

ESTRATEGIAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS ESTRATOS UNO Y DOS EN  
LA CIUDAD DE MANIZALES

Por:

LEIDY JOHANA CARDONA ARROYAVE

ERIKA VANESSA GIL LATORRE

Tutor:

VICTOR HERNANDO MACIAS RAMIREZ

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICOS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEDE –MANIZALES CALDAS

2023

## Contenido

Introducción .....	3
Capítulo 1. Problema de Investigación .....	4
1.1 Objetivos .....	8
1.1.2 Objetivo general .....	8
Capítulo 2. Marco Teórico .....	10
2.1 Estado del Arte .....	10
2.1.1. Contexto Internacional .....	10
2.1.2. Contexto Nacional .....	13
2.1.3. Contexto Local .....	15
Capítulo 3. Marco Conceptual .....	18
3.1. El Cooperativismo Mundial y Local .....	18
3.1.1 Cooperativismos en el Mundo. ....	18
3.1.2. Cooperativismo en Colombia .....	19
3.1.3. Aportes de la Inclusión Financiera .....	22
3.1.4. Economía Solidaria en Colombia .....	25
3.1.6. Prácticas de un buen Gobierno Corporativo .....	29
Capítulo 4. Marco legal de las Cooperativas en Colombia.....	32
Capítulo 5. Diseño Metodológico .....	34
5.1.1. Enfoque de Investigación .....	34
5.1.2. Diseño Metodológico .....	35
5.1.3. Estudio de Caso .....	36
5.1.4. Población y Muestra .....	37
6. Capitulo Cinco. Resultados.....	41
6.1. Caracterización de la población .....	41
6.1.1. Sexo.....	41
6.1.2. Estrato Socioeconómico.....	42
6.1.1. Nivel Educativo .....	43
6.1.2. Rango de edad.....	44
6.1.3. Estado laboral.....	45
6.2. Análisis de acceso al crédito e inclusión financiera.....	45

6.3. Estrategias de Una Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Inclusión Financiera en Estratos uno (1) y dos (2) de la Ciudad de Manizales .....	54
6.3.1. Estrategias para combatir el agiotismo y ganar la confianza del consumidor .....	54
6.3.2. Estrategias basadas en nuevos productos para la inclusión .....	55
7. Conclusiones .....	58
8. Recomendaciones .....	60
Referencias Bibliograficas .....	61
Anexos .....	63

### Lista de Figuras

Figura 1 Sexo .....	42
Figura 2 Estrato socioeconómico .....	43
Figura 3 Nivel Educativo .....	43
Figura 4 Edad .....	44
Figura 5 Estado laboral .....	45
Figura 6 Productos financieros .....	46
Figura 7 Productos en entidades cooperativas .....	47
Figura 8 Créditos en entidades financieras .....	48
Figura 9 Entidades de productos de crédito .....	49
Figura 10 Créditos con gota a gota .....	50
Figura 11 Razones de acceso a préstamos con gota a gota .....	50
Figura 12 Identificación de barreras .....	51
Figura 13 Percepción sobre los ingresos .....	52

### Lista de Tablas

Tabla 1 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 Selección de expertos .....	38
Tabla 3 Relación fases, objetivos e instrumentos .....	39
Tabla 4 Destino del crédito .....	52

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

## Introducción

La inclusión financiera es un tema crítico en el mundo actual, ya que permite a las personas acceder a recursos financieros necesarios para mejorar su calidad de vida y generar oportunidades de desarrollo económico. En este sentido, las entidades cooperativas y las personas vulnerables enfrentan múltiples desafíos para acceder a créditos y otros servicios financieros que les permitan alcanzar sus metas y objetivos.

Las entidades cooperativas son una alternativa a las instituciones financieras tradicionales que se enfocan en la prestación de servicios financieros a sus miembros y, en algunos casos, a la comunidad en general. Estas entidades, sin embargo, a menudo tienen restricciones que pueden limitar su capacidad para brindar servicios a sus miembros y para crecer como organizaciones.

Por otro lado, las personas vulnerables, como los pequeños empresarios, los agricultores de subsistencia, los jóvenes y las mujeres, también enfrentan desafíos para acceder a créditos y otros servicios financieros. Estas personas a menudo carecen de garantías, historial crediticio y habilidades en gestión financiera, lo que les impide acceder a financiamiento necesario para mejorar sus condiciones de vida y crecer económicamente.

Por tanto, este trabajo de grado busca explorar los desafíos que enfrentan las entidades cooperativas y las personas vulnerables para acceder a créditos y cómo pueden ser superados estos obstáculos para mejorar su acceso a financiamiento. Se busca identificar soluciones

prácticas que permitan a estas organizaciones y personas acceder a recursos financieros y mejorar sus condiciones económicas.

## Capítulo 1. Problema de Investigación

El presente capítulo desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de esta, para ello se toma en consideración las indagaciones realizadas en fuentes secundarias de información tales como libros, revistas indexadas de diferentes bases de datos.

En la actualidad, la inclusión financiera se ha convertido en un tema crítico a nivel global, ya que permite que las personas y organizaciones accedan a recursos financieros necesarios para mejorar su calidad de vida y generar oportunidades de desarrollo económico. Sin embargo, las entidades cooperativas y las personas vulnerables enfrentan múltiples desafíos para acceder a créditos y otros servicios financieros que les permitan alcanzar sus metas y objetivos. (Subirats, Gomà y Brugué, 2005)

Según Maricruz (2008), la concepción del académico Mohammed Yunus, quien fue galardonado con el Premio Nobel por su propuesta de Grameen Bank, ampliamente conocido como el "banco de los pobres", se remonta a más de tres décadas atrás. Esta iniciativa tuvo su comienzo en 1976 y consistía en otorgar préstamos de pequeña cuantía a grupos reducidos de 5 personas. En caso de que todos cumplieran puntualmente con sus pagos, se les concedían créditos adicionales, generando un ciclo ascendente de acceso a financiamiento. Un elemento fundamental en esta metodología es la responsabilidad compartida entre los miembros del grupo.

La propuesta resulta sumamente interesante. El académico Mohammed entendió la percepción de los individuos de bajos recursos; reconoció que, para ellos, un banco podía resultar abrumador debido a su terminología técnica y a la posibilidad de ser menospreciados por su situación humilde. Así, en la metodología del Grameen Bank, los propios clientes vulnerables se convierten en accionistas. Esta perspectiva guarda similitudes notables con las cooperativas de ahorro y crédito, donde los asociados son propietarios independientemente de su ocupación, y solo se requiere una modesta contribución para garantizar la confiabilidad del sistema.

La inclusión financiera es un fenómeno que crece permanentemente en el mundo lo que a su vez influye en la económica sobre el desarrollo de los países. No es para menos, ya que si no se cuenta con inclusión financiera en la sociedad esto puede retrasar el crecimiento económico de un país e impedir el buen funcionamiento de las políticas macroeconómicas en el corto plazo y contribuir a la desigualdad social (CGAP, 2012).

Pero aun sabiendo los beneficios que trae para el país existen muchas personas que aún no conocen o no tienen la oportunidad de acceder a entidades financieras como por ejemplo; pequeños empresarios sin lograr expandir su negocio por falta de garantías para respaldar una obligación, campesinos que lo más cercano que tienen a un crédito es con los “gota a gota” quienes han existido por varias generaciones los cuales tienen tasas de usura bastante elevadas, pero para esta población es muchas veces la única salida ya que ellos creen que una entidad financiera es solo para personas con estratos sociales altos, de acuerdo con el artículo “ las micro finanzas de los pobres, esta población vulnerable necesita y utilizan varios productos financieros como depósitos y préstamos, muchas veces las personas olvidan que ellos también tienen las mismas necesidades que cualquier otra persona incluso con mayor urgencia como por ejemplo



para realizar mejoras en sus casas, enfrentar una emergencia económica entre diferentes situaciones por las que pueden atravesar.

Por varios siglos han recurrido a fuentes de financiamiento muy distintas. Aunque en su mayoría no tienen acceso a bancos ni otras instituciones financieras formales, en casi todos los países en desarrollo abundan prestamistas, los pobres o personas vulnerables tienen diferentes formas de obtener dinero estos son, con la venta de ganado, materiales de construcción o ahorrando dinero debajo del colchón. Así es la manera como un agricultor tiene oportunidad de adquirir algo de dinero para mantener su finca dan como garantía su cosecha para comprar abono a crédito. Sin embargo, desde el punto de vista del costo, el riesgo y la comodidad, los servicios financieros para los pobres suelen ser limitados. El dinero debajo del colchón lo puede robar alguien o desvalorizarse con la inflación. No se puede cuartear una vaca y venderla de a poco cuando se necesita un poco de efectivo. Esta es la manera como la sociedad le agradece a los agricultores quienes son los responsables de brindar alimentación a cada hogar colombiano, cerrando las puertas por falta de confianza de que ellos no podrán responder por sus deudas, cuando las personas con más vulnerabilidad pueden ser más responsables que una persona que tiene una pésima calificación.

Las entidades financieras por lo general exigen garantías inalcanzables para los más vulnerables, las entidades cooperativas, por ejemplo, se han convertido en una alternativa importante a las instituciones financieras tradicionales, ya que se enfocan en la prestación de servicios financieros a sus miembros y a la comunidad en general. Estas entidades, sin embargo, a menudo enfrentan obstáculos para acceder a créditos, lo que puede limitar su capacidad para brindar servicios a sus miembros y para crecer como organizaciones. (Rosenberg, 2004)

De acuerdo con la Evaluación Económica de Colombia, realizada por la OCDE en 2017, las Microempresas y las empresas pequeñas y medianas corresponden al 99% de los 2,7 Millones de establecimientos que existen en el país. Sin embargo, de acuerdo al Informe de la Situación del Crédito del Banco de la República las PYMES reciben sólo el 14% de los préstamos comerciales y el acceso a financiación por parte de los bancos continúan concentrado en las empresas grandes y medianas. (Dairo estrada, 2019)

Por otro lado, las personas vulnerables, como los pequeños empresarios, los agricultores de subsistencia, los jóvenes y las madres cabezas de hogar, también enfrentan desafíos para acceder a créditos y otros servicios financieros. Estas personas a menudo carecen de garantías, historial crediticio y habilidades en gestión financiera, lo que les impide acceder a financiamiento necesario para mejorar sus condiciones de vida y crecer económicamente.

Es por eso que este trabajo de grado busca responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué estrategias puede implementar una Cooperativa de Ahorro y Crédito para facilitar el acceso a crédito en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales?

### **Sistematización del problema**

¿Cuáles son las necesidades y fuentes de acceso a crédito en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales?

¿Qué factores tienen incidencia en el acceso a créditos en los uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales?

¿Cómo fomentar la inclusión financiera en una cooperativa de ahorro y crédito para el acceso al crédito en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales?



## 1.1 Objetivos

### 1.1.2 Objetivo general

Determinar las estrategias que puede implementar una Cooperativa de Ahorro y Crédito para facilitar el acceso a créditos en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales

### 1.1.3 Objetivos específicos

Caracterizar el tipo de asociados y fuentes de acceso al crédito de la cooperativa en una sucursal del eje cafetero

Analizar los factores que limitan en el acceso a créditos a personas de los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales

Proponer la estrategia para la inclusión financiera en una cooperativa de ahorro y crédito para el acceso al crédito en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales

## 1.2. Justificación

La investigación propuesta contribuye a la sociedad al abordar un tema crítico como la inclusión financiera y proponer soluciones para mejorar el acceso a financiamiento de las personas vulnerables. A nivel disciplinario, aporta al conocimiento en el campo de las finanzas y la economía, especialmente en el ámbito de las entidades cooperativas y su papel en la inclusión

financiera. A nivel regional y nacional, la investigación puede contribuir al desarrollo económico y social al promover la equidad, el crecimiento de las microempresas y pymes, y la reducción de la pobreza. Además, la investigación se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, particularmente con los objetivos uno, ocho y diez que se relacionan con el fin de la pobreza, el trabajo decente y crecimiento económico y la reducción de las desigualdades.

El fácil acceso a los créditos para las personas vulnerables contribuye a promover la equidad financiera en la sociedad. Actualmente, existe una brecha significativa en el acceso a servicios financieros entre los sectores más privilegiados y los más vulnerables. Al abordar esta problemática, se busca reducir dicha brecha y brindar oportunidades equitativas para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acceder a recursos financieros necesarios para mejorar su calidad de vida y generar oportunidades de desarrollo económico el acceso a créditos para las personas vulnerables tiene un impacto directo en el desarrollo económico del país. Al proporcionar a estas personas los recursos financieros necesarios, se les brinda la oportunidad de invertir en sus negocios, adquirir activos productivos y desarrollar proyectos que generen crecimiento económico sostenible para el país. Esto, a su vez, contribuye a la reducción de la pobreza y a la generación de empleo en comunidades vulnerables.

En resumen, abordar la problemática del fácil acceso a los créditos de las personas vulnerables en Colombia tiene un aporte significativo a la disciplina financiera. Contribuye a promover la equidad financiera, fomentar un desarrollo económico inclusivo, generar conocimiento e investigación en el campo financiero, y cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas. Esta justificación respalda la importancia de abordar esta problemática y enfocar los esfuerzos en encontrar soluciones que mejoren el acceso a los créditos para las personas vulnerables en Colombia.

## Capítulo 2. Marco Teórico

Para el desarrollo de la investigación se divide el marco teórico en dos apartados. El primero, hace referencia al estado del arte para la presente investigación, desde el contexto internacional, nacional y local , el segundo, es el marco conceptual, en el que se exponen los referentes

### 2.1 Estado del Arte

En el presente contexto se tomó como referencia investigaciones, internacionales, nacionales y locales los cuales fueron estudios, de educación e inclusión financiera, trabajos de administradores de empresas, estudios científicos sobre la disminución de pobreza en los diferentes países, artículos del ámbito de las cooperativas para incluir a personas vulnerables, esto con el fin de conocer las diferentes teorías y metodologías para identificar los diferentes casos, a continuación se presenta el contexto internacional.

#### 2.1.1. Contexto Internacional

En primer lugar, se tiene la investigación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) denominada "Acceso a servicios financieros para las personas vulnerables a través de las cooperativas de ahorro y crédito" publicada en 2015.

Esta investigación de la OIT destaca los desafíos específicos que enfrentan las entidades cooperativas de ahorro y crédito al tratar de incluir a las personas vulnerables en el acceso a créditos. Algunos de los desafíos identificados incluyen la falta de garantías y avales por parte de las personas vulnerables, la falta de historial crediticio y la falta de capacidad de gestión financiera. Además, se menciona la importancia de fortalecer las capacidades de las entidades cooperativas y brindar capacitación en gestión financiera a las personas vulnerables para facilitar su inclusión.

Seguidamente se tiene la Investigación realizada por Palomeque (2016) “Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro” este estudio es una experiencia en México. Destaca el papel clave de las entidades cooperativas de ahorro y crédito en la inclusión financiera de las personas vulnerables. Sin embargo, se identifican desafíos como la falta de recursos financieros y tecnológicos, la necesidad de fortalecer la gobernanza y la transparencia, y la falta de colaboración con otros actores clave. Para superar estos obstáculos, el estudio propone medidas como el fortalecimiento de las capacidades técnicas de las entidades cooperativas, la promoción de alianzas estratégicas con otras instituciones financieras y el acceso a financiamiento y apoyo técnico por parte de organismos internacionales, La exclusión financiera se refiere a la dificultad que enfrentan las personas para acceder y utilizar servicios financieros adecuados a sus necesidades, lo cual limita su participación en la sociedad y puede ser tanto causa como resultado de la exclusión social. La exclusión financiera está estrechamente relacionada con la pobreza y la vulnerabilidad, ya que las personas más pobres y vulnerables suelen tener mayores dificultades para acceder a servicios financieros formales.

En esta investigación mencionan diversas barreras que contribuyen a la exclusión financiera. Entre ellas se encuentran:

**Falta de comprensión financiera o información:** Muchas personas carecen de conocimientos sobre productos y servicios financieros, lo que dificulta su acceso y uso adecuado por ende este recurre a servicios con tasas elevadas.

**Discriminación por género y edad:** Las mujeres y los jóvenes suelen enfrentar mayores barreras para acceder a servicios financieros, lo que contribuye a su exclusión. **Bajos ingresos y flujos de efectivo irregulares:** Las personas con bajos ingresos y flujos de efectivo irregulares encuentran dificultades para utilizar servicios financieros formales, ya que estos suelen estar diseñados para personas con ingresos estables y regulares.

**Falta de productos adecuados:** Muchos proveedores de servicios financieros no ofrecen productos que se adapten a las necesidades de las personas más pobres, lo que dificulta su inclusión financiera.

La exclusión financiera es un problema global, y su magnitud varía entre países y regiones. En el caso de México, se observa una baja bancarización, especialmente entre las mujeres, los jóvenes y la población rural. Muchas personas recurren a mecanismos informales de ahorro y crédito debido a las barreras mencionadas anteriormente.

Reducir la exclusión financiera es importante para promover el desarrollo humano y combatir la pobreza. El acceso a servicios financieros adecuados puede mejorar la calidad de vida de las personas, permitiéndoles administrar sus recursos de manera más eficiente, realizar inversiones productivas y protegerse contra situaciones de vulnerabilidad y emergencias. Para lograr una mayor inclusión financiera, se requiere ampliar el acceso a la educación financiera, fomentar la colaboración entre los sectores formales e informales, y adaptar los productos y servicios financieros a las necesidades de las personas más pobres y vulnerables.

Luego se analiza la tesis realizada por Lucía Sánchez Torres quien se basó en los “Factores que explican el buen desempeño de las micro cooperativas de la Ciudad de México” (Publicada en 2013) El desempeño social cooperativista es un tema relevante en diferentes partes del mundo, y se plantea la necesidad de evaluar sistemáticamente el cumplimiento de responsabilidad social por parte de las cooperativas. El análisis se basa en la socioeconomía desarrollada por Amitai Etzioni, quien sostiene que la sociedad limita la autonomía de los individuos, influyendo en sus decisiones por factores normativos y afectivos. Se busca encontrar un equilibrio entre la autonomía y el orden, combinando elementos de tradición y modernidad.

Etzioni argumenta que la sociedad se sostiene gracias al respaldo moral de sus miembros y enfatiza la importancia de la comunidad como una comunidad de comunidades, donde los valores compartidos deben permitir la diferencia entre individuos y grupos. En contraste con el paradigma económico neoclásico, en la socioeconomía los actores ajustan sus preferencias a los valores de la comunidad y las circunstancias del momento. Se busca fomentar la cooperación responsable que incluye dimensiones afectivas, sociales y culturales.

### ***2.1.2. Contexto Nacional***

En los antecedentes nacionales se tiene primeramente el estudio realizado por la Asociación Bancaria de Colombia realizado por Vera y Tamayo (2022) sobre “la inclusión financiera en Colombia” la cual aborda los avances y logros en el sector financiero en Colombia en los últimos cinco años, con un enfoque en la inclusión financiera y la sostenibilidad. Destaca la importancia de que el sector financiero sea profundo, innovador, inclusivo y sostenible para reducir la pobreza y mejorar la eficiencia económica. Se menciona que el acceso a productos financieros ha aumentado considerablemente en los últimos cinco años, alcanzando al 90,5% de los adultos en 2021. Sin embargo, también se señala que existe una brecha entre el acceso y el



uso de productos financieros, lo que indica que, aunque más personas tienen acceso, no todas las utilizan de manera recurrente.

Se resalta el papel de la transformación digital en el avance de la inclusión financiera, con productos digitales que permiten llegar a todos los segmentos poblacionales y empresas de manera ágil y a bajo costo.

Investigación de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria): "Retos y desafíos de las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia" (publicado en 2018). Esta investigación de la Supersolidaria destaca que las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia enfrentan desafíos significativos para la inclusión de personas vulnerables en el acceso a créditos. Se identifican obstáculos como la falta de garantías suficientes, la dificultad para evaluar el riesgo crediticio de las personas vulnerables y la falta de capacitación financiera para estos grupos. Para mejorar el acceso a financiamiento, se sugiere fortalecer la capacidad de evaluación de riesgos de las cooperativas, implementar mecanismos de educación financiera dirigidos a las personas vulnerables y promover alianzas estratégicas con otras instituciones financieras.

Estudio de la Fundación WWB Colombia: "Acceso al crédito de las poblaciones vulnerables en Colombia" (publicado en 2017). Este estudio de la Fundación WWB Colombia destaca que las personas vulnerables en Colombia enfrentan dificultades para acceder a créditos debido a la falta de garantías y avales, la falta de historial crediticio y la falta de capacitación en gestión financiera. El estudio resalta la importancia de las entidades cooperativas de ahorro y crédito como una opción viable para la inclusión financiera de estos grupos. Para mejorar su acceso a financiamiento, se propone fortalecer las capacidades de las cooperativas en la

evaluación de riesgos y la gestión financiera, así como desarrollar productos financieros adaptados a las necesidades de las personas vulnerables.

Estos estudios y análisis en el contexto nacional de Colombia muestran que las entidades cooperativas de ahorro y crédito enfrentan desafíos comunes para la inclusión de personas vulnerables en el acceso a créditos. Para superar estos obstáculos, se requiere fortalecer la gobernanza y la capacidad de gestión de las cooperativas, promover la educación financiera, establecer alianzas estratégicas y desarrollar productos financieros adaptados. Al abordar estos desafíos, se puede mejorar el acceso a financiamiento para las personas vulnerables, impulsando su inclusión financiera y contribuyendo a su desarrollo económico.

### ***2.1.3. Contexto Local***

En el contexto local se tiene como referente el diagnóstico cuantitativo de la “Educación Financiera de las Startup en la ciudad de Manizales” (Publicado en 2017) Investigación realizada por Eliana Morales Zuluaga. El texto aborda el tema de la educación financiera y su importancia en el bienestar de las personas. Se menciona la Ley 1480 de 2011 en Colombia, que busca la relación entre los consumidores y las instituciones financieras, haciendo hincapié en la capacitación de los consumidores para tomar decisiones informadas en sus compras y proteger sus recursos.

Se destaca que los resultados de las pruebas PISA 2015 motivaron al Ministerio de Educación Nacional a crear materiales educativos para enseñar educación financiera y económica en las escuelas, instando a la inclusión de estos temas en los currículos académicos.

Se menciona que se han implementado medidas para impartir formación específica en educación financiera a la sociedad en general, debido al aumento en la cartera vencida por parte

de las personas naturales y las bajas tasas de ahorro e inversión, lo que indica deficiencias en la gestión de recursos.

El informe de FELABAN (2015) destaca que la educación financiera reduce los costos transaccionales, la dependencia económica y proporciona herramientas para participar en el mercado con tasas de financiación competitivas, lo que conduce a un mayor dinamismo económico a través del consumo responsable de los hogares.

La investigación se enfoca en examinar si las startups vinculadas al programa de Manizales Más en Colombia tienen una educación financiera sólida. Se realiza un diagnóstico mediante pruebas en línea y se implementa un plan de capacitaciones para mejorar el conocimiento financiero de los participantes.

En la revisión de literatura, se discuten diferentes enfoques sobre la educación financiera, como su definición, importancia, medición, plan de mejoramiento y aplicación al emprendimiento. Se destaca la necesidad de la alfabetización financiera y su inclusión en el sector privado para lograr un mejor bienestar económico y financiero.

Luego se analiza la tesis realizada por estudiantes de la Universidad Católica sobre la “Optimización de procesos en la solicitud y aprobación de Créditos para los microempresarios sector servicios de la Ciudad de Manizales” (Publicado 2021) la cual se centra en el proceso de microcrédito en el sector de servicios de la ciudad de Manizales. Se destaca que los microempresarios de este sector se benefician de los microcréditos ofrecidos por el sector financiero, lo cual les permite financiar el crecimiento y desarrollo de sus negocios. Sin embargo, enfrentan desafíos internos y externos que dificultan el fortalecimiento y expansión de sus empresas.

La investigación busca determinar los procesos y normas de calidad aplicados por el sector financiero en el proceso de microcrédito. Se describe el proceso sistémico que va desde la solicitud hasta el desembolso del microcrédito. Los microempresarios deben cumplir con requisitos establecidos por las entidades financieras, como experiencia crediticia, estructura financiera, viabilidad en data crédito y garantías de pago, el objetivo de la investigación es agilizar el proceso de solicitud de microcrédito, mejorar la trazabilidad y reducir el tiempo de espera para el cliente y la organización. Se busca estandarizar los procesos y recursos utilizados, asegurando la calidad, efectividad y eficiencia con menores costos para la entidad financiera, así como brindar un mejor servicio a los microempresarios.

Se describe el proceso de solicitud de microcrédito en tres etapas: conocimiento del cliente, radicación y análisis del microcrédito, y aprobación o negación y desembolso. La entidad financiera define el procedimiento, incluyendo las entradas de información, actividades de validación de datos y salidas de información para determinar si se cumplen las necesidades y expectativas del cliente.

La investigación se basa en el análisis del conocimiento e identificación del proceso de microcrédito, siguiendo los lineamientos de la banca comercial y las posibilidades de acceso al sistema financiero para los microempresarios del sector servicios en Manizales. Se utilizan entrevistas y encuestas a los analistas de microcrédito y entidades financieras competentes como técnicas de recolección de información.

Estos estudios y análisis muestran los desafíos comunes que enfrentan las entidades cooperativas de ahorro y crédito en la inclusión de las personas vulnerables en el acceso a créditos. Las soluciones propuestas incluyen fortalecer las capacidades técnicas y de gestión de las cooperativas, promover alianzas estratégicas, ofrecer capacitación financiera a las personas

vulnerables y desarrollar productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades. Al abordar estos desafíos y aplicar estas soluciones, se puede mejorar el acceso a financiamiento para las personas vulnerables, fomentando así su inclusión financiera y su desarrollo económico.

### Capítulo 3. Marco Conceptual

Esta investigación se sustenta en el análisis de teorías e investigaciones relacionado con la inclusión al sector financiero, se centrarán algunas ideas de la importancia para el desarrollo de un país y mejorar la calidad de vida de las personas.

#### 3.1. El Cooperativismo Mundial y Local

##### 3.1.1 Cooperativismos en el Mundo.

El sector cooperativo abarca a 800 millones de personas en 100 países, según la ONU. El World Council of Credit Unions (WOCCU) reporta que hay alrededor de 49,000 cooperativas de ahorro y crédito afiliadas en 96 países, con 177 millones de miembros. Además, el European Association of Cooperative Banks (EACB) cuenta con 4,200 bancos cooperativos en 160 países, que atienden a 160 millones de clientes.

Las cooperativas agrícolas desempeñan un papel significativo en la producción lechera, con un porcentaje que oscila entre el 80% y el 99% en Noruega, Nueva Zelanda y los Estados Unidos. En la pesca, contribuyen con el 71% en la República de Corea y el 40% en la producción agrícola en Brasil. En el continente americano, las cooperativas también diversifican sus

actividades, brindando servicios eléctricos, de vivienda, suministro de gas, infraestructura y producción en diversos países. En Costa Rica, las cooperativas representaban el 2.6% del Producto Interno Bruto en 2008 y empleaban al 37% de la población económicamente activa. Brasil ha adoptado como política de estado destinar hasta un 30% de las compras gubernamentales a la agricultura familiar y campesina, principalmente integrada en cooperativas agropecuarias y otros emprendimientos solidarios.

En cuanto a los salarios, se ha observado que las sociedades cooperativas tienden a pagar un promedio de salarios un 14% más bajos que las empresas capitalistas, aunque están más comprometidas con el empleo. Sin embargo, se argumenta que las cooperativas no son una solución al desempleo, sino que buscan mejorar las condiciones laborales de sus socios.

En resumen, el sector cooperativo es amplio y abarca a millones de personas en todo el mundo. Las cooperativas tienen un papel importante en la producción agrícola, pesquera y en la provisión de servicios básicos en varios países. Aunque los salarios pueden ser más bajos en comparación con las empresas capitalistas, las cooperativas priorizan la estabilidad laboral y la mejora de las condiciones de trabajo para sus socios. "El cooperativismo es un modelo de organización que pone énfasis en el valor de la colaboración y la igualdad, y busca construir una sociedad más inclusiva y participativa." Amartya Sen 1943.

### **3.1.2. Cooperativismo en Colombia**

El cooperativismo en Colombia tiene sus raíces en el movimiento cooperativo internacional y en la necesidad de buscar alternativas económicas y sociales para mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

A principios del siglo XX, se empezaron a difundir las ideas del cooperativismo en Colombia a través de publicaciones y conferencias. En 1924, se fundó la primera cooperativa en



el país, la "Sociedad de Ahorro y Préstamo de Suboficiales y Soldados de la República de Colombia", que se enfocaba en brindar servicios financieros a los miembros de las fuerzas armadas.

Década de 1930: Durante esta época, se promovió la creación de cooperativas en diferentes sectores, como la agricultura, la vivienda, el consumo y el ahorro. En 1933 se estableció la primera ley cooperativa en Colombia, la Ley 82, que reconocía y regulaba las cooperativas como entidades económicas y sociales.

Años 40 y 50: El cooperativismo en Colombia experimentó un crecimiento significativo durante esta época. Se crearon organismos de representación, como la Confederación de Cooperativas de Colombia (CONFECOOP), fundada en 1958, que buscaba promover el desarrollo y la unificación del movimiento cooperativo en el país.

Años 60 y 70: Durante este periodo, se fortalecieron las cooperativas agropecuarias y agroindustriales en Colombia. Se promovió la organización de los productores rurales en cooperativas para mejorar su poder de negociación y acceder a mercados más favorables. Además, se estableció la Federación Nacional de Cooperativas Agrícolas (FENACOAC) en 1969 para impulsar el desarrollo del sector.

Años 80 y 90: El cooperativismo en Colombia enfrentó desafíos durante esta época, como la crisis económica y la reorientación hacia la economía solidaria. Se promovieron cambios en la legislación cooperativa para adaptarse a los nuevos contextos y se buscaron soluciones para superar las dificultades del sector.

En general, el cooperativismo en Colombia ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de la solidaridad, la equidad y el desarrollo socioeconómico. Como afirmó Émile Durkheim, "La cooperación es la ley fundamental de la vida humana y la base de todo progreso y

desarrollo". Esta cita encapsula la esencia del cooperativismo como una forma de organización basada en la colaboración y la participación de sus miembros.

A lo largo de la historia colombiana, las cooperativas han demostrado su capacidad para mejorar las condiciones de vida de numerosas comunidades. Han brindado oportunidades de empleo, generación de ingresos y acceso a servicios básicos a personas que de otra manera estarían en desventaja. Además, el cooperativismo ha fomentado la formación de lazos sociales sólidos y una cultura de solidaridad, donde la cooperación y el bienestar colectivo son valores fundamentales.

Las cooperativas han sido especialmente relevantes en sectores como la agricultura, la producción, el consumo, la vivienda y los servicios financieros. Han permitido a los pequeños productores agrícolas unirse para mejorar su capacidad de negociación y acceder a mercados más justos. Asimismo, las cooperativas de ahorro y crédito han brindado servicios financieros inclusivos, promoviendo el ahorro, la inversión y el acceso al crédito para sus miembros.

El cooperativismo también ha fomentado la intervención y el empoderamiento de los ciudadanos. Al ser una forma de organización democrática, cada miembro tiene la oportunidad de influir en las decisiones y contribuir al desarrollo de la cooperativa. Esto fortalece el sentido de pertenencia y la responsabilidad compartida, promoviendo la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Sin embargo, el cooperativismo en Colombia también ha enfrentado desafíos y obstáculos. Problemas como la falta de capacitación, la escasez de recursos y la falta de visibilidad han limitado su alcance y potencial. Es necesario continuar promoviendo políticas y medidas de apoyo que fortalezcan el cooperativismo y lo posicionen como una alternativa sólida y sostenible para el desarrollo económico y social del país.

En resumen, el cooperativismo en Colombia ha demostrado ser una fuerza transformadora que impulsa la solidaridad, la equidad y el desarrollo. Al adoptar el enfoque de Émile Durkheim de que “la cooperación es la ley fundamental de la vida humana, podemos avanzar hacia un futuro en el que la colaboración y la intervención sean los pilares de una sociedad más justa y próspera” (p.1).

### ***3.1.3. Aportes de la Inclusión Financiera***

La tesis "Papel de las cooperativas de ahorro y crédito en la economía solidaria" (publicada en 2018) titulada "Aportes de la economía solidaria al desarrollo sostenible" se centra en destacar la relevancia de la economía solidaria como un modelo alternativo que puede contribuir al desarrollo sostenible y abordar los desafíos sociales y ambientales que enfrenta la sociedad.

El autor subraya que el desarrollo sostenible requiere de una educación moral comprometida con la solidaridad, el compromiso y la esperanza. Se plantea que la crisis ambiental es consecuencia de una producción descontrolada de recursos renovables y no renovables, lo cual está agotando rápidamente los recursos naturales. Esta crisis se atribuye a la forma incorrecta en que los seres humanos se relacionan con su entorno.

Desde la perspectiva de la economía solidaria, el desarrollo sostenible implica un modelo de sociedad solidario en el que se considera la solidaridad no solo con las personas y seres vivos actuales, sino también con las generaciones futuras. Esta solidaridad requiere esfuerzos significativos para evitar la extinción de especies, conservar los recursos naturales y lograr una distribución más equitativa de los recursos basada en la compasión, el respeto y la equidad. "El cooperativismo es un modelo de organización que pone énfasis en el valor de la colaboración y la igualdad, y busca construir una sociedad más inclusiva y participativa” (p.1) (Sen, 2008)

La economía solidaria se caracteriza por ser una asociación de personas que reconocen y buscan satisfacer necesidades, intereses y aspiraciones comunes a través de empresas asociativas, en contraposición a los medios individuales. Esta integración de la parte económica y social dentro de la economía solidaria genera nuevos valores fundamentados en la responsabilidad, la igualdad, la cooperación y la equidad.

En Latinoamérica, se destaca el crecimiento del sector solidario mediante la creación de organizaciones que buscan combatir el desempleo y la pobreza a través de la unión, la ayuda mutua y la implementación de políticas públicas. Se mencionan diferentes modelos de políticas públicas relacionadas con la economía solidaria, desde aquellas que se enfocan exclusivamente en el sector cooperativo hasta aquellas que incorporan una visión más amplia del fenómeno de la solidaridad.

En el contexto colombiano, se resalta el interés del Estado en proteger y fortalecer las organizaciones de economía solidaria, a pesar de los altos índices de desigualdad y exclusión social y económica. Se menciona la presencia de entidades de economía solidaria en diversos sectores, lideradas por cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales, con el objetivo de que sus asociados logren tasas bajas y promover el ahorro.

En general, existen numerosos datos que evidencian la desigualdad en términos de inclusión financiera, tal como lo demuestran las estadísticas del Banco Mundial (Publicado en 2019). Según dichos datos, dos mil millones de personas, que representan el 38% de los adultos a nivel mundial, carecen de acceso a servicios financieros. Esta cifra es aún mayor entre las personas de bajos recursos, quienes a menudo no tienen una cuenta bancaria debido a los requisitos exigidos para abrirla. Además, la falta de sucursales cercanas dificulta aún más el acceso a estos servicios (Banco Santander, 2016).

En este contexto, la inclusión financiera juega un papel clave en la reducción de la pobreza y el aumento de la prosperidad de las personas. El acceso a productos y servicios financieros tiene un impacto fundamental en la mejora de las condiciones de vida de las comunidades de bajos recursos, ya que fomenta el emprendimiento, empodera a las mujeres y estimula el consumo.

A pesar de los avances logrados en materia de inclusión financiera a nivel mundial, las mujeres siguen estando en desventaja en comparación con los hombres. A nivel global, representan el 55% de las personas no bancarizadas. Esta problemática surge debido a una serie de circunstancias, como los ingresos inferiores que suelen percibir en comparación con los hombres. Las mujeres se concentran principalmente en sectores de la economía con menores ingresos, como la educación, el comercio y el servicio doméstico. Otro factor que influye es la disponibilidad de menos dinero para cubrir los costos de una cuenta bancaria y su mantenimiento.

En resumen, el artículo enfatiza que la economía solidaria puede contribuir al desarrollo sostenible al fomentar una sociedad solidaria y valores centrados en la responsabilidad, la igualdad, la cooperación y la equidad. Se destaca la importancia de la educación moral comprometida con la solidaridad, así como el papel de las políticas públicas y las organizaciones de economía solidaria en la promoción de un desarrollo inclusivo y sostenible para un país, es allí donde se resalta la importancia de las cooperativas ya que estas están enfocadas en la igualdad para aquellas personas que no tiene fácil acceso a créditos, madres cabeza de hogar que no pueden tener su respaldo de garantías y no logran emprender por falta de oportunidades, por esto es la importancia de que el gobierno apoye el crecimiento de las cooperativas para que estas puedan tener los productos para satisfacer las necesidades de los más Vulnerables.



### **3.1.4. Economía Solidaria en Colombia**

En Colombia, al igual que en otros países, existen diferentes enfoques y definiciones de la economía solidaria. A nivel internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha definido la empresa social como organizaciones sin fines de lucro que buscan recursos para financiar su misión social. Estas organizaciones se dedican a la producción de bienes y servicios con el objetivo de beneficiar a la comunidad y tienen una estructura de gobernanza democrática y una distribución limitada de ganancias (Noya, 2009)

En el contexto europeo, la empresa social se considera como una forma diferente de hacer negocios y se ubica en el tercer sector. Los criterios para identificar una empresa social incluyen la continuidad en la producción de bienes y servicios, la autonomía, el riesgo económico, el objetivo explícito de beneficiar a la comunidad, el poder de toma de decisiones no basado en la propiedad de capital, una distribución limitada de ganancias, una estructura democrática de gobernanza y la participación de múltiples partes interesadas (Unión Europea, 2002).

En Colombia, la economía solidaria está conformada por diversas organizaciones como cooperativas, mutuales, asociaciones y fundaciones. Estos emprendimientos tienen una presencia significativa en ámbitos como la protección social, los servicios sociales, la salud, los servicios bancarios, el aseguramiento, la producción agrícola, el consumo, el trabajo asociado, la artesanía, la vivienda, los servicios locales, la educación, la capacitación, así como en los ámbitos culturales, deportivos y de tiempo libre (Clemente, Díaz, & Marcuello, 2009).



La Economía Solidaria en Colombia ha generado empleo y contribuido al desarrollo económico y social del país. Si bien no se cuenta con datos específicos actualizados, se estima que las organizaciones de la economía solidaria han generado empleo directo en diversos sectores y han contribuido al bienestar de la comunidad (Chaves y Monzón, 2007).

En el enfoque propuesto por Muhammad Yunus, creador del Banco Grameen, una empresa social busca ayudar a otros sin obtener ganancias financieras para sí misma. Estas empresas se consideran autosostenibles, generando suficientes ingresos para cubrir sus costos y reinvertir parte de sus excedentes en la expansión de sus actividades sociales. El objetivo principal de una empresa social es alcanzar un impacto social positivo (Muhammad, 2010).

Las empresas sociales en Colombia tienen el potencial de abordar desafíos como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la solidaridad intergeneracional. Su modelo de negocio innovador les permite integrar objetivos sociales y económicos, contribuyendo a la generación de empleo y al desarrollo de las comunidades locales.

La economía solidaria en Colombia se caracteriza por la presencia de cooperativas, mutuales, asociaciones y fundaciones que operan en diversos sectores, brindando servicios y produciendo bienes para beneficio de la comunidad. Estas organizaciones se rigen por principios como la primacía de la persona y del objeto social sobre el capital, la adhesión voluntaria y abierta, el control democrático por parte de los miembros, la conciliación.

### **3.1.5 El Cooperativismo.**

Según Molina (2003), el cooperativismo se basa en la participación activa en todas las áreas de una cooperativa. Esto incluye la participación en la creación de la cooperativa, la contribución de capital necesario para su actividad económica, la participación en la gestión administrativa ya sea como directivo o asociado, y la participación en las actividades económicas

y no económicas de la empresa como trabajador, consumidor o usuario. Además, el cooperativismo implica participación en el movimiento cooperativo al que está afiliada la cooperativa, así como en la solución de problemas de la comunidad y el país (Urbiola Solís, 2010). El cooperativismo ha desempeñado un papel crucial a lo largo de la historia en el ámbito económico, social y político, demostrando su importancia en diversas sociedades. A continuación, se presentan algunos aspectos clave que resaltan la relevancia del cooperativismo a lo largo del tiempo.

Empoderamiento de los trabajadores ha brindado a los trabajadores una forma de organización y participación activa en la toma de decisiones, ha permitido a los trabajadores unirse y crear empresas conjuntas, lo que les otorga un mayor control sobre sus condiciones laborales y económicas. Esto ha contribuido a reducir la explotación laboral y promover la equidad en el entorno laboral.

Como lo propuesto por Muhammad Yunus, creador del Banco Grameen, una empresa social busca ayudar a otros sin obtener ganancias financieras para sí misma. Estas empresas se consideran autosostenibles, generando suficientes ingresos para cubrir sus costos y reinvertir parte de sus excedentes en la expansión de sus actividades sociales. El objetivo principal de una empresa social es alcanzar un impacto social positivo (Muhammad, 2010).

Las cooperativas, al igual que otras entidades de la economía solidaria, tienen la capacidad de identificar y abordar las necesidades y problemas sociales, brindando soluciones. Esto impulsa el surgimiento de actividades cooperativas en áreas donde existe una demanda específica, como cooperativas de crédito que financian a aquellos que no pueden acceder a otras fuentes de financiamiento, guarderías cooperativas que ayudan a conciliar la vida familiar y laboral, y cooperativas de asistencia médica. Además, las cooperativas tienen una clara vocación

social que se refleja en el desarrollo de políticas y actividades que benefician a su entorno, promoviendo el desarrollo regional, facilitando la educación y formación de socios y trabajadores, y realizando acciones solidarias con grupos desfavorecidos (Ribas y Sajardo, 2005). También tienen la capacidad de atender y satisfacer las demandas de colectivos específicos, como las mujeres, abordando sus problemáticas laborales, familiares y sociales (Melián y Campos, 2010).

El cooperativismo ha sido fundamental para brindar servicios básicos a comunidades y grupos que de otra manera no tendrían acceso a ellos. Por ejemplo, las cooperativas de crédito han proporcionado servicios financieros a personas y pequeñas empresas que no califican para los servicios bancarios tradicionales. Del mismo modo, las cooperativas de vivienda han facilitado el acceso a viviendas asequibles para personas de bajos ingresos, también el Cooperativismo se basa en los principios democráticos, donde cada miembro tiene igual voz y voto en la toma de decisiones. Esto ha fomentado la participación ciudadana, permitiendo que las personas se involucren activamente en los asuntos que les afectan y en la construcción de una sociedad más equitativa y justa.

En resumen, el cooperativismo ha sido fundamental en la promoción de valores como la equidad, la solidaridad y la participación activa. Ha demostrado su capacidad para abordar desafíos económicos y sociales, fortalecer comunidades y empoderar a los individuos. A lo largo de la historia, el cooperativismo ha proporcionado un marco teórico y práctico para la creación de empresas basadas en la colaboración y el beneficio mutuo, destacando su importancia como un modelo alternativo de organización económica y social.

### 3.1.6. *Prácticas de un buen Gobierno Corporativo*

Existe una diversidad de perspectivas que se refleja en dos enfoques opuestos de gobierno corporativo: el enfoque Shareholders y el enfoque Stakeholders. El enfoque Shareholders tiene una visión limitada del gobierno corporativo, donde su principal objetivo es satisfacer las expectativas de los accionistas de la empresa. En contraste, el enfoque Stakeholders adopta una visión más amplia y busca ser un instrumento para atender las necesidades de todos los grupos de interés o stakeholders de la empresa. Estos enfoques de gobierno corporativo están estrechamente vinculados a la asunción de responsabilidades sociales por parte de la empresa. Sin embargo, lo que es común en todas estas perspectivas es el objetivo compartido de abordar el problema de separación entre propiedad y control mediante mecanismos de gobernabilidad o control (Puentes, Velasco, & Vilar, 2009).

El modelo de las partes interesadas o stakeholder model amplía el propósito de la organización más allá de la creación de riqueza exclusivamente para los accionistas, considerando también a todos los grupos de interés de la empresa o stakeholders. Esto se debe a que estos grupos mantienen relaciones con la empresa que pueden afectar su éxito a largo plazo.

En el caso de las sociedades cooperativas, la necesidad de un buen gobierno corporativo se aborda a través del principio de gestión democrática por parte de los socios y del principio de interés por la comunidad. La Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) ha implementado una iniciativa en su Proyecto Regional para América Latina y el Caribe, con el objetivo de promover el cooperativismo de crédito. En el marco de esta iniciativa, se han desarrollado diversos manuales para cooperativas, incluyendo los Códigos de buen gobierno para sociedades cooperativas de ahorro y crédito. Varias cooperativas colombianas, como COTRAFA Cooperativa Financiera, COOMEVA (Cooperativa Médica Del Valle), Cooperativa Multiactiva

de Servicios Solidarios y ECOOPSOS (Entidad Cooperativa Solidaria de Salud), han adoptado códigos de buen gobierno basados en estos modelos (Puentes, et al., 2009).

Estas prácticas de buen gobierno corporativo en las sociedades cooperativas promueven la gestión orientada hacia los stakeholders y la responsabilidad social de la empresa.

### 3.2. La Economía Sostenible y El Cooperativismo

Teniendo en cuenta que la economía sostenible está enfocada a entornos empresariales que permanecen en el tiempo (Sanchez Mayorga et al., 2022), el modelo del cooperativismo encaja en muchos aspectos en esta descripción. Todaro (2006) señala que "los principios de ética y responsabilidad son determinantes en los procesos de desarrollo económico y expansión de mecanismos de desarrollo social, orientados al desarrollo sostenible a través de las cooperativas".

Además, cabe mencionar que, las cooperativas desempeñan un papel crucial en la generación de empleo y la reducción de la pobreza en Colombia. Según un informe de Confecoop (Confederación de Cooperativas de Colombia), "Las cooperativas generan más de 355,000 empleos directos y 1.5 millones de empleos indirectos, lo que contribuye significativamente a la reducción de la pobreza y a la inclusión social" (Confecoop, 2021).

Las cooperativas promueven el desarrollo económico local y regional. Según un estudio de Fedecoop (Federación de Cooperativas de Colombia), "Las cooperativas son una herramienta efectiva para el desarrollo económico local, ya que fomentan el emprendimiento, promueven la equidad social y territorial, y contribuyen al fortalecimiento del tejido empresarial en las regiones" (Fedecoop, 2019).

Las cooperativas en Colombia han demostrado resiliencia y sostenibilidad económica en tiempos de crisis. Según el informe de Ascoop (Confederación de Cooperativas de Colombia), "Durante la pandemia de COVID-19, las cooperativas han mostrado su capacidad de adaptación,

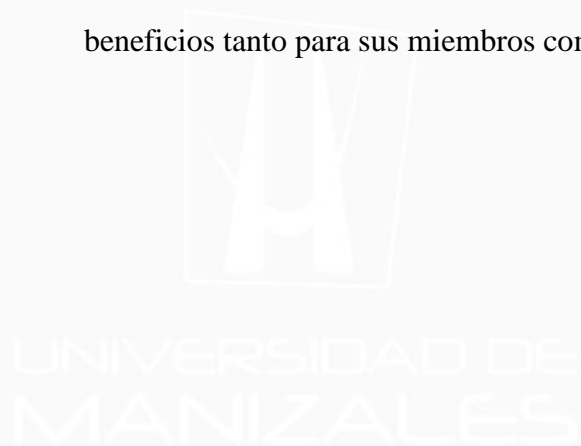


manteniendo la estabilidad económica y garantizando la continuidad de los servicios y el empleo" (Ascoop, 2020).

Las cooperativas promueven la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros en comunidades desatendidas. Según un estudio del Banco Mundial, "Las cooperativas financieras en Colombia han demostrado ser un vehículo eficaz para proporcionar servicios financieros a las poblaciones rurales y de bajos ingresos, ayudando a reducir la brecha de inclusión financiera en el país" (Banco Mundial, 2018).

Las cooperativas en Colombia fomentan la economía solidaria y la distribución equitativa de los beneficios. Según la Superintendencia de Economía Solidaria de Colombia, "Las cooperativas son una alternativa económica basada en principios de solidaridad, equidad y cooperación, permitiendo una distribución más equitativa de los beneficios económicos entre sus miembros" (Superintendencia de Economía Solidaria, 2021).

Estas citas y argumentos resaltan la importancia de la sustentabilidad económica en las cooperativas en Colombia. Las cooperativas contribuyen al desarrollo económico local, generan empleo, promueven la inclusión financiera y fomentan la economía solidaria, lo que resulta en beneficios tanto para sus miembros como para la sociedad en general.





#### Capítulo 4. Marco legal de las Cooperativas en Colombia

Las cooperativas en Colombia tienen un marco legal que se desarrolla alrededor de la ley 79 de 1988, el cual se ha complementado con la ley 454 de 1998 en la que se entrega a nivel general los principios rectores del cooperativismo en Colombia, los deberes y derechos de los asociados y los fundamentos para el buen funcionamiento de las entidades como promotoras del desarrollo social y solidario del país.

La ley 79 de 1988, establece además las clases de cooperativas que podrán ser “Las cooperativas en razón del desarrollo de sus actividades podrán ser especializadas, multiactivas e integrales” art. 61. En el artículo 99, se hace referencia a que la actividad financiera en el cooperativismo se realizará siempre de manera especializada. En complemento, la ley 454 de 1998 establece los lineamientos para la actividad financiera a través de la actividad de ahorro y crédito. En todos los casos, el ejercicio de la actividad financiera, o de ahorro y crédito debe someterse a una autorización previa.

La superintendencia delegada para la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito es la Superintendencia de la Economía Solidaria, así mismo es aplicable los decretos emitidos por el ministerio de hacienda respecto al manejo de la liquidez, el buen gobierno, entre otros que las relacionen. La tabla 1 compila la normativa más relevante en materia de análisis de otorgamiento de créditos y de buen gobierno para las cooperativas de ahorro y crédito.

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Tabla 1

Marco legal aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito

Norma/Ley/Decreto	Descripción
<b>Decreto 962 de 2018</b>	Por el cual se establecen elementos de manejo y buen gobierno en las entidades cooperativas especializadas de ahorro y crédito, y las multiactivas con sección de ahorro y crédito.
<b>Circular Básica Jurídica Supersolidaria de 2020</b>	Por la cual se compila todo el marco regulatorio para las entidades cooperativas.
<b>Circular Básica Contable y Financiera Supersolidaria de 2020</b>	Por la cual se crea el marco contable y financiero para las cooperativas, así como las disposiciones en materia de la administración del riesgo asociado a la prestación del servicio.
<b>CONPES 4051 de 2021</b>	Por la cual se establecen los lineamientos de política pública para el desarrollo de las Organizaciones de Economía Solidaria (OES) en el país.

Nota. Recopilación de normas relevantes elaborada por Gil y Cardona (2023)

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

## Capítulo 5. Diseño Metodológico

En este punto se desarrolla el diseño metodológico empleado para el desarrollo de la investigación, la validación de las estrategias a tener en cuenta para la inclusión financiera en los estratos uno y dos por parte de una cooperativa de ahorro y crédito.

### 5.1.1. Enfoque de Investigación

La economía solidaria es una de las alternativas que toma mayor relevancia en Colombia en la inclusión financiera, a través de portafolios de servicios de acceso al crédito para financiar necesidades de primera necesidad en los hogares y empresas (Banca de las oportunidades, 2018). Sin embargo, aún se debe ahondar en las estrategias para romper las limitaciones que se presentan para que la población pueda acceder a estos servicios como es el caso de los estratos uno y dos, en este caso desde la perspectiva de las cooperativas de ahorro y crédito, cuya estructura permite abarcar una mayor cobertura en la población mencionada. (Lozano Murcia y Peña Morales, 2016) señalan que los estratos uno y dos cuentan con características asociadas a la condición de ingresos bajos, baja capacidad de pago y sensible a pago de subsidios, que genera en la población una condición de mayor riesgo como sujetos de crédito, a la vez, esta negativa o exigencia de mayores requisitos despliega un acceso al crédito a través de fuentes informales y una afectación indirecta en la economía.

Teniendo en cuenta, esta condición, esta investigación, se propone con un enfoque mixto, ya que, aborda elementos de carácter descriptivo y cualitativos alrededor de la inclusión financiera, pero utiliza procesos cuantitativos para conocer y describir a la población objeto de estudio, que en este caso son las personas de estrato uno (1) y dos (2) que buscan acceder al

crédito en la ciudad de Manizales con el fin de consolidar estrategias que les permitan superar las barreras que se presentan en la actualidad para acceder al servicio de crédito.

En el proceso de investigación mixta como menciona (Sampieri, 2014) se busca destacar las ventajas que cada enfoque de investigación tiene, con el fin de tener una mayor precisión al momento de abordar el tema, este enfoque permite “obtener una realidad más completa” y permiten una adaptabilidad necesaria al caso de estudio que se quiere abordar.

Este enfoque se complementa con un método inductivo, ya que parte del conocimiento particular de preferencias y situaciones de la población estudiada para lograr una propuesta de estrategias de inclusión financiera, Sampieri (2014) establece que el método inductivo permite explorar y conocer antes de formular propuestas teóricas, y aborda el tema de lo particular a lo general.

La investigación es de tipo descriptivo transversal, ya que según lo definido por Sampieri (2014) este tipo de investigación analiza datos en un momento determinado y se busca a partir de una situación particular conocer las necesidades de acceso al crédito con el fin de poder proponer las estrategias para suplirlas.

### **5.1.2. Diseño Metodológico**

Esta investigación abarca un estudio de caso, que según Sampieri (2014) implica conocer a profundidad la situación estudiada, para ello se establecen fases para lograr la completitud de la investigación:

1. El plantamiento del problema: esta es la fase inicial en la que se describe el problema que se desea abordar, los objetivos de la investigación, el sustento teórico y antecedentes alrededor del tema. Para el estudio de caos planteado se establece la

necesidad de presentar estrategias que permitan romper las barreras de acceso al crédito en la población de los estratos uno (1) y dos (2) .

2. Unidad y contexto del caso: se define la población y forma de recopilar la información, las fuentes de información así como los instrumentos de recolección de información. En el caso específico se abordará expertos para la validación de los instrumentos y la forma de generar la información así como la lógica del análisis de datos.
3. Recolección de información y trabajo de campo: El trabajo de campo se propone desde la recolección de información en una encuesta y previa validación de la entrevista con los expertos seleccionados. Los instrumentos empleados para la recolección según el método, enfoque y tipo anteriormente señalados son aquellos que permiten aproximarse a las situaciones particulares de la población estudiada, por tanto, se utilizará una encuesta enfocada a recopilar la información de necesidades y otros determinantes en la población objeto de estudio, seguidamente se empleará análisis de datos para detectar las necesidades actuales en las solicitudes de crédito.
4. Análisis de información y generación de resultados: Una vez se logra la captura de información se procede a definir los criterios para su interpretación, la diagramación de resultados y el contraste con los postulados teóricos planteados en la investigación. En esta investigación corresponde al apartado de resultados, conclusiones y recomendaciones presentadas.

### 5.1.3. Estudio de Caso

Esta investigación se realiza a través de un estudio de caso, ya que a partir de este se puede conocer la particularidad que se quiere investigar, buscando valorar las múltiples

perspectivas (Simons, 2009). Estas perspectivas se obtienen de las personas a través de la recolección de los datos antes mencionados, ya que se trata de datos semiestructurados que se recogen a través de un formulario de Google Forms.

#### 5.1.4. Población y Muestra

En el primer objetivo se empleara un instrumento de analisis de datos de los asociados activos en la cooperativa seleccionada, para ello se emplea un muestreo aleatorio simple bajo la formula para el calculo en poblaciones finitas así:

Población: 3.000 asociados en Manizales

Nivel de Confianza: 90%

Error: 10%

Z= 1.96

Muestra aproximada: 67

$$n = \frac{1.96^2 3.000^2}{0,05^2} = 67$$

Seguidamente para el objetivo dos, la selección de la población de esta investigación esta orientada por el método de validez de contenido y juicio de expertos, que se genera a partir de la opinión de personas expertas en el tema abordado, los cuales deben tener la experiencia suficiente, por lo que según cita (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008), los criterios a tener en cuenta en la selección son: la experiencia, la reputación en la comunidad, participación en el juicio, neutralidad frente al tema, y la formación o capacitación que tenga el experto también determina su selección. Así mismo, sobre cuantos expertos son necesarios, es posible que se señale que entre un numero de 2 a 20 sea adecado de acuerdo a las necesidades de investigación.



Teniendo en cuenta esto se selecciona para la investigación dos expertos, teniendo en cuenta su formación y capacidad de participación,

*Tabla 2*

Selección de expertos

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Formación</b>	<b>Experiencia</b>	<b>Relación con el tema</b>
<b>E1</b>	Experto 1	Economista Magister en Auditoría y Control de Gestión	Cinco años de experiencia en entidades del sector solidario. Docente y consultora empresarial en gestión organizacional.	Coordina el área de análisis de riesgos financieros de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.
<b>E2</b>	Experto 2	Profesional en Mercadeo y publicidad con especialización en gerencia de Mercadeo y ventas	8 años de experiencia en mercadeo.	Director de mercadeo de Susuerte.

Nota. Elaboración basada en la hoja de vida de los expertos seleccionados. Gil y Cardona (2023)

Los expertos valoran la pertinencia del instrumento y la secuencia que se les exponga en el instrumento de investigación a través de una guía de evaluación. Para ello se expresa un consentimiento informado para la participación en la investigación.

En cuanto, los expertos realicen sus observaciones y validación del instrumento. Se realizará el cuestionario en un formulario de forms y se remitira a la población identificada de estrato uno y dos.

### ***Recolección de los datos***

Teniendo en cuenta lo establecido por Visauta (1989) en la selección de la encuesta y la captura de datos se plantea una propuesta de selección múltiple para los encuestados con el fin de

agrupar en categorías los resultados y poderlos contrastar con los datos que se extraen de las solicitudes.

Para la dispersión de la información se emplea un formulario de Forms con la indicación de consentimiento informado en la primera parte y el cuestionario redactado con las variables seleccionadas en la segunda fase.

### ***Análisis de datos***

Teniendo en cuenta los datos que se busca recopilar se abordara lo que planteo Sainz-Carvajal (2016) sobre el procedimiento para el analisis de datos que ubica:

1. La recogida de los datos
2. La reducción de los datos
3. La disposición de los datos y la extracción de los datos

Una vez se recogen los datos se aborda la reducción de los mismos en su categorización, la división de la información que se recoge, la síntesis y la generación de grupos. Para la disposición y transformación de los datos aborda la realización de gráficas, cuadros y otros que sirvan de apoyo a las representaciones que se evidencien del caso que se está abordando.

*Tabla 3*

Relación fases, objetivos e instrumentos

<u><b>Objetivo General</b></u>	<u><b>Objetivos Específicos</b></u>	<u><b>Fases</b></u>	<u><b>Instrumento</b></u>
------------------------------------	---	---------------------	---------------------------

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

<p>Determinar las estrategias que puede implementar una Cooperativa de Ahorro y Crédito para facilitar el acceso a créditos en los estratos uno (1) y dos (2) en la Ciudad de Manizales</p>	<p>Caracterizar el tipo de asociados y fuentes de acceso al crédito de la cooperativa en una sucursal del eje cafetero</p>	<p>Fase de campo: en esta fase se realiza la aplicación de la encuesta.</p>	<p>Validación de instrumento por expertos.</p> <p>Encuesta</p>
	<p>Analizar los factores que limitan en el acceso a créditos a personas de los estratos uno (1) y (dos) 2 en la Ciudad de Manizales</p>	<p>Fase de campo: en esta fase se realiza la aplicación de la encuesta.</p>	<p>Validación de instrumento por expertos.</p> <p>Encuesta</p>
<p>Proponer la estrategia para la inclusión financiera en una cooperativa de ahorro y crédito para el acceso al crédito en los estratos (1) uno y (2) en la Ciudad de Manizales</p>	<p>Fase de recolección y generación de estrategias.</p> <p>En esta fase se realiza una propuesta combinando los resultados de los objetivos uno y dos.</p>	<p>Análisis de datos.</p> <p>Generación de estrategias</p>	

## 6. Capítulo Cinco. Resultados

Los resultados se presentan con base en la información recolectada, se logró alcanzar 76 respuestas y al estar en un rango cercano de la muestra aproximada definida se toma la determinación de analizarlas todas. En primer lugar, se realiza una fase de caracterización de la población y seguidamente un análisis de las barreras que se analizan en la información suministrada.

### 6.1. Caracterización de la población

Las variables analizadas con relación a la caracterización de la población hacen parte de los criterios que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben tener en cuenta para el otorgamiento de los créditos.

#### 6.1.1. Sexo

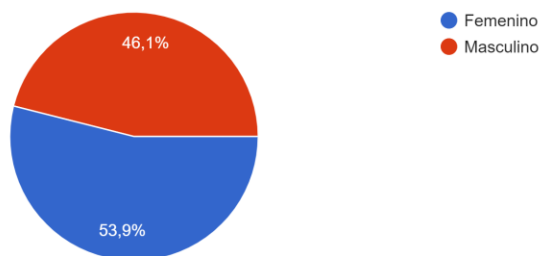
Se indagó respecto a cuál era el sexo según el número de documento, para ello se tiene que el 53,9% de las respuestas pertenecen al sexo femenino y el 46,1% al sexo masculino. Esta variable es de influencia, teniendo en cuenta que de un lado existen evidencias de exclusión en la

aprobación de créditos al sexo femenino y de otro lado que este sexo es el que mejores pagos registra (Gómez y López, 2016).

*Figura 1*

Sexo

Seleccione Sexo según documento de identidad  
76 respuestas



Nota. Composición por sexo de los encuestados (Cardona y Gil, 2023)

### 6.1.2. Estrato Socioeconómico

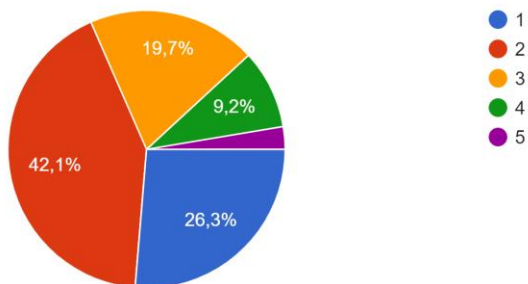
El estrato económico de la población encuestada se ubica en 68,4% entre los estratos uno (1) y dos (2), los cuales son el foco de la investigación, el restante se ubico en 19,7% estrato tres, 9,2% estrato cuatro y 2,6% estrato cinco.

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Figura 2

Estrato socioeconómico

Estrato socioeconómico  
76 respuestas

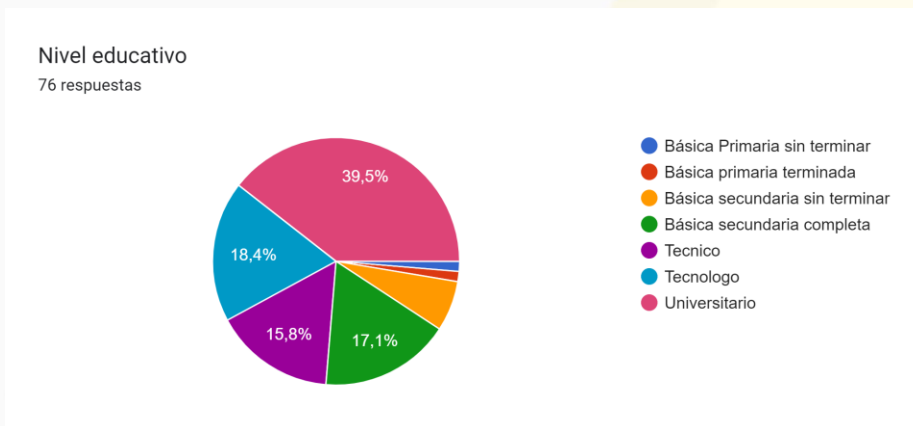


Nota. Composición por estrato de los encuestados (Cardona y Gil, 2023)

6.1.1. Nivel Educativo

Figura 3

Nivel Educativo



Nota. Composición por nivel educativo de los encuestados (Cardona y Gil, 2023)

Con relación al nivel educativo se presentó que el 39,5% de los encuestados tiene formación universitaria, de los cuales el 40% pertenece al estrato 2. Seguido del 18,4% que reporto nivel educativo tecnológico también en su mayoría perteneciente al estrato 2. El 17,1%



reporto básica primaria completa perteneciente en más del 50% perteneciente a estrato 1. 15,8% técnico distribuido en estratos uno, dos y tres. El restante 9,2% se distribuyó en básica secundaria sin terminar (6,6%), básica primaria completa (1,3%) y básica primaria sin terminar (1,3%), en su mayoría pertenecientes al estrato 1.

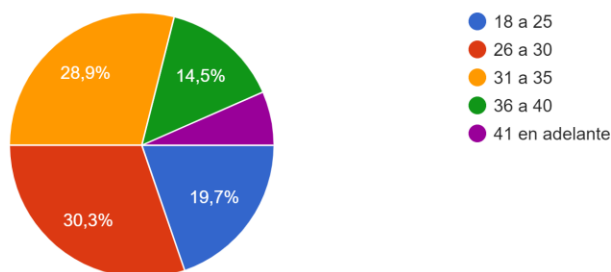
### 6.1.2. Rango de edad

En cuanto a la edad, los encuestados presentaron mayor participación en el rango de edad de 26 a 30 años, con 30,3% de participación, seguido de el rango de 31 a 35 años con 28,9%, en menor participación la edad de 18 a 25 años con 19,7%, de 36 a 40 años la participación es menor con 14,5% y la edad de 41 en adelante 6,6%.

Figura 4

Edad

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra  
76 respuestas



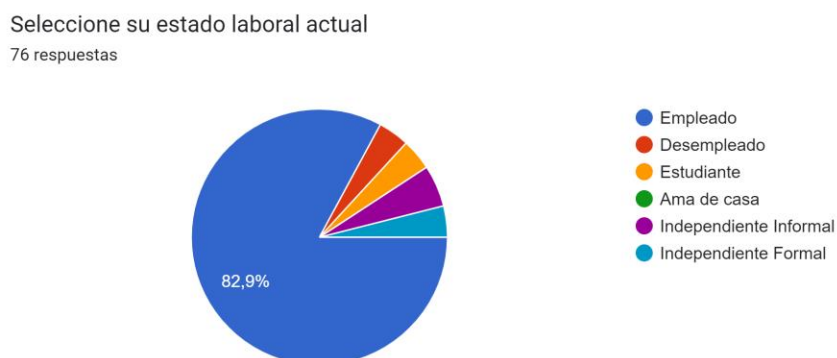
Nota. Composición por edad de los encuestados (Cardona y Gil, 2023)

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

### 6.1.3. Estado laboral

Figura 5

Estado laboral



Nota. Composición por estado laboral de los encuestados (Cardona y Gil, 2023)

En cuanto al estado laboral, el 82,9% de los encuestados manifestó ser empleado, seguido del 5,3% independiente informal, el restante se distribuyó en desempleados, estudiantes e independientes formales con 3,9% cada uno. Ninguno de los encuestados se reporto como ama de casa.

Hasta este punto se ha caracterizado a la población dentro del esquema que la entidad maneja, en su mayoría mujeres con empleo formal, pertenecientes a los estratos uno y dos. A continuación, se detallará el cruce de información entre las características de la población y las respuestas con relación al acceso al crédito.

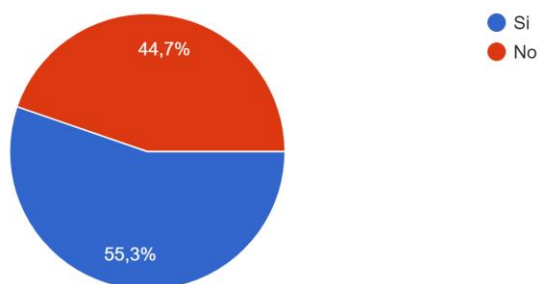
## 6.2. Análisis de acceso al crédito e inclusión financiera

El análisis contempla el nivel de conocimiento y acceso a productos financieros, en primer lugar, se indagó si los encuestados contaban con productos financieros y se cruzó la información con la caracterización realizada.

Figura 6

## Productos financieros

¿Cuenta usted con productos financieros en entidades bancarias?  
76 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

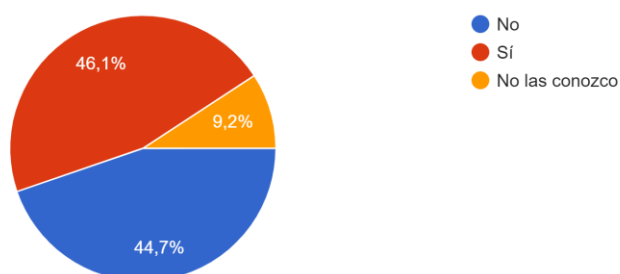
El 55,3% de los encuestados respondió tener algún producto en entidades bancarias, sin embargo, cuando se les indagó sobre que tipo de productos tenían, se evidencia que no existe comprensión respecto a que se entiende por un producto financiero, ya que se seleccionaron productos de ahorro, crédito y también entidades como Financiera Sucrédito, BBVA, y Bancolombia. De las personas que respondieron tener producto en entidades bancarias, el 52,38% manifestó ser universitario, el 47,2% de estrato dos, el 90% es empleado y el rango de edad de mayor participación fue el de 31 a 35 años con 33,3%. De esto, llama la atención que, siendo la mayoría de la muestra empleados, algunos hayan respondido que no tenían productos, lo que puede expresar que no asocian el pago de nomina como un producto bancario o que tienen un empleo con pagos en efectivo, lo cual tiene una menor probabilidad.

Seguidamente se indagó sobre si los encuestados contaban con productos en entidades Cooperativas de Ahorro y Crédito, a lo cual las respuestas fueron consistentes ya que, fue igual el porcentaje de No que para la pregunta anterior,

Figura 7

## Productos en entidades cooperativas

¿Cuenta usted con productos en entidades cooperativas de ahorro y crédito?  
76 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

De las personas que respondieron tener productos en entidades financieras o bancarias, el 46,1% respondió que cuenta con productos en entidades cooperativas de ahorro y crédito, mientras que el 9,2% manifestó no conocerlas.

En cuanto a la pregunta específica de si contaban con créditos en entidades financieras, se evidencia que las preguntas anteriores sobre la palabra “productos” si existió un desconocimiento con la relación que realizaron los encuestados, ya que el 71,1% respondió contar con al menos un crédito.

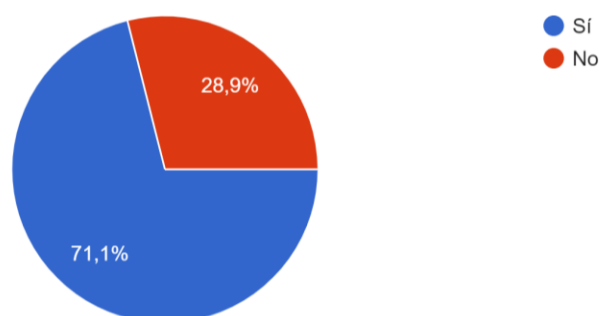
UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Figura 8

## Créditos en entidades financieras

¿Cuenta usted con créditos en entidades financieras?

76 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

Las personas que manifestaron tener productos de crédito en entidades financieras, relacionaron en su mayoría productos diferentes a las opciones entregadas, seguido de Sistecredito (36,8%); Addi (17,6%); Daviplata (14,7%); Cupo Brilla (5,9%); y Bancolombia a la mano (8,8%). Esto indica que, los créditos de libre inversión, hipotecario y educativo hacen parte del 38,2% que indico que tenia otro tipo de producto en entidades financieras.

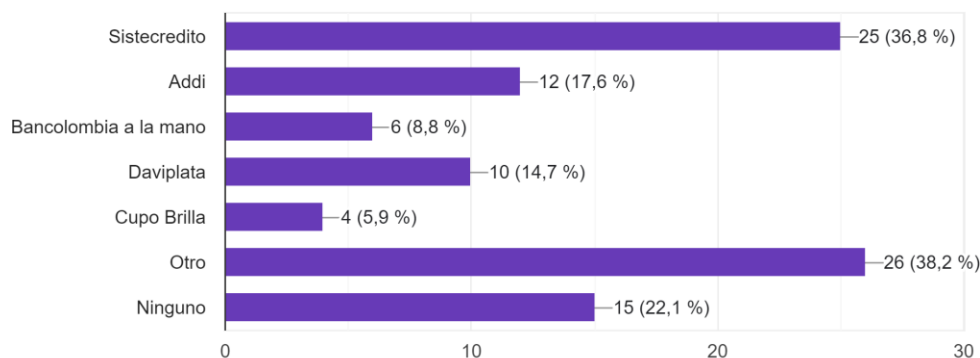
UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

Figura 9

## Entidades de productos de crédito

Si su respuesta fue Sí, por favor, seleccione los productos de crédito que cuenta:

68 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

Un aspecto importante respecto al acceso al crédito, es que las persona relacionan sistema de otorgamiento de bajo monto y altas tasas de interés o comisiones, como lo son Sistecredito, Addi y Cupo Brilla. Estos esquemas tienen una menor exigencia en el acceso, y dependen en su mayoría de un reporte positivo en centrales de riesgo, de ahí que sean populares entre la población encuestada.

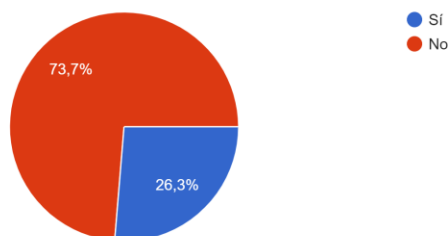
Seguidamente se preguntó a los encuestados si habían accedido a préstamos con agiotistas o denominados gota a gota, a lo que llama la atención que, el 73,7% manifestó que No, el restante que respondió que sí, argumentando que resulta más fácil, y que también por demoras en el sistema financiero o porque les negaron un crédito en alguna entidad bancaria o cooperativa. El 85% de las personas que accedieron a préstamos de gota a gota pertenecen a estratos uno (1) y dos (2) .



Figura 10

## Créditos con gota a gota

¿Ha accedido a préstamos con agiotistas/gota a gota?  
76 respuestas



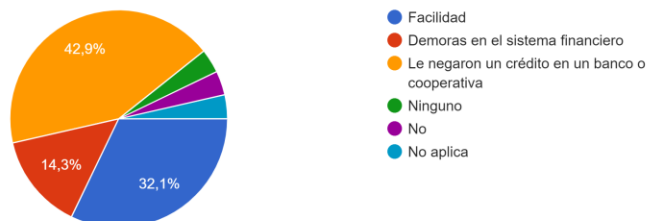
Nota. (Cardona y Gil, 2023)

De las personas que accedieron a créditos con gota a gota se destaca que el 60% son mujeres, mientras que la edad está distribuida de manera muy equitativa entre todos los rangos, como sucede con la mayoría de las respuestas. La edad es una variable de influencia en la definición de productos financieros, ya que el 60% de quienes relacionaron algún producto financiero tienen entre 26 y 35 años, esto coincide con la edad general promedio de los asociados de la entidad financiera evaluada.

Figura 11

## Razones de acceso a préstamos con gota a gota

Si su respuesta es Sí, por favor, indique si ha sido por:  
28 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

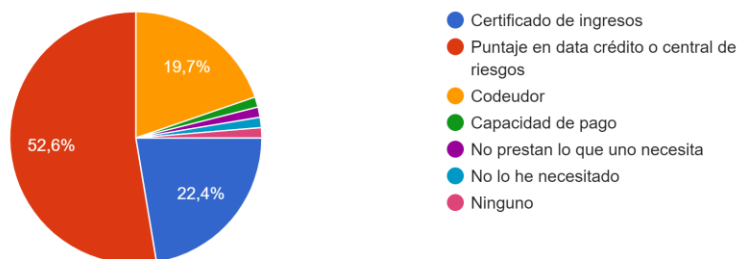
Teniendo en cuenta esto, se indagó respecto a los inconvenientes para acceder al crédito que consideraban más relevante los encuestados y el 52,6% manifestó que es el puntaje de data crédito o en centrales de riesgos. Seguido por la solicitud de codeudor con 19,7%, el 22,4% manifestó no necesitar el acceso a créditos en el sistema financiero o cooperativo.

Figura 12

### Identificación de barreras

De los siguientes ítems cuál considera que es un inconveniente para acceder a créditos en el sistema financiero o cooperativo

76 respuestas



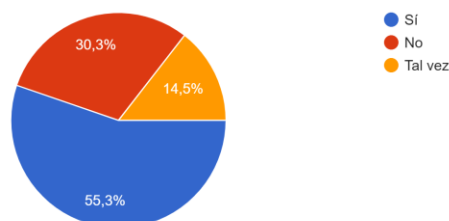
Nota. (Cardona y Gil, 2023)

Entre otros aspectos que se marcaron como inconvenientes para acceder al crédito el 22,4% correspondió a certificado de ingresos y también se señaló el hecho de que los bancos o cooperativas no prestan lo necesario. Esto se relaciona con la percepción de discriminación por los ingresos que respondieron el 55,3% de los encuestados, seguido del 14,5% que manifestó que tal vez había sentido algún tipo de discriminación por los ingresos.

Figura 13

## Percepción sobre los ingresos

¿Se ha sentido discriminado en algún banco o cooperativa por no contar con los suficientes ingresos?  
76 respuestas



Nota. (Cardona y Gil, 2023)

De las personas que dijeron que, si habían sentido algún tipo de discriminación relacionada a los ingresos, el 76% pertenece a los estratos uno (1) y dos (2), y el 42% fueron mujeres. Lo indica una relación directa entre estas dos variables y la percepción de no acceso al crédito por insuficiencia en los ingresos.

Finalmente, se preguntó respecto a la necesidad de acceder a créditos y las razones que tenían los encuestados.

Tabla 4

## Destino del crédito

Destino	Participación
Compra de vivienda	43%
Libre Inversión	36%
Estudios	12%
Desarrollo de actividades económicas	6%
Compra de Vehículo	3%
Total general	100%

Nota. (Cardona y Gil, 2023)

El 11,8% respondió no necesitar un crédito, el restante de los encuestados como expresa la tabla 4, en su mayoría dice requerir un crédito para compra de vivienda, 43,28% en donde más de un 50% pertenece al estrato 1 y 2. Mientras que, el 35,82% que refirió necesitar para libre inversión pertenece al estrato 2 y 3 en más del 50%. En el caso, del 11,94% que refirió necesitar un crédito para estudios en su totalidad pertenecen a los estratos uno (1) y dos (2). El 5,97% indicó necesitar el crédito para actividades económicas, también con mayor representación de estrato 1 y 2. Mientras que el restante que indicó compra de vehículo, pertenece al estrato 2 y 3.

Esto entrega una información importante para el diseño de productos orientados a estratos uno (1) y dos (2) de la ciudad de Manizales, siempre que se tenga en cuenta estrategias que permitan acceder al crédito dentro de los montos y capacidades que tenga cada persona. No se trata de ser permisivos con el otorgamiento, pero sí de recurrir a herramientas que suplan un mayor conocimiento de los ingresos, hábitos de pago y manejo de finanzas.

En la caracterización se tuvo presencia de un gran porcentaje de mujeres, pero no fue una diferencia determinante, es decir que se puede concluir que mientras la variable genero y edad no son proporcionales con el acceso al sistema, si lo es el estrato y el nivel educativo, así mismo como el acceso a financiación para agiotistas no marca una tendencia en estas variables, y que su explicación esta dada por la facilidad que estos presentan en comparación con el sistema financiero.

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

### **6.3. Estrategias de Una Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Inclusión Financiera en Estratos uno (1) y dos (2) de la Ciudad de Manizales**

Teniendo en cuenta las variables analizadas se puede establecer que existen dos retos con relación a las estrategias que debe desarrollar una cooperativa de ahorro y crédito para la inclusión financiera en los estratos uno (1) y dos (2) , de un lado se encuentran estrategias para el conocimiento y posicionamiento del modelo cooperativo las cuales deben estar orientadas a posicionamiento de marca y captura de la confianza del consumidor combatiendo la ilegalidad y prácticas como las del agiotismo. De otro lado, se deben plantear estrategias para el otorgamiento del crédito que abarquen las necesidades de la población objetivo, para ello se requiere un diseño de crédito y financiero con un apetito de riesgo mayor por las características de la población, la cual puede resultar cambiante. Esto a su vez definido por productos y montos a ofertar en las líneas de crédito.

#### ***6.3.1. Estrategias para combatir el agiotismo y ganar la confianza del consumidor***

Si bien, los encuestados en su mayoría reportaron no haber accedido a prestamos de agiotistas, un porcentaje importante si los realizó y otro porcentaje manifestó no conocer el modelo cooperativo, o no tener productos en entidades financieras, lo que supone un reto importante para la entidad antes de pensar en generar estrategias de colocación de créditos.

Garcia et al., (2022) ha planteado que la transaccionalidad y el ahorro han dado resultado como puntos de entrada para el manejar otro tipo de productos financieros como es el crédito, la entidad evaluada cuenta con una red transaccional que le permite capturar la atención del consumidor y por ende es necesario que las estrategias de marketing esten enfocadas en explotar este potencial, además de una fuerte campaña para dar a conocer los productos de bienestar social que acompañan la vinculación al esquema cooperativo.

Adicional a esto se requiere una amplia dinámica de alfabetización digital, ya que, el nivel educativo de los encuestados abarca desde la básica primaria sin terminar hasta el universitario, esto deja una gama de opciones tanto en manejo de plataformas digitales como planes de finanzas personales y familiares que permitan un mejor incentivo al ahorro, y por ende el manejo de los créditos.

Todo esto, debe combinarse con la generación de productos de crédito que generen confianza en el consumidor y tengan respuestas ágiles para los usuarios, generando así una alternativa para evitar los créditos de gota a gota. Si bien, los créditos pueden tener una mayor tasa de riesgo y ser más costosos, tienen la ventaja de tener menor costo para los usuarios que el porcentaje que ilegalmente refieren los prestamistas, adicional permiten construir un historial crediticio a población que anteriormente menciono el puntaje a centrales como una barrera de acceso al crédito.

### ***6.3.2. Estrategias basadas en nuevos productos para la inclusión***

En primer lugar, al establecer que la edad y el género no presentaron tendencias marcadas en la inclusión financiera para los estratos uno (1) y dos (2) , la entidad debe plantear estrategias que capturen la atención diferenciando productos según el sexo y la perspectiva generacional, ambos aspectos han sido un reto para la entidad en la que se realiza el estudio de caso, puesto que en un 80% se cuenta con usuarias mujeres y una edad generacional entre 25 y 35 años.

Al respecto, se puede emplear lo que Garcia et al., (2022) denominan una combinación de recursos de innovación en el mercado y un cambio cultural entre los usuarios, los productos diferenciados para edad y sexo pueden garantizar una mejora en la demanda de créditos, esto acompañado de productos de innovación digital.



El diseño del modelo de otorgamiento debe contemplar modelos diferentes de avalar los créditos, teniendo en cuenta que los encuestados manifestaron que la solicitud de un codeudor resulta un problema para acceder al crédito. En la actualidad se cuenta con un fondo de garantía que funciona como un avalista para el asociado el cual se cubre con una tarifa adicional, la cual depende de el nivel de riesgo que arroje en el que cobran relevancia las variables de sexo, estrato, edad, capacidad de pago del asociado.

Esto último esta atado a lo que los encuestados refirieron como motivo de discriminación y problema de acceso al crédito, ya que muchas veces resulta difícil certificar los ingresos, para ello el diseño de nuevos productos debe tener en cuenta alternativas de valoración como fuentes adicionales de consulta más allá de los bancos de datos de las centrales de riesgo, sino también emplear bases de datos georeferenciadas en servicios públicos, propiedades en activos, facturación en el caso de los independientes informales y la tradicional forma de dar cobertura por riesgo a través de avalistas, garantías y seguros de desempleo que permitan mitigar el impacto de una pérdida de ingresos de los deudores.

Los productos deben diseñarse teniendo en cuenta montos bajos acompañados de agilidad, para que el cliente genere confianza y entienda que un buen comportamiento le puede generar posteriormente el monto que necesita.

Adicional, los productos deben contemplar las necesidades, por ejemplo, un crédito de vivienda que resulta ser la mayor necesidad de los encuestados requiere un componente de cobertura y conocimiento por riesgo mayor, por ende debe generar en el consumidor la necesidad de productos como el ahorro programado y diseño de plan de finanzas que le permita acceder posteriormente al crédito o cuota inicial del mismo. No es lo mismo que el diseño de un crédito

educativo o de libre inversión que puede diseñarse a manera de cupos rotativos de uso paulatino a medida que se tengan las necesidades.

En el caso de los productos para cubrir necesidades de financiamiento para actividades económicas, el diseño debe incluir las bases de datos y metodos alternativos para garantizar los ingresos y pagos de esta cartera. Esto también debe generar un análisis de la actividad económica que requiera financiar para poder computar su nivel de riesgo.

Seguidamente, el acceso a productos para adquisición de vehiculo, las estrategias deben contemplar las necesidades del usuario, conocer si el vehiculo como un bien de lujo o como un producto de necesidad es definitivo, ya que esto permite conocer el flujo de gastos y forma de cubrirlos que tendrá el deudor. En este producto también son importantes las evaluaciones de riesgo por parte de las aseguradoras.

En cuanto a los créditos de consumo, una estrategia que, abarca las necesidades de libre inversión y financiamiento para actividades económicas, es la creación de esquemas de otorgamientos para cupos rotativos los cuales se diseñan con modelos para monto y plazo que permitan al asociado liberar en el corto plazo flujo de caja para las actividades que desea financiar y disponer de la liquidez a medida que se van liberando los cupos.

En ese sentido, la cooperativa de ahorro y crédito debe desarrollar un esquema de cobertura que permita a nivel operacional atender la demanda de créditos y ampliar su apetito de riesgo orientado a mejorar la inclusión y formación financiera para que los estratos uno (1) y dos (2) en la ciudad de Manizales tengan un mayor conocimiento del modelo cooperativo y posteriormente un acceso a créditos que les permitan solventar sus necesidades inmediatas.

## 7. Conclusiones

Teniendo en cuenta que, el modelo cooperativo como mencionan Melián y Campos (2010) tiene la capacidad de atender necesidades para población que se siente excluida en muchas ocasiones, a través de la generación de nuevas formas de acceso al sistema financiero y una vez evaluados los resultados en el estudio de caso se concluye respecto a cada uno de los objetivos de la investigación.

En primer lugar, la caracterización basada en los asociados de una sucursal de Manizales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, evidencia que en su mayoría pertenecen a estratos uno (1) y dos (2) por ende las respuestas de más significancia se encuentran en esta población, en cuanto a femenino a pesar de que la mayoría de los asociados son mujeres, la muestra se presentó con poca diferencia entre el sexo masculino y femenino. El rango de edad tuvo una mayor participación entre los 26 a 35 años de edad, lo que explica también en gran parte que exista un nivel educativo universitario con mayor participación.

Seguidamente, las fuentes de financiamiento principales son los ingresos laborales al ser el 90% de los encuestados empleados con ingresos fijos, el acceso al otras fuentes como créditos o préstamos gota a gota se analiza desde el punto de vista de conocimiento y manejo de productos financieros, así como el conocimiento de los mismos. Es decir, una persona puede considerar que su cuenta de ahorros de nómina no clasifica como un producto financiero. Lo que evidencia una necesidad de fomento en educación financiera.

En esta misma línea, se concluye que si bien los resultados presentan una diferenciación entre las entidades financieras y las cooperativas de ahorro y crédito, las personas no tienen sus productos en ella o no son concientes de su vinculación a las mismas. Esto se pudo concluir, ya

que cuando las personas señalaron tener créditos o productos de créditos si respondieron con mayor precisión o detalle.

Otro tema a destacar, es que se ha mencionado que existe una alta demanda de créditos gota a gota, se presentó que no fue el comun denominador de la revisión realizada, sin embargo, las razones por las cuales las personas si recurrieron a este financiamiento evidencia que existen obstaculos para acceder al sistema financiero formal como lo son las demoras derivadas del cumplimiento de requisitos, las negaciones por no cumplir con uno o más requisitos y la facilidad con que el dinero esta disponible con un agiotista en comparación con las entidades financieras. Sumado a esto, se tiene que, un alto porcentaje menciona tener la percepción de sentirse discriminado en los bancos o cooperativas por no contar con los ingresos suficientes, así como el principal obstaculo se ve en el puntaje en centrales de riesgo, la solicitud de requisito de ingreso y garantía codeudor. En el caso de los certificados de ingresos, se concluye que no se trata de tener un empleo solamente sino que esto supone un trámite adicional que demora que el efectivo requerido se encuentre disponible en los tiempos requeridos por las personas.

Teniendo en cuenta todo esto, se concluye que las entidades pueden suplir necesidades de demanda de crédito de la población de los estratos uno (1) y dos (2), pero para ello deben abarcar estrategias de posicionamiento de marca, promoción de beneficios y diseños de productos que esten orientados a la inclusión financiera y no solo a la oferta de crédito para que así el modelo cooperativo tenga un mejor reconocimiento y permita la retención de las personas como asociadas.

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

## 8. Recomendaciones

Teniendo en cuenta la dinámica del sector solidario en Colombia, la evaluación de las características de los estratos uno (1) y dos (2) de la ciudad de Manizales y las demandas de inclusión financiera a través del crédito es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito en la que se desarrollo el estudio de caso establezca estrategias basada en el conocimiento del modelo cooperativo buscando diseñar un modelo que cumpla con todas las demandas normativas y que acoja las necesidades de inclusión mencionadas.

Al ser los ingresos, uno de los obstáculos que más se evidencia, se recomienda diseñar esquemas de promoción y financiamiento para que puedan obtener fuentes de ingresos alternas, así como educación financiera y asesoramiento para mejorar las finanzas personas.

Estos aspectos, se pueden acompañar de programas que tengan un componente de cooperación y promoción por parte de entidades no gubernamentales para el acceso al crédito, convenios interinstitucionales que permitan acceso a poblaciones históricamente desatendidas.

En el caso del puntaje de centrales de riesgo, se recomienda que se mantenga como un requisito para el otorgamiento dada su connotación, pero que no sea una condición excluyente, ya que se pueden combinar variables de monto y plazo que permitan a las personas con reportes negativos o puntajes bajos normalizar su vida crediticia, construir una y demostrar en la entidad hábito de pago que le permita ampliar sus solicitudes a futuro, lo que se puede acompañar de diseño de productos de ahorro y beneficios de bienestar social.

UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES



## Referencias Bibliograficas

- Banca de las oportunidades. (2018). *Banca de las Oportunidades y la Supersolidaria firman convenio para visibilizar el aporte del sector solidario a la inclusión financiera*. Noticias: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/noticias/banca-de-las-oportunidades-y-la-supersolidaria-firman-convenio-para-visibilizar-el-aporte>
- Carlos Gustavo Cano, M. d. (02 de Mayo de 2014). *Banco de la Republica Inclusion Financiera en colombia*. Banco de la Republica Inclusion Financiera en colombia: [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem\\_357.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf)
- Dairo estrada, A. r. (06 de Julio de 2019). *Banco de la Republica Situacion actual e impacto microsocial en colombia*. Banco de la Republica Situacion actual e impacto microsocial en colombia: [https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR\\_2019-07.pdf](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR_2019-07.pdf)
- Delessert, E. (s.f.). *Portalcalidad*. Portal Calidad: [https://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Checklist\\_Lista\\_de\\_verificacion](https://www.portalcalidad.com/etiquetas/240-Checklist_Lista_de_verificacion)
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-38. [https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio\\_de\\_expertos\\_u4.pdf](https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio_de_expertos_u4.pdf)
- García, J. P., León, J. S., & Rodríguez, A. (2022). Balance de la inclusión financiera en el país y retos para el siguiente quinquenio. En A. Vera, & C. Tamayo, *Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia Volumen II* (págs. 28-85). Asobancaria.
- Gómez, A., & López, M. R. (2016). Diferencias de género en la aprobación de créditos comerciales a la PYME mexicana. *Contaduría y administración*, 777-793.
- González, P. (02 de 04 de 2020). *Unprofesor*. Unprofesor: [https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/que-es-un-texto-descriptivo-y-sus-caracteristicas-2787.html#anchor\\_1](https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/que-es-un-texto-descriptivo-y-sus-caracteristicas-2787.html#anchor_1)
- Internacional, A. d. (20 de agosto de 2020). *Banco de las oportunidades estrategias de inclusion financiera*. Banco de las oportunidades estrategias de inclusion financiera: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-08/Sistematizacion%20procesos%20de%20inclusion%20financiera%20con%20enfoque%20diferencial.pdf>
- Jorge Alexander Cortes Cortes, K. M. (10 de Diciembre de 2022). *Revista Científica Impacto social de los programas de microcrédito en las unidades económicas bogotanas fase I*. Revista Científica Impacto social de los programas de microcrédito en las unidades económicas bogotanas fase I: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3563/5392>
- Lozano Murcia, J. u., & Peña Morales, W. L. (2016). *Barreras socio-económicas y financieras que afectan el acceso a los créditos de vivienda no VIS en los estratos dos y tres en Bogotá*. Bogota: Universidad La Salle.
- Morales, O. (2003). *Web de profesores*. Web de profesores.: <http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Nuñez, R. (28 de marzo de 2016). *Gestiopolis*. Retrieved 19 de 04 de 2020, from Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-recoleccion-informacion-investigacion-cualitativa/>
- Pereira, Z. (2011). *Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta* (Vol. XV). Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.



- Pilamunga, M. L. (14 de enero de 2019). *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA*:  
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1098/1/PRODUCTO%20DE%20INCLUSION%20FILANCIERA-MARIA%20LAURA%20PILAMUNGA%20PILAMUNGA%20%281%29.pdf>.
- Puerto, D. J. (13 de Diciembre de 2013). *Universidad de Manizales*. Universidad de Manizales:  
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1301/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez Ceballos, C. d. (02 de Diciembre de 2021). *Universidad Catolica de Manizales*. Universidad Catolica de Manizales: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3238>
- Rosenberg, E. L. (14 de Junio de 2004). *las microfinanzas y los pobres* . las microfinanzas y los pobres : <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>
- Sainz-Carvajal, R. (2016). *Tenicas de análisis de información*.  
<https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-anc3a1lisis-de-informacic3b3n.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://doi.org/ISBN:978-1-4562-2396-0>
- Sanchez Mayorga, X., Montes Salazar, C. A., Veléz, R., Misse, A., & Mejía, E. (2022). *Orientaciones desde la biocontabilidad*. Cali: Universidad Libre - Seccional Cali.
- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata S.L.



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

## Anexos

### Guia de validacion por juicio de expertos

#### Consentimiento informado e indicaciones.

El diligenciamiento de la guía de validación es voluntario y con fines académicos. Se solicita que a partir de su experiencia y conocimiento del tema abordado se analice la encuesta:

“Identificación de factores que limitan en el acceso a créditos de personas de estrato uno y dos de la ciudad de manizales” según su criterio califique cada punto en cuanto a coherencia, claridad y relevancia. Se entrega anexo a este instrumento de validación la encuesta propuesta.

Establezca los criterios según su experiencia y conocimientos basado en la siguiente escala:

1.	Muy poco	2.	Poco	3.	Regular	4.	Bueno	5.	Muy Bueno
----	----------	----	------	----	---------	----	-------	----	-----------

La coherencia hace referencia a la secuencia que siguen las preguntas y su relación con el tema de inclusión financiera así como la relación entre si.

La claridad tiene que ver con la comprensión facil y rapida del instrumento.

La relevancia esta relacionada con la importancia que tiene el instrumento frente al tema abordado.

Pregunta. No 1.	Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones /Recomendaciones
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1																
2																
3																

