falta de convenios con entidades públicas y privadas • Dificultad de acceso a los servicios bancarios • Limitada coordinación y articulación con los otros programas sociales y entidades públicas y privadas vinculadas con el desarrollo local y la inclusión social. • Costo de la innovación

7.2 Análisis DOFA y Sus Estrategias

Tabla 5. Análisis DOFA

OPORTUNIDADES		AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de gobierno en materia de inclusión financiera • Nuevo campo para investigación y desarrollo en el ámbito financiero • Falta de competencia especializada en este tipo de mercado • El creciente desarrollo de las telecomunicaciones y los sistemas de información en las zonas más apartadas, posibilita programas de inclusión financiera más efectivos • Diversificar el mercado con población no incluida como cliente potenciales 		<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de actores informales con productos similares en el mercado del crédito y del ahorro • Generación de expectativas poco reales en los usuarios de futuros productos financieros por desinformación • Creación o aumento en imposiciones tributarias gubernamentales hacia productos financieros • Incremento de conflictos sociales y políticos que desvíen atención de recursos del temas de inclusión financiera • Inestabilidad en los ingresos de la población por políticas económicas gubernamentales • Resistencia de la población hacia la inclusión y hacia el cambio
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<ul style="list-style-type: none"> • Principios y Valores de la población mayor para honrar sus obligaciones • Sistema financiero sólido y estructurado • Alto interés de la comunidad mayor por ser incluida financieramente • Confianza de la población en el sector financiero • Interés gubernamental por aumentar los índices de inclusión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación con nuevos actores públicos y privados que permitan ampliar la acción de inclusión financiera en la población • Desarrollo de nuevos productos de acuerdo con el perfil demográfica y las necesidades de la población • Generación de procesos ágiles y confiables para vinculación de personas por primera vez al sector financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una estrategia de productos financieros de bajo costo para frenar la competencia informal que redunde en beneficios económicos a la población con necesidades de ahorro, protección y financiación • Vinculación de entidades públicas y privadas para generar programas de educación financiera en sectores excluidos de la población • Atraer personas excluidas con necesidades de financiación hacia el crédito formal a través de charlas y programas que generen una vinculación inicial

DEBILIDADES

- Bajos ingresos de la población
- Poca familiaridad con aspectos tecnológicos complejos por parte de este tipo de población
- Baja escolaridad
- Dificultades de acceso por distancia geográfica a entidades bancarias formales
- Falta de convenios con entidades públicas y privadas
- Dificultad de acceso a los servicios bancarios por falta de formalidad legal
- Limitada coordinación y articulación con los otros programas sociales y entidades públicas y privadas vinculadas con el desarrollo local y la inclusión social.
- Costo de la innovación

ESTRATEGIA DO

- Establecer nuevos canales tecnológicos simplificados tipo datafonos para transacciones financieras en establecimientos comerciales
- Desarrollo de aplicaciones sencillas para celulares de gama baja
- Articular al sector académico con programas de gobierno tipo “Bance de las Oportunidades” para generar programas de inclusión financiera
- Iniciar un programa de educación financiera que estimule el acceso consiente a la bancarización

ESTRATEGIA DA

- Generación de estrategias de ahorro con valores mínimos y sin que se generen costos agregados al ahorrador
 - Búsqueda de convenios con empresas tipo corresponsales bancarios que generen transaccionalidad con productos de ahorro, crédito y seguros
 - Socialización en la población a través del sector privado del cubrimiento de los micro seguros por fallecimiento, maternidad, invalidez, accidentalidad, desempleo, riesgos del hogar por eventos naturales
-

7.3 Plan de Acción Estratégico

Tabla 6. Plan de acción estratégico

ESTRATEGIAS	Generar una estrategia de productos financieros de bajo costo para frenar la competencia informal que redunde en beneficios económicos a la población con necesidades de ahorro, protección y financiación	Asociación con nuevos actores públicos y privados que permitan ampliar la acción de inclusión financiera en la población	Iniciar un programa de educación financiera que estimule el acceso consiente a la bancarización
ACCIONES	Diseño de productos financieros enmarcados en la ley y basados en la tecnología de dispositivos de comunicación móviles de gama baja, redes de datos de telefonía celular, dispositivos tipo datafonos, donde en este diseño prime la satisfacción de necesidades de una población con características particulares, diferentes al cliente de la banca tradicional	Búsqueda de convenios con entidades financieras, empresas de servicios y de servicios públicos con la estructura necesaria, para permitir una transaccionalidad que implique poder realizar operaciones de recaudos y retiro de dineros de productos financieros, así como la venta de los mismos	Tomar los programas de educación financiera existentes y adaptarlos a la población objeto con el fin de ambientar, términos y situaciones al medio
RESPONSABLES	Sector financiero, sector de la tecnología y de las telecomunicaciones	Sector tecnológico, sector privado, sector servicios	Academia, sector financiero, sector público
METAS	Generación de productos de trámite y uso simplificado, para las líneas de ahorro, crédito y microseguros que funcionen para el usuario final con tecnología básica	Convenios intersectoriales para prestación de servicios financieros	Programas de educación financiera en varios niveles llevados directamente a las comunidades

7.4 Presupuesto Plan Estratégico de Acción

Tabla 7. Presupuesto

ACIVIDAD ESTRATÉGICA 1	
<i>Actividades principales</i>	Iniciar un programa de educación financiera que estimule el acceso consiente a la bancarización
<i>Actividades secundarias</i>	Creación de videos orientados a explicar los diferentes productos del sector financiero Realización de charlas inductivas hacia la bancarización
	RECURSOS
<i>Financieros</i>	\$ 4.000.000
<i>Humanos</i>	2 personas orientadas hacia la elaboración de medios audiovisuales y docencia
	METAS
	100 adultos mayores capacitados en temas financieros mensuales
ACIVIDAD ESTRATÉGICA 2	
<i>Actividades principales</i>	Asociación con nuevos actores públicos y privados que permitan ampliar la acción de inclusión financiera en la población
<i>Actividades secundarias</i>	Búsqueda de convenios con entidades financieras, Cooperativas, empresa de apuestas permanentes, empresas de servicios públicos domiciliarios, empresas de giros y recaudos, etc. Con el objetivo de vincular la población objeto a través de productos de ahorro, créditos y microseguros
	RECURSOS
<i>Financieros</i>	\$ 10.000.000
<i>Humanos</i>	2 personas orientadas al área comercial y legal
	METAS
	Firma de 4 convenios mensuales con diversas entidades
ACIVIDAD ESTRATÉGICA 3	
<i>Actividades principales</i>	Generar una estrategia de productos financieros de bajo costo para frenar la competencia informal que redunde en beneficios económicos a la población con necesidades de ahorro, protección y financiación
<i>Actividades secundarias</i>	Diseño de productos a través de aplicaciones para móviles de gama baja
	RECURSOS
<i>Financieros</i>	\$ 20.000.000
<i>Humanos</i>	2 personas orientadas al área tecnológica y de programación
	METAS
	creación de una app financiera para celulares gama baja en el primer mes

7.5 Propuesta de Implementación y Evaluación del Plan de Acción

Se establece el proceso de implementación y evaluación de la propuesta; que abarca los parámetros definidos en la formulación y que nos da la pauta para el monitoreo de las actividades y el control de los resultados.

En principio, la formulación está definida en la propuesta de esta investigación (Plan de acción estratégico), en donde se presenta los cursos alternos de acción requeridos para llevar a cabo un estrategia de inclusión financiera a la población objeto de la investigación.

El monitoreo de las actividades, se refiere a las verificaciones constantes que se realizan para controlar la ejecución de las actividades, para ello debe establecerse pautas de temporalidad y responsabilidad.

El control de resultados, permite evaluar los logros del plan de acción, de acuerdo a las metas establecidas, en cada una de las actividades.

Estas actividades de monitoreo y evaluación, se definen en la tabla 6 y 7.

Tabla 8. Monitoreo del Plan de Acción en el Desarrollo

Qué	Revisión continua de los avances del plan en todos sus niveles
Por qué	Identificar incidentes y buscar soluciones
Cuándo	Continuamente, según cronograma de FUNDAMICOL
Cómo	Visitas de campo, registros e informes

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla 7, el monitoreo es una revisión continua y concomitante a los avances del plan, que busca identificar situaciones para tomar medidas de solución a través de visitas de campo, llevar registros y presentar informes.

En las actividades de evaluación (control de resultados), descritos en la tabla 8, se reúne la información disponible para determinar el impacto en el objetivo propuesto y medir la eficacia del plan; haciendo evaluaciones a la mitad, al final y posterior al plan; por evaluaciones hechas

interna y externamente (según lo determine Fundamicol).

Tabla 9. Evaluación del plan de acción

Qué	Reunir y analizar información para determinar el impacto en el objetivo
Por qué	Medir eficacia del plan; determinar si se logra el objetivo; contar con lecciones aprendidas
Cuándo	Se hacen evaluaciones a la mitad del plan, al final del plan y después de la ejecución.
Cómo	Evaluación interna y externa

Fuente: Elaboración propia

7.6 Impacto general en los índices de inclusión financiera

A diciembre de 2017 y de acuerdo a cifras oficiales mostradas en la página web del sitio la banca de las oportunidades, el índice de bancarización, en Colombia, llega a un 79,9%, donde existen 27 millones de adultos con al menos un producto financiero y adicional, existen 112.821 puntos de acceso al sistema financiero, establecidos a través de oficinas y de corresponsales bancarios. Si tenemos en cuenta este par de indicadores anteriormente mencionados, es posible a través de la planeación estratégica planteada, aportar, así sea en forma mínima, en el incremento de estos índices.

Por otro lado, con este trabajo, en temas de educación financiera se espera lograr un impacto positivo, ya que si miramos el antecedente del tema, resulta bastante reciente, ya que solo hasta mediados de 2017, el Gobierno colombiano presentó la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (EEF) como resultado de un esfuerzo conjunto entre las diferentes instancias públicas que conforman la Comisión Intersectorial de Educación Económica y

Financiera, con el apoyo técnico del Banco Mundial y la participación de la Subcomisión Consultiva. A través de la Estrategia Nacional de EEF se definió una hoja de ruta con objetivos y líneas de acción claras que se espera, permitan de manera coordinada y eficiente, elevar el conocimiento, capacidades y habilidades de los colombianos en aspectos relacionados con temas económicos y financieros que les brinden herramientas para administrar mejor sus finanzas personales, gestionar los riesgos que enfrentan y tomar decisiones informadas.

La necesidad de desarrollar una Estrategia Nacional de EEF se hizo evidente, entre otras cosas, como consecuencia de varios diagnósticos en los que se concluyó que los colombianos presentan bajos indicadores en torno a sus conocimientos y habilidades económicas y financieras, a pesar de que en el país existen numerosas iniciativas públicas y privadas orientadas a fortalecer estos temas. Dentro de los diagnósticos realizados se destacan el del Banco Mundial (2012) que concluye que hay diferencias entre la conducta prevista y la conducta real de los colombianos. Por ejemplo, mientras el 94% afirmó elaborar un presupuesto, apenas el 23% conocía con claridad el valor de sus gastos. Similarmente, mientras al 88% de los encuestados les preocupaba su situación financiera en la vejez, apenas el 41% estaba realizando acciones concretas para protegerse en esta etapa de la vida. Reporte de inclusión financiera (2016).

8. CONCLUSIONES

Al parecer no hay evidencia de que existan investigaciones que pronostiquen, validen o informen porcentajes de uso de créditos informales llamados gota a gota.

Los adultos mayores son el segmento minoritario en la inclusión financiera, al parecer por su baja educación escolar y por estar distanciados del uso de las tecnologías de información y comunicación, con fines financieros.

En el grupo de adultos mayores que no ahorran; se presenta un porcentaje alto que no sabe cómo ahorrar (25,40%) y los que no le interesa el tema (23%), estos porcentajes indican que al parecer si pueden hacerlo por contar con recursos sobrantes, podría decirse que la falta de educación financiera, coadyuva en agudizar el problema.

El gota a gota es una fuente de primera línea a la hora de endeudarse, su facilidad de acceso y su simplicidad, lo hacen atractivo a las personas; esta opción de endeudamiento crea un rezago con los medios formales, quitándoles una buena participación de mercado.

Los adultos mayores de estos estratos sí desean ahorrar, hay una proporción del 58% que está interesado; esto define también su deseo de seguir viviendo y que tienen en cuenta aún el factor futuro.

Se les dio una opción clara de ahorro, el cual consistía en hacerlo a través del pago de servicios públicos, la reacción es optimista puesto que el 60% de los encuestados si considera esta oportunidad.

9. RECOMENDACIONES

Se hace necesario un trabajo conjunto en todos los niveles y con todos los sectores estratégicos para sacar adelante cifras negativas en materia de inclusión financiera ya que comparativamente con países líderes de la región estamos rezagados en este aspecto, esto se hace a través de un programa de educación financiera a la población adulto mayor con el objeto de combatir la informalidad en ahorro y créditos

Es la tecnología una forma democrática e incluyente que abarca a todos los sectores de la población y por ende debe ser usada en forma inteligente para simplificar el reto de la inclusión financiera lo cual debe ser incentivado permanentemente e todos los niveles a través de políticas públicas, a través de optimizar patentes de desarrollo de software que posibiliten estructurar tecnologías blandas en herramientas tecnológicas que se usen en la población objeto

Las necesidades financieras que no se han logrado suplir de manera formal, vienen siendo llenadas de manera informal por actores ilegales que generan unos costos económicos y sociales que no permiten un desarrollo adecuado para poblaciones vulnerables que luchan en desigualdad de condiciones y aquí es donde el estado debe intervenir de forma contundente para frenar este tipo de fenómenos que inciden en un amplio margen de personas a través de programas de educación financiera, donde se cree conciencia financiera y se eliminen falsos prejuicios y expectativas negativas en estos aspectos. Buscando coyunturas asociativas publico-privadas enfocadas a la inclusión financiera de la población objeto

BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (2012). Varianza, método de calculo. Recuperado de:
<http://www.ugr.es/~mvargas/Infe1.pdf>
- Banca de las Oportunidades.(2016). Reportes de inclusión financiera.2016. Recuperado de:
<http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/%2a>
- Berrio, J. (2016). Determinantes de la inclusión financiera en Colombia. Recuperado del sitio de internet: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/21045>
- Cano, C., Esguerra, M., García, N., Rueda, L & Velasco, A. (2013). Acceso a Servicios Financieros en Colombia. Recuperado del sitio de internet del Banco de la República:
http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf
- Castillo, J. (2015). La bancarización como herramienta de inclusión financiera en el marco del desarrollo económico de Colombia. Universidad de los Andes. Bogotá. Colombia.
Recuperado de:<https://repositorio.uniandes.edu.co/xmlui/handle/1992/6132>
- Cull, R, Tilman, E & Nina, H. (2014). “La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto”, Enfoques n.º 92, Washington, DC: CGAP. Recuperado de:
<https://www.microfinancegateway.org/es/library/la-inclusi%C3%B3n-financiera-y-el-desarrollo-pruebas-recientes-de-su-impacto>
- De Moya, R. (2002). El Proyecto Factible: una modalidad de investigación. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 3(e), p. 1.
- García, G. (2013). Evolución de la bancarización en el área metropolitana de Bucaramanga: una revisión desde la óptica de los diferentes productos financieros, 2007-2011. Criterio Libre, 11 (19), 51-65.
- Granda, C. (2017). Ahorro y crédito en Colombia: una perspectiva desde el equilibrio general. Ensayos sobre inclusión financiera. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/316583271_Ahorro_y_credito_en_Colombia_una_perspectiva_desde_el_equilibrio_general
- Guerrero, R., & Yépez, M. (2015). Factores asociados a la vulnerabilidad del adulto mayor con

alteraciones de salud. *Universidad y Salud*, 17(1), 121-131.

Informe especial de estabilidad financiera. Marzo de 2014 Recuperado:

http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/iepref_mar_7_2014_0.pdf

Inglada, M; Sastre, J & Bilbao, M. (2015). Importancia de los microcréditos como instrumento de financiación en el desarrollo social. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13(E) 89-99.

Jaramillo, A & Daher, M. (2015). El ahorro como estrategia de intervención social para la superación de la pobreza: estudio cualitativo sobre experiencias de ahorro de personas chilenas. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1269- 1284.

Medina, I & Florido, Á. (2010). Microcrédito y desarrollo: financiamiento de proyectos sociales. *Espiral*, 16(E) 105-137.

Ortiz, S & Núñez, J. (2017). Inclusión Financiera: diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía* recuperado de:

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39152051004>> ISSN 1132-2799

Roa, M. (2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Acceso, Uso y Calidad.

Boletín, CEMLA. Recuperado

de:https://www.researchgate.net/publication/275334117_Financial_Inclusion_in_Latin_America_and_the_Caribbean_Access_Usage_and_Quality.

Rodríguez, M. (2010). El Microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. Recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co/2133/1/Tesis_Maria_Demelza_Rodriguez.pdf

Rodriguez, S& Riaño, R. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares. *Revista Estudios Gerenciales*, 32(2016). 14-24.

Serna, H. (2008). Introducción. Concepto de administración estratégica. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/299567053/Resumen-de-Humberto-Serna>

Soto, M. (2016). Microcréditos y educación financiera como factores clave del crecimiento económico en Colombia. Recuperado de: [Hdl.handle.net](http://hdl.handle.net). Available at:

<http://hdl.handle.net/10654/15508>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). Encuesta de demanda inclusión financiera en Colombia (2016) Recuperado de:

http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-03/Encuesta_demanda_inclusi%C3%B3n_financiera_1.pdf

Tafur, C. (2009). Bancarización: una aproximación al caso colombiano a la luz de américa latina. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 13-37.


Tamayo, C. et al. (2017). Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia. Recuperado de <http://marketing.asobancaria.com/ensayos-sobre-inclusi%C3%B3n-financiera-en-colombia-typ?submissionGuid=d80bc6ef-9fee-4168-9444-b81f9efb2545>

Villarreal, R. (2008). Una mirada al Grameen Bank y al microcrédito en Colombia. *Equidad Y Desarrollo*, (10), 47-60. <https://doi.org/10.19052/ed.265>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios Educación de calidad al alcance de todos		ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS		
PROYECTO "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR ADSCRITOS A LA FUNDACIÓN FUNDAMICOL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"				FOLIO # 001 CÚCUTA
Objetivo. Identificar el comportamiento de la inclusión financiera en población vulnerable y no bancarizada de la ciudad de Cúcuta. El presente instrumento se aplica a personas en situación de vulnerabilidad, y que hagan parte de los estratos uno y dos preferiblemente.				
I. DATOS PERSONALES				
1. EDAD	<u>67</u>	2. GÉNERO.	a. Masculino <input checked="" type="checkbox"/>	b. Femenino <input type="checkbox"/>
3. ESTADO CIVIL.			c. Unión libre <input type="checkbox"/>	d. Separado <input type="checkbox"/>
a. Soltero <input type="checkbox"/>	b. Casado <input checked="" type="checkbox"/>		e. Viudo <input type="checkbox"/>	
4. HIJOS	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	Cuántos?	<u>2</u>	
5. OCUPACIÓN.				
a. Empleado <input type="checkbox"/>	b. Independiente <input checked="" type="checkbox"/>	c. Ambos <input type="checkbox"/>	d. Sin ocupación <input type="checkbox"/>	
6. ESTUDIOS				
a. Primaria <input checked="" type="checkbox"/>	b. Secundaria <input type="checkbox"/>	c. Técnico <input type="checkbox"/>	d. Tecnológico <input type="checkbox"/>	
f. Profesional <input type="checkbox"/>	f. Otros <input type="checkbox"/>	cual?	e. No tiene <input type="checkbox"/>	
7. VIVIENDA.				
a. Propia <input type="checkbox"/>	b. Arrendada <input type="checkbox"/>	c. Familiar <input checked="" type="checkbox"/>	8. BARRIO. <u>Comunales</u>	
9. TIEMPO EN LA VIVIENDA.				
a. De 0 a 3 años <input type="checkbox"/>	d. De 3 a 6 años <input checked="" type="checkbox"/>	c. más de 6 años <input type="checkbox"/>	10. ESTRATO. <u>2</u>	
11. CUANTAS PERSONAS CONFORMAN SU HOGAR.	<u>2</u>			
12. VEHICULO.				
a. Carro <input type="checkbox"/>	b. Moto <input type="checkbox"/>	c. Bicicleta <input type="checkbox"/>	d. Ninguno <input checked="" type="checkbox"/>	
13. POSEE CELULAR.				
SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	a. Alta gama <input type="checkbox"/>	b. Media <input type="checkbox"/>	c. Baja <input type="checkbox"/>
14. NIVEL DE INGRESOS PROMEDIO MENSUAL.				
a. Menor o igual a \$500.000 <input type="checkbox"/>	b. De \$500.000 a \$1.000.000 <input checked="" type="checkbox"/>	c. De \$1.000.001 a \$1.500.000 <input type="checkbox"/>	d. Más de \$1.500.000 <input type="checkbox"/>	
15. SUS INGRESOS MENSUALES PROMEDIO PROVIENEN DE.				
a. Su trabajo <input checked="" type="checkbox"/>	b. Ayuda familiar <input type="checkbox"/>	c. Subsidios <input type="checkbox"/>	d. negocio <input type="checkbox"/>	e. renta <input type="checkbox"/>
				f. pensión <input type="checkbox"/>
II. DATOS FINANCIEROS				
16. POSEE PRODUCTOS FINANCIEROS	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	por favor pase a la pregunta 19 hasta la 30 por favor pase a la pregunta 17 y 18 y luego a la pregunta 31 en adelante		
17. AUNQUE AHORA NO TENGA NINGUNO DE ESTOS TIPOS DE SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS, ¿ALGUNA VEZ EN SU VIDA HA TENIDO CUALQUIERA DE ELLOS?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
18. AUNQUE AHORA NO TENGA NINGUNO DE ESTOS TIPOS DE SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS, ¿ESTARÍA REALMENTE INTERESADO EN TENER ALGUNO DE ELLOS ?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
19. QUE PRODUCTOS TIENE CON ENTIDADES FINANCIERAS				
a. Créditos <input type="checkbox"/>	Cuántos? _____	b. Cuenta de Ahorros <input type="checkbox"/>	Cuántos? _____	
c. Seguros <input type="checkbox"/>	Cuántos? _____	d. CDT's <input type="checkbox"/>	Cuántos? _____	e. otro? <input type="checkbox"/> cual? _____
20. SI POSEE CUENTA DE AHORROS, HACE CUANTO TIEMPO APERTURO ESTE PRODUCTO				
a. un año o menos <input type="checkbox"/>	b. más de un año y menos de tres <input type="checkbox"/>	c. mas de tres años <input type="checkbox"/>	d. No recuerda <input type="checkbox"/>	e. No Aplica <input type="checkbox"/>
21. SI POSEE CUENTA DE AHORROS, ¿CADA CUANTO TIEMPO LA UTILIZA?				
a. Semanal <input type="checkbox"/>	b. Quincenal <input type="checkbox"/>	c. Mensual <input type="checkbox"/>	d. Trimestral <input type="checkbox"/>	
e. Semestral <input type="checkbox"/>	f. Anual <input type="checkbox"/>	g. No la utiliza <input type="checkbox"/>	e. No Aplica <input type="checkbox"/>	
22. SI POSEE CRÉDITO, ¿HACE CUÁNTO TIEMPO TIENE SU OBLIGACIÓN CREDITICIA?				
a. Hasta 6 meses <input type="checkbox"/>	b. Entre 7 meses y 1 año <input type="checkbox"/>	c. Mayor a 1 año <input type="checkbox"/>	d. No Aplica <input type="checkbox"/>	e. No Aplica <input type="checkbox"/>
23. SI POSEE CRÉDITO ¿HA PRESENTADO MORA EN EL PAGO DE SU CRÉDITO?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	No Aplica <input type="checkbox"/>		
24. SI LA RESPUESTA ANTERIOR FUE SI ¿CUAL FUE EL MOTIVO DEL ATRASO EN SU OBLIGACIÓN?				
a. disminución en las ventas <input type="checkbox"/>	b. incumplimiento de sus clientes <input type="checkbox"/>	c. perdida del capital por robo <input type="checkbox"/>	d. otros <input type="checkbox"/>	e. No Aplica <input type="checkbox"/>
detalle de otros motivos: _____				

 <p>UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios Educación de calidad al alcance de todos</p>	<h3>ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS</h3>
PROYECTO "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR ADSCRITOS A LA FUNDAION <i>FUNDAMICOL</i> DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"	
FOLIO # 001 CÚCUTA	
<p>25. SI LAS 2 RESPUESTAS ANTERIORES FUERON SI, POR FAVOR RESPONDA, ¿POR CUÁNTO TIEMPO?</p> a. Menor a 1 mes <input type="checkbox"/> b. Entre 1 mes y 2 meses <input type="checkbox"/> c. Entre 2 y 4 meses <input type="checkbox"/> d. Más de 4 meses <input type="checkbox"/> e. Deuda castigada <input type="checkbox"/> e. No Aplica <input type="checkbox"/>	
<p>26. CONOCE LAS CONSECUENCIAS DEL NO PAGO OPORTUNO DE SUS OBLIGACIONES <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>27. TIENE O HA TENIDO PRESTAMOS CON PARTICULARES TIPO PAGADIARIO/GOTA A GOTA <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>28. SU BANCO, LE HA BRINDADO ALGÚN TIPO DE EDUCACION FINANCIERA PARA SUS PRODUCTOS <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO (Significa que el banco le ha informado detalladamente respecto al cubrimiento, beneficios, costos, gastos o intereses de cada producto)</p>	
<p>29. ¿EN CASO POSITIVO, MENCIONE EL MEDIO POR EL CUAL SE LE BRINDO INFORMACION</p> a. en la apertura del producto <input type="checkbox"/> b. revistas o folleto <input type="checkbox"/> c. radio y/o TV <input type="checkbox"/> d. Internet / pagina de la entidad <input type="checkbox"/> e. en charlas <input type="checkbox"/> e. otros <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	
<p>30. ¿CUÁL SERIA EL MEDIO DE SU PREFERENCIA PARA BRINDARLE INFORMACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA?</p> a. Celular <input type="checkbox"/> b. Redes sociales <input type="checkbox"/> c. Correo electrónico <input type="checkbox"/> e. Volantes <input type="checkbox"/> d. Charlas presenciales <input type="checkbox"/> g. Otro ¿cuál? _____	
<p>31. SELECCIONE EL MOTIVO DE NO POSEER PRODUCTOS FINANCIEROS</p> a. Tiempo-horarios <input type="checkbox"/> b. Distancia-difícil acceso <input checked="" type="checkbox"/> c. Costo <input type="checkbox"/> e. Desconfianza <input type="checkbox"/> f. no le interesa <input type="checkbox"/> g. desconoce funcionamiento <input type="checkbox"/>	
<p>32. CUAL ES EL MECANISMO DE AHORRO EN SU HOGAR</p> a. Alcancia <input type="checkbox"/> b. natillera comunal <input type="checkbox"/> c. otro <input type="checkbox"/> Cuál _____ No ahorra <input checked="" type="checkbox"/>	
<p>33. EL MOTIVO PARA NO PODER AHORRAR ES</p> a. No le alcanzan los ingresos <input checked="" type="checkbox"/> b. No sabe cómo <input type="checkbox"/> c. No le interesa <input type="checkbox"/> d. Otro motivo _____	
<p>34. EN LOS MESES QUE INGRESA MENOS DINERO A SU HOGAR NORMALMENTE QUE HACE:</p> a. usa los ahorros <input type="checkbox"/> b. disminuye gastos <input type="checkbox"/> c. se endeuda <input checked="" type="checkbox"/> d. vende o empeña algo <input type="checkbox"/> e. se atrasa en pagos <input type="checkbox"/> f. hace algo diferente <input type="checkbox"/> ¿ que hace? _____	
<p>35. TIENE O HA TENIDO PRESTAMOS CON PARTICULARES TIPO PAGADIARIO/GOTA A GOTA <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>36. ESTARIA INTERESADO EN UN MECANISMO ALTERNATIVO PARA AHORRAR <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	
<p>37. ESTARIA DISPUESTO A AHORRAR A TRAVES DE LA FACTURA DE PAGO DE ALGUN SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>38. ESTARIA DISPUESTO A ADQUIRIR UN CREDITO PARA PAGAR MENSUALMENTE A TRAVES DE LA FACTURA DE PAGO DE ALGUN SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
Si las dos respuestas anteriores fueron negativas, por favor explique el motivo _____	
<p>39. ¿ALGUNA VEZ HA USADO SU CELULAR PARA HACER CUALQUIER TRANSACCIÓN FINANCIERA? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	
<p>40. SI SU RESPUESTA FUE NO ¿LE GUSTARÍA UTILIZAR SU CELULAR PARA HACER TRANSACCIONES FINANCIERAS? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>41. ¿ALGUNA VEZ HA USADO INTERNET PARA HACER CUALQUIER TRANSACCIÓN FINANCIERA? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>	
<p>42. SI SU RESPUESTA FUE NO ¿LE GUSTARÍA UTILIZAR EL INTERNET PARA HACER TRANSACCIONES FINANCIERAS? <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p>	
<p>CONSENTIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. De acuerdo con la ley estatutaria 1581 de 2012 sobre la protección de datos y sus normas concordantes; autorizo como titular de mis datos personales; para que estos, estén bajo la responsabilidad de la Corporación Universitaria Minuto de Dios "UNIMINUTO", y solo sean tratados para ser incorporados a una base de datos y con fines estadísticos; de uso exclusivo al proyecto "Plan estratégico de bancarización para la inclusión financiera de la población de Cúcuta"</p>	

ANEXO 2. LISTADO DE ASISTENCIA

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS

PROYECTO "PLAN ESTRATÉGICO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR ADSCRITOS A LA FUNDACION FUNDAMICOL DE LA CIUDAD DE CÚCUTA"



#	NOMBRE	CEDULA	BARRIO	COMUNA	FIRMA
1	Baudilio Guerrero Ortega	5.439.674.	Carmorales.	7	Baudilio Guerrero Ortega
2	Georgina Pacheco Delgado	27.613.933.	Camilo Daza.	7	Georgina Pacheco Delgado
3	Carmen Gonzalez Lozano	27.632.424.	Camilo Daza.	7	Carmen Gonzalez
4	Maria Belen Archila.	37.251.137.	Camilo Daza.	7	Maria Belen Archila
5	José de Jesús Lindarte	13.370.922.	Camilo Daza	7	José de Jesús Lindarte
6	Myriam Rodríguez Parodi.	60.237.637.	La Hermita	7	Myriam Rodríguez Parodi
7	Luis Eduardo Ropera Lindarte	13.371.019.	Camilo Daza.	7	Luis Ropera
8	Irabelica Pabón Ortíz	60.277.977.	Buenos Aires.	7	Irabelica Pabón
9	Jorge Vera Vera.	5.925.635.	Camilo Daza	7	Jorge Vera Vera
10	Luis Alfonso Archila Vergel	13.241.499.	Camilo Daza.	7	Luis Archila
11	Maria Soraida Ropera Lindarte.	27.851.911	Camilo Daza.	7	Soraida Ropera
12	Maria Gladys Castillo Durán	37.804.760.	Buenos Aires	7	Maria Castillo

OBSERVACIONES:

ANEXO 3. TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

FORMATO PARA TABULAR LAS ENCUESTAS practica(1) (Autoguardado) [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

PREGUNTA	DATOS PERSONALES																																							
	1	2		3		4		6					7		8			9			10	11		12																
	Edad	SEXO		ESTADO CIVIL		HIJOS		OCUPACION	ESTUDIOS					VIVIENDA		BARRIO	TIEMPO EN LA VIVIENDA			ESTRATO	PERSONAS EN EL ROGAR	VEHICULO																		
	F	M	SOLTERO	CASADO	UNICAMENTE SEPARADO	VUOLDO	SI	NO	QUANTOS	EMPLEADO	INDEPENDIENTE	AMBOS	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	TECNOLOGICO	PROFESIONAL	OTROS	CUAL?	NO TIENE ESCOLARIDAD	PROPIA	ARRENDADA	FAMILIAR	BARRIO	< 0 = 3 AÑOS	DE 3 A 6 AÑOS	> 6 AÑOS	1	2	3	#	CARRO	MOTO	BICICLETA	NINGUNO					
52	57		1		1				3		1			1							1			1		1														
53	64		1	1					6	1				1							1			LA HERMITA		1		1				2								
54	67		1	1					1		1			1							1			LA HERMITA		1		1				1								
55	61		1			1			5			1		1							1			BUENOS AIRES		1		1				1								
56	55		1		1				3					1	1							1		MOTILONES		1		1				4								
57	54		1			1			4		1				1								1	CORMORANES		1		1				4								
58	55		1		1				3				1	1									1	MOTILONES		1		1				3								
59	55		1		1				4		1			1							1			MOTILONES		1		1				2		1						
60	59		1			1	1		3		1			1							1			CRISPIN DURAN		1		1				4								
61	55		1		1				4		1			1							1			MOTILONES		1		1				1								
62	61		1		1				3		1			1							1			CRISPIN DURAN		1		1				3		1						
63	70		1			1	1		7				1	1							1			CRISPIN DURAN		1		1				3								
64	62		1		1				4		1			1							1	1		CAMILO DAZA		1		1				3								
65	63		1		1				6	1				1							1			BUENOS AIRES		1		1				3								
TOTALES POR RESPUESTA	63,4	26	33	14	23	13	7	8	64	1	4,6	5	30	0	30	46	12	0	0	7	50	8	7		13	17	35	42	23	0	3,04615385	3	8	7	47					

CUADRE CON 65 Encuestas