

**DISECCIONANDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA- MÁS ALLÁ DE LA
BANCARIZACIÓN**

**Ximena Sanint Ángel
Cristina Escallón Laborde**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA
Pregrado en Administración de empresas
Bogotá
2019**

**DISECCIONANDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA- MÁS ALLÁ DE LA
BANCARIZACIÓN**

**Ximena Sanint Ángel
Cristina Escallón Laborde**

**Director:
José Alejandro Torres**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA
Pregrado en Administración de empresas
Bogotá
2019**

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Introducción	7
1. Marco Teórico.....	9
1.1. La importancia de la inclusión financiera.....	9
1.2. Contexto de Colombia y del Valle del Cauca en Inclusión Financiera	13
1.3. Servicios financieros.....	17
1.3.1. Bankomunales.....	19
1.3.2. Microfinancieras	22
1.3.3. Plataformas financieras.....	29
1.3.4. Corresponsales Bancarios	30
2. Metodología	32
3. Funcionamiento de las finanzas formales e informales en las zonas rurales del Valle del Cauca.....	35
4. Marcos de Análisis.....	49
4.1. Marco de Análisis 1. Barreras de inclusión financiera	49
4.2. Marco de Análisis 2. Necesidades de la población y características de los modelos financieros	49
5. Principales barreras que existen para el uso de los servicios financieros en las zonas rurales del Valle del Cauca	50
6. Principales necesidades de las personas en las zonas rurales del Valle del Cauca y características de los modelos financieros analizados que las satisfacen	59
7. Conclusiones.....	69
8. Bibliografía	74
Anexos	79
Anexo 1. Guía Entrevista - Personas no pertenecientes a algún sistema financiero.....	79
Anexo 2. Guía Entrevistas - Personas pertenecientes a algún sistema financiero	82
Anexo 3. Guía de Entrevista a Expertos.....	86
Anexo 4. Encuesta	88

Lista de figuras

Figura 1: Nivel educativo.....	36
Figura 2: Ocupación laboral.....	37
Figura 3: Periodo de planeación financiera	38
Figura 4: Razones de escasez de dinero.....	38
Figura 5: Tipo de crédito.....	41
Figura 6: Razones para adquirir un crédito.....	43
Figura 7: Productos financieros conocidos	45
Figura 8: Medio por el que adquieren créditos	46
Figura 9: Barreras para adquirir servicios financieros formales.....	50
Figura 10: Características más valoradas a la hora de participar en un servicio financiero	60

Resumen

El fin de la investigación presentada a continuación es analizar las necesidades financieras de la población rural del Valle del Cauca y comprender cuáles de estas están siendo atendidas por modelos financieros existentes que actualmente hacen una aproximación para generar inclusión financiera. Esto se basa en la premisa de que no existe un modelo financiero, ni formal ni informal, capaz de atender todas las necesidades inherentes a la población, sino que cada uno tiene características específicas para responder a las particularidades de estas.

A través de este trabajo se analizan las características principales de cuatro modelos de servicios financieros: las entidades Microfinancieras, los Bankomunales, las plataformas Fintech y los corresponsales bancarios, los cuales de una manera u otra han hecho alguna aproximación para resolver la falta de inclusión financiera en diferentes lugares del mundo. Se hace esto con el fin de entender cuáles de estas responden a las necesidades financieras de la población de las zonas rurales del Valle del Cauca, las cuales fueron descubiertas a través de la investigación. La metodología que se utilizó para hacer la investigación se basa en entrevistas y encuestas a personas mayores de 18 años habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca y a diferentes expertos en el tema. Dichas encuestas son analizadas más adelante por medio de marcos de análisis.

Finalmente, se llegó a tres conclusiones globales. La primera es que efectivamente no existe un modelo financiero capaz de responder a todas las necesidades de la población rural del Valle del Cauca. Ligada a esto viene la segunda conclusión, que dice que los modelos financieros son creados con el fin de resolver necesidades particulares y, aunque lo hacen, hay algunas a las que no pueden responder por la naturaleza misma de estas que hace que sean cambiantes y, en ocasiones, excluyentes la una con la otra. Por otro lado, se concluyó que la formalidad y la informalidad siempre existirán en el sistema financiero, debido a que satisfacen necesidades

diferentes. Por esta razón, en el momento en que esto se reconozca, se podrá avanzar hacia la creación de mejores políticas públicas que permitan una inclusión financiera. Por último, se planteó un cambio de la mirada ante la inclusión financiera: desde una medida de acceso a un número de cuentas bancarias hacia un entendimiento de esta como un elemento que lleva a una persona al desarrollo.

Introducción

A través de este trabajo se analizan las características principales de cuatro modelos de servicios financieros: las entidades Microfinancieras, los Bankomunales, las plataformas Fintech y los corresponsales bancarios, los cuales de una manera u otra han hecho alguna aproximación para resolver la falta de inclusión financiera en diferentes lugares del mundo. Se hace esto con el fin de entender cuáles de estas responden a las necesidades financieras particularmente de la población de las zonas rurales del Valle del Cauca. La metodología que se utilizó para hacer la investigación se basa en entrevistas y encuestas a personas mayores de 18 años habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca y a diferentes expertos en el tema. Dichas encuestas son analizadas más adelante por medio de marcos de análisis.

La investigación tiene como tema principal la respuesta de los servicios financieros a las necesidades de la población de las zonas rurales del Valle del Cauca.

Este trabajo investigativo busca resolver la siguiente pregunta: ¿qué características de los servicios financieros analizados responden a las necesidades de los habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca con el fin de mejorar su calidad de vida?

El objetivo general de esta investigación es identificar las necesidades financieras principales de la población rural del Valle del Cauca y encontrar características de diferentes modelos financieros que respondan a estas.

La hipótesis principal de este trabajo es que no existe un modelo financiero capaz de responder a todas las necesidades de la población rural del Valle del Cauca, razón por la cual estos se deben analizar de acuerdo con sus características puntuales para entender cuáles son las más valoradas por sus usuarios. Se cree que estas serán: requerimientos más flexibles,

condiciones ajustadas, accesibilidad geográfica, confianza en la entidad financiera y educación financiera.

1. Marco Teórico

1.1. La importancia de la inclusión financiera

“El acceso a los servicios financieros constituye un derecho fundamental contemporáneo y un instrumento insustituible en la asignación de los recursos que permitan la acumulación de capital. Así las cosas, desde el ángulo del crecimiento y la igualdad, el alcance social de dicha herramienta resulta crucial para el desarrollo económico en términos de equidad y sostenibilidad. Por tal motivo, la exclusión financiera equivale a una forma de exclusión social” (Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, 2013 p.1). Con los avances de la tecnología y la globalización, los servicios financieros se han convertido en un bien común y público indispensable para el desarrollo económico de una persona en la sociedad actual. Esto lleva a que su falta y falla no deba verse como una imperfección del mercado sino, como se mencionó anteriormente, una forma de exclusión social. Por esta razón, es de suma importancia que el Estado dedique esfuerzos no solo económicos sino también a través del marco regulatorio para que se asegure el acceso a servicios financieros de los segmentos más vulnerables de la población (Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, 2013).

Según el Banco Mundial, “la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible” (abril de 2018, π 1). Es importante, como mencionan Carlos Gustavo Cano, María del Pilar Esguerra, Nidia García, J. Leonardo Rueda y Andrés M. Velasco en su estudio *Acceso a servicios financieros en Colombia* (2013), recalcar de esta definición que estos productos deben ser útiles y asequibles para la población que alcanzan, pues una inclusión financiera efectiva es aquella que logre cerrar la brecha entre la oferta y la demanda.

En los últimos años, la inclusión financiera ha venido cobrando importancia en la agenda de los gobiernos, así como de otras entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Mundial y diferentes ONG. Esto se debe principalmente a que los estudios realizados sobre el tema han revelado que una mayor inclusión financiera genera mayor bienestar para las personas, abre puertas al desarrollo y la creación de pequeñas y nuevas empresas, aumenta el crecimiento de las economías y disminuye la desigualdad (CGAP, 2012). Sin embargo, se ha demostrado que no cualquier tipo de inclusión financiera genera dichos efectos. Esto se refiere a que ofrecer a todas las personas un mismo tipo de producto financiero no generará necesariamente el efecto buscado. Una inclusión financiera efectiva es aquella que aumente el nivel de capacidades financieras de la persona o empresa y esto se logrará en la medida en que se haga bajo unas condiciones que velen por el bienestar de las personas y la sostenibilidad de la relación entre quien otorgue el servicio y quien lo tome. Un proceso de inclusión financiera que no tenga en cuenta lo que hay en el lado de la oferta y la demanda puede generar efectos adversos y opuestos a los mencionados anteriormente como un empobrecimiento de quienes acceden al producto, un estancamiento en el crecimiento de la economía y un malestar en la vida de las personas (Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, 2013).

Tradicionalmente, la medida de inclusión financiera más común ha sido el número de personas que tienen al menos un producto financiero formal. Sin embargo, esta medida deja a un lado la tasa de abandono que existe de estos productos. Por esta razón, resulta mejor y una medida más fiable cuando se tiene en cuenta más de un factor. Según la Alianza para la Inclusión Financiera, los factores que se deberían tener en cuenta para medir la inclusión financiera de manera integral son acceso, calidad, uso y bienestar (febrero de 2010).

Según Mandila Sarma (en Yorulmaz, septiembre de 2018), una de las investigadoras líderes en el tema de índices de inclusión financiera, tres indicadores son clave a la hora de medir la inclusión financiera: la penetración de los bancos, acceso físico a las instituciones financieras y el uso de los productos financieros. Sin embargo, el Banco Mundial (en Yorulmaz, septiembre de 2018), argumenta que esta sigue siendo una visión limitada del tema y sugiere tener una mirada que vaya más allá de los números y cuestione también qué factores están limitando o impulsando el acceso a productos financieros en diferentes zonas. Entre estos factores, consideran que se debe analizar la situación geográfica del lugar, la demografía, ya que por ejemplo los jóvenes suelen utilizar más los servicios financieros, la cultura en términos de propensión al crédito y la regulación que existe sobre el tema. Por otro lado, Yakubu, Dinye, Buor e Iddrisu (en Yorulmaz, septiembre de 2018), también expertos en índices de inclusión financiera determinaron que es indispensable tener en cuenta la capacidad de adquisición de las personas comparada con el costo de los productos financieros ofrecidos a su alrededor y la educación para así poder determinar la viabilidad de que se genere inclusión financiera sostenible.

Para el Banco Mundial, el acceso a servicios financieros facilita la vida de las personas no sólo en el desarrollo del día a día, sino también en una mayor planificación a mediano y largo plazo. En el día a día, el acceso a diferentes productos financieros contribuye a que las personas puedan saciar gastos intemporales, como la adquisición de activos de mayor valor a su promedio de gastos y las emergencias que se les presenten. En términos de planeación, diferentes productos pueden incentivar que esta se dé a través de su oferta, como son generalmente las diferentes metodologías de ahorro o los plazos de los créditos (en Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, 2013).

La falta de inclusión financiera se debe a diferentes barreras que se presentan tanto del lado de la oferta como del de la demanda. Según Demirguc-Kunt y Klapper (2012), en su estudio realizado sobre la medición de la inclusión financiera, cuatro barreras relevantes que existen desde la perspectiva de la demanda son: 1) una falta de conocimiento o un conocimiento vago sobre las necesidades y preferencias de aquellas personas y empresas que no se encuentran dentro del sistema financiero; 2) la falta de flexibilidad que tienen las entidades financieras en sus productos para adecuarse a las necesidades de los demandantes; 3) la falta de incentivos que tienen estas entidades financieras para ofrecer productos que se ajusten a las necesidades de esta comunidad excluida; y 4) la falta de desarrollos tecnológicos que permitan a las entidades financieras reducir costos y poder ofrecer productos en zonas geográficas apartadas y la menor rentabilidad que ofrecen las poblaciones de bajos recursos para su negocio.

Adicionalmente, según Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco (2013), algunas barreras más enfocadas desde la perspectiva de la oferta son:

1) debilidades en los mecanismos de protección del consumidor financiero, que evite posiciones dominantes del lado de la oferta, así como comportamientos financieros inadecuados del lado de la demanda que ponen en riesgo la estabilidad financiera de los hogares; 2) poca flexibilidad del marco legal y normativo para estimular la innovación de los proveedores de servicios financieros de cara a las necesidades de los excluidos; 3) falta de una genuina política de competencia en el sector financiero que promueva innovación desde la oferta para cubrir segmentos de mercado actualmente excluidos.

Por último, los mismos autores exponen las siguientes barreras desde el lado de la demanda:

1) bajos niveles de información por parte de la población sobre los productos financieros existentes; 2) bajo nivel de capacidades o educación financiera de la población ; 3) elevados costos asociados a la apertura y mantenimiento de productos financieros particularmente de las cuentas de ahorro, incluyendo las exigencias sobre saldos mínimo ; 4) incapacidad de los agentes para cumplir con la totalidad de la documentación requerida; 5) carencia de asistencia técnica o especializada de expertos que les puedan explicar con claridad e independencia los portafolios de los servicios financieros disponibles y sus costos, ventajas y desventajas; 6) falta de colaterales o garantías que satisfagan las exigencias de los bancos, y en general su incapacidad para respaldar las operaciones con sus ingresos en caso de no contar con empleo formal y estable; y finalmente 7) desconfianza de algunos segmentos de la población en las instituciones financieras formales.

1.2. Contexto de Colombia y del Valle del Cauca en Inclusión Financiera

En Colombia, a finales del 2017, el 80.1% de la población mayor de dieciocho años contaba con al menos un producto financiero. Este porcentaje, el cual es el principal indicador de inclusión financiera en el país, hace referencia a un total de 27,1 millones de adultos. Aunque este indicador ha presentado un crecimiento de 6,2 puntos porcentuales desde el año 2014, es importante recalcar que todavía existen 6,7 millones de adultos que no tienen acceso al sistema financiero formal. Adicionalmente, existe una brecha de 3,9 millones de adultos entre aquellos que tienen acceso a al menos un producto financiero, como lo muestra el indicador, y aquellos que tienen al menos un producto financiero activo (Banca de las Oportunidades, 2018).

En términos de cobertura geográfica del sistema financiero, Colombia ha presentado una mejoría destacable, pasando de tener presencia en el 72.4% de los municipios en el año 2006 (Cano, Esguerra, García, Rueda, Velasco, mayo de 2014) a cubrir el 100% de estos desde el año 2015 hasta la actualidad. Adicionalmente, el número de municipios con cobertura frágil, lo cual se mide como aquellos que cuentan con 1 o 2 corresponsales y no tienen oficinas bancarias, pasó de 34 a 3 entre el año 2016 y 2017 (Banca de las Oportunidades, 2018).

En Colombia, el acceso a productos financieros y el nivel de ruralidad tienen una relación inversa. A finales del 2017, la mayoría de la población adulta ya mencionada, que tenía acceso a por lo menos un producto financiero, residía en ciudades. Para ponerlo en términos numéricos: el 87.2% de las personas que vive en ciudades tiene acceso a al menos un producto financiero, lo que representa una población total de 19.8 millones. A medida que el desarrollo de los municipios baja, este indicador también lo hace con un 70% en los municipios intermedios, que representa un total de 3.9 millones de adultos; 65.1% en los municipios rurales (zonas rurales donde las viviendas están concentradas en un espacio reducido) que corresponde a 2.2 millones de adultos; y 54.1% en los municipios rurales dispersos (zonas rurales donde las viviendas se encuentran alejadas unas de las otras), cifra equivalente a 1.2 millones de adultos. En el 2017, la diferencia de este indicador entre las ciudades y los municipios rurales dispersos fue de 32.5 puntos porcentuales. En términos de departamentos, aquellos que registraron los niveles más altos en el indicador de inclusión financiera fueron Casanare con 96.1%, Bogotá D.C con 96.0%, Santander con 89.1%, y Risaralda con 88.8%. En el otro lado están los departamentos de Guajira, Vichada y Vaupés con niveles por debajo del 45% (Banca de las Oportunidades, 2018).

En términos demográficos, en Colombia no existe una diferencia significativa con respecto al acceso a productos financieros por género. De los 27 millones de adultos que tienen acceso a

algún producto financiero, el 50.7% son mujeres y el 49.3% hombres. Sin embargo, en los últimos años se ha visto un fenómeno en torno a la edad, en el que los jóvenes están teniendo una mayor entrada al sistema financiero. El indicador de inclusión financiera era más alto entre los adultos que estaban entre 26 y 40 años con un 87.8%, luego estaban los adultos entre los 40 y 65 años con un 86.3%, después los adultos mayores de 65 años con 73.9% y por último los adultos entre los 18 y 25 años con 53.9%. Entre el 2014 y el 2018, el grupo que mayor crecimiento ha tenido es el de los jóvenes entre los 18 y 25 años, respondiendo a un crecimiento total del 20.8% (Banca de las Oportunidades, 2018).

En términos de los productos financieros, el producto que mayor penetración ha tenido es el de las cuentas de ahorro con 25.2 millones de usuarios. Sin embargo, en esto es importante tener en cuenta que en ocasiones empresas e incluso el Estado con sus subsidios y pagos obligan a personas a abrir cuentas de ahorro para las consignaciones, pero esto no significa que las personas les den un uso real. Muchas veces lo que ocurre es que, una vez reciben la plata, la retiran y no vuelven a utilizar la cuenta hasta una siguiente consignación. El siguiente producto de mayor popularidad fueron los créditos, utilizados por un 44% de los adultos, y en este sector la tarjeta de crédito fue el producto más popular seguido por el crédito de consumo. Cerca de la mitad de los 27 millones de adultos que reportaron tener mínimo un producto financiero contaba con tres o más (Banca de las Oportunidades, 2018).

El Valle del Cauca es uno de los departamentos con mayor crecimiento económico durante los últimos años. Desde el 2014, su crecimiento promedio se ha mantenido incluso por encima del nivel del país. En el 2017 el país creció 1,7%, el Valle creció 2,0% y, en este mismo año, el departamento fue el tercero que más aportó al PIB nacional con un 9,0%, después de Bogotá D.C. y Antioquia (DANE, 2017).

Sin embargo, la prosperidad del departamento aún se encuentra muy concentrada en los centros urbanos y existen amplias brechas de inequidad con las zonas rurales que representan el 12.5% de su población, es decir, cerca de 590000 personas. El Valle del Cauca tiene una alta concentración en ciertas zonas del departamento en términos de desarrollo económico y estas se han poblado densamente y se han convertido en las proveedoras de industria y servicios. En consecuencia, las zonas con menor desarrollo han sufrido la emigración de su población, poca participación económica y rezago en el desarrollo, lo cual ha alimentado el crecimiento desigual del departamento. Para el 2016, según el Índice de Pobreza Multidimensional, el porcentaje de pobreza de Colombia se ubicaba en 17.8% y el del Valle del Cauca en 12%, y, en términos de la pobreza rural, el porcentaje del departamento fue del 34.2% (UMAIC, 2017).

En términos de las finanzas de la población del Valle del Cauca, este es el tercer departamento que más aporta al total del ahorro nacional con 6,4%, luego de Bogotá D.C. y Antioquia. En el año 2017, el total de ahorros depositados por la población del departamento en entidades financieras formales fue de 27 billones de pesos con un número de cuentas activas que ascendía a más de 2,5 millones. Las captaciones de dinero en cuentas de ahorros representaron un 37,4% de las captaciones totales (Cámara de Comercio de Cali, s.f.). Por parte de los desembolsos de créditos, en el 2017 el 67% de estos se concentraron en los mismos tres departamentos, con 38% de los desembolsos en Bogotá D.C, 20% en Antioquia y 9% en el Valle del Cauca. Por último, en cuanto a la presencia de oficinas de entidades financieras, Bogotá D.C., Antioquia, el Valle, Santander y Cundinamarca agrupan el 58,9% de estas (Banca de las Oportunidades, 2018).

A pesar de que la población colombiana cuenta con una bancarización del 80.1% de la población, aún existen 6.7 millones de adultos que no tienen acceso al sistema financiero formal, y esto sin contar el número de personas, por ejemplo, de familiares, que se ven indirectamente

afectadas. Adicionalmente, hay indicadores que nos hacen pensar que la cobertura de este sistema ha mejorado, como aquel que muestra que el 100% de los municipios de Colombia están cubiertos. Sin embargo, basta con adentrarse un poco en la diferencia de 32.5% de población con acceso a productos financieros que existe entre las ciudades y los municipios rurales para darse cuenta de que aún existe un largo camino por recorrer. También es importante analizar que tener un producto financiero no quiere decir que se le esté dando un uso activo, lo cual se ve en la brecha de 3.9 millones de adultos con productos financieros y productos financieros activos. Adicionalmente, algunos de los municipios que se muestran como cubiertos por la banca solamente cuentan con corresponsalía bancaria y no con sucursales como tal (Banca de las oportunidades, agosto de 2018).

Para que exista una inclusión financiera sostenible, las personas deben tener la capacidad y el conocimiento para usar los servicios financieros que adquieren. Como se había mencionado anteriormente, que una persona tenga un producto financiero no quiere decir que el producto esté activo. Actualmente, 33,4 millones de cuentas de ahorro de las 59,4 millones de cuentas existentes se encuentran inactivas, lo que equivale a 5,6 billones de pesos. Al no utilizar las cuentas durante un tiempo, el dinero de estas pasa a manos del Estado y es aquí cuando el desconocimiento sobre el uso de los servicios perjudica a los usuarios. Vale la pena tener en cuenta que, como se mencionó anteriormente, las cuentas de ahorro son el producto financiero más popular entre los colombianos y aun así está presentando estas tasas de abandono (Asobancaria, 2017).

1.3. Servicios financieros

Como se ha demostrado anteriormente, la falta de acceso a productos financieros que se ajusten a las necesidades de la población en las zonas rurales es un fenómeno complejo en el cual diversas

personas se ven afectadas directa e indirectamente. Esto ocurre por numerosas razones que vienen de las dos partes involucradas, donde la oferta de los servicios financieros y la demanda de estos por parte del mercado no encuentran puntos de intersección.

Cuando en la creación de servicios financieros no se tienen en cuenta las necesidades puntuales de la población atendida, aparecen brechas entre la demanda y la oferta, donde se encuentran problemas como que los plazos, montos y condiciones de los créditos no coinciden con lo que el cliente busca, o los montos mínimos para abrir una cuenta de ahorro no son aptos para la población que está siendo atendida, entre muchos otros. También se presentan obstáculos en el proceso de aprobación de los créditos debido a que generar una investigación que muestre si la persona es sujeta de crédito representa costos para la institución que sólo desea asumir en ocasiones si el crédito es de alto monto, o pide un historial y documentos a la persona, los cuales no tienen o no pueden acceder fácilmente. Otro elemento importante es aquel que se conoce como la educación financiera, donde ocurre que muchas personas, al no conocer el sistema ni cómo funciona, se les dificulta entender cómo manejar sus finanzas o lo que les están ofreciendo y se vuelven escépticos con respecto a los bancos. Estas son solo tres razones de las que hacen que las necesidades del mercado y lo que ofrecen las instituciones se repelan. Existen otros elementos como la ausencia de incentivos del gobierno, los monopolios de los bancos, las regulaciones, las condiciones geográficas, las tasas de interés, la complejidad del lenguaje bancario y los mitos generados alrededor de los sistemas formales que impiden la conexión entre la demanda y la oferta (Cano, Esguerra, García, Rueda & Velasco, mayo de 2014).

Las razones mencionadas anteriormente hacen referencia específicamente a las partes involucradas directamente. Sin embargo, existen razones del entorno macro que involucran la parte política, económica y social del país y contribuyen a la explicación de este fenómeno. Colombia,

siendo un país en desarrollo, tiene un alto nivel de desigualdad, lo cual indica un alto nivel de pobreza. Esta pobreza se da por varios factores, pero uno de ellos es el nivel de trabajo informal que se presenta. El 47,3% de la población colombiana está empleada a través de trabajos informales, lo que representa un riesgo para la estabilidad financiera de los hogares (DANE, 2018).

Como se ha mencionado a través de este texto, no todos los productos financieros existentes en el mercado generan una inclusión financiera sostenible, pues muchos de estos no se adaptan a las necesidades específicas de la demanda. Por esta razón, resaltaremos cuatro modelos financieros diferentes que tienen presencia en el Valle del Cauca y son explicados por la literatura, esto con el fin de poder analizar más adelante cuáles de sus características responden mejor a las necesidades de la población ubicada en las zonas rurales del Valle del Cauca. Los modelos por analizar son los Bankomunales, las microfinancieras, las plataformas financieras y los bancos tradicionales.

1.3.1. Bankomunales

Por más que exista aún una sed enorme por saciar en el tema de acceso a servicios financieros, nuevos modelos se han desarrollado con características únicas, que escuchan necesidades específicas de las personas que aún no han encontrado un sistema que se acople a lo que buscan. Uno de estos son los Bankomunales. Este sistema financiero se creó bajo la premisa de que el flujo de ingresos de las personas y la necesidad de dinero no siempre coinciden en tiempos, por lo cual estas a veces tienen “déficit temporal de dinero” y otras veces “excedente temporal de dinero”, lo que lleva a que en toda comunidad donde haya variedad de ingresos haya diferencias en las necesidades de flujo de las personas. Con el fin de armonizar estas diferencias se crean los Bankomunales, sistema informal que busca brindar acceso a las personas de las comunidades que no están incluidas en el sistema financiero formal a productos de crédito y ahorro (Fundefir, s.f.). En ocasiones, estos nacen como iniciativas de las mismas comunidades que hacen grupos donde

generan créditos y ahorros entre ellos, y otras veces ocurre que entidades externas no gubernamentales llevan el modelo a poblaciones y ofrecen acompañamiento en su implementación, esto con el fin de hacer circular el dinero de las personas de una forma eficiente que beneficie las necesidades de sus miembros. En otras palabras, lo que hace un Bankomunal es intentar replicar el modelo de un banco donde el ahorro de uno es el crédito para el otro (Torcat, Rodríguez-Ferreira & Raydán, 2011).

Los fondos se levantan a través de un sistema que se denomina “microinversión”, en el cual las personas de la comunidad que quieran ponen un dinero y eso les da calidad de asociados en el Bankomunal creado. Además, el modelo no exige una cantidad específica de aporte para poder participar en el Bankomunal, todos son bienvenidos, lo cual genera una inclusión a nivel local ya que cuenta los diferentes poderes adquisitivos de los miembros y la diferencia en los tiempos de sus ingresos y gastos. El ser asociados les da el derecho de que más adelante puedan acceder a un crédito que saldrá de este monto recaudado, pero solo aquellos que tengan el título de socios serán sujetos de crédito. La dinámica que se crea con esta última condición es que, como inversionista, la persona quiere maximizar su dinero, pero, como sujeto de crédito, quiere obtenerlo al menor costo posible, lo cual hace que haya un equilibrio en la tasa de interés (Torcat, Rodríguez-Ferreira & Raydán, 2011).

Generalmente, estos sistemas se ubican en los barrios populares y son impulsados por personas de la comunidad que tengan un poder de convocatoria para incentivar su uso. A diferencia de los bancos tradicionales, las personas que quieran participar no necesitan tener grandes capitales ni estar buscando sumas altas de dinero. Los grupos generalmente van de 12 a 19 personas, es una organización de la propia comunidad y los recursos son manejados por una junta directiva y una junta administradora, constituida y elegida por los mismos socios (Chagüendo, agosto 20 de 2017).

Las personas interesadas en crear un Bankomunal reciben apoyo y capacitación de Funderfir, la organización que lidera el programa y tiene apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Cedecur y las distintas alcaldías en donde se fundan los Bankomunales (Banca de las oportunidades, s.f.).

Adicionalmente, no se hacen requerimientos que la población no pueda alcanzar, sino que se basan principalmente en el sentido de comunidad que existe entre la población y la confianza que esto genera. Lo que este modelo busca es que exista trabajo colectivo y solidario, lo que hace que el servicio funcione, ya que las personas deben responder a la obligación de sus cuotas para, así, no solo ellos sino todos los participantes poder acceder a créditos y ahorrar su dinero. Como esto es un esquema basado en el compromiso de la comunidad, existe una presión colectiva que a su vez crea una cultura de colaboración y cuidado del otro, lo que mantiene vivo el modelo.

Sin embargo, este modelo también tiene sus desventajas. En primer lugar, los Bankomunales son una entidad informal, lo que quiere decir que no son reguladas por la Superintendencia Financiera, lo que permite que declaren tasas más altas que la de usura. También, la falta de regulación puede perjudicar al sistema en temas como el control de riesgos, ya que aspectos como la morosidad no están controlados.

De igual manera, la informalidad causa que no exista la creación de un historial crediticio de los usuarios, lo cual genera inseguridad financiera, debido a que en un futuro será más difícil para las personas acceder a créditos del sistema financiero formal y nadie garantiza que metodologías como esta perduren en el tiempo o que las personas podrán volver a acceder a créditos informales. Por otro lado, existe la posibilidad de que escasee la educación financiera de la población, debido a la sencillez de los productos y del funcionamiento del sistema. Por esta razón, la persona puede dejar de comprender la importancia de entender cómo funcionan sus

finanzas, de hacer una planeación financiera a fondo, de entender los otros productos existentes en el mercado y de percibir sus necesidades y obligaciones financieras reales.

En cuanto a los ahorros, existe la desventaja de que estos no generan una rentabilidad real para las personas y muchas veces termina siendo ineficiente tener el dinero invertido en este modelo. Adicionalmente, existe una distribución desigual del riesgo entre los participantes del modelo debido a los destiempos en los que se hacen los ahorros y se toman los créditos. Lo que ocurre es que las personas que toman de primeros los créditos asumen menos riesgo que los que los toman más adelante, debido a que el compromiso con las cuotas puede verse afectado cuando la persona ya ha tomado el crédito. Adicionalmente, la plata es manejada en efectivo, razón por la cual existen riesgos de posibles robos o pérdida de esta. Generalmente, los aportes de los socios están dentro de una caja cerrada con llave, donde es únicamente una persona que tiene acceso para abrirla y repartir el dinero. Sin embargo, esta caja puede perderse de diferentes formas sin ningún seguro que la respalde.

1.3.2. Microfinancieras

Las Microfinancieras son otra opción de sistema financiero que nace como una variación de los bancos tradicionales y busca resolver dos problemáticas principales de las poblaciones menos favorecidas: la dificultad de acceso a créditos por requisitos tales como tener un historial crediticio o un contrato laboral formal y la falta de acceso a sus productos por los bajos montos que manejan.

Actualmente, existen 2716 oficinas de Microfinancieras en Colombia. Estas ofrecen servicios como el microcrédito, la prestación de servicios de ahorros, pensiones, servicios de pago, préstamos para vivienda, seguros, y otros préstamos privados (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, s.f.) pensados para pequeños empresarios y personas con menores recursos. Al ser una

entidad formal, las microfinancieras están vigiladas y reguladas por la Super Intendencia Financiera. Es decir que se ofrece seguridad a los usuarios en cuanto a la regulación de sus tasas, ya que no pueden cobrar por encima de la tasa de usura. Sin embargo, existen diversos cobros que pueden hacer las Microfinancieras diferentes a los intereses, lo cual hace que sus usuarios, como Maribel, habitante de Caicedonia, sientan que “cualquier producto es demasiado caro con este tipo de entidades”. En su gran mayoría, las tasas son igualmente más altas que las de los bancos tradicionales y esto se debe al alto riesgo que enfrentan al atender poblaciones que generalmente el sistema no atiende por las razones que hemos mencionado con anterioridad. Adicionalmente, estas también están bajo la guardia de distintos programas financieros como La Banca de las Oportunidades, que tiene como objetivo “promover el acceso a servicios financieros a familias en (estado de) pobreza, microempresarios, pymes, y emprendedores con el fin de reducir la pobreza, promover la igualdad social y estimular el desarrollo económico en Colombia.” (Banca de las oportunidades, s.f., π 7). Ahora las Microfinancieras en Colombia se han convertido en bancos, como Bancamía, Banco Mundo Mujer, Banco WWB S.A y Bancompartir, los cuales son regulados por la Super Intendencia Financiera, pero de igual manera cumplen con su propósito de prestar servicios financieros a poblaciones de bajos recursos (Prieto & Vásquez, 2017).

Por otro lado, como lo explica Eduardo Suescún de Bancompartir, “las Microfinancieras parten de la base de que tienen que romper con el paradigma de la mala imagen que tienen los bancos tradicionales, pues algo que tenga que ver con una entidad bancaria ocasiona cierta desconfianza en las personas, especialmente en Colombia por lo que es un concepto relativamente nuevo” (2 de abril de 2019). Es por esto que una de las características principales recaladas de las Microfinancieras es el incluir la relación y cercanía con sus clientes dentro de su modelo de negocios principal, como lo explicó Leonardo Rodríguez, gerente de las oficinas rurales del Banco

W en Cali (15 de marzo de 2019). Entidades tales como Banco W, Bancamía y Bancompartir concentran una gran parte de sus recursos en generar cercanía con sus clientes de diferentes formas, ya sea visitándolos en sus hogares para analizar con ellos su situación financiera y explicarles a profundidad los productos que ofrecen y los beneficios que podrían tener, analizar su entorno, hacer una georreferenciación, que es entender la percepción de los vecinos sobre posibles clientes, e incluso algunos realizan eventos a lo largo del año para homenajearlos. Esto no solo se hace con el fin de cambiar la perspectiva del mercado sobre las entidades financieras como lo mencionó Eduardo Suescún (2 de abril del 2019), sino que también trae consigo otras características como la educación financiera, la calificación crediticia alternativa y formas de cobranza diferentes, las cuales explicaremos a continuación.

Para entenderlo más a profundidad, la relación cercana con los clientes también facilita a las Microfinancieras la posibilidad de calificar a sus clientes de manera alternativa, al igual que realizar las labores de cobranza de otra forma. En cuanto a la calificación alternativa, como lo hace el Banco W y Bancompartir, la relación directa de los analistas con los clientes y las visitas realizadas a sus negocios o sus hogares les permiten hacer lo que se conoce como una georreferenciación, lo cual significa preguntar a los vecinos de las personas diferentes cuestiones que les permitan entender el comportamiento financiero de estas. Por otra parte, el visitarlos les permite percibir a ellos mismos diferentes aspectos como la existencia real de un negocio, que efectivamente tengan un lugar donde vivir, que tienen como sostenerse a sí mismos, entre otras. En términos de la cobranza, algunas entidades Microfinancieras se ven beneficiadas de la relación cercana que buscan tener con los clientes debido a que les facilitan en situaciones el transportarse hasta las ciudades, por ejemplo, en el caso donde visitan a clientes en las zonas rurales del Valle

del Cauca, y por otro lado la relación plantea cierto grado de compromiso implícito con el pago (Rodríguez, 15 de marzo de 2019).

En cuanto a la educación financiera, algunas de las entidades ofrecen servicios específicos de esta, donde dan cursos a sus clientes sobre cómo manejar sus finanzas, terminología, entender estados financieros, formalizar los estados financieros de sus empresas, entre otros. Sin embargo, existe otro tipo de educación que va en la cotidianidad de la prestación del servicio y comienza desde el explicar de manera integral al cliente los productos, analizar las condiciones específicas de sus finanzas, comprender cómo podría beneficiarse del producto y cómo puede responder adecuadamente a las obligaciones que adquiere, comportamientos que debe evitar, comportamientos que debe adquirir, entre otras. En otras palabras, la educación financiera no la limitan estas entidades solamente a ofrecer cursos a sus clientes, sino a brindarles un acompañamiento completo con las explicaciones que sean necesarias. Como dice el gerente de la oficina Portada del Mar del Banco W, entidades como esta buscan hablar a sus clientes en un idioma que sea amigable para ellos, ya que el fin de la educación financiera debe ser generar un bienestar en el mercado y este se logrará en el momento en que las personas entiendan la esencia de sus productos. Muchas veces, la mejor manera de poder lograr dicha educación sostenida es por medio de las relaciones con los clientes. El Banco W lo hace a través de sus analistas por medio de un modelo donde un mismo analista lleva la relación con el cliente durante toda su permanencia, desde el ofrecimiento del producto hasta el último cobro, volviéndose “una mano amiga que brinda la facilidad de resolver cualquier duda que se presente” (Rodríguez, 15 de marzo de 2019). Por otra parte, las entidades se ven beneficiadas al brindar educación financiera, ya que al prestarle a personas que no necesariamente tienen un historial crediticio o han accedido a algún servicio financiero antes, logran inculcar en estos la importancia de cumplir con las obligaciones adquiridas

y generan un uso más responsable de los productos, lo cual se ve reflejado en una cartera más sana para la Microfinanciera (Rodríguez, 15 de marzo de 2019).

Entre los servicios más solicitados en el entorno de las microfinancieras están los microcréditos para empresas, que son los préstamos de capital reducido para aquellas personas que buscan impulsar proyectos productivos de las pymes, y que no cuentan con los avales necesarios para poder obtener un préstamo en una identidad bancaria tradicional. Como condición general de estas entidades, quien lo solicite debe ser un empleado independiente o microempresas que tengan máximo diez trabajadores y que sus activos totales, excluida la vivienda, sean inferiores a quinientos salarios mínimos (Prieto & Vásquez, 2017). Los plazos a los que las microfinancieras prestan su dinero son de corto a mediano plazo, generalmente entre 30 días y 48 meses, ya que al ser préstamos de alto riesgo a la entidad le interesa recuperar ese dinero lo más pronto posible para poder seguir otorgando créditos. Estos plazos son un valor agregado para sus clientes, ya que ellos están acostumbrados a llevar sus finanzas diariamente, y menores plazos generalmente son percibidos por estos como una planeación financiera más fácil.

Otro producto que ofrecen generalmente las microfinancieras es el microahorro, que tiene como objetivo darles la oportunidad a sus clientes, generalmente personas de escasos recursos, de acceder a un servicio donde puedan no solamente hacer planeación financiera, guardando el dinero para proyectos o momentos específicos, sino también ponerlo a producir a tasas moderadas, pero que les rentan más que el dinero en efectivo. Al hacer uso de este producto, las personas podrán empezar a crear un historial de ahorros y así incrementar su capacidad crediticia (Martínez, 24 de agosto de 2014).

Existen diferentes posiciones en cuanto a la posible sostenibilidad de las Microfinancieras y sobre cuánto en realidad este mecanismo aporta a la inclusión financiera en Colombia. Esto se

debe a las altas tasas de colocación del microcrédito, ya que son más altas con respecto a las demás modalidades de financiación aprovechando el hecho de que normalmente prestan a personas que no son sujetos de crédito para un banco tradicional, es decir asumen un alto riesgo a la hora de otorgar créditos y otros servicios financieros (Prieto &Vásquez, 2017). “Algunos usuarios y gestores de política argumentan que las tasas de interés cobradas por las microfinancieras son muy elevadas y en algunos casos las tildan de tasas de usura, y señalan que detrás de ellas se esconden muchas ineficiencias administrativas y financieras de las IMF” (Prieto &Vásquez, 2017). Sin embargo, las microfinancieras sostienen que “las tasas de interés son más altas porque asumen un riesgo crediticio más alto (Prieto &Vásquez, 2017). Otro elemento que hace que las tasas de interés de las instituciones microfinancieras sean mayores que las de los bancos tradicionales es que los primeros utilizan en muchos casos los CDT como elementos de fondeo que son más caros que la forma en la que se fondean los segundos, la cual es mayoritariamente por la captación de dinero de sus clientes.

En ocasiones, algunas de las características de las Microfinancieras, como las tasas altas, los riesgos por el segmento atendido, la localización posiblemente alejada de algunas oficinas y entidades, y los altos costos que pueden generarse, hacen que surjan opiniones como la de Salomón Raydán, que manifiesta que “las microfinanzas han ido desde la informalidad hacia la bancarización, para finalmente tener que reconocer que en las mismas prácticas locales no reguladas puede haber más eficiencia, responsabilidad y hasta rentabilidad” (13 de marzo de 2019). Pues este ve en las prácticas locales beneficios de que sean manejadas por las mismas comunidades, lo cual considera que crea un mayor compromiso. Una característica negativa de este tipo de modelo es que en general está destinado a prestar servicios financieros a personas

dueñas de pequeñas empresas, lo que continúa excluyendo a poblaciones que no cuentan con sus propios emprendimientos.

Adicional a eso, la distancia sigue siendo una barrera presente, pues las Microfinancieras generalmente no tienen presencia física directa en las zonas rurales del Valle del Cauca, sino en las ciudades, lo cual puede retrasar procesos al igual que generar obstáculos en la apertura y pago de los productos. También como fue mencionado anteriormente, esto implica una elevación de sus costos, ya que el tiempo y el transporte son factores importantes que se deben tomar en consideración.

Por último, el padre de las Microfinancieras, Muhammad Yunus, expresa su preocupación en cuanto a la problemática que está surgiendo con los microcréditos y en general con las microfinancieras. Como lo cuenta Yunus (14 de enero de 2011), “la meta establecida a la hora de haber creado el concepto de los microcréditos era eliminar la presencia de personas que se aprovechaban de la necesidad de créditos de poblaciones vulnerables, ya que determinaban tasas y condiciones que no eran sostenibles e incumplibles”¹ Sin embargo, esta preocupación inicial que se ha tratado de combatir se está generando nuevamente, pero no por otros actores del mercado sino por las Microfinancieras mismas. Muchas Microfinancieras están pasando de ser entidades sin ánimo de lucro a entidades comerciales, lo que ocasiona una presión en repartir dividendos a los accionistas. Es por esto que algunas Microfinancieras han puesto esta presión sobre el costo de los microcréditos, como hemos mencionado anteriormente. Debido a esto, la regulación por parte del gobierno debe ser muy estricta para prevenir y detener este fenómeno, de modo que se siga estimulando el desarrollo y progreso de las personas. Afortunadamente, como Colombia tiene unas políticas estrictas en la vigilancia a las entidades financieras, este abuso no se presenta tan

¹ Traducción propia

comúnmente en términos de las tasas. Sin embargo, ocurre ocasionalmente que otros cobros elevan significativamente el costo del producto, incluso en ocasiones por encima de la tasa de usura.

1.3.3. Plataformas financieras

También se encuentran las plataformas financieras como un modelo que ha ido cogiendo tracción durante los últimos años y al que la regulación en Colombia le ha ido abriendo paso. Las plataformas financieras incluyen tanto plataformas propias de bancos, a través de las cuales estos prestan sus servicios tradicionales, pero de manera electrónica, como plataformas no bancarizadas, para las cuales se crearon las SEDPE, Sociedades Especializadas en Depósitos y pagos Electrónicos, en Colombia. Las anteriores fueron creadas por La Ley 1735 de 2014, que buscaba promover la inclusión financiera brindándoles acceso a las personas excluidas del sistema financiero para generar transacciones tales como transferencias, giros, pagos y recaudos. Las plataformas bancarias, por más que puedan resolver la traba geográfica para la inclusión financiera, exigen una cuenta bancaria. En cuanto a las SEDPE, estas aún no están autorizadas para prestar dinero, pero resuelven la posibilidad de las personas para realizar las transacciones de un banco sin la necesidad de una cuenta bancaria oficial. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2014).

Existen plataformas financieras de carácter formal e informal y con diferentes objetivos, tales como ofrecer hacer depósitos de dinero, obtener créditos, comparar productos, hacer giros y recargas, pagar cuentas, entre otros. Casi todos los bancos tradicionales actualmente en Colombia han ido instaurando sus propias plataformas a través de las cuales facilitan a los clientes el uso de sus productos. Sin embargo, en ocasiones con limitantes de montos y de tipo de transacciones.

Una desventaja de las plataformas financieras cuando se habla de estas en términos generales es que las personas que no cuentan con la tecnología y el servicio de Internet necesarios

para utilizarlas se ven excluidas de estas. Adicionalmente, la falta de conocimiento puede limitar a la persona para aprovechar dicha herramienta y, al no contar con el contacto persona a persona donde un asesor de los productos pueda brindar cierto tipo de explicaciones e incluso educación financiera a las personas, estos se convierten en una barrera. Siendo así, muchas veces las personas se quedan cortas en conocimientos sobre las obligaciones adquiridas, los beneficios de los productos ofrecidos y el funcionamiento de estos. También puede existir cierto tipo de miedo o intimidación para algunas personas que no están expuestas en su día a día al ser presentados a este tipo de sistemas. Por último, en ocasiones ocurre que la falta de educación financiera y el desconocimiento hacen que la plataforma no sea utilizada por las personas para las que se creó y pierde su propósito real.

1.3.4. Corresponsales Bancarios

Siempre será importante tener en cuenta a los bancos tradicionales como un jugador, pues este aún es el más fuerte en el mercado. Aunque sus altas tasas, sus exigencias a la hora de aceptar un cliente, los complicados procesos para alguien que no tiene educación financiera y otros factores generalmente hacen complicada su conexión con las personas en zonas rurales y de escasos recursos, estos hasta el momento han desarrollado una modalidad para intentar acercarse a estos nuevos demandantes. Una de las trabas para la inclusión financiera, como se mencionó anteriormente, es la posición geográfica de los bancos. Las personas que viven en zonas rurales o zonas alejadas de las ciudades suelen tener dificultades para llegar a los bancos. Por este motivo, se ha creado la figura de corresponsales bancarios, locales propios de los bancos que prestan sus servicios, pero dentro de entidades no financieras como mercados, tiendas de barrio y droguerías. Estos están localizados en municipios intermedios para que así puedan lograr tener una mayor

cobertura y le puedan prestar sus servicios a las poblaciones que han sido excluidas (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

Los bancos tradicionales utilizan estos canales con el fin de ofrecer sus productos a mercados desatendidos debido a la ubicación de sus oficinas. Sin embargo, estos tienen algunos limitantes, tal como los montos que se pueden manejar, que en el caso de Davivienda es de máximo COP 1,000,000 por cliente al día en el total de sus transacciones. Un beneficio además de la cercanía geográfica cuando los corresponsales están a cargo de los tenderos es la cercanía que estos tienen con las personas del barrio, lo que genera confianza a la hora de hacer préstamos y crea un compromiso adicional por la relación existente.

Otra característica positiva de los corresponsales es la marca que llevan, ya que, al ser la de los bancos tradicionales, por lo general tienen un reconocimiento en el mercado. Sin embargo, como lo mencionamos anteriormente, la mala percepción que existe sobre el sistema bancario puede generar un rechazo por parte de la población. En ocasiones, ocurre que, al ser oficinas de los bancos tradicionales, existe burocracia que puede lentificar procesos como la aprobación de créditos o apertura de cuentas. Finalmente, otra desventaja es que el corresponsal es el responsable de llevar el dinero a las oficinas del banco, lo que implica un riesgo de seguridad para los corresponsales y finalmente para sus clientes.

2. Metodología

Se llevó a cabo una investigación a través de una metodología compuesta por dos fases, una cualitativa y la otra cuantitativa, con el fin de desarrollar el trabajo previamente planteado y encontrar una respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué características de los sistemas financieros analizados responden mejor a las necesidades de los habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca con el fin de formalizar el movimiento de dinero?

Por medio del método cualitativo se buscó, a través de entrevistas, identificar el funcionamiento de las finanzas formales e informales en las zonas rurales del Valle del Cauca, identificar las principales necesidades en términos financieros de los habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca, reconocer las principales barreras que existen para el uso de los servicios financieros en las zonas rurales del Valle del Cauca, examinar cuatro modelos financieros alternativos cuyas características podrían responder a las necesidades de la población de las zonas rurales del Valle del Cauca y, finalmente, comprender las características de los productos financieros más valoradas por la población. Se hicieron entrevistas a 20 habitantes de diferentes zonas rurales del Valle del Cauca: 12 mujeres y 8 hombres, todos de 18 años de edad en adelante y con ingresos mensuales menores a COP 1.500.000. Entre estos, 11 personas no eran usuarias activas (no han hecho uso en el último año de un producto de crédito o ahorro) de los cuatro modelos financieros analizados (Microfinancieras, Bankomunales, plataformas tecnológicas financieras y corresponsales bancarios), y los 9 restantes eran usuarios activos de alguno de estos. La entrevista se basó en las preguntas guía que se pueden encontrar en los Anexos 1 y 2. Adicionalmente, se hicieron entrevistas a expertos del tema como lo son Carlos Gustavo Cano, excodirector del Banco de la República e investigador con diferentes publicaciones del tema, Eduardo Suescún, director de sostenibilidad de la Microfinanciera Bancompartir, Leonardo

Rodríguez, director de oficina a cargo de las zonas rurales de la Microfinanciera Banco W en Cali, Salomón Raydán, creador de los Bankomunales en Colombia e implementador a través de Fundefir, y Patricia Suarez, gerente de oficina de Davivienda. Estas últimas se hicieron a través de la guía de entrevistas que se puede encontrar en el Anexo 3.

Por medio de la metodología cuantitativa se buscó recopilar datos numéricos del comportamiento financiero de las personas en las zonas rurales del Valle del Cauca, teniendo como base la encuesta utilizada en la investigación Inclusión Financiera Rural: El Caso del Sur de Tolima realizada por Carlos Gustavo Cano, Paola Cuadros-Sierra y Dairo Estrada, conocida como la Encuesta de Inclusión Financiera Rural (EIFR), con algunos ajustes mínimos (Anexo 4). Para este estudio se utilizó una muestra representativa de 272 personas, la cual corresponde a una población total de 587.588 personas, un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 5%.

En primer lugar, los resultados, en cuanto a los datos arrojados sobre el funcionamiento de las finanzas formales e informales en las zonas rurales del Valle del Cauca, se analizaron con relación a las encuestas como una porción del total de encuestados y, luego de realizar un resumen de las entrevistas, se hizo una extracción de los puntos considerados como más relevantes en el tema. Esto llevó a una descripción del asunto utilizando cifras como el porcentaje de la población encuestada, que arrojó algún dato interesante sobre el tema, o bien pasajes de entrevistas.

Como parte de la metodología investigativa, se utilizó un primer marco de análisis comparativo. En este, se tomaron las principales características de los servicios financieros valorados por la población, las cuales fueron extraídas de las entrevistas y de las encuestas realizadas y se conectaron con los modelos financieros analizados a través de una calificación. La calificación se basó en tres categorías que iban desde 1 como máximo puntaje hasta 0 como mínimo, con un puntaje intermedio de 0,5. Estos respondían a las clasificaciones siguientes: el

modelo desde su base obliga a que esta característica se cumpla; algunas representaciones del modelo cumplen con esta característica, pero no es algo fundamental en la estructura del modelo; el modelo no cumple con esta característica. Estas calificaciones se definieron para cada sistema a partir de la investigación cualitativa y cuantitativa realizadas. A través de este se desprendió el análisis de las necesidades financieras de la población rural del Valle del Cauca y de las características más valoradas de los servicios financieros.

Un segundo marco de análisis comparativo se utilizó con el fin de relacionar las principales barreras para el uso de los sistemas financieros con la existencia de estas en los modelos aproximativos analizados. En este, la calificación nuevamente osciló entre 0 y 1 y se basó en las siguientes características: 1, el modelo lucha contra esta barrera; 0,5, en algunas representaciones del modelo se encuentra esta barrera, pero otras han logrado sobrepasarla; y 0, el modelo en su mayoría pone esta barrera para la inclusión financiera.

Para concluir, se hizo un análisis descriptivo de los resultados que permitió profundizar en estos con base en los marcos de análisis previamente mencionados y con información contextual adicional también capturada en las entrevistas y las encuestas realizadas.

3. Funcionamiento de las finanzas formales e informales en las zonas rurales del Valle del Cauca

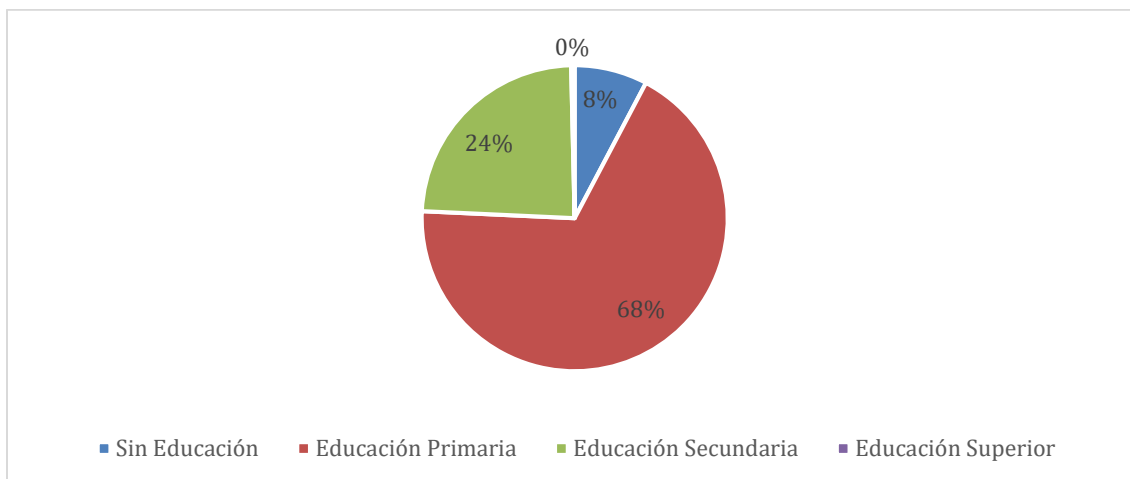
Durante este capítulo, se retrata el funcionamiento de las finanzas formales e informales en las zonas rurales del Valle del Cauca con base en estudios e investigaciones de expertos y las entrevistas y encuestas que fueron realizadas a los habitantes de dicha geografía. Hubo un enfoque principal en el funcionamiento de los créditos y ahorros, los dos servicios financieros de mayor popularidad, los cuales se clasificaron en productos o dinámicas formales, es decir regulados por la Superintendencia Financiera, e informales de adopción propia por las comunidades o de implementación por entidades u organizaciones externas.

Como menciona Carlos Gustavo Cano, excodirector del Banco de la República, “En las áreas rurales es donde se concentra la exclusión financiera. Puede haber bancarización, pero no hay utilización del sistema financiero para las actividades económicas de los más pobres” (Cano, 28 de marzo de 2019). Con esto último, se refiere a que, por más que exista la presencia de instituciones bancarias, aún falta mucho para alcanzar una inclusión financiera real. Como Cano (28 de marzo de 2019) expresó durante nuestra entrevista y como se mencionó anteriormente, la inclusión financiera es medida por el gobierno, los bancos y por diversas instituciones como número de personas con acceso a una cuenta bancaria. Sin embargo, para él, la inclusión verdadera es cuando las personas tienen acceso a dos o más productos financieros formales. Las zonas rurales muchas veces son las más afectadas por una serie de barreras que se presentan más adelante. Sin embargo, con el tiempo las personas han desarrollado modelos informales para suplir sus necesidades financieras.

Durante la investigación realizada, se descubrió que hay diferentes comportamientos generales dentro de las zonas rurales del Valle del Cauca. En primer lugar, es importante recalcar

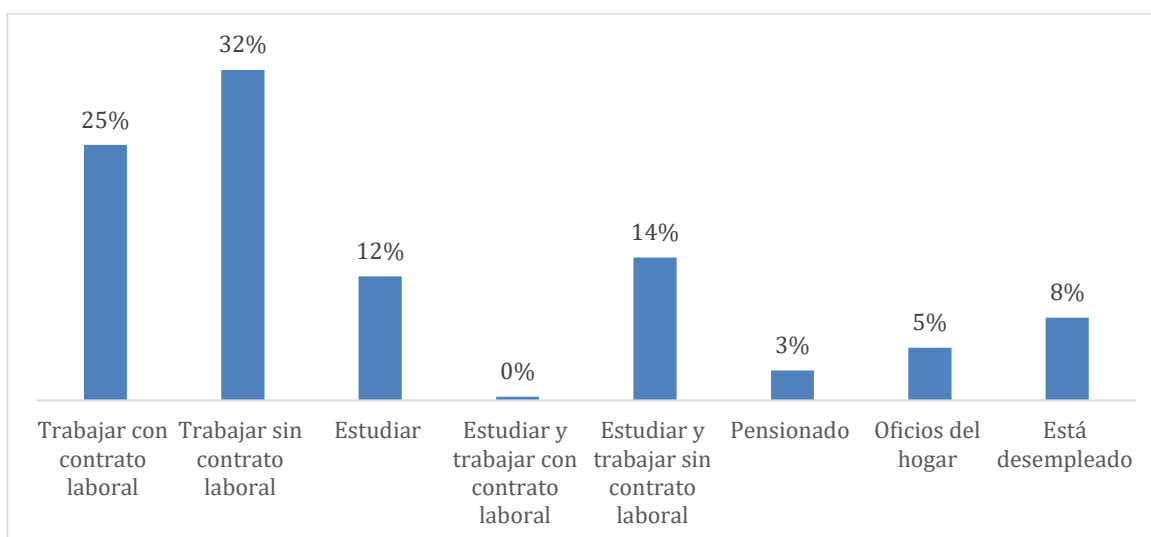
que la mayoría de esta población depende de la actividad agrícola, casi siempre, siembras de caña. Dentro de las encuestas realizadas, y como se puede percibir en las figuras 1 y 2 respectivamente, se reflejó que la mayoría de la población había recibido una educación primaria (68%) y actualmente trabajaba, pero sin un contrato laboral (46%). La actividad de campo generalmente lleva a que los hombres sean los jefes del hogar. En el caso de las personas encuestadas, el 99% de los hombres respondieron que lo eran, y por lo general son quienes terminan manejando las finanzas, pues el 93% de las personas que contestaron tener un producto financiero también respondieron que eran jefes del hogar.

Figura 1: Nivel educativo



Fuente: Elaboración propia

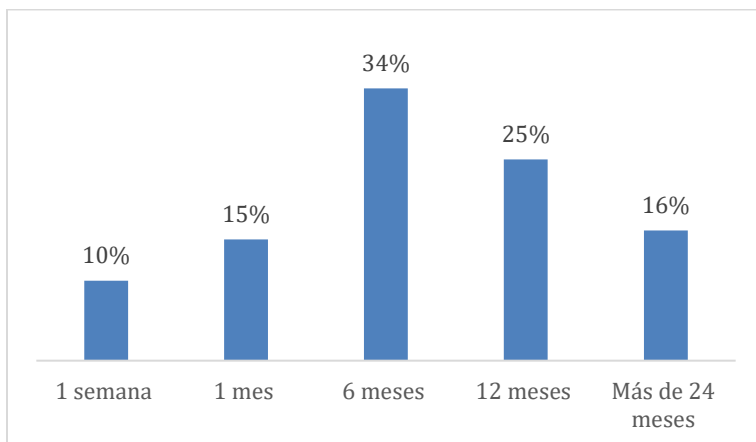
Figura 2: Ocupación laboral



Fuente: Elaboración propia

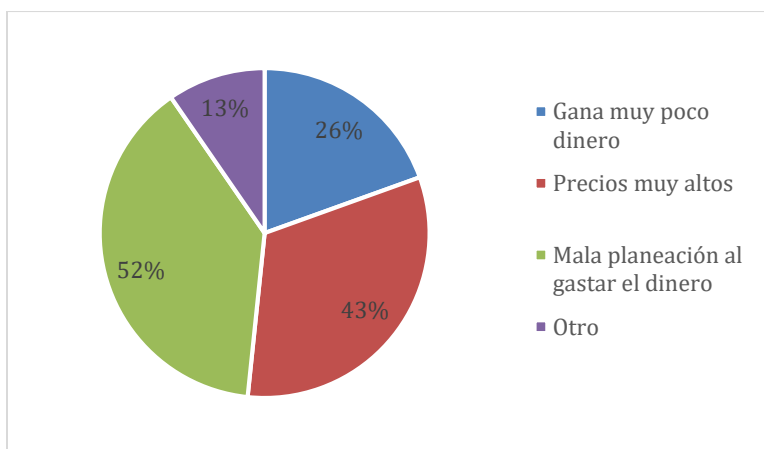
En cuanto a los comportamientos financieros, como se puede apreciar en la Figura 3, los resultados de las encuestas arrojaron que tan solo un 41% planeaba sus finanzas a largo plazo (más de un año), y el resto lo hacían en su mayoría semanalmente o, incluso, no lo hacían. Un 52% de los encuestados (Figura 4), por ejemplo, admite que le escasea el dinero, no por ganar poco, sino porque hace una mala planeación de sus finanzas. Como lo mencionaron algunos de los entrevistados, esta planeación, que se considera a corto plazo, se ajusta muchas veces a los ciclos de producción que existen en los trabajos de campo, pues su dinero ingresa generalmente en el tiempo de cosecha y planean para sobrevivir con este hasta la cosecha siguiente. Otros decían que en el campo había menos necesidad de planear, pues, como expresó un entrevistado, “aquí no se vive con el afán y los compromisos que viven en las ciudades. Gastamos en lo necesario, no tenemos tantas obligaciones financieras, y cada vez que necesitemos dinero encontramos fácilmente algo que hacer.”

Figura 3: Periodo de planeación financiera



Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Razones de escasez de dinero



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto crucial en el funcionamiento de las finanzas tanto formales como informales es el hecho de que las personas en las zonas rurales del Valle del Cauca consideran el crédito y el ahorro como servicios que deben utilizarse de manera puntual y con una meta específica, y no como productos que hagan parte de su cotidianidad y puedan mejorar su día a día. La baja planeación financiera, el miedo de un compromiso de deuda o de ahorro, la falta de confianza en los servicios financieros y la falta de conocimiento del funcionamiento de los diferentes productos

y metodologías existentes podrían ser las causales. Esta serie de características hacen parte de cómo funcionan tanto las finanzas formales como las informales en la población previamente mencionada.

En cuanto a las finanzas formales, estas han ido ganando mucha fuerza en el mercado de las zonas rurales del Valle del Cauca. Según las entrevistas y las encuestas realizadas, las entidades formales son conocidas por la mayoría de los habitantes de esta área y, sin importar su percepción sobre estas, las tienen en consideración casi de primeras cuando se menciona la palabra finanzas. Sin embargo, es importante recalcar que esto muchas veces no retrata una inclusión financiera, sino que hay diferentes factores que influyen en que las personas conozcan o incluso alguna vez hayan accedido a algún producto de una entidad financiera formal. Por ejemplo, en Colombia, el gobierno obliga a las personas de estratos bajos a abrir una cuenta bancaria para recibir ayudas del Estado como el Sisbén, Adulto Mayor, entre otros, y muchas veces lo que hacen las personas es que al recibir el dinero simplemente lo retiran sin mayor interacción real o uso del producto. Es por esto que personas como Carlos Gustavo Cano están en contra de que tener una cuenta bancaria signifique estar incluido dentro del sistema financiero.

Las entidades tradicionales tales como los bancos han ido incrementando su interés por generar inclusión financiera y ofrecer productos que se ajusten específicamente a las necesidades de la base de la pirámide y estratos medios, así como también de los habitantes de las zonas rurales de diferentes partes del país. Las diferentes necesidades, tales como la necesidad de que se les ofrezcan transacciones por montos más pequeños, la accesibilidad geográfica y las formas alternativas de calificación crediticia, las cuales explicaremos más a fondo en el capítulo siguiente, han ido engendrando diferentes ramas de las mismas entidades financieras como los son las

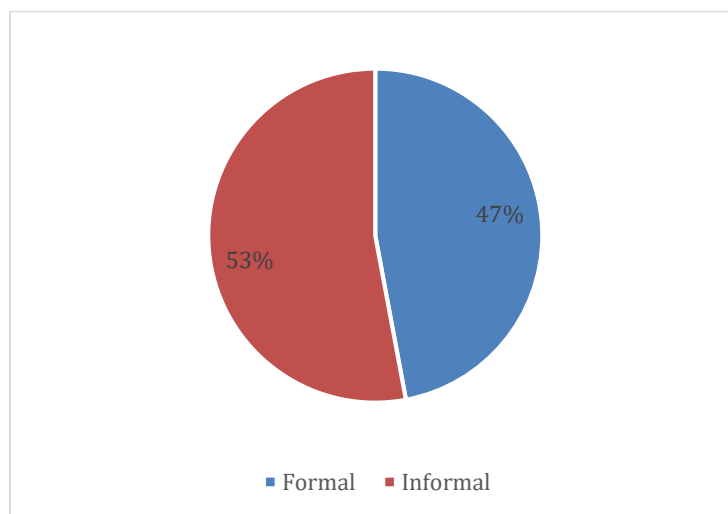
Microfinancieras, los corresponsales bancarios y algunas plataformas electrónicas financieras, todos productos que son analizados durante esta investigación.

Al hablar con las personas, diferentes entidades tradicionales como Bancolombia, Banco de Bogotá y Banco de Occidente salieron a la luz y muchos mencionaron haber tenido algún producto con estos bancos. Sin embargo, aunque como se mencionó, las entidades tradicionales están buscando llegar a poblaciones como esta, esto requiere de grandes costos y cambios significativos en los modelos de negocio, por lo cual su nicho de mercado principal sigue estando alejado de estas zonas. Por esta razón, han surgido diferentes entidades cuyo modelo de negocio gira en torno a las necesidades de este tipo de poblaciones y que también fueron mencionadas muchas veces por los entrevistados, tales como el Banco Agrario, el Banco Caja social y las microfinancieras Banco W y Bancompartir.

Un popular refrán en las zonas rurales del Valle del Cauca es “uno no busca lo que no encuentra”. Esto generalmente lo dicen las personas cuando se les pregunta por qué muchas veces prefieren tener créditos o ahorros informales que tenerlos con una entidad financiera formal. Como se explicará más extensamente en el capítulo de esta investigación que habla sobre las barreras, existe cierta aversión en las zonas rurales del Valle del Cauca por diversas razones hacia las entidades financieras formales, siendo una de las principales que las personas sienten que no tienen la capacidad de acceder a productos bancarios. Por esta razón, se han ido creando modelos y sistemas financieros que buscan resolver la inclusión y el acceso a las finanzas de manera informal, algunos creados por las propias comunidades y otros implementados en estas de manera asistida por diversos tipos de organizaciones como son los Bankomunales, modelo que explicaremos más adelante. Como lo demostraron las encuestas realizadas y se puede apreciar en la Figura 5, el 53% de la población de las zonas rurales del Valle del Cauca cuenta con créditos informales. “El sistema

financiero auténticamente masivo (especialmente en las zonas rurales) no es el formal. La mayoría de las personas, especialmente en los sectores populares, recurre más bien a una serie de instrumentos y mecanismos informales, individuales y colectivos. El término informal se entiende aquí como no regulado por el Estado, es decir, abarca todas las prácticas financieras que estén por fuera de su supervisión y control. Informal entonces no es sinónimo de ilegal, significa solamente: no regulado ni supervisado” (Torcat, Rodríguez-Ferreira, & Raydán, 2011, p.7).

Figura 5: Tipo de crédito



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al ahorro, como se mencionó anteriormente, este rara vez hace parte de la cotidianidad de las personas en las zonas rurales del Valle del Cauca y más bien se entiende como un producto útil para alcanzar una meta específica, casi siempre tangible. Por esta razón, las personas han ido creando diferentes sistemas que les permitan alcanzar su objetivo.

El descubrimiento más valioso sobre las formas de ahorro identificadas, que también mencionó Salomón Raydán, creador de los Bankomunales durante su entrevista, es que “las personas necesitan tener sus ahorros tan cerca para disponer de ellos con facilidad cuando

realmente lo necesiten, pero tan lejos para no gastarlos en vano o que no esté a la vista de otras personas que puedan buscar quedarse con esta” (Raydán, 13 de marzo de 2019). Esto es de gran importancia porque muestra que lo que más valora esta población a la hora de ahorrar particularmente no es la rentabilidad de su dinero, sino cuidarlo para lograr alcanzar el fin específico que busca.

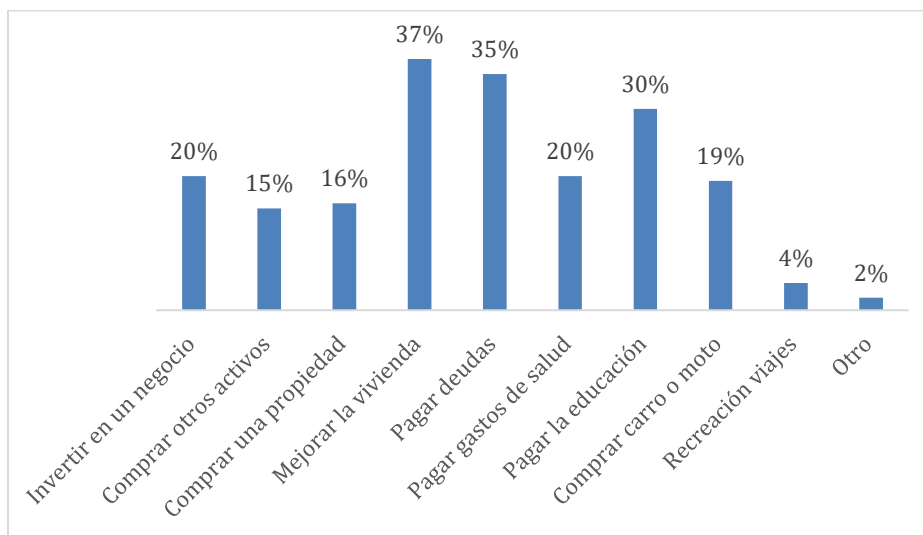
Ahorrar en un recipiente que mantienen escondido fue uno de los mecanismos de ahorro informal que compartieron los entrevistados durante la investigación. Este recipiente puede ser un frasco, una alcancía, una caja con llave, o simplemente un lugar escondido en cualquier parte de su propia casa, y responde a la necesidad de tener el dinero cerca y alcanzable sin la necesidad de trámites, pero lo protege en cierta forma de robos o incluso, de que personas de la familia le pidan a la persona algo de ese dinero prestado. Otra metodología de ahorro que compartieron y que es común en los barrios es dar el dinero a colectores, es decir, personas que guardan el dinero de los otros. Esto les permite proteger el dinero para no gastarlo en vano, ya que pueden pactar con la persona ciertas condiciones, por ejemplo, de tiempo, para que se los otorgue, pero pueden acceder a este sin muchos trámites. De la misma forma, existe la metodología de entregárselo a alguien de confianza que funciona de igual manera que con el colector del barrio.

Otra forma de ahorrar, la cual responde a la tendencia agrícola que hay en las áreas analizadas, es invertir en un activo que sea fácil de vender más tarde, como lo son pequeños pedazos de tierra, productos agrícolas, animales, entre otros, con el fin nuevamente de proteger el dinero de ellos mismos y de los otros, pero, finalmente, teniendo cierta liquidez con la venta del activo. También, prestar dinero a familiares y conocidos, lo cual es una práctica común en la población investigada, lo consideramos como una forma de ahorro. Sin embargo, esta carece de la facilidad de acceder al dinero en el momento en que la persona lo desee. Por último, una forma de

ahorro común que descubrimos en estas zonas y que responde a la cultura de ahorrar para un fin específico fue el comprar productos a cuotas pactando un precio fijo con el vendedor durante un plazo. Aunque esto pueda parecer un crédito, el precio fijo y no recibir el activo hasta que haya sido pagado en su totalidad lo convierten en una forma de ahorro.

Los créditos también son percibidos por las personas de las zonas rurales del Valle como algo a lo que se debe acceder con un fin puntual y no como algo que pueda o deba usarse en la cotidianidad. Según los resultados de la encuesta, y como se puede apreciar en la Figura 6 a continuación, las personas comúnmente acceden a créditos para mejorar la vivienda. Sin embargo, también existen otras razones principales, como pagar deudas y la educación de la familia.

Figura 6: Razones para adquirir un crédito



Fuente: Elaboración propia

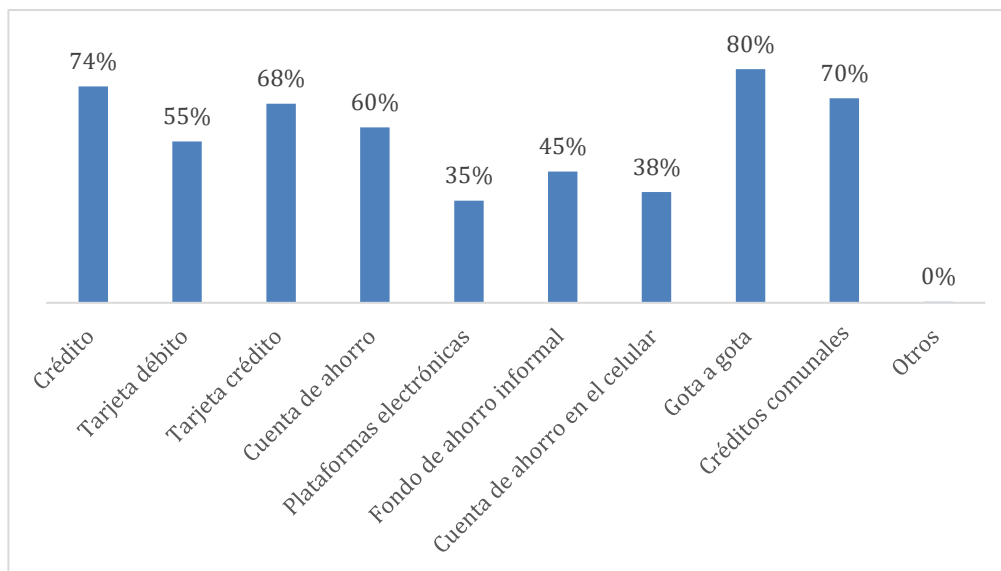
Algunos de los mecanismos de crédito informal que tienen presencia en el área investigada son los créditos con el empleador, el gota a gota, créditos con familiares y conocidos, las casas prendarias o casas de empeño y los créditos comerciales, conocidos en Colombia como pedir fiado. Generalmente, la mayor motivación para las personas de tener estos créditos es que consideran

que será más fácil acceder a estos. En cuanto al crédito con el empleador, el cual a veces tiene intereses y otras no, les parece positivo porque requiere de menos voluntad para pagar el crédito y de menos planeación financiera o de la necesidad de ahorrar para la cuota. Por lo general, el empleador descuenta del pago al trabajador la cuota a pagar lo cual genera dichas condiciones y, aunque hay algunas leyes laborales que prohíben este tipo de préstamos, fue uno de los más comunes que encontramos a través de las entrevistas.

En cuanto al gota a gota, el 80% de las personas encuestadas conocían este tipo de crédito (Figura 7) y un 16% había accedido a este (Figura 8). Esta metodología funciona generalmente a cargo de personas conocidas como “prestamistas de barrio” que, como su nombre lo indica, prestan en ciertas comunidades. Estas personas cobran tasas de interés por encima de las tasas del mercado financiero y, en la mayoría de las ocasiones, por encima del tope regulatorio que en Colombia es la tasa de usura. Es decir, este tipo de créditos podrían ser entre 7 y 12 veces más que lo que pagarían por un préstamo en el sistema financiero formal (Monterrosa, 18 de febrero de 2019). Aunque generalmente se habla de este crédito como peligroso, porque en algunos casos la cobranza se hace de manera agresiva y el no pago puede incluso llevar a un asesinato del prestatario, algunas entrevistas reflejaron una perspectiva diferente sobre esta. Aunque algunos de los entrevistados han sido víctimas de amenazas por el no cumplimiento de las cuotas pactadas, otros dicen que eso no es una realidad en los barrios en que viven. Según Lucila, habitante de La Buitrera, los gota goteros de su barrio no son personas agresivas. Aunque reconoce que estos cobran unas tasas altas, dice que jamás se ha escuchado de estos un acto de vandalismo en el momento de la cobranza. Lo que explica es que son miembros de la comunidad quienes desempeñan este rol y, siendo una comunidad cercana, han pactado las condiciones previamente para otorgar los préstamos y son de común conocimiento. Dice que, aunque normalmente las personas no se atrasan con los pagos

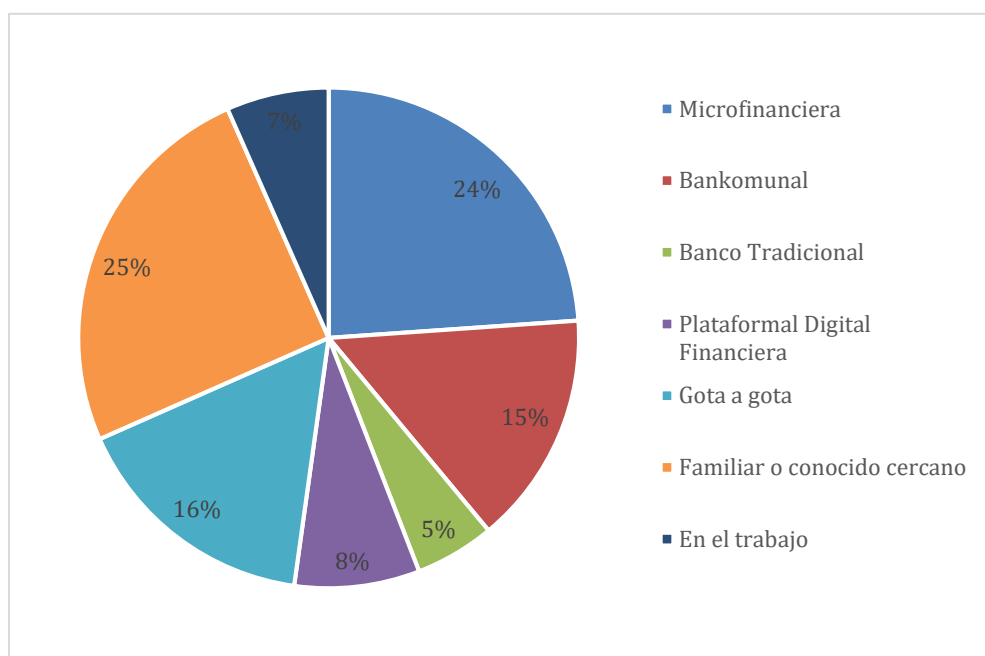
porque existe una confianza por parte de los prestamistas que no quiere romperse, cuando esto ocurre lo que el prestamista hace es tomar algo de valor de la persona y la persona normalmente lo acepta. Por otro lado, una persona habitante de La Elvira que prefiere mantener su nombre en reserva nos compartió que en su barrio se cree que aquel que adquiere un crédito gota a gota atraerá el mal agüero y esto lo llevará a perder su trabajo, razón por la cual en esta zona en particular no es común encontrar esta modalidad. Como se refleja a través de los ejemplos otorgados, el gota a gota, aunque es comúnmente aceptado que tiene altos costos para el prestatario, es percibido de manera diferente de acuerdo con las zonas.

Figura 7: Productos financieros conocidos



Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Medio por el que adquieren créditos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al crédito con familiares y conocidos, este es el más común debido a que la persona arriesga menos en el caso de que no pueda cumplir y existe una confianza mutua como base del préstamo. Adicionalmente, es considerado uno de los que en el momento del acceso tiene menos requerimientos. Martha, habitante de Bitaco, explicó que este tipo de créditos se va volviendo cada vez más efectivo a medida que se usa más. La razón de esto, según ella, es que se empieza a adquirir un compromiso recíproco que ella describe como “la necesidad de devolver el favor”. Lo que ocurre es que se genera cierto tipo de seguridad financiera cuando hay una reciprocidad en los préstamos entre conocidos y familiares, ya que, una vez la persona ha prestado dinero, puede acceder al prestatario en futuras ocasiones para pedirle de vuelta el favor.

Otro mecanismo son los préstamos comerciales. Un 28% de los encuestados respondió que frecuentemente pide fiado a la tienda. Aunque esto no es percibido por esta población como un

tipo de crédito, lo es en el sentido en que primero tienen el activo y este se paga a cierto plazo, sea pactado o no.

Finalmente, los Bankomunales, como se explicó anteriormente, son formas de crédito y ahorro colectivo en que la comunidad pacta ciertos términos y condiciones y administra en un mismo fondo el dinero de todos. En el Valle del Cauca, según Salomón Raydán (13 de marzo de 2019), su creador, existen más de 240 grupos implementando este modelo. Este último cae dentro de la clasificación de metodologías informales implementadas por entidades externas, como por ejemplo Fundefir en Colombia, y se pueden ver desde la perspectiva de ahorro y de crédito.

Aunque en esta descripción no se ponen en evidencia fuertemente los posibles problemas que generan los mecanismos informales, estos conllevan una serie de riesgos. La inseguridad es uno de los riesgos principales y esta responde tanto a la seguridad de la integridad de la persona, como por ejemplo a la presencia de amenazas por parte de un godo gotero, y la seguridad desde la perspectiva de estabilidad financiera. Por ejemplo, tener la seguridad de que en el momento en que se necesite la persona podrá acceder a un crédito, lo que es dado en las entidades formales por el historial crediticio. Por otro lado, en el ahorro existe el problema de que, en la mayoría de las formas descritas, por no decir en todas, hay una rentabilidad nula del dinero en el tiempo. Adicionalmente, no se genera una inclusión financiera y la informalidad muchas veces conlleva a incertidumbre, lo cual puede afectar el bienestar de las condiciones de las personas. Estas son solo algunas de las desventajas de los mecanismos informales que generalmente las resuelven aquellos vigilados por autoridades financieras.

Para concluir, las entidades financieras formales y las informales por lo general se complementan en el sentido de que de lo que una carece se resuelve mediante la otra. En las zonas rurales del Valle del Cauca, hay presencia tanto de productos formales como de productos

informales y estos han buscado adaptarse a las diferentes necesidades de la población. La premisa que guía el funcionamiento del ahorro es principalmente tener el dinero tan cerca para poder acceder a este fácilmente cuando se necesite, pero tan lejos como para no gastarlo en vano y protegerlo de terceros. Para el crédito, las personas generalmente buscan o costos bajos o el simple hecho de poder acceder al dinero cueste lo que cueste, dependiendo de la situación de cada uno. En cuanto al crédito y al ahorro, la población estudiada generalmente lo ve como un medio para acceder a un fin específico y no como algo que se utilice en el día a día como lo mencionamos anteriormente.

4. Marcos de Análisis

4.1. Marco de Análisis 1. Barreras de inclusión financiera

Calificación	Criterio
1	El modelo lucha contra esta barrera
0,5	En algunas representaciones del modelo se encuentra esta barrera pero otras han logrado superarla
0	El modelo en su mayoría pone esta barrera para la inclusión financiera

Barrera/Modelo Financiero	Microfinanciera	Bankomunal	Corresponsal Bancario	Plataforma Digital Financiera	Total
Localidad	0,5	1	1	1	3,5
Rentabilidad	0	0,5	0,5	0,5	1,5
Reportes	0,5	1	0	0,5	2
Requerimientos y Documentación	0,5	1	0	0,5	2
Miedo por cumplimiento	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Creer que no se lo otorgarían	0,5	1	0,5	0,5	2,5
Desconocimiento del proceso	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Total	3,0	5,5	3,0	4,0	4,0

4.2. Marco de Análisis 2. Necesidades de la población y características de los modelos financieros

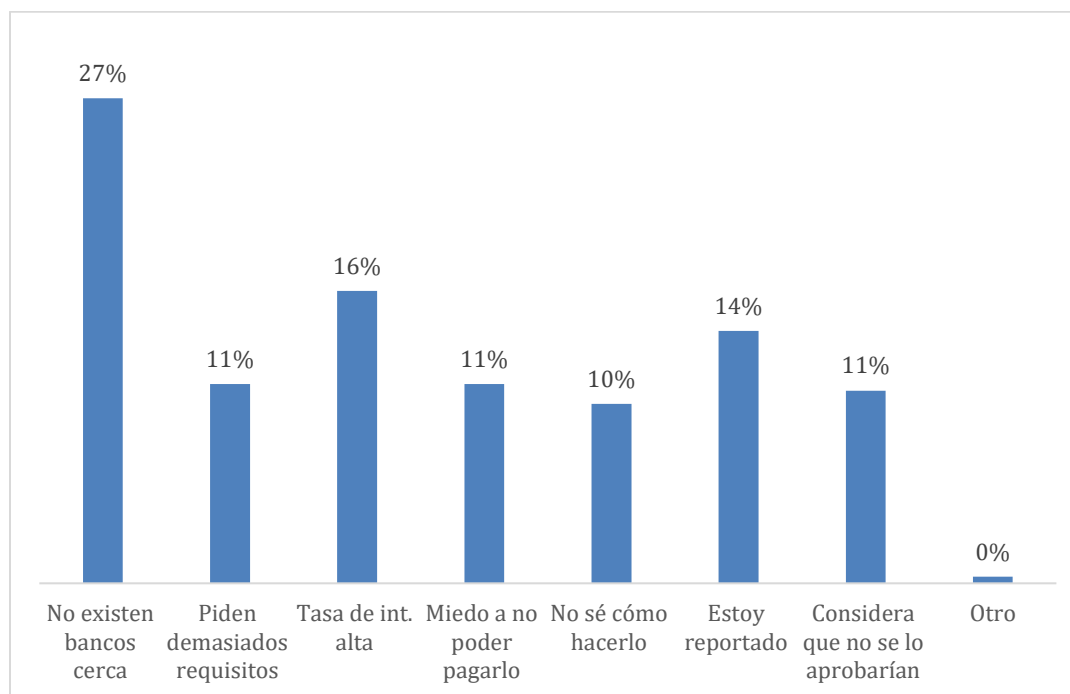
Calificación	Criterio
1	El modelo desde su base obliga a que esta característica se cumpla
0,5	Algunas representaciones del modelo cumplen con esta característica pero no es algo fundamental en la estructura del modelo
0	El modelo no satisface o incluye esta característica

Característica/Modelo Financiero	Microfinanciera	Bankomunal	Corresponsal Bancario	Plataforma Digital Financiera	Total
Servicio	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Requerimientos y Documentación	0,5	1	0,5	0,5	2,5
Rentabilidad	0	0	0,5	0,5	1
Montos	1	1	0	0,5	2,5
Educación Financiera	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Localidad	0,5	1	1	1	3,5
Plazos	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Tiempo	0,5	0,5	0,5	0,5	2
Total	4,0	5,0	4,0	4,5	4,5

5. Principales barreras que existen para el uso de los servicios financieros en las zonas rurales del Valle del Cauca

Como se presentó en el marco de análisis número 1, existen una serie de barreras a las cuales la población se refirió a través de las encuestas y entrevistas analizadas, las cuales hacen que no adquieran servicios financieros formales (a través de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia). Las barreras presentes en orden de importancia en las zonas rurales del Valle del Cauca, como se puede apreciar en la Figura 9, son: geográficas, tasas de interés muy altas para los créditos, reportes en centrales de riesgo, requerimientos por parte de la institución, miedo de no poder cumplir con las condiciones del producto, que las personas previamente creen que no les otorgarían el producto y desconocimiento del proceso para acceder a los productos.

Figura 9: Barreras para adquirir servicios financieros formales



Fuente: Elaboración propia

El Valle del Cauca es un departamento que cuenta con una población rural cercana a 590.000 personas. Estas zonas generalmente se encuentran a largas distancias de las ciudades y la infraestructura que las conecta alarga aún más los caminos y, por ende, estas personas se encuentran en gran desventaja a la hora de acceder a los servicios financieros. Sin embargo, como se puede apreciar en el marco de análisis, existen modelos financieros que, a través de su aproximación a solucionar la inclusión financiera, han generado alternativas para solucionar el problema de la accesibilidad geográfica. Esto resulta en costos financieros para las personas que deben desplazarse hasta las entidades y adicionalmente en costos de otros recursos, como el tiempo que deben invertir en estos desplazamientos.

Algunas Microfinancieras, aunque en su gran mayoría siguen teniendo sus entidades centrales en las zonas urbanas, han desarrollado modelos como el del Banco W, donde son los analistas quienes visitan a los clientes en sus casas o en sus negocios durante las diferentes etapas del proceso, acortando así las distancias para estos. En cuanto a los Bankomunales, este modelo informal que se establece dentro de las mismas comunidades no presenta esta barrera, pues su base es que sean las mismas personas que viven cerca quienes hagan parte del modelo. Los corresponsables bancarios nacieron principalmente con el fin de combatir el hecho de que los bancos tradicionales están ubicados principalmente en las zonas rurales y buscaron una forma de acercarse a estas personas a través de tenderos y de oficinas en las zonas rurales. Finalmente, las plataformas digitales financieras recortan distancias al volverse virtuales y accesibles para cualquier persona que tenga un dispositivo móvil con acceso a estas, sin importar su localidad.

Resulta curioso ver que, aunque según la matriz es la barrera que más se está solucionando por parte de los modelos financieros, pues arroja un puntaje total de 3,5/4,0, esto sigue siendo considerado como la barrera principal por el 27% de la población de las zonas rurales del Valle

del Cauca. Es ahí donde encontramos brechas entre la percepción de los usuarios y de las entidades, que deben ser cerradas para generar una inclusión financiera real. Esta brecha podría ser, según lo que se percibió en las entrevistas, una brecha informativa donde las personas, al no conocer los procesos o por la falta de educación financiera, como lo veremos más adelante, desconocen cómo los modelos financieros mencionados están buscando ser más accesibles geográficamente para nichos de mercado como los habitantes de esta población.

Una segunda barrera identificada, esta vez a través de entrevistas, es la de la cultura del consumismo emocional. Según Eduardo Suescún, Director de Sostenibilidad de Bancompartir, “la cultura colombiana se ha visto altamente influenciada por Estados Unidos, lo que ha llevado a que las personas sean consumidores emocionales. Esto se ve altamente reflejado en el campo ya que las personas no piensan en las repercusiones de sus compras no productivas, lo que lleva a un sobre endeudamiento, cero ahorro y ningún tipo de progreso” (2 de abril de 2019). Cuando esto ocurre, las personas se ven perjudicadas para acceder a nuevos productos, crecer financieramente, crear una vida crediticia saludable y caen en el círculo vicioso del sobreendeudamiento, y así terminan accediendo a nuevos créditos para pagar los anteriores. Esto se ve potenciado por la baja planeación financiera que hay en las zonas analizadas y que se mencionó anteriormente. Una vez que las personas caen en las malas prácticas en cuanto al uso de los servicios financieros, terminan por satanizar a las entidades cuando, por ejemplo, se les practica un embargo o son reportados, y terminan por no querer volver a tener relación alguna con estas.

El sobreconsumo y el endeudamiento muchas veces se ven potenciados por la falta de educación financiera que presentan las poblaciones de las zonas rurales del Valle del Cauca. Esta falta de educación causa que las personas muchas veces no comprendan las condiciones de los servicios financieros que les son ofrecidos o incluso a los que acceden, y pueden dejar de percibir

los beneficios potenciales que podrían traerles. Adicionalmente, al no tener conocimiento sobre estos servicios esto genera cierto rechazo por intimidación en las personas e incluso temor por no poder cumplir con lo que se está acordando al no haber claridad. Este desconocimiento genera también “desconfianza”, como lo menciona Martha, habitante de Bitaco, que dice que siente que “los servicios financieros están hechos solo para los ricos, y lo único que hacen con nosotros es confundirnos y embargarnos”. Desafortunadamente, este tipo de sesgos no solo los tiene Martha, sino miles de habitantes más y terminan pasando desapercibidos los beneficios que pueden llegar a tener.

El desconocimiento se ve fuertemente en el no acceder a los servicios financieros porque las personas no conocen los procesos para hacerlo, como respondió el 10% de la población encuestada. Como lo muestra el marco de análisis, ninguno de los modelos tiene en su base combatir el desconocimiento de acceso y de otros procesos. Sin embargo, como también se puede apreciar en este, algunas representaciones de los modelos efectivamente tienen formas de hacerlo dentro de sus entidades y a través de publicidades y comunicaciones con los clientes. Como lo compartió un analista del Banco W durante su entrevista, para sobrepasar esta barrera es esencial que los funcionarios de las entidades aprendan a comunicarse de manera clara con las personas y aprendan a tener la calidez suficiente para acabar con esa satanización y perjuicio de que las entidades buscan confundir a las personas. El personal de los servicios financieros debe ser visto como un aliado para el cliente, un facilitador en el proceso que además les genere confianza a sus clientes para que así incremente la inclusión financiera en las zonas excluidas.

El desconocimiento es una barrera que no solo perjudica a los clientes, sino también a los prestadores del servicio. Por un lado, estos dejan de percibir clientes potenciales y, por el otro, se abre espacio para que los productos se utilicen de mal manera. Por su lado, Bancompartir

compartió durante su entrevista una experiencia que tuvieron, en la cual, en una zona rural del Valle, les daba a sus clientes tarjetas débito de ahorro y todas las instalaciones estaban listas para que esto funcionara. Sin embargo, por una falta de comunicación clara y lo que se podría considerar educación, las personas decidieron plastificar sus tarjetas, lo cual hacía que fuera imposible que estas funcionaran en los cajeros.

La barrera del costo, la cual resultó ser la segunda más mencionada por los habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca, con un 16% que la puso como la más importante, se puede ver en el marco de análisis como la que menos combaten los modelos financieros analizados con un puntaje de 1,5/4. Esto se debe a que, al ser modelos que buscan abordar a una población que ha sido desatendida y que se considera de mayor riesgo, las representaciones de estos generalmente compensan el riesgo alto con un costo más alto. En cuanto a las Microfinancieras, estas manejan tasas de interés legales, es decir por debajo de la tasa de usura, pero su modelo de negocio está basado en esa compensación de riesgo con costo, ofreciendo generalmente tasas más altas que las de los bancos tradicionales. Por su lado, los Bankomunales obtienen una puntuación en el marco de análisis de 0,5 debido a que las condiciones de las tasas se negocian dentro de la misma comunidad, como todas las otras condiciones de este modelo. Por su lado, los corresponsales manejan generalmente las mismas tasas que los bancos tradicionales que están a su mando. Sin embargo, los productos que se ofrecen para este segmento de mercado generalmente manejan unas tasas más altas que los que se ofrecen a personas que han hecho parte durante más tiempo del sistema financiero. Finalmente, las plataformas digitales varían dependiendo de su producto. Por esta razón, las tasas de estos pueden variar. Es importante tener en cuenta que en ocasiones los costos que tienen algunos productos financieros ofrecidos se ven representados bajo otros nombres, diferentes a tasa de interés, como lo es por ejemplo costo del servicio, y, al hacer los

cálculos del costo total sobre el monto prestado, en ocasiones la tasa neta sobrepasa incluso las tasas de usura.

Otra barrera importante identificada a través de la investigación realizada tiene que ver con los requerimientos exigidos por las entidades financieras para el acceso a sus productos. Para un 11% de la población rural del Valle del Cauca, las entidades financieras piden “demasiados” requisitos. Como se ve en el marco de análisis, esta es una de las barreras que los modelos analizados más combaten, con una puntuación de 2,0/4. Uno de los requerimientos que más piden las entidades financieras es un historial crediticio, el cual se utiliza para analizar el cumplimiento de las personas en obligaciones financieras pasadas con el fin de entender cuán probable es que pague el crédito al cual quiere acceder. Sin embargo, una gran población de las zonas rurales del Valle nunca ha accedido a créditos con instituciones formales y por lo tanto no tiene un historial financiero.

Hay otros documentos como contratos laborales, comprobante de pago de salarios, tenencia de activos inmobiliarios, que es difícil que las personas de estratos más bajos tengan, debido a que muchos no cuentan con contratos laborales o no son propietarios de dicho tipo de activos. Por otra parte, el número de requerimientos también se presenta como una barrera, debido a que esto requiere tanto de recursos financieros como de tiempo para conseguirlos y diligenciarlos. Igualmente, ocurre que en los hogares de las zonas rurales del Valle del Cauca muchas veces comparten las responsabilidades financieras entre dos o más miembros de la familia. Por esta razón, cuando se analiza a una sola persona del hogar puede perderse de los ingresos de otros miembros del grupo familiar y se deja de percibir la capacidad total de pago.

Algunas Microfinancieras, según puede apreciarse en el marco de análisis, aún exigen los requerimientos de las entidades bancarias tradicionales como los que fueron mencionados

anteriormente. Sin embargo, otras, como el Banco W, están utilizando métodos alternativos, tales como diferentes comprobantes de que exista un negocio, o lo que llaman la georreferenciación, que son las visitas a los clientes y el preguntarle a los vecinos de diferentes formas por estos. Los Bankomunales, al ser métodos informales que incluyen a personas de las mismas comunidades, generalmente se basan, como lo comentó Salomón Raydán (13 de marzo de 2019) durante su entrevista, en la relación que tenga la persona con el resto de la comunidad. Si es una persona que genera confianza, esta será incluida dentro del grupo, pero no existen métodos estrictos que definan quién puede hacer parte del modelo, por lo cual esta barrera es sobrepasada por este modelo. En cuanto a los corresponsales bancarios, estos no están sobrepasando las barreras de los requerimientos, sino que siguen pidiendo los mismos requerimientos de sus oficinas principales, es decir, los de los bancos tradicionales. Por último, las plataformas financieras, dependiendo de si responden a un banco o si es un servicio alternativo, pueden llegar o no a sobrepasar esta barrera.

Un 11% de la población encuestada respondió que le tiene miedo a no poder cumplir con los pagos de los productos adquiridos. Aunque diferentes representaciones de los modelos tienen formas de refinanciación en las que se le da una “segunda oportunidad” a la persona de pagar los productos adquiridos, este es significativamente más costoso que el primer pago. Por otra parte, también existen metodologías de cobro que usan tanto los modelos formales como los informales que responden, por ejemplo, al embargo de bienes. Las personas les tienen tanto miedo a las consecuencias del incumplimiento, que incluso en ocasiones prefieren no adquirir el producto para no poner sus bienes en riesgo o no caer en el refinanciamiento de las deudas como un círculo que ven interminable. Como se puede apreciar en el marco de análisis, dependen de la representación del modelo las alternativas y oportunidades que le den a un usuario que haya incumplido con las condiciones. En esta barrera, es difícil que un modelo sea completamente permisivo con estas

acciones, pues para su funcionamiento necesita que sus usuarios paguen. Sin embargo, existen formas diferentes que se alejan del embargo, como lo es una redefinición de los plazos, cambiar de entidad para refinanciar el crédito, y de hecho algunas de estas no causan tanto rechazo por parte de posibles clientes.

Como se mencionó en el capítulo anterior, una barrera importante a la hora de acceder a servicios financieros es que las personas consideran que la entidad no les otorgará los productos que buscan. Cabe repetir el popular refrán en la zona que compartieron diferentes personas durante las entrevistas que es “uno no busca lo que no encuentra”. El 11% de la población rural del Valle del Cauca no intenta acceder a un crédito porque cree que no se lo darían. Algunas representaciones de los modelos financieros formales, como se puede apreciar en el marco de análisis, están buscando aproximarse de diferentes formas a las personas para hacerles comprender que efectivamente tienen productos para ellos. Una de estas formas es el mercadeo dirigido al nicho de mercado específico, que es la población de menores ingresos, como la de las zonas rurales del Valle del Cauca, y otra es la visita y contacto directo con clientes potenciales donde les explican que pueden tener un producto de la institución. En cuanto a los Bankomunales, las personas, por hacer parte de la comunidad, le tienen menos miedo a acercarse a pedir hacer parte del grupo, pues consideran que es más fácil que sean aceptados.

Una barrera identificada a través de las entrevistas se refiere a la demora de los procedimientos para acceder a un crédito o abrir una cuenta de ahorros. Esta es especialmente importante para la población de las zonas rurales del Valle del Cauca, debido a que las personas, como lo mencionamos anteriormente, normalmente usan estos productos para una meta puntual y una demora puede significar que ya les sean inútiles para cumplir dicha meta. Lo anterior,

combinado con la poca planeación financiera a largo plazo, hace que en ocasiones los tiempos que maneja el sistema tradicional no les sirvan a sus potenciales clientes.

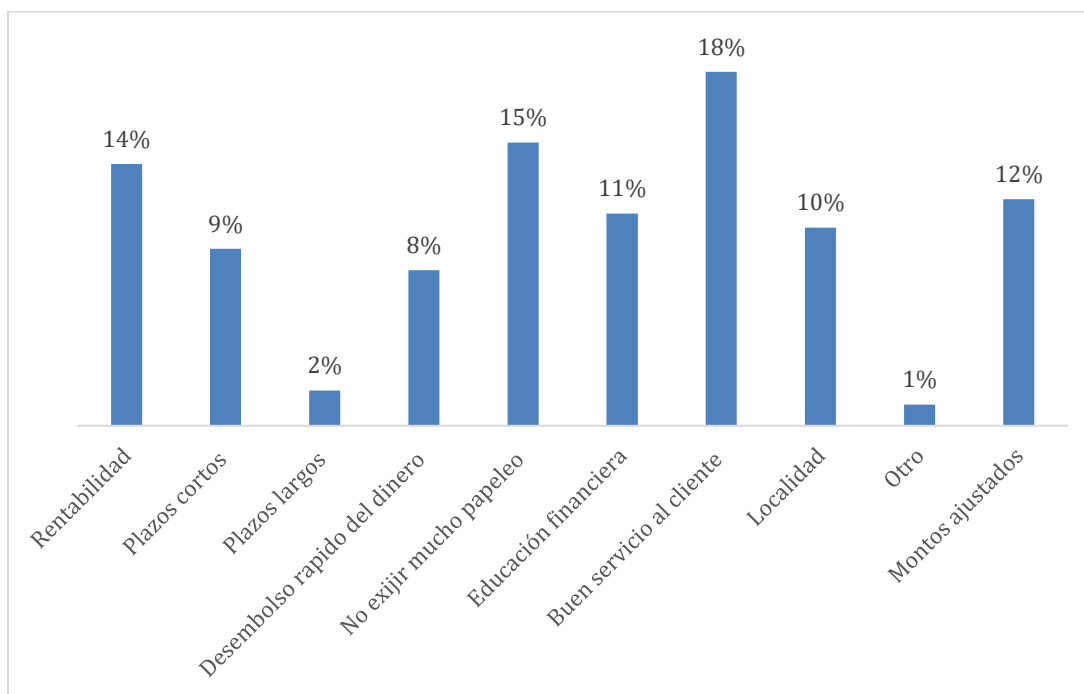
Por último, la investigación arrojó que, en ocasiones, los flujos de ingresos y egresos de las personas de las zonas rurales del Valle del Cauca no coinciden con las condiciones estandarizadas de las entidades de pagos y desembolsos. Como se mencionó anteriormente, gran parte de esta población se dedica a actividades agrícolas y muchos de los entrevistados no cuentan con contratos laborales formales. Esto hace que sus ingresos y necesidades de dinero sean diferentes a aquellas que se presentan en las ciudades, y sobre las cuales las entidades en su mayoría han basado sus políticas, donde las personas reciben sus pagos generalmente de manera mensual o quincenal. Por esta razón, ocurre en ocasiones que las personas tienen atrasos en sus cuotas o necesitan el dinero en momentos diferentes de los que el banco les puede ofrecer, lo que vuelve el servicio inútil. Esto fomenta el uso de mecanismos informales en que las condiciones pueden ser negociables en ocasiones de manera más fácil.

En conclusión, existe un gran número de barreras para que las personas accedan al sistema financiero formal. Como dicen Maribel Torcat, Jean Claude Rodríguez y Salomón Raydán, en su libro *La otra microfinanza*, “hay una serie de 'complejidades (que) no solo se refieren a la distancia, cultura, requisitos, papeles, formatos, sino también a horarios, tiempos de las transacciones, mecanismos de entrega y recolección de fondos y, en fin, un sin número de prácticas' que se deben tener en cuenta a la hora de pensar en un servicio que solucione las necesidades de las personas como la población de las zonas rurales del Valle del Cauca” (2011).

6. Principales necesidades de las personas en las zonas rurales del Valle del Cauca y características de los modelos financieros analizados que las satisfacen

En este capítulo, se ilustran las principales necesidades en términos financieros de los habitantes de las zonas rurales del Valle del Cauca y cómo estas se ven plasmadas en las características que buscan en los modelos financieros. A través del marco de análisis, se hace una conexión con las Microfinancieras, los Bankomunales, los corresponsales bancarios y las plataformas digitales financieras, teniendo como base la respuesta que están dando estos a dichas características. En el primer capítulo se explicó cómo funcionan las finanzas formales e informales de la población rural del Valle del Cauca y se concluyó, finalmente, que las dos categorías terminan complementándose al buscar llenar los vacíos que cada una deja. Estos vacíos fueron por lo general los que se identificaron como necesidades básicas no atendidas y muchas veces difieren de las necesidades que se encuentran comúnmente en las ciudades. En orden de importancia, como se puede apreciar en la Figura 10, los resultados de las encuestas arrojaron que las características valoradas por la población rural del Valle del Cauca eran un buen servicio al cliente, pocos requisitos y documentación en el acceso del servicio, rentabilidad, transacciones que se ajusten a sus necesidades y capacidades en cuanto a montos, recibir educación financiera por parte de la entidad, accesibilidad geográfica a la institución, plazos cortos para el pago de cuotas, desembolso rápido del crédito, plazos largos en el pago de las cuotas y, finalmente, otros no especificados.

Figura 10: Características más valoradas a la hora de participar en un servicio financiero



Fuente: Elaboración propia

La necesidad de mayor importancia, la cual pusieron como su prioridad a la hora de buscar un producto financiero el 18% de los encuestados, fue un buen servicio al cliente. Aunque esto puede abarcar un sinnúmero de factores, a través de las entrevistas se identificó que la gran mayoría se refiere a sentirse valorados por los funcionarios de la institución que los atiende. Tanto en los servicios financieros formales como en los informales, las personas valoran el tiempo que les dedican los prestatarios del servicio.

Como se puede apreciar en el marco de análisis, depende de cada representación de los diferentes modelos el buen servicio. Ningún modelo está constituido específicamente de alguna manera que obligue a que se preste un buen servicio. Sin embargo, en todos existen representaciones que ponen esto como una prioridad. Por ejemplo, el Banco W, entidad Microfinanciera, ha logrado identificar esto y se enorgullece de decir que brinda un servicio

personalizado a sus clientes. Desde el momento en que se adquiere un nuevo cliente, este entabla una relación con un funcionario específico del banco que tiene la responsabilidad de atenderlo durante todo el ciclo del producto del cliente e incluso hacer seguimiento más adelante. El funcionario realiza labores que agregan valor al servicio del banco, como visitar a la persona en su casa y ayudarla a hacer una planeación de sus finanzas que se ajuste a los plazos y cuotas pactadas con el banco.

Aunque el Banco W tiene esa gran cualidad, algunas personas entrevistadas opinaron diferente, como el señor Alirio, habitante de La Morada, que decía: “uno llega a un banco y lo primero que siente es que uno les debe un favor a ellos. Lo hacen sentir como si uno no fuera a pagar, como si no lo valoraran a uno como cliente, como si prefirieran simplemente no atenderlo” (Osorio, 4 de marzo de 2019). Que un porcentaje tan grande de personas respondiera que la característica principal que busca cuando van a adquirir un producto financiero es que sean bien atendidos, haciendo referencia principalmente a sentirse valorados como clientes por parte de la institución, hizo relevante que muchas veces esto se deba a la desconfianza y el miedo que les tienen las personas a las instituciones bancarias. Poner esta necesidad por encima de la rentabilidad financiera en la mayoría de los casos mostró por qué las personas muchas veces optan por servicios financieros informales, generalmente menos rentables, pero que también muchas veces son manejados por personas cercanas a ellos que les dan el trato que buscan o por modelos que están dirigidos específicamente a satisfacerlos de todas las formas.

La segunda característica más valorada por la población rural del Valle del Cauca, con un 15% de los encuestados poniéndola como prioridad, es que la entidad tenga pocos requisitos y exigencias de documentación a la hora de acceder al servicio. Como se discutió en el capítulo anterior, muchas veces los papeles que pide la entidad resultan como una barrera debido a que

requieren de mucho esfuerzo para la persona o esta simplemente no tiene cómo acceder a estos. Sin embargo, para las entidades es importante tener una manera de analizar a sus clientes y definir si son o no personas aptas para acceder a sus servicios, y es esta la razón principal de que necesiten pedir cierta documentación. Adicionalmente, las entidades formales deben cumplir con las regulaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y deben tener cierta documentación sobre sus clientes.

Siendo así, cuando se trata de modelos financieros informales, como se puede apreciar en el marco de análisis con los Bankomunales, estos son los que menos papeles exigen y su base cumple con satisfacer esta característica del modelo. Por el lado de las entidades formales, como lo son los corresponsales bancarios y las Microfinancieras, depende de la entidad el cómo maneje la documentación y los requerimientos y si lo hace de manera alternativa a como lo hacen los bancos tradicionales. Finalmente, para las plataformas financieras también depende de cada una lo que exija a sus usuarios.

Cabe recalcar que las personas de las zonas rurales del Valle del Cauca no solo aprecian que la entidad les exijan menos papeles a la hora de acceder a un producto, sino que también valoran que los requerimientos sean adaptados a las diversas situaciones en las que se encuentran. Por un lado, valoran menos papeles debido a que cada documento requiere unos esfuerzos de trámites y muchas veces esto no solo le cuesta recursos económicos a la persona, como el desplazamiento o la impresión y fotocopias, sino que también les quita tiempo que podrían estar invirtiendo en sus actividades productivas. En cuanto al factor de adaptabilidad de los requerimientos, esto significa que sean los que ellos pueden alcanzar. Por ejemplo, exigir historial crediticio en esta zona le cierra las puertas a gran parte de la población, al igual que exigir la existencia de un contrato laboral formal. Las personas valoran los créditos a los que puede acceder

con su documento de identidad, con las facturas de los servicios públicos, con probar que tienen un negocio como lo pide el Banco W, con georreferenciación, que también es una estrategia de esta Microfinanciera, entre otros.

La tercera característica más valorada por la población rural del Valle del Cauca es la rentabilidad, definida en el ahorro como tasas de interés altas y en el crédito como tasas de interés bajas. Lo que ocurre, como se mencionó en el capítulo anterior, es que, al ser una población considerada riesgosa por los prestadores de servicios financieros, estos compensan el riesgo con mayores costos en los créditos. En cuanto al ahorro, Colombia es de los países en el mundo que se identifican por tener un ahorro negativo, lo cual quiere decir que las tasas que ofrecen las entidades financieras formales están por debajo de la inflación.

Como se puede apreciar en el marco de análisis, esta es la característica que menos atienden los modelos financieros analizados. Los modelos, cuando hacen una aproximación a generar inclusión financiera, ponen como prioridad abrir espacio para atender a este mercado y dejan en un segundo plano ofrecerles rentabilidad. Las Microfinancieras muchas veces son criticadas, como se mencionó anteriormente, por las altas tasas de interés en los créditos que ofrecen. Los Bankomunales, y en general diferentes modelos informales como el gota a gota, ofrecen también tasas de interés altas con el fin de nuevamente compensar el riesgo. Por su parte, los corresponsales algunas veces ofrecen las mismas tasas de las entidades bancarias que representan, pero también pueden ofrecer productos específicos para una población que tienen tasas más altas. Las plataformas financieras por su lado dependen del producto que estén ofreciendo y de quién esté detrás.

Un 12% de la población rural del Valle del Cauca aprecia que las entidades sean capaces de ofrecer transacciones por montos pequeños a sus clientes. Esto quiere decir que la persona

pueda acceder a un servicio tanto de crédito como de ahorro, sin importar que maneje una cantidad pequeña de dinero. Esto se debe a que las personas de las zonas rurales del Valle del Cauca, como lo explicó durante su entrevista Margarita, habitante de la Morada, por lo general manejan montos pequeños y, como lo mencionaron otros, viven con lo del día a día. Es por esto que al manejar bajos montos de dinero se vuelve necesario para estas personas poder encontrar servicios que les permitan acceso con estas cantidades.

Como se puede apreciar en el marco de análisis, el modelo de las Microfinancieras, como lo dice su nombre, fue hecho específicamente para poder ofrecer a sus usuarios transacciones por montos pequeños que se ajustaran a sus necesidades. En los Bankomunales, los miembros del grupo son quienes dicen cuánto pueden aportar y cuánto necesitan y, por esta razón, la base del modelo atiende esta necesidad. Por su parte, los corresponsales bancarios pueden ofrecer algunos productos ajustados, donde se puedan manejar transacciones por bajos montos, pero también pueden seguir por la línea de los bancos donde los productos que ofrecen son por montos más grandes. Las plataformas financieras pueden ofrecer montos ajustados dependiendo del producto que ofrezcan.

La educación financiera es otra característica de gran valor para la población rural del Valle del Cauca y que retrata la necesidad de estos de comprender a fondo los productos a los que acceden. Aunque, al preguntar en dichos términos si era algo importante para los entrevistados, estos rara vez entendían lo que realmente significaba, diversas respuestas a la pregunta de lo que más valoraban de un producto financiero hacían alusión al tema. Las personas decían que era importante que las instituciones y también quienes ofrecían productos informales pudieran explicarle con términos entendibles las condiciones del producto y también valoraban en ocasiones

acciones puntuales como la del Banco W que busca explicar a las personas las condiciones del crédito o del ahorro ajustado a la realidad de cada uno.

Como se ve en el marco de análisis, esto nuevamente no depende de los modelos, sino de cómo cada representación de estos decida manejarlo. Lo que esto quiere decir es que hay instituciones, prestamistas y colectores que se toman el tiempo de entender la situación financiera de sus clientes y de explicarles cuál sería la mejor manera para ellos de acceder a los productos, brindándoles una educación de cómo cuidar sus finanzas personales, y esto muchas veces se ve reflejado en un mejor cumplimiento por parte de los clientes, ya que han logrado comprender cómo funciona la dinámica y entienden que tienen la capacidad de cumplir con lo pactado y cómo hacerlo.

Finalmente, lo que los usuarios de los servicios financieros buscan a través de la educación financiera es comprender las condiciones pactadas con la entidad y muchas veces crear una planeación financiera para cumplir con estas, lo cual antes, en el desconocimiento, les resultaba más difícil. La educación financiera incluye explicarle al cliente todas las condiciones de una manera que sea entendible para este, es decir, con una terminología amigable para su conocimiento financiero y la posibilidad de explicarle de acuerdo a su situación cómo podría cumplir con las obligaciones, por ejemplo, haciendo un flujo de caja con sus ingresos y sus gastos.

Amarrado a la necesidad anterior, se hizo relevante que no sólo en la explicación del producto las personas necesitan que el proceso sea fácil, sino también a través de todas las etapas. Así, “las operaciones financieras deben ser sencillas, la dimensión local simplifica procedimientos y reduce costos” (Torcat, Rodríguez-Ferreira & Raydán, 2011, p.36). Diferentes esfuerzos que las entidades financieras han venido haciendo, tales como el acceso a productos por medio de plataformas financieras y de corresponsales bancarios, intentan solucionar aquella sencillez que

mencionan los autores que hace referencia a simplificar los procedimientos desde la dimensión local. Toda la necesidad se resume en hacer la vida del cliente un poco más fácil y esto nos lleva a la siguiente necesidad que presentó la población entrevistada: el poder acceder a los productos con menos tramites o tramites más logrables.

El 10% de la población analizada respondió que le da valor a la ubicación de la entidad, debido a que, al vivir en zonas rurales, ir a entidades que quedan en la ciudad requiere tanto de gastar recursos económicos para el desplazamiento como de pérdida de su tiempo en este. Entidades como el Banco W han identificado esta necesidad y tienen cobradores que hacen rutas por las zonas rurales al igual que analistas de crédito que analizan a las personas en sus casas para adquirir nuevos clientes.

Como lo muestra el marco de análisis, los Bankomunales, los corresponsales bancarios y las plataformas financieras responden desde su base a esta característica. Los Bankomunales, al establecerse dentro de las mismas comunidades, desde su creación están rompiendo con la barrera de accesibilidad geográfica. Por su parte, los corresponsales bancarios nacieron con el fin principal de acercar las entidades bancarias a las zonas más lejanas. Las plataformas financieras también acortan las distancias, debido a que cualquier persona que tenga un dispositivo electrónico puede acceder a los servicios financieros incluso desde sus casas. En cuanto a las Microfinancieras, aunque estas generalmente siguen teniendo sus bases en las ciudades y en ocasiones los clientes tienen que desplazarse grandes distancias para acceder a estas, como se mencionó anteriormente, algunas han buscado satisfacer esta característica visitando a sus clientes o incluso ofreciendo sus servicios en línea.

Otra característica que valoran las personas de las zonas rurales es que, en cuanto a los plazos en los créditos, las personas valoran las entidades que se ajustan a sus flujos de caja, pero

de ser estándar, por cada 7 personas que prefieren los plazos cortos tan solo 1 prefiere los largos. Esto fue una sorpresa, porque plazos más largos generalmente significan cuotas de menores montos. Sin embargo, la baja tendencia de hacer planeación financiera en la población analizada y la tendencia a tener trabajos informales hacen que valoren más los plazos cortos, porque disminuye la incertidumbre de si podrán cumplir con lo pactado. En cuanto a las Microfinancieras, los Bankomunales, las plataformas financieras y los corresponsales bancarios, todos estos ofrecen diferentes productos en que la persona puede llegar a tener cierto margen de negociación en cuanto a qué plazo desea pagar sus obligaciones.

La rapidez es una característica que valora el 8% de la población analizada. Por una parte, esto se debe a que, como se mencionó en el primer capítulo de esta investigación, las personas de estas zonas, cuando acceden a un producto financiero, generalmente lo hacen para lograr una meta puntual y, cuando esta meta surge, por lo general cumplirla lo antes posible trae beneficios. Por ejemplo, si la meta es adquirir una casa, la rapidez de un préstamo da mayor seguridad de que esta casa no será vendida a alguien más o no cambiará de precio. Por otra parte, la rapidez y la sencillez de los créditos permiten a la persona ahorrar tiempo e invertirlo en actividades productivas. En cuanto a los modelos financieros investigados, como lo muestra el marco de análisis, ninguno de los modelos está basado en garantizar que los procesos de desembolso sean rápidos, sino que depende de la representación del modelo la agilidad que se ofrezca en esta característica.

Otra necesidad identificada, y que es de gran importancia, es la necesidad de que las entidades financieras puedan ajustarse a los flujos de caja de las poblaciones de las zonas rurales del Valle del Cauca. Estos muchas veces difieren por ejemplo en los flujos de ingresos de quienes habitan en las ciudades que, por lo general, reciben sus pagos de manera mensual o quincenal. En el campo, los trabajos agrícolas que se han venido mencionando tienen tiempos de cosecha

diferentes y, por ejemplo, en los créditos “los atrasos son normales cuando los ingresos son irregulares, por tanto, un modelo financiero para personas con ingresos como estos debe ser suficientemente flexible como para aceptar esta realidad sin que ella afecte la operación normal del mecanismo” (Torcat, Rodríguez-Ferreira & Raydán, 2011, p. 36). No fue posible encontrar ninguna entidad financiera formal que se adaptara a los flujos de caja de las personas y muchas veces la razón fue que la estandarización de procesos es necesaria para ahorrar costos y, en general, para lograr eficiencia. Sin embargo, esto hace que muchas veces las personas opten por procesos informales debido a que existe una mayor flexibilidad en el tema.

Por último, como se mencionó en el capítulo anterior, al ahorrar las personas necesitan que su dinero sea accesible fácilmente cuando lo necesiten, pero que tampoco sea tan fácil como para que quede desprotegido ante terceros o lo gasten en vano sin haber cumplido la meta para lo cual empezaron a ahorrarlo en primer lugar. Esto pueden brindarlo tanto las entidades financieras, debido a que el dinero queda protegido, pero deben garantizar que habrá facilidad para la persona en el momento de retirarlo, como mecanismos informales en los que se le entrega el dinero a una persona de confianza.

7. Conclusiones

El trabajo presentado fue construido sobre la hipótesis de que no existe un modelo financiero existente capaz de resolver todas las necesidades de una población. Por esta razón, el trabajo, más allá de basarse en los modelos mismos, se basó en las características de estos, con el fin de lograr conectar cómo se estaba respondiendo a las necesidades de la población rural del Valle del Cauca y qué barreras existían aún. Finalmente, los hallazgos de la investigación realizada corroboraron esta hipótesis, pues las necesidades de la población son tan diversas que ninguno de los modelos analizados, es decir las Microfinancieras, los Bankomunales, las plataformas digitales y los corresponsales bancarios, logran cubrirlos en su totalidad. Una de las razones principales es que existen necesidades que entran en conflicto a la hora de ser atendidas, tales como la rentabilidad y el riesgo. Adicionalmente, las necesidades son cambiantes a medida que cambia el contexto donde habitan las personas, y, cuando diferentes modelos entren a solucionar ciertas necesidades, nacerán nuevas que deban ser atendidas por otras alternativas.

Es por esto que es importante reconocer el origen de cada uno de los modelos financieros analizados, ya que, a partir del fin con el que nacieron, se entienden las características que estos satisfacen y las que no. En primer lugar, las Microfinancieras nacieron con el fin principal de cubrir la necesidad de montos ajustados, pero hay otras que no logran cubrir, como la rentabilidad, en ocasiones la localidad y en otras la documentación requerida. Por otro lado, las Bankomunales nacieron con el fin de solucionar el acceso y menores requerimientos que aquellos solicitados por las entidades financieras, pero, por su informalidad, presentan un mayor nivel de riesgo para sus usuarios, razón por la cual justifican sus tasas más altas que las de los bancos tradicionales. Adicionalmente, las plataformas financieras nacieron con el fin de lograr brindar accesibilidad geográfica a todas las poblaciones, pero la falta de educación no permite entender cómo funciona

la plataforma y los servicios que esta ofrece. Además, como ha sido mencionado anteriormente, las personas dan un gran valor al buen servicio y la confianza que les dan las relaciones interpersonales con la entidad, característica que se pierde a través de lo digital. Por último, los corresponsales bancarios nacieron también con el fin de acortar las distancias geográficas, pero siguen presentando barreras tales como los requerimientos que presentan los bancos tradicionales, además de la baja agilidad en ocasiones en el desembolso de los créditos por procesos burocráticos con los bancos matrices.

Tomando en cuenta lo anterior, se puede entender por qué existe una discrepancia entre las características más valoradas por la población de un servicio financiero: el buen servicio, poco requerimiento de papeleo y documentación y finalmente la rentabilidad, y las que abarcan y le dan mayor importancia los distintos modelos. Haciendo referencia al marco de Análisis 2 se puede demostrar cómo estas incoherencias están presentes actualmente y pueden estar generando un freno en la inclusión financiera del departamento.

Por ejemplo, el buen servicio es la característica más valorada para las personas. Sin embargo, los diferentes servicios, tanto formales como informales, no les dan la misma importancia, ya que, como está demostrado en el marco de Análisis 2, esta característica tiene un promedio de 0.5, es decir que algunas representaciones del modelo cumplen con esta característica, pero no es algo fundamental en el modelo. Adicionalmente, como se ha mencionado anteriormente, la segunda característica más valorada por la población es el poco requerimiento de papeleo y documentación. Sin embargo, en este caso los servicios financieros se encuentran alineados con la población, ya que es la segunda característica más atendida. En cambio, no es el mismo caso para la tercera característica más valorada: la rentabilidad, ya que la mayoría de los modelos no satisfacen esta característica, debido a las altas tasas que manejan por el alto riesgo

del cumplimiento de las obligaciones financieras de sus clientes. Lo que nos lleva a concluir que no existe un modelo financiero capaz de responder a todas las necesidades de la población, porque por un lado estas son cambiantes y, por el otro, algunas entran en conflicto entre sí.

Tradicionalmente, diferentes entidades han definido la inclusión financiera, con el fin de hacerla medible, como tener acceso a uno o más productos financieros. Sin embargo, uno de los hallazgos principales de esta investigación es que dicha medida resulta vaga. Pues, en ocasiones, las personas tienen cuentas por razones que se alejan del propósito de este concepto, el cual es aumentar el nivel de capacidades financieras de la persona y permitir el desarrollo de esta dándole la oportunidad de acceder a un capital mayor al que tiene y brindando diferentes maneras de cuidar el existente. Una definición de tener acceso a uno o más productos financieros hace que esfuerzos de las diferentes partes, como las ONG, el sector privado y el Estado, se enfoquen en lograr dicha meta sin asegurarse que el beneficio de la inclusión financiera se esté logrando. Debe existir un consenso hacia una definición que presente la inclusión financiera como una necesidad básica para el desarrollo económico y el bienestar general de las personas que está siendo desatendida. Entender el concepto de esta manera permitirá enfocar los esfuerzos hacia el desarrollo y no hacia una tasa de cumplimiento. En línea con esto, es reiterada la idea de que una inclusión financiera efectiva es aquella que aumente el nivel de capacidades financieras de la persona o empresa, y esto se logrará en la medida en que se haga bajo unas condiciones que velen por el bienestar de las personas y la sostenibilidad de la relación entre quien otorgue el servicio y quien lo tome. Un proceso de inclusión financiera que no tenga en cuenta lo que hay en el lado de la oferta y la demanda puede generar efectos adversos y opuestos a los mencionados anteriormente, como un empobrecimiento de quienes acceden al producto, un estancamiento en el crecimiento de la economía y un malestar en la vida de las personas.

Al analizar lo anterior, surgió una pregunta analítica que quedaría aplazada para futuras investigaciones. Se cuestiona el hecho de si una inclusión financiera, como está definida actualmente, del 100%, es decir que todas las personas de una población tengan acceso a una cuenta en el sistema bancario, genera realmente el desarrollo que se pretende o puede llegar incluso a afectar negativamente a algunas personas. Las personas habitantes de una misma población como la analizada tienen diferentes necesidades y, como se mencionó anteriormente, no todas pueden ser resueltas por un mismo modelo financiero por su propia naturaleza. Por esta razón, se abre la pregunta de si para lograr una inclusión financiera sostenible, como la que fue descrita en el párrafo anterior, la única solución es la bancarización. Pues, así como cada uno de los modelos de carácter formal ha nacido con el fin de atender ciertas necesidades, los informales también se han creado con dicho objetivo, y aunque matemáticamente y en aspectos técnicos, como lo son riesgos y tasas de interés justas, no son la mejor solución, atienden necesidades que también son principales para poblaciones como la analizada. No solo la investigación pareciera indicar que la posibilidad de lograr una formalización total es idealista, sino que también resultaría poco conveniente, pues las necesidades que pueden resolver los modelos informales, como los pocos requerimientos y la confianza basada en relaciones existentes, no pueden ser resueltas por los modelos formales.

Para entidades como el gobierno, la formalización resulta conveniente, pues esta le permite tener una mayor vigilancia y control sobre la población, y esto al final puede traducirse en un mayor recaudo. Sin embargo, el objetivo de los gobiernos también es velar por el bienestar y el desarrollo de las personas y, según esta investigación, esto se logrará en la medida en que sus necesidades financieras puedan satisfacerse mediante diferentes modelos tanto de la rama formal como la informal. Por esta razón, se les debe dar importancia a los modelos financieros informales y el fin no debe ser acabarlos, sino permitir que surjan soluciones a partir de las necesidades de la

población. Y tal vez no sea el gobierno quien deba velar por brindar unas condiciones aceptables para el funcionamiento de la informalidad, sino alianzas con entidades que tengan como prioridad atender a las personas que actualmente no tienen acceso a servicios financieros, como lo pueden ser diferentes ONG. Si bien con esto no se pretende decir que la informalidad es una mejor solución para la inclusión financiera, se debe quitar el sesgo de que la informalidad es necesariamente equivalente a la ilegalidad, y existen modelos informales efectivos a la hora de solucionar los problemas de poblaciones como la de la zona rural del Valle del Cauca. El punto está en que lo formal y lo informal siempre van a coexistir, pues están para atender necesidades diferentes pero reales, y, en la medida en que se reconozca esto, se lograrán diseñar mejores políticas públicas que garanticen el desarrollo, el cual debe ser la meta final de la inclusión financiera.

Como recomendación principal para la población rural del Valle del Cauca, se sugiere que las personas tengan conocimiento de las alternativas de financiación que tienen a su alrededor y alcance, y puedan hacer un ejercicio de revisión de estas, logrando en el momento de tener una necesidad puntual acceder al modelo que más se ajuste a sus necesidades y características personales. Una análisis comparativo sobre todas las opciones disponibles será la mejor opción a la hora de elegir un producto o servicio financiero y el modelo a través del cual acceder a este.

En cuanto al estado del arte revisado, una sugerencia es que se empiece a analizar la inclusión financiera desde las necesidades puntuales de la población, que no necesariamente se traducen en las características técnicas que se han analizado desde las finanzas tradicionalmente, como lo son la rentabilidad y los plazos. En la medida en que se entienda el fondo de las necesidades reales, podrá abrirse la puerta a que modelos financieros, diferentes a los tradicionales, entren al mercado de forma segura para solucionar lo que la demanda necesita y poder hacerlo de una forma igualmente válida. Por otro lado, se hace una invitación a los expertos en el tema a

analizar las características de los modelos para comprender directamente qué necesidades pretenden resolver y cuáles pueden dejarse para que otros modelos las resuelvan. Por último, invitamos a las entidades que velan por la inclusión financiera a tener como meta final de esta el desarrollo de las personas, pues de esta manera, y sacándolo de la casilla de que la bancarización necesariamente logra solucionar el problema desatendido, se empieza a abrir espacio a analizar respuestas alternativas.

8. Bibliografía

Alianza para la inclusión Financiera. (febrero de 2010). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: diseño e implementación de encuestas. *www.afi-global.org*.

Recuperado de: <https://www.afi->

[global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)

Asobancaria. (2017). *Proyecto F: Diagnóstico del uso del efectivo en Colombia*. Bogotá: Legis.

Banca de las Oportunidades (s.f.). Quiénes somos. *bancadelasoportunidades.gov.co*. Recuperado de: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/index.php/es/quienes-somos>

Banca de las Oportunidades. (agosto de 2018). Estudio de demanda de inclusión financiera: informe de resultados segunda toma 2017. *www.superfinanciera.gov.co*. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/.../2017estudiodemandainclusionfinanciera.pdf>

Banca de las Oportunidades. (2018). Reporte de Inclusión Financiera 2017.

bancadelasoportunidades.gov.co. Recuperado de:

https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf

- Banco Mundial. (abril de 2018). La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad. *www.bancomundial.org*. Recuperado de: <http://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Cámara de comercio de Cali. (s.f.). Así se financian las pymes del Valle. *www.ccc.org.co*. Recuperado de: <https://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/asi-se-financian-las-pymes-del-valle/>
- Cano, C. G. (28 de marzo de 2019). Entrevista a expertos [documento no publicado]
- Cano, C. G., Esguerra, M., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (2013). Acceso a servicios financieros en Colombia. *Borradores de Economía*, 776, 1-38.
- Cano, C. G., Esguerra, M. D., García, N., Rueda, L., & Velasco, A. (mayo de 2014). Inclusión financiera en Colombia. *www.banrep.gov.co*. Recuperado de: http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sem_357.pdf.
- CGAP. (2012). Advancing financial access for the world's poor: annual report. *www.cgap.org*. Recuperado de: <https://www.cgap.org/sites/default/files/organizational-documents/CGAP-Annual-Report-Dec-2012.pdf>
- Chagüendo, F. E. (agosto 20 de 2017). Bankomunales, la estrategia para combatir los préstamos “gota-gota” en Cali. *elpais.com.co*. Recuperado de: <https://www.elpais.com.co/economia/Bankomunales-la-estrategia-para-combatir-los-prestamos-gota-gota-en-cali.html>
- DANE. (2018). Empleo Informal y Seguridad Social. *www.dane.gov.co*. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

DANE. (2017). Producto Interno Bruto Departamental Preliminar 2017. *www.dane.gov.co*.

Recuperado de:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/departamentales/B_2015/Bol_dptal_2017preliminar.pdf

Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). Measuring Financial Inclusion: The Global FinIndex Database. *Policy Research Working Paper* (6025). Pp. 1-58

Fundefir. (s.f.). ¿Qué son los Bankomunales?. *www.fundefir.org*. Recuperado de:

<http://www.fundefir.org/que-son-los-Bankomunales/>

Martínez, L. (24 de agosto de 2014). Programas de micro-ahorro y la economía del comportamiento. *www.americaeconomia.com*. Recuperado de:

<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/programas-de-micro-ahorro-y-la-economia-del-comportamiento>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2014). Ley de Inclusión Financiera.

www.minhacienda.gov.co. Obtenido de:

http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty?jsessionid=E7FQHDFKTgKY9e8iYWAatbm1JUIYI_gQf2cy-0Lpq35aDLQe5kPbc!949853518?nodeId=%2FOCS%2FMIG_31620604.PDF%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2016). Estrategia nacional de inclusión financiera en Colombia. *www.minhacienda.gov.co*. Recuperado de:

http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-041673%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (s.f.). Microfinanzas. *www.mipymes.gov.co*.

Recuperado de: *www.mipymes.gov.co/publicaciones/5465/Microfinanzas*

Monterrosa, H. (18 de febrero de 2019). Interés del “gota a gota” es siete veces más alto que el de los microcréditos. *www.larepublica.co*. Recuperado de:

<https://www.larepublica.co/finanzas/interes-del-gota-a-gota-es-siete-veces-mas-alto-que-el-de-los-microcreditos-2828878>

Osorio, A. (4 de marzo de 2019). Entrevista a personas pertenecientes a algún sistema financiero [documento no publicado]

Prieto, D. P., & Vásquez, D. P. (2017). *Impacto de las Microfinanzas en Colombia – Eficiencia y sostenibilidad* [tesis de maestría]. Recuperado de:

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1762/MFC_00668.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raydán, S. (13 de marzo de 2019). Entrevista a expertos [documento no publicado]

Rodríguez, L. (15 de marzo de 2019). Entrevista a expertos [documento no publicado]

Suescún, E. (2 de abril de 2019). Entrevista a expertos [documento no publicado]

Torcat, M., Rodríguez-Ferreira, J. & Raydán, S. (2011). *La otra microfinanza*. Venezuela: Ediciones Fundefir

UMAIC. (2017). Briefing departamental: Valle del Cauca. *umaic.org*. Recuperado de:

https://umaic.org/images/briefings_2017/170927_Briefing_Valle

Yorulmaz, R. (septiembre de 2018). An analysis of constructing global financial inclusion indices. *Borsa Istanbul Review* 18(3). Pp. 248-258

Yunus, M. (14 de enero de 2011). Sacrificing microcredit for megaprofits. *www.nytimes.com*.

Recuperado de: <https://www.nytimes.com/2011/01/15/opinion/15yunus.html>

Anexos

Anexo 1. Guía Entrevista - Personas no pertenecientes a algún sistema financiero

- **Objetivo:**

1. Identificar las principales razones que hacen que las personas no hagan parte de un esquema asociativo financiero
2. Identificar cómo funcionan las finanzas de las personas que no hacen parte de un esquema asociativo financiero (ahorros y préstamos de dinero)
3. Identificar las principales necesidades en temas financieros, específicamente de ahorro y crédito, que tienen las personas que viven en las zonas rurales de Colombia

- **Participantes:**

Descripción: hombres y mujeres, de 18 años en adelante, con ingresos menores a ochocientos mil pesos mensuales, que habiten en zonas rurales de Colombia y que no sean usuarios activos (no hayan hecho uso en el último año de un producto de crédito o ahorro) de algún esquema asociativo financiero.

- **Guía:**

Preámbulo:

- Gracias por recibirnos y dedicarnos un espacio de su día
- No hay respuestas correctas o incorrectas, se trata de averiguar lo que la gente piensa
- Grabación de audio y video
- Se hablará acerca de las necesidades financieras de las personas en temas especialmente de ahorro y crédito y de algunos esquemas asociativos financieros
- ¿Preguntas o intereses?

Introducción y calentamiento:

- Preguntarle a la persona sobre su vida, qué hace, su familia
- Ahora, cuéntenme sobre:
- Lo que perciben de bueno en los esquemas asociativos financieros
- Lo que perciben de malo en los esquemas asociativos financieros

Barreras para el uso de esquemas asociativos financieros

- ¿Cuáles son las principales razones para que usted no haga uso de un esquema asociativo financiero?
- ¿Alguna vez se ha tenido algún tipo de producto con un sistema asociativo financiero? Si la respuesta es sí, ¿cuál es la razón de que ya no lo tenga?
- ¿Conoce usted diferentes opciones de esquemas asociativos financieros? Si la respuesta es sí, ¿cuáles?
- ¿Siente que un sistema asociativo financiero puede ofrecerle soluciones de ahorro y crédito ajustadas a sus necesidades? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Confía usted en los sistemas asociativos financieros? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿En la zona en donde usted vive, qué sistemas asociativos financieros conoce?
- ¿Considera que si viviera en una zona urbana tendría más opciones para acceder a un sistema asociativo financiero?
- ¿Le interesa a usted acceder a un sistema asociativo financiero? ¿Por qué sí o por qué no?
- Si conociera un sistema de préstamos o ahorro que se ajuste a sus necesidades y tenga tasas de interés más bajas que las de usura, ¿lo utilizaría? ¿Por qué sí o por qué no?

Movimiento de dinero de las personas que no hacen uso de un esquema asociativo financiero

- ¿Tiene usted ahorros? Si la respuesta es sí, ¿dónde tiene ese ahorro y cuáles son las condiciones de este?
- ¿Tiene algún crédito informal? Si la respuesta es sí, ¿de dónde viene ese crédito y cuáles son las condiciones de este?
- ¿Hace alguna planeación a cierto plazo de sus finanzas? Si la respuesta es sí, ¿cómo funciona esta planeación?
- ¿Normalmente para préstamos y ahorros acude a familiares o amigos cercanos, un conocido, una persona del barrio que se dedica a este negocio, o lo hace usted mismo?
- ¿Ha realizado alguna vez una inversión que haya requerido planeación financiera? Si la respuesta es sí, por favor cuéntenos cómo fue este proceso.
- ¿Qué opciones de financiamiento conoce?
- ¿Qué entidades financieras conoce?
- ¿Cómo manejan el dinero sus conocidos?

Necesidades financieras de las personas en zonas rurales de Colombia que no hacen uso de un esquema asociativo financiero

- ¿Qué necesidades financieras considera usted que tiene y no están siendo atendidas?
- ¿Considera que un crédito podría mejorar en este momento su vida? Si la respuesta es sí, ¿de qué manera?
- ¿Qué trabas ve a la hora de pedir un crédito o realizar un ahorro en una entidad financiera?
- ¿Considera que un ahorro en una entidad financiera podría mejorar en este momento su vida? Si la respuesta es sí, ¿de qué manera?
- ¿Qué busca o buscaría usted a la hora de tomar un crédito

- **Ejercicio de cierre:**

- Por último, quiero pedir su creatividad por unos minutos para que me de ideas respondiendo a las preguntas:
 - ¿Qué tipo de esquema asociativo financiero podría contribuirles a mejorar sus finanzas personales?
 - ¿Qué cambiaría de los esquemas asociativos existentes?
 - Suponiendo que una entidad financiera quisiera motivarlo para utilizar sus productos, ¿qué ideas le daría usted para lograrlo?
 - Solo diga cualquier cosa que se le ocurra sobre el tema del que hemos conversado hoy: obvia, profunda, seria, tonta, lo que sea...
- Agradecer a los participantes y cerrar la sesión.

Anexo 2. Guía Entrevistas - Personas pertenecientes a algún sistema financiero

- **Objetivo:**

1. Identificar las principales razones que motivaron a estas personas a hacer parte de un esquema asociativo financiero
2. Entender la percepción que tienen sobre sus experiencias y sobre los esquemas asociativos financieros
3. Identificar qué barreras perciben para que exista una mayor inclusión financiera
4. Investigar sobre los niveles de educación financiera de estas personas
5. Comprender las cualidades que buscan estas personas en un producto financiero y en los esquemas asociativos que los prestan
6. Comprender los beneficios que estas personas perciben de hacer parte de un sistema asociativo financiero

- **Participantes:**

Descripción: hombres y mujeres, de 18 años en adelante, con ingresos menores a ochocientos mil pesos mensuales, que habiten en zonas rurales de Colombia y que sean usuarios activos (hayan hecho uso en el último año de un producto de crédito o ahorro) de algún esquema asociativo financiero.

- **Guía:**

Preámbulo:

- Gracias y bienvenidos
- No hay respuestas correctas o incorrectas, se trata de averiguar lo que la gente piensa
- Grabación de audio y video
- Se hablará acerca de las necesidades financieras de las personas en temas especialmente de ahorro y crédito y de algunos esquemas asociativos financieros
- ¿Preguntas o intereses?

Introducción y calentamiento:

- Preguntarle a la persona sobre su vida, qué hace, su familia
- Ahora, cuéntenme sobre:
- Lo que perciben de bueno en los esquemas asociativos financieros

- Lo que perciben de malo en los esquemas asociativos financieros

Motivación para hacer parte de un esquema asociativo financiero

- ¿Hace cuánto hace parte usted de un esquema asociativo financiero (tiene un crédito o un ahorro en una institución)?
- ¿Cómo conoció usted de este tipo de servicios?
- ¿Qué lo motivó a buscar estos servicios por primera vez?
- Si ha usado más de uno, ¿qué lo motivó a hacerlo?
- ¿Qué productos ha usado o tiene actualmente?

Percepción sobre los esquemas asociativos financieros y los productos

- ¿Recomendaría usted los productos que ha usado a otras personas? ¿Por qué?
- Cuéntenos de su experiencia
- ¿Volvería usted a hacer uso de alguno de estos productos? ¿Por qué?
- ¿Volvería a hacer uso del mismo esquema asociativo? ¿Por qué?

Finanzas informales cercanas a ellos

- ¿Cómo funcionan las finanzas de las personas cercanas a usted que no hacen parte de ningún sistema asociativo financiero?

Barreras para el uso de esquemas asociativos financieros

- ¿Cuáles son las principales razones que usted percibe que hacen que las personas no hagan parte de un esquema asociativo financiero?
- ¿Qué considera lo más difícil desde su experiencia para volverse parte de un esquema asociativo financiero?
- ¿Conoce usted diferentes opciones de esquemas asociativos financieros? Si la respuesta es sí, ¿cuáles?
- ¿Siente que un sistema asociativo financiero puede ofrecerle soluciones de ahorro y crédito ajustadas a sus necesidades? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Confía usted en los sistemas asociativos financieros? ¿Por qué si o por qué no?
- ¿En la zona en donde usted vive, qué sistemas asociativos financieros conoce?

- ¿Considera que si viviera en una zona urbana tendría más opciones para acceder a un sistema asociativo financiero?

Educación financiera

- ¿Qué conoce usted del sistema financiero en Colombia?
- ¿Conoce usted cómo funcionan los créditos y los ahorros en las instituciones financieras?
- ¿Conoce usted otros productos y otras instituciones financieras?
- ¿Conoce usted sus responsabilidades con la institución y las responsabilidades que tienen ellos con usted?
- ¿Conoce las tasas de interés que paga?
- ¿Conoce usted las consecuencias de incumplir con las condiciones pactadas con la institución financiera?
- ¿Conoce usted otras opciones de productos financieros similares a los que usted usa o ha usado?
- ¿Ha recibido alguna vez educación financiera? Si sí, ¿qué ha aprendido?

Cualidades buscadas en un producto financiero

- ¿Qué necesidades financieras considera usted que tiene y no están siendo atendidas?
- ¿Qué busca usted en un producto financiero?
- En el momento de pedir un crédito, ¿le da más importancia a las tasas o a los plazos?
- ¿Qué espera cuando ahorra en una institución financiera?
- ¿Qué busca usted en una entidad financiera?
- Diga si le da importancia o no a los siguientes factores: rapidez de respuesta, cercanía geográfica, tasas, plazos, servicio al cliente. Explique. ¿Algún otro?

- **Ejercicio de cierre:**

- Por último, quiero pedir su creatividad por unos minutos para que me dé ideas sobre qué mejoras pueden tener los productos financieros que ustedes utilizan.
 - Suponiendo que una entidad financiera quisiera expandir la cantidad de usuarios que tienen, ¿qué ideas les daría?

- Solo diga cualquier cosa que se le ocurra: obvia, profunda, seria, tonta, lo que sea...
- Agradecer a los participantes y cerrar la sesión.

Anexo 3. Guía de Entrevista a Expertos

- **Objetivo:**

1. Comprender la posición de las entidades financieras sobre atender el segmento de la base de la pirámide a través de sus productos
2. Identificar las estrategias de las entidades financieras para llegar a la base de la pirámide si las tienen
3. Entender la visión de las entidades financieras hacia la inclusión financiera

- **Guía**

Preámbulo:

- Agradecimiento por recibirnos
- Permiso para grabación de audio y video
- Se hablará acerca de la inclusión financiera que genera la entidad financiera en la base de la pirámide y su percepción sobre el tema
- ¿Preguntas o intereses?

Introducción y calentamiento:

- Cuéntenos sobre su trabajo en esta entidad
- Ahora, cuéntenme sobre:
- Su percepción personal sobre la inclusión financiera
- Su percepción personal sobre las barreras que frenan la inclusión financiera

Comprender la posición de las entidades financieras sobre atender el segmento de la base de la pirámide a través de sus productos

- ¿Qué beneficios perciben de generar inclusión financiera como institución?
- ¿Qué riesgos perciben de generar inclusión financiera como institución?

Identificar las estrategias de las entidades financieras para llegar a la base de la pirámide si las tienen

- ¿Qué productos tiene la compañía para atender a la base de la pirámide?
- ¿Cómo hacen el scoring crediticio para las personas en la base de la pirámide?

- Geográficamente ¿tienen alguna forma para llegarle a este segmento en especial?
- ¿Cómo buscan generar una relación de confianza mutua que sea sostenible?
- ¿Cómo protegen la cartera destinada a estas personas?
- ¿Qué necesidades cubren actualmente en temas financieros de la base de la pirámide?

Entender la visión de las entidades financieras hacia la inclusión financiera

- ¿Qué planes a futuro tiene la compañía con respecto a generar inclusión financiera?
- ¿Qué considera vital en el sistema para que la inclusión financiera sea sostenible?
- ¿Qué necesidades considera que faltan por cubrir en temas financieros para la base de la pirámide?

Anexo 4. Encuesta

Gracias por acceder a realizar esta encuesta. Somos Cristina Escallón y Ximena Sanint y estamos realizando una investigación sobre la inclusión financiera en las zonas rurales del Valle del Cauca. El fin de la investigación es hacer nuestro proyecto de grado en Administración de Empresas en el Colegio de Estudios Superiores de Administración. La encuesta solo le tomará unos minutos y sus respuestas son totalmente anónimas.

Solo puede responder la encuesta una vez y en caso de que ninguna respuesta aplique simplemente pase a la siguiente pregunta.

Si desea realizar alguna pregunta sobre la encuesta, envíenos un correo electrónico a: ximsanint@hotmail.com o crisesca2008@gmail.com

¡Valoramos sus comentarios!

1. Género

- a. Mujer
- b. Hombre

2. Edad

- a. 19-30
- b. 31-50
- c. 51-70
- d. 71 y más

3. Nivel Educativo

- a. Educación Primaria
- b. Educación Secundaria
- c. Educación Superior
- d. Sin educación

4. Estrato

- a. Estrato 1
- b. Estrato 2
- c. Estrato 3
- d. Rural sin estrato

5. Ocupación

- a. Trabajar con contrato laboral
- b. Trabajar sin contrato laboral
- c. Estudiar
- d. Estudiar y trabajar con contrato laboral
- e. Estudiar y trabajar sin contrato laboral
- f. Pensionado
- g. Oficios del hogar
- h. Está desempleado

6. Parentesco con el jefe de hogar

- a. Yo soy el jefe de hogar
- b. Cónyuge
- c. Hijo (a)
- d. Otro

7. Servicio de Internet

- a. Sí
- b. No

8. Dispositivos electrónicos

- a. Celular *Smartphone*
- b. Celular no inteligente
- c. Computador personal

d. Tableta

9. Su casa es

- a. Propia y ya la terminó de pagar
- b. Propia y la está pagando
- c. Arrendada
- d. De un familiar
- e. Del empleador

10. Si su casa es propia ¿Cómo adquirió su casa?

- a. Utilizó ahorros para comprarla
- b. Es una herencia
- c. Vendieron otra propiedad para comprarla
- d. Crédito y no recibió subsidio
- e. Crédito y recibió subsidio
- f. Otro

11. ¿Qué hace con el dinero que le sobra? (Puede marcar más de una)

- a. Ahorrar
- b. Gastar en bienes básicos
- c. Gastar en bienes durables
- d. Prestarla
- e. Gastar en diversión

12. ¿Por qué le escasea el dinero? (Puede marcar más de una)

- a. Gana muy poco dinero
- b. Precios muy altos
- c. Mala planeación al gastar el dinero
- d. Otro

13. ¿Con qué frecuencia realiza las siguientes actividades?

13.1. Pedir fiado en la tienda

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Neutral
- d. Poco frecuente
- e. Muy poco frecuente

13.2. Pedir rebaja

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Neutral
- d. Poco frecuente
- e. Muy poco frecuente

13.3. Participar en fondos de ahorro

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Neutral
- d. Poco frecuente
- e. Muy poco frecuente

13.4. Guardar plata en la casa

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Neutral
- d. Poco frecuente
- e. Muy poco frecuente

13.5. Administrar la plata que se tiene

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Neutral
- d. Poco frecuente
- e. Muy poco frecuente

14. ¿Si usted ahorra, cuál es su principal objetivo para hacerlo?

- a. El futuro y la vejez
- b. Pagar la educación
- c. Comprar una casa
- d. Salud
- e. Invertir en un negocio
- f. Pagar deudas
- g. Emergencias
- h. Mejoras en la vivienda
- i. Comprar carro o moto

15. ¿Cuáles de las siguientes opciones tiene para cubrir sus gastos si en algún momento deja de trabajar? (Puede marcar más de una)

- a. Terrenos
- b. Propiedades
- c. Ahorros
- d. Animales/semovientes
- e. Crédito
- f. Ninguna
- g. Cotizar en pensión
- h. Seguros
- i. Acciones, bonos

16. ¿Cuál es el periodo más largo que usted considera al planificar sus finanzas para el futuro?

- a. 1 semana
- b. 1 mes
- c. 6 meses
- d. 12 meses
- e. Más de 24 meses

17. Productos financieros de los que ha oído hablar (Puede marcar más de una)

- a. Crédito
- b. Tarjeta débito
- c. Tarjeta crédito
- d. Cuenta de ahorro
- e. Plataformas electrónicas
- f. Fondo de ahorro informal
- g. Cuenta de ahorro en el celular
- h. Gota a gota
- i. Créditos comunales
- j. Otro

18. ¿Tiene ahorros?

- a. Sí
- b. No

19. Si su respuesta anterior fue sí, ¿dónde tiene sus ahorros?

- a. Activo
- b. Banco
- c. Fondo de ahorro informal
- d. Animales
- e. Efectivo
- f. Inversiones
- g. Negocio propio
- h. Otro

20. Obstáculos para no ahorrar en el sistema financiero (Puede marcar más de una)

- a. No hay un banco cerca
- b. La rentabilidad no es buena

- c. Es muy costoso
- d. Tiene poco dinero
- e. Muchos trámites
- f. No sabe cómo hacerlo
- g. La aprobación es muy lenta
- h. Me piden codeudor
- i. El banco no siempre está abierto
- j. El fondo de ahorro es mejor
- k. Otro

21. ¿Tiene algún crédito?

- a. Sí
- b. No

22. ¿Qué tipo de crédito tiene?

- a. Formal
- b. Informal

23. ¿Cada cuánto paga la cuota de este crédito?

- a. Un solo pago
- b. Quincenal
- c. Mensual
- d. Trimestral
- e. Semestral
- f. Anual

24. ¿Está al día con el crédito que tiene?

- a. Sí
- b. No

25. ¿Para qué ha pedido o pediría un crédito? (Puede marcar más de una)

- a. Invertir en un negocio
- b. Comprar otros activos
- c. Comprar una propiedad
- d. Mejorar la vivienda
- e. Pagar deudas
- f. Pagar gastos de salud
- g. Pagar la educación
- h. Comprar carro o moto
- i. Recreación viajes
- j. Otro

26. Razones para no adquirir créditos con el sistema financiero

- a. No existen bancos cerca
- b. Piden demasiados requisitos
- c. Tasa de interés demasiado alta
- d. Me da miedo no poder pagarlo
- e. No sé cómo hacerlo
- f. Estoy reportado
- g. Considera que no se lo aprobarían
- h. Otro

27. Por favor marque por qué medio ha adquirido el crédito si lo ha hecho (Puede marcar más de una)

- a. Microfinanciera
- b. Bankomunal
- c. Banco Tradicional
- d. Plataforma digital financiera
- e. Gota a gota
- f. Familiar o conocido cercano
- g. En el trabajo

28. En caso de pedir un crédito, ¿lo más importante para usted sería...? Si es más de uno, por favor ordene sus respuestas de mayor a menor importancia enumerándolas del 1 al número pertinente

- a. Que las tasas sean bajas
- b. Que el plazo sea corto
- c. Que el plazo sea largo
- d. Que me desembolsen el dinero rápidamente
- e. Que no me exijan mucho papeleo
- f. Que me expliquen detalladamente las condiciones del crédito
- g. Que tengan un buen servicio al cliente
- h. Que pueda acceder al servicio cerca de mi casa
- i. Otro: _____