

DIAGNÓSTICO SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS MICROEMPRESAS EN
EL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ DESDE UNA ÓPTICA DE SU
ACCESO Y USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS

DIAGNOSIS FOR THE FINANCIAL INCLUSION OF SMALL COMPANIES IN THE
METROPOLITAN AREA OF ABURRA VALLEY CONSIDERING THEIR ACCESS AND
USE OF THE FINANCIAL PRODUCTS

NATALIA RAVE ARANGO
ELIZABETH GARRO BETANCUR

Tesis de grado

Asesor, docente temático
SANTIAGO JOHNSON GARCÍA

Asesor, docente metodológico
GINA MARIA GIRALDO HERNANDEZ

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN - MBA
MEDELLÍN

2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
PESTEL	16
ANÁLISIS DE ANTECEDENTES.....	18
JUSTIFICACIÓN	22
OBJETIVOS	23
GENERAL.....	23
ESPECÍFICOS.....	23
MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL	24
CONCEPTOS DE REFERENCIA	27
Inclusión financiera.....	27
Productos financieros.....	29
Microempresas.....	34
Clasificación de las entidades financieras.....	34
Educación financiera	36
Fintech.....	36
Valle de Aburrá.....	38
Diagnóstico.....	39
Superintendencia financiera	39
DEFINICIONES METODOLÓGICAS CLAVE	40
DISEÑO METODOLÓGICO	45

ETAPA 1: PREPARATORIA	45
ETAPA 2: TRABAJO DE CAMPO.....	46
ETAPA 3: ANALÍTICA.....	46
ETAPA 4: INFORMATIVA.....	46
DESARROLLO DEL TRABAJO.....	47
MICROEMPRESARIOS.....	47
ENTIDADES FINANCIERAS Y FINTECH.....	49
RESULTADOS	63
MICROEMPRESARIOS Y EXFUNCIONARIO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA	63
Percepción del sistema financiero de los microempresarios y propuestas de transformación.....	63
Educación financiera	67
Barreras de acceso al sistema financiero.....	70
Gestión de las finanzas empresariales.....	73
Uso y acceso de los productos financieros	76
OFERENTES	79
Análisis de los 5 por qué	79
Identificación de Soluciones	81
Análisis de las 5Ps	82
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS	96
ANEXOS.....	103

LISTA DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 EVOLUCIÓN DE LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL POR TAMAÑO DE EMPRESA	10
ILUSTRACIÓN 2 CRÉDITOS SOLICITADOS SEGÚN TAMAÑO, SECTOR Y DESTINO DEL CRÉDITO (% DEL TOTAL DE CRÉDITOS SOLICITADOS)	12
ILUSTRACIÓN 3 PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DE LAS RAZONES DE NO APROBACIÓN DEL CRÉDITO (% DEL TOTAL DE CRÉDITOS SOLICITADOS)	12
ILUSTRACIÓN 4 PERCEPCIÓN DE LA DIFICULTAD PARA ACCEDER A CAPITAL FINANCIERO POR PARTE DE LOS MICROEMPRESARIOS SEGÚN SU NIVEL DE FORMALIDAD Y SU UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	13
ILUSTRACIÓN 5 IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS CONTABLES POR PARTE DE LAS MICROEMPRESAS SEGÚN SU NIVEL DE FORMALIDAD Y SU UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	14
ILUSTRACIÓN 6 FUENTES DONDE BUSCAN FINANCIACIÓN LOS MICROEMPRESARIOS FORMALES E INFORMALES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA	14
ILUSTRACIÓN 7 OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS POR PARTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS A MICROEMPRESAS FORMALES E INFORMALES SEGÚN SU UBICACIÓN GEOGRÁFICA	15
ILUSTRACIÓN 8 POSIBLES ÓPTICAS A TRAVÉS DE LAS CUALES MEDIR A LA INCLUSIÓN FINANCIERA	28
ILUSTRACIÓN 9 CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS EN COLOMBIA SEGÚN TAMAÑO Y NATURALEZA (CIFRAS EN MILLONES DE COP)	34
ILUSTRACIÓN 10 NÚMERO DE ENTIDADES CREDITICIAS EN COLOMBIA	35
ILUSTRACIÓN 11 NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS EN COLOMBIA	35
ILUSTRACIÓN 12 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL VALLE DE ABURRÁ Y SUS MUNICIPIOS	38
ILUSTRACIÓN 13 SECTOR DE LOS MICROEMPRESARIOS A QUIENES SE LES APLICÓ EL CUESTIONARIO	47
ILUSTRACIÓN 14 CANTIDAD DE EMPLEADOS DE CADA UNO DE LOS MICROEMPRESARIOS A QUIENES SE LES APLICÓ EL CUESTIONARIO.....	47
ILUSTRACIÓN 15 ANTIGÜEDAD EN EL MERCADO DE CADA UNO DE LAS MICROEMPRESAS A QUIENES SE LES APLICÓ EL CUESTIONARIO.....	48
ILUSTRACIÓN 16 VENTAS PROMEDIO DE CADA UNA DE LAS MICROEMPRESAS A QUIENES SE LES APLICÓ EL CUESTIONARIO	48
ILUSTRACIÓN 17 PUNTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE CADA UNA DE LAS MICROEMPRESAS A QUIENES SE LES APLICÓ EL CUESTIONARIO	48
ILUSTRACIÓN 18 NUBE DE PALABRAS VERBATIMS PERCEPCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO DE LOS MICROEMPRESARIOS Y PROPUESTAS DE TRANSFORMACIÓN	66
ILUSTRACIÓN 19 NUBE DE PALABRAS INSIGHTS PERCEPCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO DE LOS MICROEMPRESARIOS Y PROPUESTAS DE TRANSFORMACIÓN	67

ILUSTRACIÓN 20 NUBE DE PALABRAS VERBATIMS EDUCACIÓN FINANCIERA	69
ILUSTRACIÓN 21 NUBE DE PALABRAS INSIGHTS EDUCACIÓN FINANCIERA.....	70
ILUSTRACIÓN 22 NUBE DE PALABRAS VERBATIMS BARRERAS DE ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO	72
ILUSTRACIÓN 23 NUBE DE PALABRAS INSIGHTS BARRERAS DE ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO	73
ILUSTRACIÓN 24 NUBE DE PALABRAS VERBATIMS GESTIÓN DE LAS FINANZAS EMPRESARIALES	75
ILUSTRACIÓN 25 NUBE DE PALABRAS INSIGHTS GESTIÓN DE LAS FINANZAS EMPRESARIALES	76
ILUSTRACIÓN 26 NUBE DE PALABRAS VERBATIMS USO Y ACCESO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS	78
ILUSTRACIÓN 27 NUBE DE PALABRAS INSIGHTS USO Y ACCESO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS	79
ILUSTRACIÓN 28 ANÁLISIS DE LAS 5P TRANSVERSAL REFERENTE A PROMOCIÓN, PLAZA Y PERSONAS DE LOS CATORCE OFERENTES ANALIZADOS	83
ILUSTRACIÓN 29 ANÁLISIS DE LAS 5P EN PRECIO Y PRODUCTOS DE LA CATEGORÍA DE AHORRO	84
ILUSTRACIÓN 30 CATEGORIZACIÓN DE MANEJO DE LAS TARIFAS DE LAS TARJETAS DÉBITO	84
ILUSTRACIÓN 31 ANÁLISIS DE LAS 5P EN PRECIO Y PRODUCTOS DE LA CATEGORÍA DE CRÉDITO	86
ILUSTRACIÓN 32 CATEGORIZACIÓN DE MANEJO DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO	86
ILUSTRACIÓN 33 LA EVOLUCIÓN DE LA TASA DE USURA.....	87
ILUSTRACIÓN 34 ANÁLISIS DE LAS 5P EN PRECIO Y PRODUCTOS DE LA CATEGORÍA DE INVERSIÓN	90
ILUSTRACIÓN 35 CATEGORIZACIÓN DE LAS TASAS DE CAPTACIÓN A 90 DÍAS	90

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2023	25
TABLA 2 ENSAYO SOBRE INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA (VOLUMEN II).....	26
TABLA 3 LA INCIDENCIA DE LAS FINTECH EN LA FINANCIACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS EN COLOMBIA	26
TABLA 4 LAS FINTECH COMO ALTERNATIVA DE FINANCIACIÓN PARA LAS MIPYMES COLOMBIANAS	27
TABLA 5 DEFINICIONES METODOLÓGICAS CLAVE	44

RESUMEN

El objetivo de este estudio es diagnosticar el acceso y uso de los productos financieros de ahorro, crédito e inversión por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá, con el fin de contribuir a su inclusión financiera.

Se plantean como posibles causas del bajo acceso y uso de productos financieros, factores como la educación financiera, la limitada oferta de productos adaptados a las necesidades de los microempresarios, sus barreras económicas, variables macroeconómicas, riesgos de incumplimiento y restricciones geográficas o de infraestructura, entre otras.

A través de diferentes metodologías se realizó un análisis que permitirá comprender mejor estas limitaciones y proporcionar recomendaciones para facilitar el acceso y uso a productos financieros por parte de los microempresarios del área metropolitana del Valle de Aburrá.

A partir de los resultados obtenidos, se han formulado diversas conclusiones. Se espera que los bancos diseñen una oferta más ajustada y segmentada a las necesidades reales de los microempresarios, brindándoles apoyo en la gestión de sus negocios mediante un profundo conocimiento de su sector y proporcionándoles herramientas para mejorar su educación financiera. Asimismo, es fundamental que las microfinancieras, cooperativas y corporaciones continúen avanzando en la digitalización y el uso de tecnología para ofrecer productos más competitivos en términos de tasas. Por su parte, las Fintech deben asumir un papel más relevante al ofrecer alternativas de ahorro, crédito e inversión para los microempresarios.

Palabras clave: Inclusión financiera, productos de ahorro, productos de inversión, productos de financiación, microempresas, clasificación de entidades financieras, educación financiera, Fintech, Valle de Aburrá.

ABSTRACT

The objective of this study is to diagnose the access and use of financial products related to savings, credit, and investment by microentrepreneurs in the “Aburrá Valley,” with the aim of contributing to their financial inclusion.

Possible causes for the low access and use of financial products include factors such as financial education, the limited availability of products tailored to the needs of microentrepreneurs, their economic barriers, macroeconomic variables, risks of noncompliance, and geographic or infrastructural restrictions, among others.

Through various methodologies, an analysis was conducted to better understand these limitations and provide recommendations to facilitate the access and use of financial products by microentrepreneurs in the metropolitan area of “Aburrá Valley”.

Based on the results obtained, several conclusions have been drawn. It is expected that banks will design a more tailored and segmented offering that better meets the real needs of microentrepreneurs, supporting them in managing their businesses through a deeper understanding of their sector and providing them with tools to improve their financial literacy. Additionally, it is essential that microfinance institutions, cooperatives, and corporations continue advancing in digitalization and the use of technology to offer more competitive products in terms of interest rates. For their part, Fintech companies must take on a more significant role in offering savings, credit, and investment alternatives for microentrepreneurs.

Keywords: Financial inclusion, Saving products, Investment products, Financing products, Microenterprises, Classification of financial institutions, financial education, Fintech, Aburrá Valley.

INTRODUCCIÓN

A partir de la experiencia de las investigadoras en el sector financiero, se ha identificado la importancia de que las entidades faciliten una mayor integración de los microempresarios, impulsando el dinamismo de sus ecosistemas empresariales. Esto es crucial para garantizar su sostenibilidad económica y promover el desarrollo sostenible de la región.

En este trabajo se realizó un diagnóstico sobre el acceso y uso de productos financieros, en las categorías de crédito, ahorro e inversión, por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá, con el fin de contribuir a su inclusión financiera.

Para ello, se llevó a cabo un análisis desde la perspectiva de los microempresarios, a través de encuentros conversacionales que permitieron comprender su percepción sobre la inclusión en el sector financiero, el valor que asignan a este y el uso que hacen de los productos ofertados. Los resultados fueron organizados y categorizados en "verbatim", para posteriormente generar insights y nubes de palabras.

Asimismo, se exploró la perspectiva de los oferentes mediante fuentes primarias y secundarias. En las fuentes primarias, se analizaron detalladamente los sitios web de los oferentes seleccionados, con el objetivo de entender las características de sus portafolios, los requisitos de acceso, las tarifas, entre otras variables. La información recabada se examinó aplicando la metodología de las 5Ps y los 5 porqués. Además, se realizó una entrevista con un experto de un banco líder en el Valle de Aburrá, quien decidió permanecer en el anonimato y compartió su perspectiva sobre el tema.

Con el fin de tener una visión más objetiva de la problemática, también se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con un exfuncionario de la Superintendencia Financiera. Esta entrevista fue analizada utilizando la misma metodología aplicada a las entrevistas con los microempresarios.

Los análisis mencionados buscaban identificar las barreras reales que limitan el acceso o uso de los productos financieros por parte de los microempresarios en el Valle de Aburrá. Algunas de las hipótesis planteadas incluyen el diseño de los portafolios de productos, las estrategias de distribución y promoción, las tarifas, e incluso la naturaleza del negocio de los microempresarios y su nivel de educación financiera.

Finalmente, tras profundizar en estos resultados, se elaboró un diagnóstico sobre cómo el sector financiero está incluyendo a los microempresarios del Valle de Aburrá en su oferta, evaluando tanto su acceso a estos productos como su uso.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el reporte de actividad económica del Global Entrepreneurship Monitor en Colombia, entre 2022 y 2023, la tercera causa de discontinuidad empresarial en el país fueron los problemas financieros.

Además, según los cálculos de Confecámaras 2023, esta discontinuidad empresarial, midiéndose tras cinco años de existencia, habla de que las microempresas son las que menos sobreviven en este período, con una supervivencia del 33% frente al 86% correspondiente a las empresas grandes.

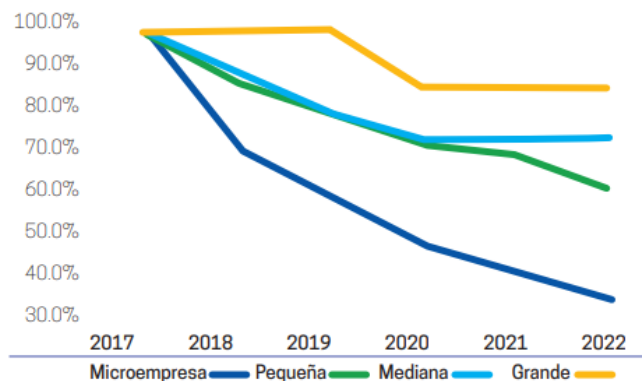


Ilustración 1 Evolución de la supervivencia empresarial por tamaño de empresa

(Confecámaras: red de cámaras de comercio, 2023)

Dentro de una investigación del BBVA se plantea cuáles pueden ser los factores que podrían potenciar la supervivencia empresarial de las microempresas, incluyendo dentro de estos factores, el acceso a financiamiento, el tener personería jurídica, la ventaja competitiva del sector, el estar ubicado en una zona desarrollada con un mercado amplio y el tener integración con otras empresas (BBVA Research, 2024). Por su parte, el Centro de Estudios de la Microempresa clasifica el acceso al crédito como el segundo factor determinante en las acciones que facilitarían la permanencia de los negocios (CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023).

En este mismo estudio se plantea que muchas empresas informales creen que el acceso a créditos podría favorecer su proceso de formalización, al igual que este podría ser beneficioso para la continuidad de aquellas que ya son formales (CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023). Se menciona también que, en un país como Colombia, donde se cuenta con el 92% del tejido empresarial correspondiente a las microempresas, que generan aproximadamente un 62% del empleo del país (incluyendo

empleo formal e informal), es relevante entender si desde la inclusión que se tiene de las microempresas en el sistema financiero se podría ayudar a su sostenimiento en el tiempo, a su crecimiento y escalabilidad económica (BBVA Research, 2024).

Es importante resaltar que la mayoría de empleo que generan las microempresas son empleos informales, sobre todo en el sector de industria y comercio, teniendo a su cargo el 53% de la informalidad de empleo en el país (BBVA Research, 2024).

Puntualizando sobre una posible alternativa para el desarrollo económico y social, la inclusión financiera es un desafío que enfrentan las regiones que quieren que el sector productivo pueda sobrevivir y generar valor.

En el Valle de Aburrá, por ejemplo, existe un amplio ecosistema empresarial de microempresarios, la oferta de múltiples establecimientos bancarios y una gran variedad de Fintech que a través de canales digitales acercan su portafolio de productos y servicios a los microempresarios. Sin embargo, se detecta un bajo nivel de uso y acceso de productos financieros por parte de dichos microempresarios que impacta directamente su supervivencia económica en el corto y mediano plazo.

Esto pasa, debido a la dificultad que perciben los microempresarios en los requerimientos exigidos por parte de las entidades financieras para acceder y usar sus productos de ahorro, crédito e inversión, y al mismo diseño del portafolio de productos ofrecido.

Hablando, por ejemplo, de productos de crédito, es importante entender qué es lo que normalmente los microempresarios apalancan financieramente a través de créditos y qué es lo que ponen en riesgo cuando no pueden acceder a los mismos.

Ante ello, una investigación del BBVA clarifica que los rubros a los que se les destina la mayoría de los créditos de las microempresas son a capital de trabajo, materia prima y gastos de funcionamiento. Este resultado tiene mucho sentido, pues estos rubros, son en el fondo, la esencia y el corazón de cualquier actividad económica. (BBVA Research, 2024)

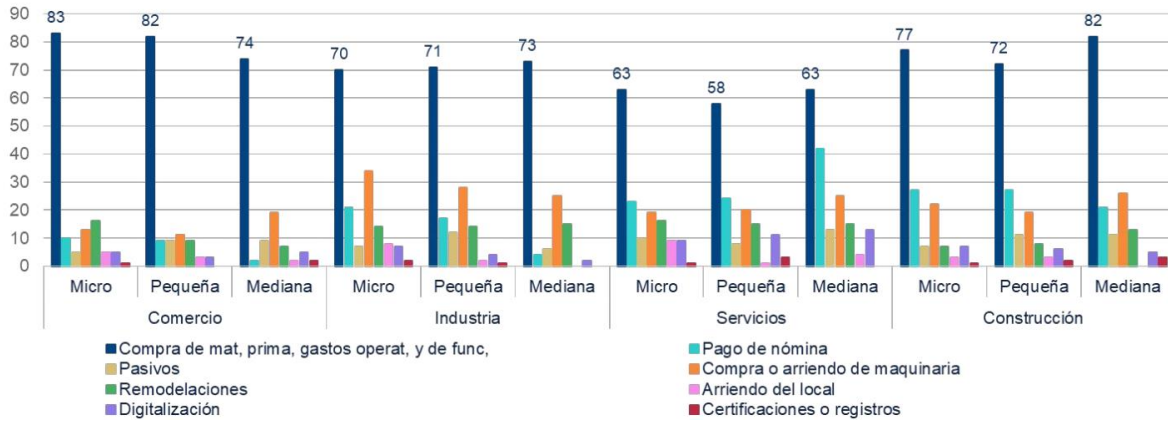


Ilustración 2 Créditos solicitados según tamaño, sector y destino del crédito (% del total de créditos solicitados)

(BBVA Research, 2024)

Muchas pueden ser las razones por las que un microempresario puede creer que existe esta tasa de rechazo de sus créditos, sin embargo, de acuerdo con esta encuesta realizada por el estudio del BBVA, se encuentra que la percepción de las principales razones a las que se le atribuye este rechazo, son en su orden al flujo de caja insuficiente, a la insuficiencia de garantías adicionales y a que el banco no entiende su negocio, como se puede ver en la siguiente gráfica:

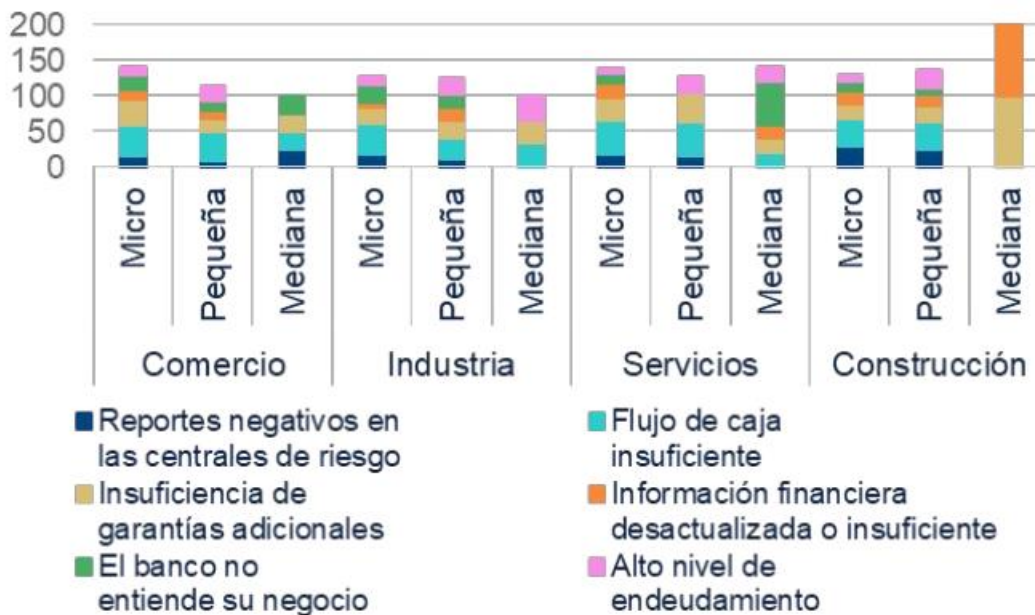


Ilustración 3 Percepción de los clientes de las razones de no aprobación del crédito (% del total de créditos solicitados)

(BBVA Research, 2024)

Complementando las razones planteadas en la gráfica anterior, se detectan otras dificultades para acceder al portafolio de productos de crédito y productos de otras categorías, como lo son la obligación de presentación de estados financieros, la garantía de antigüedad en el negocio de un determinado número de años, el nivel alto de transaccionalidad en sus cuentas, la firma o contrato de compra por largos períodos de tiempo de los clientes de los microempresarios, entre otras.

La gráfica siguiente muestra que aproximadamente la mitad de los microempresarios del Valle de Aburrá, tanto formales como informales, percibe, en esencia, un alto grado de dificultad en el acceso a capital financiero.

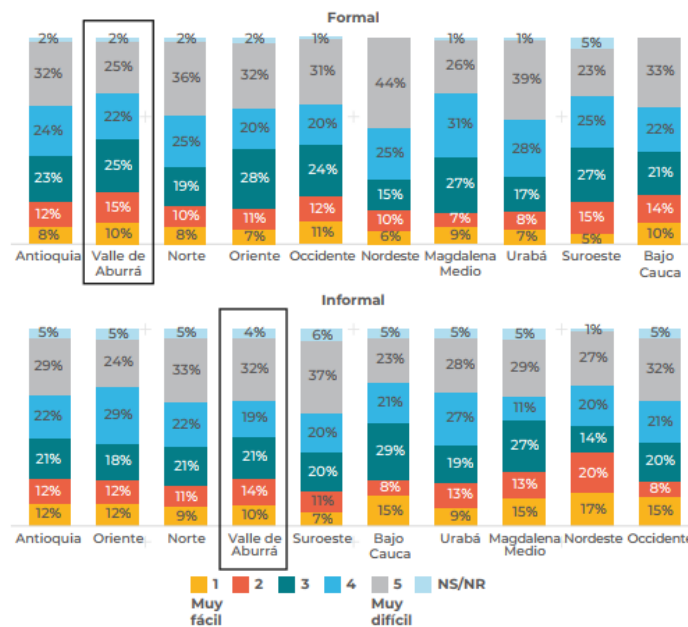


Ilustración 4 Percepción de la dificultad para acceder a capital financiero por parte de los microempresarios según su nivel de formalidad y su ubicación geográfica

(CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023)

Viendo esta dificultad, se quisiera entender de forma más clara cuáles son las razones que están separando a los microempresarios del sector financiero y cómo se podría contribuir a la inclusión financiera de los mismos en el Valle de Aburrá.

Para esto es importante comprender que existen diferencias entre los microempresarios formales e informales, su percepción del sector y su acceso y uso de este. Por ejemplo, la mayoría de las empresas formales tienen procesos contables estructurados, mientras que la mayoría de las informales no cuentan con dichos procesos.

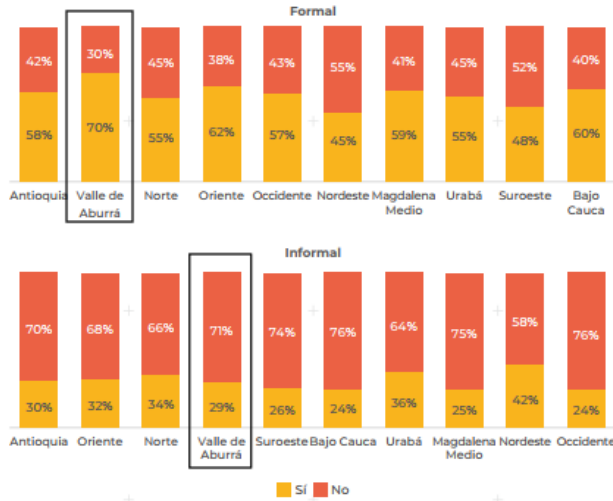


Ilustración 5 Implementación de procesos contables por parte de las microempresas según su nivel de formalidad y su ubicación geográfica

(CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023)

Además, el 89% de la financiación buscada dentro de las empresas informales en el Valle de Aburrá se focaliza en las instituciones financieras, mientras que solo el 38% de las empresas formales se financian prestando en las entidades financieras, adquiriendo la mayoría de su capital en sus ahorros o las utilidades de sus negocios.

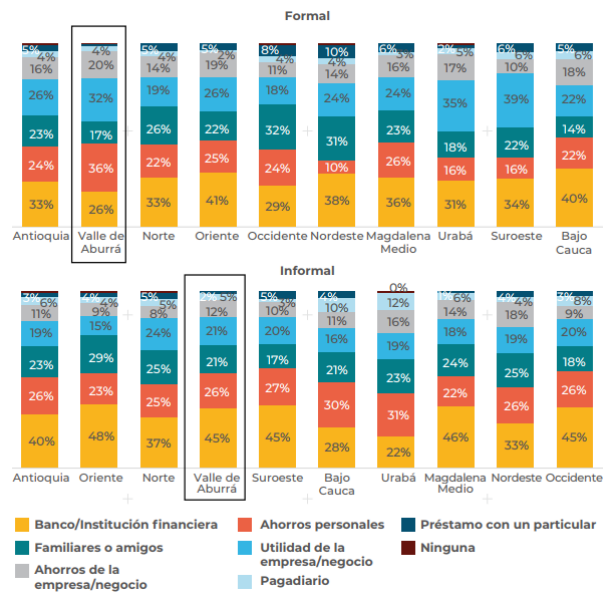


Ilustración 6 Fuentes donde buscan financiación los microempresarios formales e informales según ubicación geográfica

(CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023)

La respuesta recibida por parte del sector al otorgar créditos es que mayoritariamente los bancos asumen riesgos con empresas formales y las cooperativas, microfinancieras y corporaciones, se dirigen a aquellos microempresarios informales como se muestra en la figura:

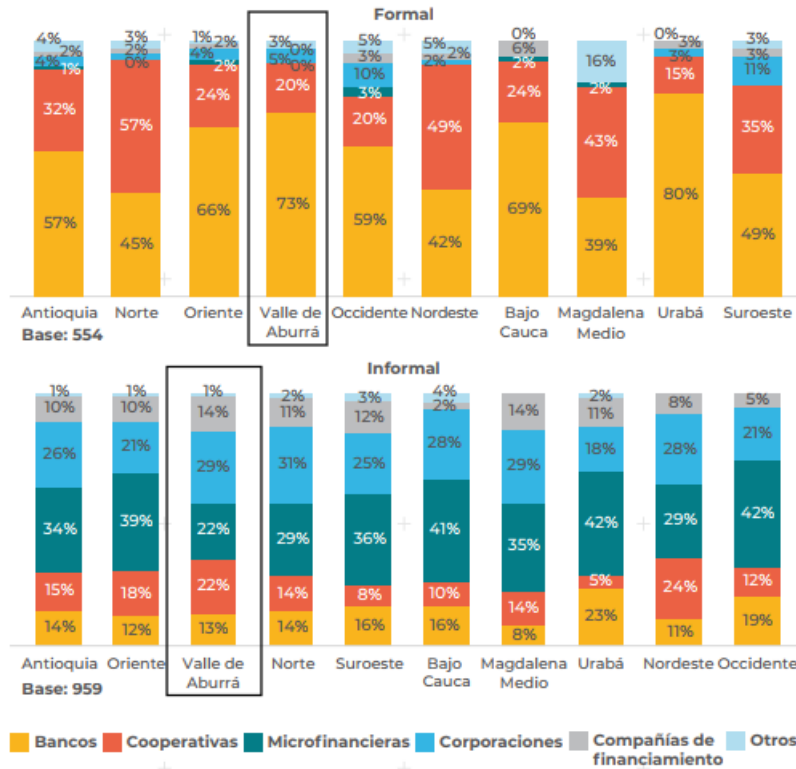


Ilustración 7 Otorgamiento de créditos por parte de las entidades financieras a microempresas formales e informales según su ubicación geográfica

(CEM - Centro de estudios de la microempresa, 2023)

En este trabajo se abordaron las tres categorías de productos financieros mencionados, ahorro, crédito e inversión; y se buscó dar un diagnóstico que ayude a entender el nivel de acceso y uso de dichos productos por parte de los microempresarios.

Este análisis se enmarcó desde diferentes metodologías, tanto para analizar el problema desde una óptica de los oferentes como desde la perspectiva de los microempresarios y el aporte de un exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esto para encontrar las posibles barreras de inclusión financiera, que planteamos puedan ser el diseño del portafolio de los productos, su estrategia y cobertura de distribución, su promoción, tarifas, la misma naturaleza de la actividad económica de los microempresarios, cómo gestionan las personas que administran sus negocios o alguna otra variable.

Dicho diagnóstico se realizó en el Valle de Aburrá, área metropolitana del departamento de Antioquia, que ocupa el segundo lugar en cantidad de empresas en el país, y está compuesta por diez municipios del departamento de Antioquia, una población de 142.000 microempresarios (Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, 2024), la presencia de 30 establecimientos bancarios, 408 oficinas y 15.143 corresponsales físicos de ellos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023) y aproximadamente 4 millones de habitantes (Universidad de Antioquia, 2020).

PESTEL

Variables políticas

- Políticamente el sector financiero está bastante regulado. Sin embargo, el ecosistema Fintech en Colombia creció 212% entre 2016 y 2020 lo que da indicios de que existe una normativa que se está adaptando y evolucionando (Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia, 2021).
- La estabilidad del gobierno aumentó después de las elecciones regionales, donde los candidatos de la oposición fueron en su mayoría los ganadores. Esto, produjo un efecto en los Credit Default Swaps (CDS) de Colombia a cinco años, donde estos se cayeron alrededor de nueve puntos básicos, desde los 239 puntos hasta los 231. Este instrumento les sirve a los inversionistas como una medida de riesgo país, siendo en este caso un indicador de mayor confianza (La República, 2023).
- Subsidios y apoyos: Los incentivos fiscales y apoyos que el gobierno otorga a las instituciones financieras para promover la digitalización y el financiamiento de microempresas son factores clave que facilitan la inclusión.

Variables económicas

- Más del 70% de la participación de los bancos en el país se encuentra concentrada en cinco (Bancolombia, Davivienda, BBVA, Banco de Bogotá y Banco de Occidente) (Rankia, 2023).
- Colombia es una economía en recuperación y el crecimiento del PIB continúa proyectándose al alza.
- El aporte que realiza el sector financiero al PIB es del casi 5% diferente a sectores con mayor representatividad como el comercio y la manufactura. (Statista, 2023)
- El ecosistema empresarial de Colombia mayoritariamente compuesto por micro y pequeñas empresas (DANE, 2022).
- Políticas de tasas de interés: Las fluctuaciones en las tasas de interés, reguladas por el Banco de la república, afectan el costo del crédito para los microempresarios. En un entorno de altas tasas de interés, acceder a

financiamiento se vuelve más costoso, lo que limita su capacidad de inversión y expansión.

- Inflación y estabilidad económica: La inflación impacta directamente en los costos operativos de los microempresarios y puede disminuir su poder adquisitivo. En entornos económicos volátiles, los microempresarios tienden a ser más cautelosos a la hora de asumir deuda, lo que reduce su interacción con el sector financiero.

Variables sociales

- Los hábitos de consumo de los clientes B2B y las barreras que puedan tener para la compra, como la falta de información/educación financiera, la falta de accesibilidad física a los canales de distribución, la conectividad y una oferta acorde a sus necesidades.
- La cultura empresarial, en muchas comunidades, los microempresarios operan en entornos informales o familiares, lo que puede influir en su percepción de riesgo, la toma de decisiones financieras y su actitud hacia el crédito formal.
- Inclusión social y género: En algunos casos, las mujeres microempresarias enfrentan barreras adicionales para acceder al crédito debido a factores culturales o de género.
- Educación financiera: La falta de conocimientos financieros es una barrera importante para los microempresarios. La baja alfabetización financiera limita la capacidad de las personas para utilizar productos financieros de manera eficiente.

Variables tecnológicas:

- Digitalización de servicios financieros: Esto incluye el uso de plataformas en línea, aplicaciones móviles, inteligencia artificial, big data y otros avances tecnológicos que permiten a los usuarios realizar operaciones como la apertura de cuentas, solicitud de créditos, transferencias de dinero, pagos, inversiones, entre otros, sin necesidad de acudir a una sucursal física.
- Educación financiera digital: El uso de plataformas digitales para impartir educación financiera permite que los microempresarios adquieran conocimientos de manera más accesible y flexible, ayudando a mejorar sus habilidades para tomar decisiones financieras.

Variables ecológicas:

- Financiamiento sostenible: Muchas instituciones financieras están comenzando a ofrecer productos de crédito orientados a la sostenibilidad, como préstamos para la adopción de energías renovables o tecnologías ecológicas. Los microempresarios que se alinean con estas tendencias pueden acceder a mejores términos financieros si adoptan prácticas sostenibles en sus negocios.

- Impacto ambiental de las operaciones: Las microempresas, especialmente en sectores como la agricultura o la manufactura, pueden estar vinculadas a prácticas que tienen un impacto ambiental significativo. Las iniciativas de inclusión financiera deben considerar el apoyo a microempresarios que adopten tecnologías o prácticas más sostenibles.
- Responsabilidad social y ambiental de las instituciones financieras: Las instituciones deben incluir en sus políticas un enfoque en la sostenibilidad ambiental. Por ejemplo, podrían ofrecer incentivos a microempresarios que implementen prácticas ecológicas o que busquen soluciones para reducir su huella de carbono.

Variables legales

- Ley 1328 del 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. (Función Pública de Colombia, 2009)
- Formalización de microempresas: Muchas microempresas operan en la informalidad, lo que limita su acceso a productos financieros formales. Las barreras legales para la formalización de microempresas pueden ser un obstáculo, ya que muchas instituciones financieras requieren que las empresas estén formalmente registradas para ofrecerles productos.

ANÁLISIS DE ANTECEDENTES

Ant Group

Ant Group tiene sus raíces en 2004 con AliPay, que nació para crear confianza entre compradores y vendedores, y con el tiempo ha crecido para convertirse en una de las plataformas abiertas líderes de internet. Se enfocan en proporcionar conveniencia digital y servicios financieros digitales para SMEs y consumidores. Además, tienen tecnologías y productos vanguardistas para facilitar la colaboración y la transformación digital de las industrias (Ant Group, 2023).

Ant Group tiene servicios de pagos digitales, conectividad digital, finanzas digitales, tecnologías digitales y globalización (Ant Group, 2023).

Con respecto a pagos digitales, cuentan con Alipay China, que ha desarrollado una plataforma de pagos digitales abierta, que tiene actualmente licencia del banco de China. Desarrolló “Quick Pay”, pagos con códigos de barra, “smiletopay” y pagos con código QR para servir en pagos digitales a diferentes necesidades. AliPay hoy entrega servicios de pagos digitales para atender a más de un billón de usuarios finales y 80 millones de comerciantes. Una solución específica que creó Alipay para los microempresarios se llama “Shouqianma” códigos de barra usados para recibir pagos. Finalmente, este

portafolio variado de opciones en pagos digitales les permite a los clientes seleccionar de esta oferta lo que mejor se adapte a sus necesidades (Ant Group, 2023).

Alipay también se ha encargado de formar parte del cotidiano de las personas, permitiendo que a través de la App se puedan pagar los servicios públicos, multas de tránsito, pagar por el tiquete de un bus, entre otros pagos. Todo esto realizando validación de identidad a través del internet de las cosas (Ant Group, 2023).

Con respecto a conectividad digital, Alipay asiste a los negocios para encontrar eficiencias, reduciendo sus costos. Esto lo realiza disponibilizando más de 300 APIs para los más de 12.000 desarrolladores y proveedores de software independientes, con los que colabora y para dar soporte a millones de negocios que aspiren a operar digital a través de la aplicación de Alipay utilizando sus múltiples herramientas y canales (Ant Group, 2023).

En relación con sus servicios de finanzas digitales, Ant Group provee sus servicios a más de 2.000 instituciones financieras en China brindando servicios en gestión patrimonial y seguros a clientes finales y empresas medianas y pequeñas. Todo esto, a través de sus dos aplicaciones, Ant Fortune y Ant Insurance. También ha tenido servicios de compra de crédito y otorgamiento de estos como los llamados Huaibei and Jiebei. Son asociados de MYbank, uno de los principales bancos privados de China que atiende pequeñas y medianas empresas (Ant Group, 2023).

Hablando de sus soluciones de tecnologías digitales, Ant Group continúa desarrollando aplicaciones e introduciéndolas, tales como AntChain (para blockchain), OceanBase (para asegurar la continuidad de negocio resguardando sus datos en una arquitectura robusta), Zoloz (control de riesgos y de seguridad), SOFASStack (migración de forma segura de aplicaciones tradicionales a la nube) y mPaaS (una solución en la nube para desarrollar aplicaciones, testearlas y mantenerlas); además, se cuenta con soluciones de productos de metaverso. Todas estas aplicaciones y soluciones, basadas en su experiencia en blockchain, computación privada, ciberseguridad y base de datos distribuidas, con el fin último de apoyar la transformación digital de las instituciones financieras (Ant Group, 2023).

Finalmente, en términos de globalización, Alipay ha contribuido creando un sistema digital inclusivo y global al facilitar las experiencias de pago transfronterizas. Esto implica un cambio para los usuarios, pero también para los comerciantes, quienes ya pueden operar más fácilmente en mercados internacionales, accediendo a muchos más consumidores a través de una única integración (Ant Group, 2023).

A través de todos estos servicios, se puede entender cómo Alipay ha contribuido a la inclusión financiera mayoritariamente por su apalancamiento en la tecnología, su flexibilidad para atender a segmentos desatendidos y su capacidad de ofrecer productos

a microempresarios que tradicionalmente no pueden acceder a los servicios bancarios convencionales (Ant Group, 2023).

Esto lo logra Alipay a través de su aplicación, donde sin necesidad de desplazamientos ni de presentación de documentos complejos, los usuarios pueden abrir una cuenta. Además, si las personas están en áreas rurales, la tecnología de Alipay permite que igual tengan la infraestructura para gestionar sus finanzas y realizar transacciones. Adicionalmente para no requerir garantías ni historial crediticio formal a los microempresarios, Alipay cuenta con un sistema de análisis de datos y puntaje crediticio que permite evaluar el riesgo de manera innovadora y brindar acceso a financiamiento a personas y pequeños negocios. Esto, sin hablar de la amplia gama de productos financieros ofrecidos por esta Fintech, desde productos de créditos con procesos automatizados y digitales, hasta productos de ahorro e inversión (Ant Group, 2023).

Cabe resaltar que Alipay también se preocupa por la educación financiera de sus usuarios, proveyendo herramientas para la gestión eficientes de sus finanzas.

Adicionalmente, Alipay está integrado con el ecosistema de comercio electrónico de Alibaba, facilitando a los microempresarios el poder vender sus productos en línea desde esta plataforma. Al tener sus soluciones digitales, la empresa reduce en gran medida los costos operativos asociados con la prestación de sus servicios lo que les permite ofrecer tarifas más bajas y productos financieros más asequibles. Además, cuenta ya con presencia en gran parte del continente asiático y África, promoviendo una inclusión financiera transfronteriza (Ant Group, 2023).

Grameen Bank en Bangladesh

El Banco Grameen, fundado por el Dr. Muhammad Yunus en 1976, surgió como un proyecto para combatir la pobreza rural en Bangladesh a través del microcrédito. Inspirado durante la hambruna de 1974, Yunus realizó un pequeño préstamo inicial a 42 familias, permitiéndoles emprender sin la carga de altos intereses. Con el tiempo, el proyecto se formalizó en 1983 como el Banco Grameen, con el objetivo de ofrecer crédito sin garantías a los sectores más pobres, especialmente mujeres, en áreas rurales.

Una de las características únicas del banco es que lleva sus servicios directamente a las comunidades, facilitando las transacciones en reuniones locales organizadas por los prestatarios. Este enfoque ha empoderado a las mujeres, quienes representan el 98% de los prestatarios. A través de sus microcréditos, más de dos tercios de estas mujeres han mejorado su calidad de vida, contribuyendo al alivio de la pobreza en Bangladesh.

El Banco Grameen opera en 94% de las aldeas de Bangladesh, atendiendo a más de 10 millones de miembros prestatarios. A septiembre de 2024, ha desembolsado más de 38.950 millones de dólares en préstamos, con una destacada tasa de recuperación del 96.29%. También implementa programas de apoyo a la educación y ayuda a mendigos

a ser autosuficientes. Por su labor, el Banco Grameen recibió el Premio Nobel de la Paz en 2006, y sigue siendo un modelo global de inclusión financiera y desarrollo social a través del microcrédito (Banco Grameen: el banco de los pobres, 2024).

Conclusiones del planteamiento del problema

Entendiendo, que en varios lugares del mundo ya se ha abordado esta problemática con soluciones concretas, creando no solo impactos regionales sino globales y exitosos modelos de negocio, esto llevaría a pensar que en el Valle del Aburrá es definitivamente posible, realizar lo mismo, encontrar la forma en que los microempresarios puedan acceder y usar el sistema financiero, utilizándolo como un aliado para su crecimiento y desarrollo.

Ante, esto, se plantea efectivamente la pregunta, ¿Cuál es el acceso y uso actual de los microempresarios del Valle de Aburrá y cómo se podría contribuir a su inclusión financiera?

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo surge a partir de la experiencia de las investigadoras en el sector financiero, donde se identificó la necesidad de que las entidades del sector amplíen la inclusión de los microempresarios y fomenten el dinamismo de sus ecosistemas empresariales. Para ello, es crucial aumentar el acceso y el uso de los productos financieros ofrecidos, con el fin de promover su sostenibilidad y crecimiento económico.

Es fundamental entender las razones que explican el limitado o escaso uso de dichos productos por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá y explorar cómo se puede mejorar su inclusión en el sistema financiero.

Con este propósito, se llevó a cabo un diagnóstico orientado a fortalecer y alinear al sector financiero con las demandas de un mundo cada vez más interconectado, y a responder a la necesidad de un sistema inclusivo en el área metropolitana del Valle de Aburrá que facilite el acceso a créditos, inversiones y ahorro para las microempresas. Este análisis buscaba proporcionar una base sólida para desarrollar conclusiones y recomendaciones enfocadas en potenciar la inclusión financiera de los microempresarios en la región.

Al mejorar su acceso a productos financieros, se busca generar un impacto positivo en la sociedad, dado que los microempresarios desempeñan un papel central en el desarrollo económico. Su estabilidad financiera es clave para el crecimiento sostenible del Valle de Aburrá.

Este estudio estuvo orientado a impactar directamente tanto a las entidades financieras y Fintech que ya ofrecen o desean ofrecer productos financieros a los microempresarios del área metropolitana del Valle de Aburrá, como a los propios microempresarios. El objetivo es proporcionar un diagnóstico claro, acompañado de recomendaciones que faciliten el acceso y uso de productos financieros, de inversión y ahorro en este segmento, contribuyendo al fortalecimiento de su ecosistema económico.

OBJETIVOS

GENERAL

Realizar un diagnóstico sobre el acceso y uso de productos financieros en la categoría de crédito, ahorro e inversión por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá para contribuir a su inclusión financiera.

ESPECÍFICOS

- Identificar microempresarios del Valle de Aburrá con diferentes actividades económicas.
- Analizar la percepción de acceso y uso de los productos financieros de crédito, ahorro e inversión por parte de los microempresarios identificados.
- Analizar entidades bancarias y Fintech que cuenten con la comercialización de productos financieros de crédito, ahorro e inversión en el Valle de Aburrá.
- Explorar las características de la oferta de productos de ahorro, crédito e inversión que ofrecen las entidades analizadas.

MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan las fuentes bibliográficas utilizadas como referentes para la construcción del marco conceptual:

Título	Reporte de Inclusión Financiera 2023
Autor	Superintendencia Financiera de Colombia, Banca de las Oportunidades.
Año	2023
Objetivo	El objetivo del Reporte de Inclusión Financiera 2023 es medir y analizar el acceso y uso de productos y servicios financieros en Colombia, con un enfoque en cerrar brechas sociales, económicas y productivas. Se busca promover un ecosistema financiero inclusivo que permita a los ciudadanos, especialmente en áreas rurales y vulnerables, mejorar su acceso a servicios financieros.
Metodología	El informe se construye a partir de datos recopilados por la Superintendencia Financiera de Colombia y otras fuentes, utilizando un análisis cuantitativo de indicadores clave como el acceso y uso de productos financieros (depósitos, créditos, seguros). Además, se emplean enfoques segmentados para evaluar los resultados por género, edad, ubicación geográfica (urbana y rural) y otras variables demográficas.
Resultados	En 2023, el acceso a productos financieros por parte de los microempresarios en Colombia mostró un leve incremento. Sin embargo, persisten importantes brechas, especialmente en las áreas rurales y en sectores con menor capacidad económica. El microcrédito, que es una de las principales herramientas financieras para las microempresas, presentó una disminución en su penetración. Solo el 18,1% de las unidades productivas pequeñas solicitó crédito, destacándose una mayor limitación en zonas rurales dispersas, donde la tasa fue del 16,6%, en comparación con las cabeceras municipales, que alcanzaron el 18,8%. El lanzamiento de iniciativas como el programa CREO que se trata de un programa del “Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en donde ponen en marcha el programa de inclusión financiera de la economía

	popular (EP) CREO, un crédito para conocernos" (Ministerio de Hacienda y Credito Público de Colombia, 2023), iniciativa destinada a promover el acceso a financiación formal para la economía popular. en 2023, por parte del gobierno, ha buscado aumentar la inclusión financiera en este sector, a través de garantías silenciosas y mejores condiciones de acceso al crédito, especialmente para las pequeñas unidades productivas. No obstante, sigue siendo un reto lograr que más microempresas accedan a los productos financieros disponibles.
Fuente (Superintendencia Financiera de Colombia, 2023) (Ministerio de Hacienda y Credito Público de Colombia, 2023)	

Tabla 1 Reporte de inclusión financiera 2023

Título	Ensayos sobre Inclusión Financiera en Colombia (Volumen II)
Autor	Alejandro Vera y César E. Tamayo (Editores)
Año	2022
Objetivo	El Ensayo sobre Inclusión Financiera en Colombia (Volumen II) tiene como objetivo principal analizar los avances y desafíos en materia de inclusión financiera en Colombia en los últimos cinco años. Examina la transformación digital del sector financiero, la inclusión de poblaciones vulnerables y la identificación de brechas, como las de género, ruralidad y MiPymes.
Metodología	El informe compila diez ensayos que abordan la inclusión financiera desde diferentes perspectivas. Se utiliza una metodología de análisis cuantitativo y cualitativo de datos sobre acceso y uso de servicios financieros en diversos sectores y regiones de Colombia. Se recopilan estadísticas e informes de entidades como la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. Además, se emplean estudios de caso y se examinan políticas públicas y estrategias de innovación tecnológica aplicadas al sistema financiero.
Resultados	El reporte destaca que el acceso a servicios financieros en Colombia ha alcanzado a un 90,5% de la población adulta en 2021. Sin embargo, persisten brechas importantes en la inclusión financiera, especialmente en mujeres, jóvenes,

	zonas rurales y MiPymes. Los avances en transformación digital han facilitado el acceso a productos financieros, pero el uso recurrente de estos productos sigue siendo un desafío, especialmente en las áreas rurales, donde la brecha de acceso ha crecido en comparación con las zonas urbanas. El informe también señala el papel crucial de la innovación financiera y el uso de tecnología, como el big data, para mejorar el acceso al crédito formal en estos sectores.
Fuente: (Asobancaria, 2022)	

Tabla 2 Ensayo sobre Inclusión Financiera en Colombia (Volumen II)

Título	La incidencia de las Fintech en la financiación de las microempresas en Colombia
Autor	Daniela Orozco Herrera y Carlos Andrés Vélez Agudelo
Año	2019
Objetivo	Analizar la incidencia de las Fintech en los procesos de financiación de las Microempresas en Colombia
Metodología	Se realizó un estudio cualitativo y hermenéutico, utilizando el análisis interpretativo de tipo documental y la revisión crítica de seis artículos de revistas indexadas en español y cuatro informes institucionales.
Resultados	Se detectó que, si bien las microempresas son un motor clave en la economía colombiana, aún tienen brechas significativas de acceso a productos financieros que están siendo reducidas con la llegada de las Fintech quienes disponen de un portafolio especializado, ágil y fácilmente adaptado a las necesidades de las microempresas, en especial en el ámbito del crowdfunding.
Fuente (Orozco Herrera & Vélez Agudelo, 2019)	

Tabla 3 La incidencia de las Fintech en la financiación de las microempresas en Colombia

Título	Las Fintech como alternativa de financiación para las MiPymes colombianas
Autor	Lorena Mondragón Silva y Brayan Emilio Pechene Velasco
Año	2022
Objetivo	Conocer la percepción que tienen las MiPymes de los servicios de financiación Fintech y realizar una investigación

	comparativa de las diversas alternativas de financiación que ofrecen la banca tradicional vs Fintech, para las MiPymes en Colombia.
Metodología	En primer lugar, se exploró en fuentes secundarias sobre el crecimiento y uso de la industria Fintech en el país, las características de su oferta y su evolución en los últimos 5 años. Posteriormente, se realizó un trabajo de campo para conocer las fuentes de financiación que más utilizan los empresarios y la percepción que tienen las MiPymes de los servicios de financiación Fintech
Resultados	Actualmente los microempresarios están accediendo a fuentes de financiación digitales a un ritmo más rápido y tienen potencial de ser aún de mayor demanda. Se encontró que además de incluir financieramente a las empresas, será necesario darles un acompañamiento para que realicen su proceso de formalización. Adicionalmente se concluyó que las Fintech permiten tener unos menores costos operativos, lo que implica brindar a los clientes finales productos asequibles, procesos ágiles en línea
Fuente (Mondragón Silva & Pechene Velasco, 2022)	

Tabla 4 Las Fintech como alternativa de financiación para las MiPymes colombianas

CONCEPTOS DE REFERENCIA

Con el objetivo de contextualizar el presente diagnóstico, a continuación, se presentarán una serie de conceptos, definiciones, que serán fundamentales para el desarrollo de análisis y los resultados.

Inclusión financiera

Según el banco mundial, la inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad.

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible.

- Se considera que la inclusión financiera es un elemento que facilita la consecución de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- El Grupo de los Veinte (G20) se comprometió a promover la inclusión financiera en todo el mundo (i) y reafirmó su compromiso de implementar los Principios de alto nivel del G20 para la inclusión financiera digital (i).
- El Grupo Banco Mundial considera que la inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida.

Tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta de transacciones sigue siendo una esfera de interés del Grupo Banco Mundial. En particular, fue el foco de atención de la iniciativa Acceso Universal a los Servicios Financieros para 2020 (i) del Grupo Banco Mundial, que concluyó a fines de 2020. Aunque se lograron muchos avances a través de esta iniciativa, esta es un indicador de la magnitud de lo que aún queda por hacer (Grupo Banco Mundial, 2022).

Algunas definiciones dadas por Bankable Frontier Associates indican que las siguientes son las dimensiones que pueden ayudar en la medición de la inclusión financiera:

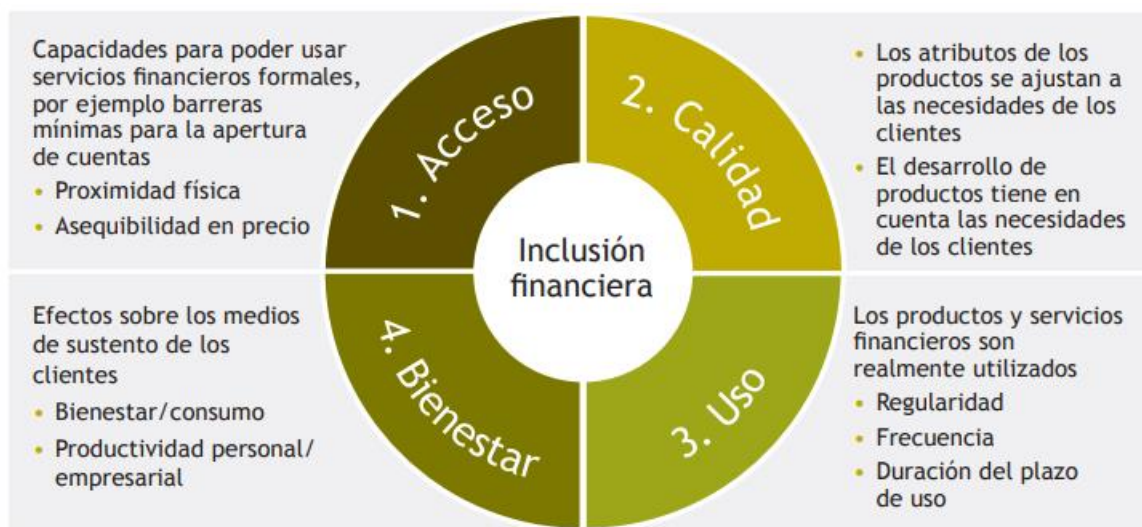


Ilustración 8 Posibles ópticas a través de las cuales medir a la inclusión financiera

(Bankable Frontier Associates, 2010)

Sin embargo, desde la banca de las oportunidades, se cuenta con cuatro dimensiones descritas dentro de la inclusión financiera:

- **Acceso:** “capacidad para acceder a los productos y servicios financieros, considerando posibles barreras (asimetrías de información, proximidad física, costo, entre otros)” (Banca de las oportunidades, 2023).

- **Uso:**

Considera aspectos como: regularidad, frecuencia, plazo de uso, entre otras. Evalúa, igualmente, la profundidad y permanencia en la utilización de los productos y servicios financieros, buscando determinar la frecuencia y duración de la utilización, así como sobre las combinaciones o portafolios de productos a disposición de las personas”. (Banca de las oportunidades, 2023)

- **Calidad:** “la calidad establece si las características de los productos se ajustan a las necesidades de los consumidores”. (Banca de las oportunidades, 2023)
- **Bienestar:** “cuantifica el efecto de los productos y servicios financieros sobre la calidad de vida, bienestar y productividad de la sociedad”. (Banca de las oportunidades, 2023)

Tras esta revisión bibliográfica, es importante aclarar que, para efectos de este trabajo, la inclusión financiera se tomará desde el enfoque del acceso y el uso.

Productos financieros

Hemos clasificado los productos financieros en 3 categorías, según nuestra experiencia en el sector, productos de ahorro, de crédito o de inversión. A continuación, las definiciones:

Productos de ahorro

Los productos de ahorro en el sistema financiero son instrumentos y servicios proporcionados por entidades como bancos, cooperativas de crédito y otras instituciones financieras, que permiten a personas y empresas resguardar su dinero de manera segura. Además, en muchos casos, estos productos generan rendimientos sobre los fondos depositados. Su propósito principal es facilitar la gestión financiera, promover la acumulación de ahorros y apoyar la planificación económica a futuro tanto para individuos como para organizaciones. Entre los productos de ahorro más destacados se encuentran:

- **Cuentas de ahorro:** son cuentas bancarias donde los clientes pueden depositar dinero. Ofrecen liquidez y seguridad, aunque los tipos de interés suelen ser bajos en comparación con otras opciones de inversión.

Una cuenta de ahorros es un producto con el que puedes administrar tu dinero y disponer de él cuando lo necesites. Además, puedes recibir un pequeño porcentaje de interés por mantener o aumentar el saldo. Cuando abres tu cuenta, recibes una tarjeta débito con la que podrás hacer compras en establecimientos comerciales o por Internet gracias al código CVV. También funciona para hacer retiros en cajeros. (Banco de Bogotá , 2024, pág. 1)

- **Cuentas corrientes:** aunque se usan principalmente para gestionar las finanzas diarias y facilitar las transacciones, algunas cuentas corrientes ofrecen intereses sobre los saldos. Su principal ventaja es la facilidad de acceso a los fondos.

La cuenta corriente está diseñada para personas que deben hacer constantes movimientos de dinero. Es decir, recibir varios depósitos, realizar muchas transferencias o hacer retiros con frecuencia. Al igual que la cuenta de ahorros, puede tener asociada una tarjeta débito, pero también una chequera y una tarjeta de crédito. Sin embargo, no recibirás ningún tipo de ganancia por manejar tu dinero. Y, en caso de quedarte sin dinero, el banco podrá hacerte un préstamo con una tasa de interés y un plazo de pago previamente definidos. (Banco de Bogotá , 2024, pág. 3)

Productos de inversión

Los productos de inversión en el sistema financiero son instrumentos financieros que permiten a las personas y empresas colocar su dinero en diferentes activos para obtener rendimientos en el tiempo. A diferencia de los productos de ahorro, centrados en la seguridad y la liquidez, los de inversión suelen implicar un mayor nivel de riesgo a cambio de obtener mayores rendimientos. Presentan muchas similitudes con los productos de ahorro, pero su riesgo es mayor porque su rentabilidad no está asegurada.

Dentro de los productos de inversión, es posible establecer una clasificación atendiendo a su nivel de riesgo. A pesar de que estos instrumentos pueden terminar en una pérdida del capital invertido, también pueden suponer una fuente de ingresos financieros. Es en este punto donde cobra una vital importancia la figura del inversor y su habilidad para comprender el mercado de valores con las oportunidades y riesgos que representa en cada momento. (Unir la universidad en internet, 2024, párr.1213)

Algunos de los principales productos de inversión incluyen:

- **Depósitos a plazo fijo (certificados de depósito):** un Certificado de Depósito a Término (CDT) es un producto financiero de inversión que permite depositar una suma de dinero en una entidad financiera durante un periodo previamente acordado, que suele ser de 30, 60, 90, 180 o 360 días. A cambio, la entidad financiera emite un certificado que garantiza la devolución del capital al final del plazo, junto con los intereses generados. Las tasas de interés asociadas a un CDT son tasas pasivas o de captación, es decir, el rendimiento que las instituciones financieras ofrecen a los clientes por mantener su dinero en depósito durante el tiempo pactado. La tasa de interés depende tanto del monto invertido como de la duración del depósito, y se establece al momento de abrir el CDT.

Un indicador comúnmente utilizado en relación con los CDT es la DTF (Depósito a Término Fijo), que es el promedio ponderado de las tasas de interés efectivas que las entidades financieras ofrecen en CDT a 90 días. La DTF se utiliza como referencia en el mercado para medir el costo del dinero y como base para otros productos financieros. Este tipo de inversión es ideal para quienes buscan preservar su capital de forma segura y obtener un rendimiento fijo y garantizado a lo largo del tiempo (Banco de la República Colombia, 2024).

- **Acciones:**

Las acciones son los títulos más conocidos cuando se habla de invertir en la bolsa de valores. Comprar acciones le otorga al inversionista una participación en las utilidades o dividendos que la compañía genere, además se obtienen beneficios por la valorización del precio de la acción en la bolsa y derechos políticos en las asambleas de accionistas. La compra y venta de acciones se hace únicamente a través de Sociedades Comisionistas de Bolsa que, mediante la sofisticada plataforma XStream que bvc administra y pone a disposición del mercado, se encargan de transferir las acciones al comprador y el dinero al vendedor. Las operaciones se cumplen dos días después de la negociación, lo que en el mercado se conoce como T+2. (Bolsa de Valores de Colombia, 2022, párr.12)

- **Bonos:** los bonos son títulos que representan una deuda entre el emisor (la entidad que busca obtener financiamiento) y los inversionistas o compradores. El emisor se compromete a devolver el capital invertido por el titular del bono al final del plazo pactado, además de pagar intereses previamente acordados en el momento de la emisión. Estos intereses se entregan de manera periódica, en plazos que pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

Los bonos son títulos de deuda emitidos por entidades que buscan financiamiento, comprometiéndose a devolver el capital invertido junto con intereses acordados de manera periódica. En el mercado público de valores en Colombia, estos bonos son adquiridos por personas o entidades clasificadas como inversionistas, a través de sociedades comisionistas de bolsa. Los bonos se consideran una inversión segura debido a su previsibilidad y liquidez, lo que permite a los inversionistas venderlos fácilmente en el mercado de capitales si desean recuperar su inversión antes de su vencimiento (Bancoldex, 2024).

- **Fondos de inversión colectiva:**

Se trata de un instrumento de inversión colectiva que agrupa el patrimonio aportado por muchos inversores para llevar a cabo operaciones que siguen una

estrategia establecida de antemano. El fondo de inversión está gestionado y representado por una sociedad que lleva a cabo su labor mediante controles de riesgo y con el claro objetivo de obtener rentabilidad para todos los participantes. (Unir la universidad en internet, 2024).

Para invertir en un fondo de inversión, el inversor adquiere participaciones, que representan una parte proporcional del patrimonio del fondo. Exceptuando algunos casos donde se exige una inversión mínima, cualquier persona puede comprar o vender participaciones en cualquier momento. La compra se denomina suscripción y la venta, reembolso.

El valor del patrimonio del fondo puede aumentar o disminuir según las compras y ventas de participaciones, así como por la variación en el valor de los activos que componen la cartera del fondo. Las ganancias o pérdidas se distribuyen entre los inversores en proporción al número de participaciones que posean. (Santander, 2024)

- **Productos derivados:** un derivado financiero es un instrumento cuyo valor se basa en el comportamiento o variación del precio de otro activo, conocido como activo subyacente. Estos activos subyacentes pueden ser diversos, como índices bursátiles, acciones, bonos, divisas, materias primas o tasas de interés. En esencia, un derivado es un contrato a futuro en el que se acuerdan todos los términos y condiciones del intercambio al momento de la firma del contrato, pero la liquidación o el intercambio efectivo de los activos ocurre en una fecha posterior previamente acordada (Santander, 2024).

Cada uno de estos productos tiene diferentes niveles de riesgo, potencial de rendimiento y características específicas, lo que permite a los inversores construir una cartera que se alinee con sus objetivos financieros, tolerancia al riesgo y horizonte temporal.

Productos de financiación

Los productos de financiación en el sistema financiero son instrumentos y servicios que proporcionan fondos a individuos, empresas y gobiernos para cubrir necesidades de capital, financiar proyectos, adquirir bienes y servicios, y manejar el flujo de caja. Estos productos permiten a los tomadores de crédito acceder a los recursos necesarios con el compromiso de devolver el dinero, con intereses, en un plazo determinado. Los principales productos de financiación incluyen:

- **Líneas de crédito:** son acuerdos que permiten a los tomadores de crédito acceder a fondos según sea necesario hasta un límite preestablecido. Los acreedores pagan intereses sobre el monto que utilizan y pueden reutilizar la línea de crédito a medida que la van pagando. Ejemplos incluyen las líneas de crédito personales y las líneas de crédito para negocios.

Una línea de crédito es una suma de dinero que una institución financiera ofrece a una persona o empresa por un tiempo determinado. En lugar de recibir todo el monto al inicio, el cliente puede acceder a esos fondos según lo necesite, ya sea a través de una cuenta o una tarjeta de crédito. Los intereses solo se aplican al dinero que efectivamente se ha utilizado. Sin embargo, es común que la entidad cobre también una comisión mínima sobre el saldo que no ha sido utilizado (BBVA, 2024).

- **Tarjetas de crédito:** una tarjeta de crédito es un instrumento de pago que permite realizar compras y diferir el pago a una fecha posterior. Se denomina "de crédito" porque el dinero que se utiliza al comprar es en realidad un préstamo que otorga la entidad financiera. Con este producto, el banco autoriza a disponer de un monto determinado para pagar bienes y servicios. El comercio recibe el pago, y posteriormente, el banco envía un extracto en el que se detalla el valor de las compras realizadas, la tasa de interés que se aplicará y los cargos adicionales correspondientes (Bancolombia, 2021).
- **Préstamos comerciales:** son préstamos otorgados a empresas para financiar operaciones, expansiones, compra de equipos o inventario, y otras necesidades comerciales. Pueden ser a corto, mediano o largo plazo, y pueden ser garantizados o no garantizados.

Este tipo de préstamo es solicitado por personas naturales o jurídicas para poder financiar los costos del desarrollo de la actividad productiva y económica organizada. Por ejemplo, si una empresa necesita comprar materia prima para realizar sus productos, con un crédito comercial puede financiar esa compra. También está la compra de maquinaria, de mercancía para la venta, o el financiamiento de cuentas por cobrar cuando se hace una venta a plazos. Un aspecto importante de este tipo de crédito es que se debe contar con la certeza de las ganancias. Es decir, para conservar la liquidez, es necesario saber que recibirás dinero de la misma actividad productiva en la que estás invirtiendo. (Scotiabank, 2024, párr.2)

- **Leasing o arrendamiento financiero:** el leasing es una forma de financiación donde una entidad financiera, ya sea un banco o una compañía de financiamiento (conocida como arrendador), adquiere un bien de capital a solicitud de un cliente (llamado arrendatario o locatario). El bien permanece bajo la propiedad de la entidad financiera, pero se le entrega al arrendatario para su uso durante un período determinado, a cambio de pagos periódicos conocidos como canon. Al finalizar el contrato de leasing, el arrendatario tiene la opción de: i) ejercer una opción de compra del bien a un precio previamente acordado, o ii) devolver el bien o renovar el contrato de arrendamiento. Este mecanismo es utilizado tanto para financiar la adquisición de activos fijos mediante leasing financiero, como para

facilitar su uso a través del leasing operativo, aplicándose a equipos, maquinaria, vehículos, inmuebles, entre otros activos productivos (Asobancaria, 2016).

- **Factoring:** en el mercado colombiano, los pagos de facturas suelen realizarse a plazos de 90 días o más, lo que afecta la liquidez de muchas empresas que necesitan fondos con mayor rapidez para cubrir gastos operativos. Para solucionar este problema, existe el factoring, un mecanismo de financiamiento que permite a las empresas vender sus facturas pendientes a una entidad financiera. A cambio, reciben casi de inmediato el valor de las facturas, mientras que el banco asume la tarea de cobrar a los clientes, aplicando una comisión o interés según el riesgo. Esto mejora el flujo de caja sin depender de los largos plazos de pago. Estos productos de financiación permiten a los tomadores de crédito acceder a los recursos necesarios para diversas necesidades, pero también conllevan la obligación de cumplir con los términos y condiciones acordados, incluyendo el reembolso del principal y los intereses asociados. (Bancolombia, 2022)

Microempresas

A nivel nacional, en la ley 590 del 2000 y sus modificaciones posteriores en la ley 905 de 2004 y posteriormente en el Decreto MinCIT No. 957 del 5 de junio de 2019, se establece la clasificación de las empresas según su tamaño y el sector al que pertenecen. Esta clasificación se realiza de acuerdo con las ventas anuales de las compañías y estas se miden en UVTs, medida que para el año 20241 tomó el valor de \$47.065 COP. A continuación, la figura que muestra la clasificación en ventas anuales en millones de COP:

Clasificación de empresas en Colombia según tamaño y naturaleza (cifras en millones de COP)						
Tamaño	Manufactura		Servicios		Comercio	
Microempresa	Hasta \$1109		Hasta \$1553		Hasta \$2107	
Pequeña empresa	\$ 1,109	\$ 9,648	\$ 1,553	\$ 6,210	\$ 2,107	\$ 20,294
Mediana empresa	\$ 9,648	\$ 81,731	\$ 6,210	\$ 22,734	\$ 20,294	\$ 101,693
Grande empresa	Superior a \$81731		Superior a \$22734		Superior a \$101693	

Ilustración 9 Clasificación de empresas en Colombia según tamaño y naturaleza (cifras en millones de COP)

Elaboración propia basada en Bancoldex (2024)

Para efectos de este trabajo, se tendrán en cuenta las microempresas de Colombia, las cuales:

- Venden anualmente hasta 1.109 millones, en el caso de las manufactureras
- Venden anualmente hasta 1.553 millones, en el caso de las empresas de servicios
- Venden anualmente hasta 2.107 millones, en el caso de las empresas de comercio

Clasificación de las entidades financieras

De acuerdo con el decreto ley 663 de 1993, el sistema financiero colombiano está compuesto de la siguiente forma:

a. Establecimientos de crédito (modificado por el artículo 54 de la Ley 454 de 1998)

Tienen como función principal captar en moneda legal recursos del público en depósitos, a la vista o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito. Comprenden las siguientes clases de instituciones financieras: establecimientos bancarios, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda, compañías de financiamiento comercial y cooperativas financieras.

Según el boletín Banca & Economía 2023, edición 1372, el siguiente es el promedio histórico de establecimientos de crédito en Colombia:

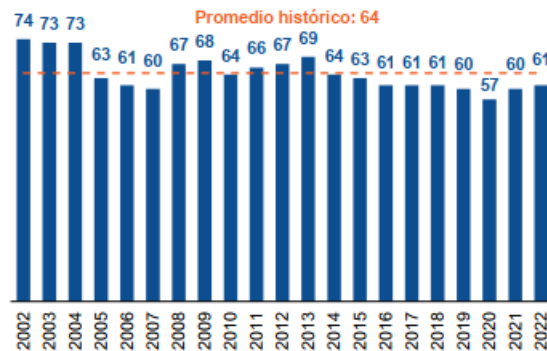


Ilustración 10 Número de entidades crediticias en Colombia

(Asobancaria, 2023)

A continuación, la misma información sobre los establecimientos bancarios:

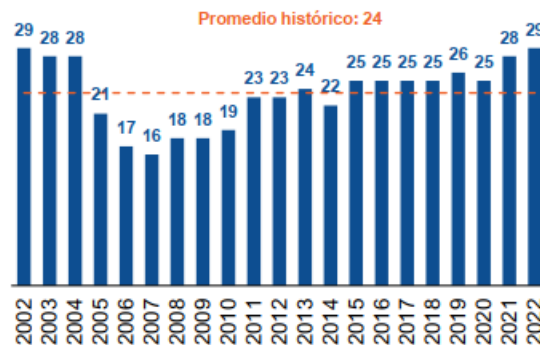


Ilustración 11 Número de establecimientos bancarios en Colombia

(Asobancaria, 2023)

b. Sociedades de servicios financieros (modificado por el artículo 35 de la Ley 1328 de 2009)

Son sociedades de servicios financieros las sociedades fiduciarias, los almacenes generales de depósito, las sociedades administradoras de Fondos de Pensiones y de

cesantías y las sociedades de intermediación cambiaria y de servicios financieros especiales, las cuales tienen por función la realización de las operaciones previstas en el régimen que regula su actividad.

c. Sociedades de capitalización

Son instituciones financieras cuyo objeto consiste en estimular el ahorro mediante la constitución, en cualquier forma, de capitales determinados, a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad de reembolsos anticipados mediante sorteos.

d. Entidades aseguradoras

Son entidades aseguradoras las compañías y cooperativas de seguros y las de reaseguros.

e. Intermediarios de seguros y reaseguros

“Son intermediarios de seguros o reaseguros los corredores, las agencias y los agentes, cuya función consiste en la realización de las actividades contempladas en el presente Estatuto” (Secretaría del Senado de Colombia, 2024, art.5).

Para efectos de este trabajo se analizarán los establecimientos bancarios y el sector Fintech que se definirá posteriormente.

Educación financiera

La educación financiera es el proceso de aprender a manejar el dinero de forma efectiva, al ahorrar, invertir, gastar y planificar el futuro financiero proyectando ciertos objetivos económicos que garanticen la estabilidad. La razón más importante de adquirir educación financiera es que esta permite cambiar el rumbo de la vida de empresas y personas, pues cambia su forma de tomar decisiones, teniendo conocimiento para hacerlo (Díaz, 2024).

De acuerdo con BBVA (2024), en el caso concreto de los emprendedores, la educación financiera les permite tener mayor consciencia de los riesgos y las oportunidades financieras que las que cuentan, tomando decisiones más informadas. Esto en concreto repercute en:

- La toma de decisiones más informadas
- La mejor delimitación de los presupuestos
- El perfeccionamiento de las habilidades de negociación
- La eficiencia económica

Fintech

De acuerdo con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (2023), la palabra “Fintech” proviene de la combinación de las palabras en inglés “Finance” y “Technology” haciendo referencia a todas las actividades que impliquen el empleo de la innovación y los

desarrollos tecnológicos para el diseño, oferta y prestación de productos y servicios financieros.

Pueden desarrollar este tipo de actividades, entidades financieras ya establecidas o empresas nuevas. Es común que las Fintech colaboren con entidades financieras tradicionales o incluso sean adquiridas por ellas.

A continuación, una clasificación de las Fintech:

- **Asesoramiento y gestión patrimonial:** asesoran de forma automatizada a los clientes en sus decisiones de inversión y ejecutan las mismas en caso de ser aprobadas. Un ejemplo muy común en esta clasificación es el social trading.
- **Finanzas personales:** ofrecen a los consumidores la posibilidad de manejar de forma unificada sus finanzas personales y de comparar diferentes productos financieros.
- **Financiación alternativa:** en esta categoría están incluidos los préstamos rápidos online de pequeños importes concedidos a través de diferentes plataformas o incluso la financiación participativa como puede ser el crowdfunding¹, el crowdlending² o el crowdequity³.
- **Servicios de pago:** mediante dispositivos móviles o electrónicos como pueden ser las billeteras digitales.
- **Big data:** todas aquellas compañías que generan valor mediante la construcción de modelos de machine learning, la analítica avanzada o incluso la utilización de técnicas de inteligencia artificial.
- **Identificación online de clientes:** son empresas que proporcionan tecnología para la identificación y validación de identidad a través de medios como la biometría o el reconocimiento facial o dactilar.
- **Criptoactivos:** se trata de la representación de activos, registrados de forma digital apoyados en la criptografía y en las tecnologías de registros distribuidos como el blockchain (cadenas de bloques). Entre estos se encuentran las criptomonedas.

Se evidencia que, en el sector financiero tradicional en Colombia, están naciendo en los últimos años múltiples “Fintech” (en la actualidad existen alrededor de 322 Fintech) que

¹ “El crowdfunding o micro mecenazgo es una forma de financiación que consiste en utilizar el capital de numerosos individuos a través de pequeñas aportaciones.” (Sevilla Arias, 2020)

² “El crowdlending es un mecanismo de financiación colectiva por el que pequeños inversores prestan su dinero a una empresa con el objetivo de recuperar la inversión en un futuro sumada al pago de unos intereses.” (Herández Cuellar, 2020)

³ “El crowdequity es una forma de financiación colectiva con la que cualquier persona puede convertirse en inversor de una empresa. En esta modalidad, las compañías no pagan intereses y el inversor obtiene beneficios dependiendo del éxito o fracaso de la empresa.” (Mapfre, 2022)

tienen como objetivo la transformación del sistema, generando una mayor inclusión y escalabilidad.

Además, en el sistema empresarial, compuesto en su mayoría por pymes, más del 90% a nivel nacional, se identifica la diversidad de productos financieros que puedan dar fundamentos a la supervivencia y evolución de los microempresarios.

Para efectos de este trabajo nos centraremos en Fintech que apoyen la financiación alternativa o el asesoramiento en la gestión patrimonial.

Valle de Aburrá

De acuerdo con la Gobernación de Antioquia (2023),

el Valle de Aburrá, cuenca natural del Río Medellín, subregión ubicada en el centro sur del departamento de Antioquia, Colombia, en medio de la Cordillera Central de los Andes (...) El valle tiene una longitud aproximada de 60 kilómetros y una amplitud variable (en promedio 30 kilómetros, pero puede llegar en algunas zonas hasta 90). Está enmarcado en una topografía irregular de entre 1.300 y 2.800 metros sobre el nivel del mar. (párr.12)

Los municipios que lo conforman son, de norte a sur: Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas.

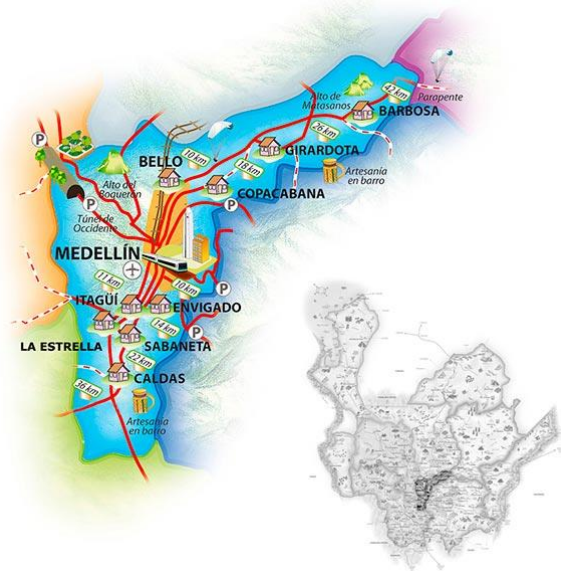


Ilustración 12 Representación gráfica del Valle de Aburrá y sus municipios

La población del Valle de la Aburrá es de casi 4 millones, el 60 % de la población de Antioquia y la cantidad de microempresas que habitan allí es de unas 142.000, representando un 92.8% del total del stock, según la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

Para efectos de este trabajo, se revisará la realidad de todo el Valle de Aburrá y el tejido empresarial de microempresas ubicado allí, al igual que los oferentes.

Diagnóstico

Es el proceso que ayuda a ampliar el conocimiento existente sobre una situación a través del análisis de datos y la recolección de información. Normalmente puede revelar las causas de los desafíos o problemas estudiados y posibles soluciones a los mismos.

El diagnóstico por lo general permite determinar la relación entre diferentes actores, diseñar estrategias y conocer mejor la realidad dentro de un sistema (UNICEF, 2024).

Tipos de diagnóstico

- ***Diagnóstico exploratorio:*** es usado para recopilar información preliminar sobre un problema. Usualmente es usado cuando un problema no es aún muy bien comprendido y se realiza con el fin de comprenderlo mejor (Testbook, 2023).
- ***Diagnóstico confirmatorio:*** tiene el objetivo de comprobar la hipótesis desarrollada durante el diagnóstico exploratorio, se utiliza más frecuentemente cuando el problema se ha comprendido mucho mejor (Testbook, 2023).

Para efectos de este trabajo se realizó un diagnóstico exploratorio que sirvió como insumo fundamental para comprender cómo está siendo el acceso y uso de los productos financieros por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá y para entender cómo se podría contribuir a su inclusión financiera.

Superintendencia financiera

La Superintendencia Financiera de Colombia desempeña un papel crucial en la inclusión financiera de los microempresarios, ya que es la entidad encargada de regular, supervisar y promover la estabilidad y transparencia del sistema financiero en el país. En el marco de este trabajo, su rol es fundamental para garantizar que las políticas de inclusión financiera lleguen de manera efectiva a este sector, que representa una parte importante del tejido productivo de Colombia.

La Superintendencia Financiera de Colombia “es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio” (Superintendencia financiera de Colombia, 2024, párr.1), cuya función principal es “ejercer (...) la inspección, vigilancia y control sobre las personas y entidades que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras, o relacionadas con el manejo, inversión o aprovechamiento de recursos captados del público” (Superintendencia financiera de Colombia, 2024, párr.9).

A través de esta supervisión, la Superintendencia busca preservar la estabilidad, seguridad y confianza en el sistema financiero colombiano

El propósito principal de la Superintendencia Financiera de Colombia es asegurar el adecuado funcionamiento del sistema financiero en el país, fomentando su estabilidad y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía. También tiene como misión impulsar el desarrollo del mercado de valores en Colombia, al mismo tiempo que protege los derechos de inversionistas, ahorradores y asegurados. Para ello, garantiza que todas las actividades dentro del sistema financiero se lleven a cabo con transparencia y equidad, siguiendo las normativas vigentes.

Entre sus funciones principales, la Superintendencia se encarga de:

- Supervisar las actividades financieras, bursátiles y aseguradoras, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes.
- Promover y organizar el mercado de valores en Colombia.
- Proteger los intereses de los inversionistas, ahorradores y asegurados.
- “Aplicar las disposiciones contenidas en el Decreto 2739 de 1991, el Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), la Ley 964 de 2005, y demás normas modificatorias o complementarias.” (Superintendencia financiera de Colombia, 2024)
- Cumplir con las funciones delegadas por el presidente de la República en el marco de su competencia.
- Con estas atribuciones, la Superintendencia Financiera desempeña un papel clave en la regulación y supervisión del sistema financiero, asegurando su funcionamiento adecuado y la protección de los recursos del público.

DEFINICIONES METODOLÓGICAS CLAVE

Objetivo y Metodología	Descripción	Fuente
Tendencias entorno y sector Herramienta: PESTEL	Inicialmente conocido como análisis PEST permite analizar los aspectos que no dependen directamente de la empresa, sino del contexto en el cual esta se desenvuelve, haciendo un abordaje desde 6 diferentes perspectivas (Política, Económica, Sociocultural, Tecnológica, Ecológica y Legal).	(Peiró-Signes, 2017)
Estudio de mercado Herramienta: 5P's	Originalmente conocidas como las 4P's del Marketing Mix, esta herramienta ha evolucionado con el tiempo incluyendo otras "P" según las necesidades de mercadeo. Se utiliza para describir y	

	<p>analizar las principales variables de un mercado, en este caso (Producto, Promoción, Precio, Plaza) y en una variación introducida en los años 70's; incluiremos "Personas".</p> <p>Esta metodología permite entender los diferentes aspectos que intervienen en la oferta de un producto financiero y su relación en el mercado, centrándose en cinco elementos clave: Producto, Precio, Plaza, Promoción y Personas. Adoptar este enfoque desde una perspectiva académica permite un análisis integral y estructurado, que nos permite llegar a un diagnóstico muy valioso.</p> <p>1. Producto el análisis del producto implica examinar las características y beneficios de los productos financieros ofrecidos, como créditos, CDT, cuentas de ahorro. En este contexto, es esencial entender qué características diferencian a estos productos de la competencia, así como cómo se adaptan a las necesidades del segmento de mercado objetivo.</p> <p>2. Precio El precio se refiere al costo que tiene el cliente al utilizar los productos financieros, y en este caso, es fundamental analizar las tasas de interés, comisiones, cargos adicionales y las condiciones de acceso al crédito. Las entidades financieras fijan precios basándose en varios factores como la percepción de riesgo, las políticas de crédito y las regulaciones.</p> <p>3. Plaza La plaza en la metodología de las 5P se refiere al canal de distribución a través del cual los productos financieros llegan al cliente. El acceso a los productos financieros depende de cómo las entidades los ofrecen y cómo estos llegan</p>	<p>(McCarthy, 1960)</p>
--	--	-------------------------

	<p>a sus usuarios, para efectos de este trabajo son los números de oficinas y de corresponsales bancarios.</p> <p>4. Promoción La promoción hace referencia a las estrategias de comunicación utilizadas por las entidades financieras para dar a conocer sus productos y atraer a clientes potenciales. En el análisis de la promoción, es importante identificar cómo las instituciones financieras posicionan sus productos y cómo se comunican con sus clientes entre los modelos virtuales y presenciales.</p> <p>5. Personas El factor personas se refiere a clientes que utilizan los productos. En esta sección, se examina como se personalizan las interacciones con los clientes en los tamaños de las empresas que atienden.</p>	
<p>Herramienta: 5 porqué.</p> <p>Identificar la causa raíz de un problema al hacer la pregunta "¿Por qué?" hasta cinco veces porques</p>	<p>El método de los 5 Porqués fue desarrollado por Sakichi Toyoda, fundador de Toyota Industries, como parte del enfoque de manufactura Lean. Este método busca identificar la causa raíz de un problema mediante la pregunta repetida de "¿Por qué?" hasta cinco veces, con el fin de profundizar en las causas subyacentes del problema.</p>	(Ohno, 1988)
<p>Herramienta datos, verbatims e insights</p>	<p>La metodología de datos, verbatims e insights permite entender el planteamiento de un problema de forma estructurada. Se realiza de la siguiente forma:</p> <p>Datos: son la información objetiva recolectada durante la investigación. Pueden ser cuantitativos o cualitativos.</p>	(Gaviria, 2024)

	<p>En este caso específico en los cuestionarios realizados a los microempresarios.</p> <p>Verbatims: son las palabras que literalmente se obtuvieron durante una conversación. Se traducen como pinceladas de realidad. Para el caso de esta investigación, fueron el resultado de los encuentros conversacionales sostenidas con los microempresarios y el exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>Insights: son la interpretación o conclusión realizada a partir de los datos recopilados y los verbatims.</p>	
Nubes de palabras	<p>Es una herramienta que también se conoce como nube de tags o de etiquetas. Su función principal es ser una representación gráfica que resalte en tamaños y colores las palabras más usadas en un texto. Para este caso específico, las nubes de palabras se usaron para representar las palabras más comúnmente utilizadas dentro de los encuentros conversacionales (asociados a los verbatims) y los insights provenientes de ellos.</p>	(Digital Cubik, 2024)
Encuentros conversacionales	<p>Es una metodología utilizada para facilitar el intercambio de ideas entre los participantes y generar conocimiento colectivo. Esto se realiza a través de diálogo, escucha activa y participación. En el caso de este estudio en particular, se realizó con nueve microempresarios posterior a que respondieran los cuestionarios enviados.</p>	(Sampaio Sanches, Ribeiro, & Rafael, 2022)
Entrevistas semiestructuradas	<p>“Es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las</p>	(Corbetta, 2003)

	palabras del entrevistado y con sus formas de sentir. Intenta hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro”	
--	--	--

Tabla 5 Definiciones metodológicas clave

DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección, se explica el enfoque metodológico de la investigación, bien sea cuantitativo o cualitativo.

La metodología utilizada para el presente diagnóstico se basa en un marco de la investigación cualitativa, este enfoque según Jiménez, Gómez y Flores (1996):

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. (p.32)

Esta metodología cualitativa que busca analizar el acceso y uso de productos financieros por parte de los microempresarios en el Valle de Aburrá para contribuir a su inclusión financiera se dividió en cuatro fases fundamentales en el proceso de investigación e involucró a diferentes actores.

Los siguientes fueron los actores involucrados:

- Nueve microempresarios del Valle de Aburrá de diferentes actividades económicas.
- Catorce entidades financieras (incluyendo entidades bancarias y Fintech)
- Un exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia

A continuación, se enumeran y describen cada una de las fases de la investigación:

ETAPA 1: PREPARATORIA

1.1 Microempresarios: se identificaron las posibles barreras de acceso y uso de productos financieros por parte de los microempresarios del Valle de Aburrá. Con estos supuestos, se diseñó un cuestionario para aplicar a propietarios de microempresas. Encontrar el cuestionario en el Anexo 01.

1.2 Entidades financieras y Fintech: se identificaron y seleccionaron las entidades que iban a ser objeto de análisis y se diseñó una plantilla para recopilar información de sus sitios web. Encontrar la plantilla en el Anexo 02. Además, se diseñó un cuestionario para aplicar a los gerentes de marcas líderes que trabajaran allí. Encontrar la plantilla en el Anexo 03.

1.3 Exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia: se desarrolla un listado de preguntas para una entrevista semiestructurada. Encontrar la plantilla en el Anexo 04.

ETAPA 2: TRABAJO DE CAMPO

En esta etapa se recolectaron todos los datos por parte de los involucrados planteados en la etapa anterior.

2.1 Microempresarios: se aplicó el cuestionario del Anexo 01 a nueve microempresarios y después se tuvieron encuentros conversacionales para profundizar sobre los mismos.

2.2 Entidades financieras y Fintech: se seleccionaron catorce entidades y se recopiló la información que tenían disponible a través de la plantilla del Anexo 02. Adicionalmente, con la plantilla del Anexo 03, se tuvo un encuentro conversacional con un gerente de una entidad bancaria líder de la región que pidió permanecer en el anonimato.

2.3 Exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia: se desarrolló una entrevista semiestructurada guiada por las preguntas planteadas en la plantilla del Anexo 04.

ETAPA 3: ANALÍTICA

En esta etapa se analizaron los resultados de la etapa precedente bajo diferentes metodologías y se evidenciaron algunos hallazgos clave para las conclusiones y recomendaciones.

3.1 Microempresarios: se utilizó la metodología de datos, verbatims e insights y las nubes de palabras para sintetizar y categorizar la información recopilada de los cuestionarios y los encuentros conversacionales.

3.2 Entidades financieras y Fintech: se analizó la información recopilada de las catorce entidades financieras y Fintech mediante la metodología de las 5P y los 5 porqués.

3.3 Exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia: se utilizó la metodología de datos, verbatims e insights.

ETAPA 4: INFORMATIVA

Divulgación de conclusiones y recomendaciones relevantes para contribuir a la inclusión financiera en un marco de acceso y uso de los microempresarios del Valle de Aburrá.

DESARROLLO DEL TRABAJO

Para hablar del desarrollo del trabajo, se abordara en relación a cada uno de los involucrados participantes en el mismo.

MICROEMPRESARIOS

A continuación, algunos datos que ayudan a entender mejor el perfil de dichos microempresarios:

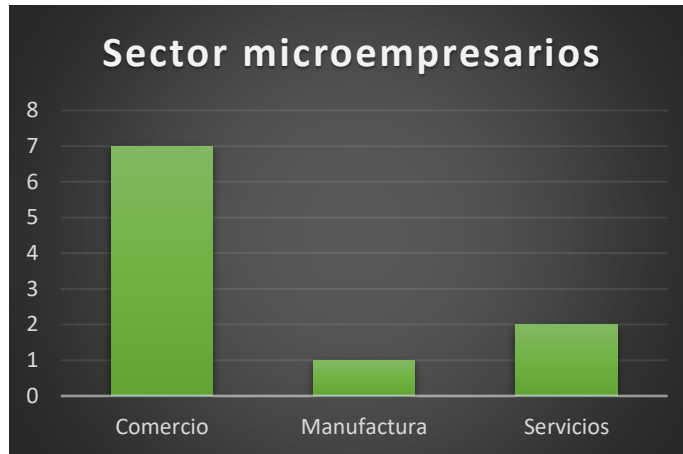


Ilustración 13 Sector de los microempresarios a quienes se les aplicó el cuestionario

La mayoría de ellos del sector comercio. Esto habla de este sector como uno bastante representativo como sucede también en el país donde el comercio ocupa el segundo rubro en cantidad de empresas (casi un 20% del total).

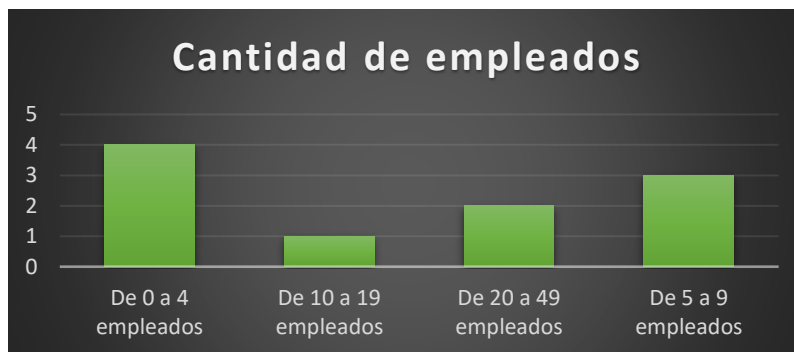


Ilustración 14 Cantidad de empleados de cada uno de los microempresarios a quienes se les aplicó el cuestionario

La mayoría de los microempresarios a quienes se les aplicó el cuestionario (hasta el 70%) tienen de 0 a 9 empleados.

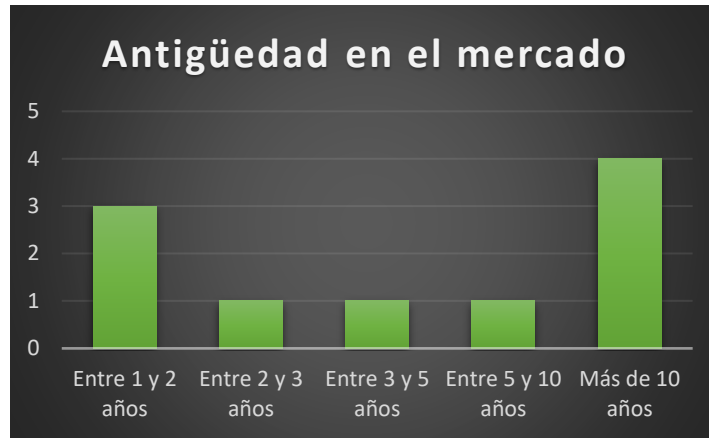


Ilustración 15 Antigüedad en el mercado de cada una de las microempresas a quienes se les aplicó el cuestionario

La mayoría de los microempresarios tienen empresas con más de 2 años (el 70% de ellos).

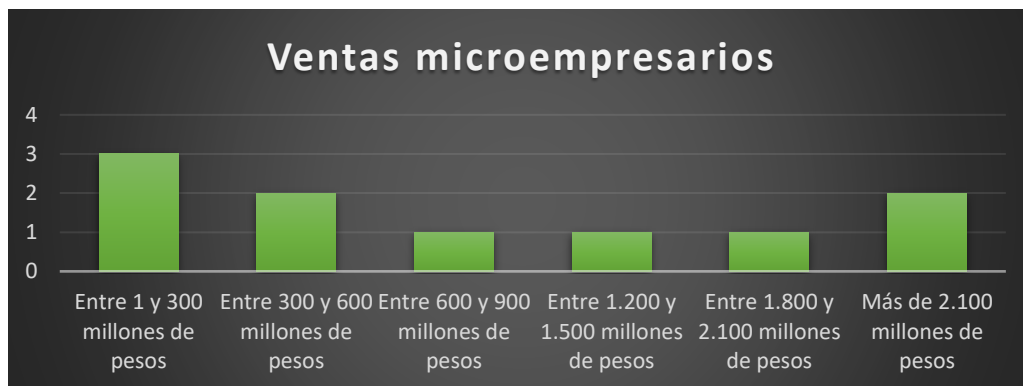


Ilustración 16 Ventas promedio de cada una de las microempresas a quienes se les aplicó el cuestionario

Las ventas de la mayoría de los microempresarios (el 70% de ellos) es menor a 1.500 millones de pesos.

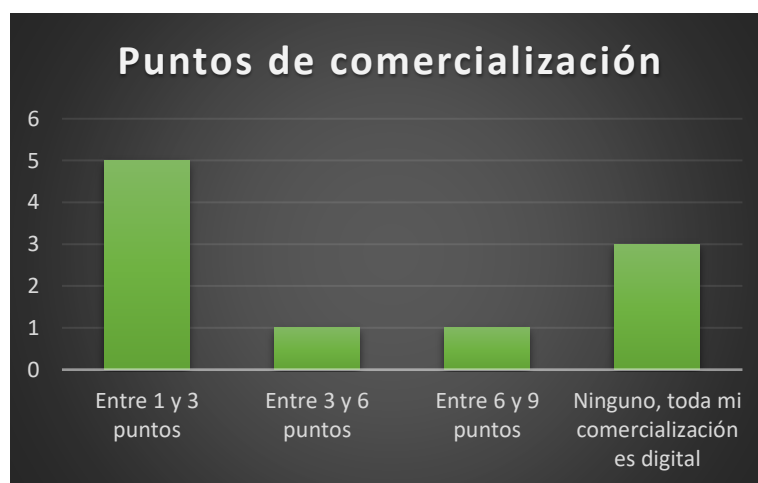


Ilustración 17 Puntos de comercialización de cada una de las microempresas a quienes se les aplicó el cuestionario

La mayoría de los microempresarios o comercializa digitalmente o tiene máximo 3 puntos de comercialización física (hasta un 80% de los encuestados).

En conclusión, se encontró dentro de los microempresarios a quienes se les aplicó el cuestionario:

- Se contaba con una mezcla heterogénea del nivel de educación de los microempresarios
- Todos los participantes tenían su negocio registrado en la cámara de comercio
- El 80% de ellos se encontraban en la zona urbana del área metropolitana
- El 70% de los microempresarios comercializa digitalmente en el Valle de Aburrá

Además de caracterizar a los microempresarios, su tipo de negocio y su naturaleza, se pudo entrar más en el detalle de sus respuestas durante los encuentros conversacionales y se encontró que todas se podrían enmarcar en las siguientes categorías:

- Su percepción del sistema financiero y sus propuestas de transformación
- Su educación financiera
- Las barreras de acceso que encuentran frente al sistema financiero
- Como gestionan financieramente sus empresas
- El uso y acceso de los productos financieros (productos de ahorro, crédito e inversión)

ENTIDADES FINANCIERAS Y FINTECH

Se seleccionaron diferentes entidades financieras y Fintech a continuación mencionadas, de ellas se presenta una breve descripción y sus servicios ofrecidos.



Bancolombia es un grupo financiero líder con más de 146 años de trayectoria, que ha sabido adaptarse y evolucionar para enfrentar los desafíos de un entorno en constante transformación. Sus acciones están guiadas por principios fundamentales de ética e integridad, con el propósito de promover un desarrollo económico sostenible que contribuya al bienestar de toda la sociedad (Grupo Bancolombia, 2023).

Como una organización en crecimiento y rentable, Bancolombia cuenta con casi 30,000 colaboradores y presencia en varios países de la región, incluyendo Colombia, Panamá, Guatemala y El Salvador. Hace 25 años, la entidad marcó un hito al convertirse en el primer banco colombiano en cotizar en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), reafirmando su posición en los mercados internacionales (Grupo Bancolombia, 2023).

Ofrecen acceso a una amplia gama de soluciones financieras y no financieras dirigidas a personas, emprendedores, pequeñas y medianas empresas (pymes), grandes corporaciones e instituciones. Además, invierten en iniciativas que buscan generar transformaciones positivas en la sociedad, como proyectos educativos, de emprendimiento y de cuidado ambiental. Su solidez les permite un acceso constante a fondos en los mercados de capitales locales e internacionales, lo que fortalece su capacidad para impulsar el crecimiento y el desarrollo en cada una de las comunidades que atienden. (Grupo Bancolombia, 2023)

La extensa red de oficinas y corresponsales facilita el acceso a sus servicios.

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuenta con varias modalidades de ahorro, como las cuentas de ahorro con beneficios como tasas de interés competitivas y facilidad de acceso a través de una amplia red de oficinas y corresponsales, tarjetas débito y diversidad de cuentas que permiten el ahorro.
- **Crédito:** Créditos de consumo, microcréditos, y líneas de crédito específicas para microempresarios.
- **Inversión:** Fondos de inversión, certificados de depósito a término (CDTs) y productos de inversión personalizados (Grupo Bancolombia, 2023).



De acuerdo con Davivienda (2021), durante más de cuatro décadas, han sido protagonistas en la construcción de Colombia y se han consolidado como un referente clave en el sector financiero del país. Forman parte del Grupo Empresarial Bolívar, una organización con más de 80 años de historia, que ha acompañado a personas, familias y empresas en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Son ampliamente reconocidos por su distintivo manejo de la imagen a través de estrategias de comunicación, lo que los ha posicionado como una de las cinco marcas más valiosas del país y como el banco con mayor recordación publicitaria en Colombia.

Su portafolio integral de productos y servicios está diseñado para satisfacer las necesidades de diversos sectores, incluyendo personas, empresas, el sector rural, así como los rubros de minería y energía. Se caracterizan por su constante innovación y por ofrecer soluciones exclusivas para cada segmento de mercado.

Cuentan con un equipo de cerca de 17.300 personas y más de 24,2 millones de clientes en toda Latinoamérica. Su red de operaciones incluye más de 660 oficinas y más de 2.830 cajeros automáticos. Además de su presencia en Colombia, también operan en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Miami, en los Estados Unidos, lo que les permite tener un alcance regional significativo.

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro con beneficios adicionales y programas de ahorro planificado.
- **Crédito:** Ofrece créditos de consumo, microcréditos y financiamiento para pequeñas empresas.
- **Inversión:** Productos de inversión como fondos de inversión colectivos y CDTs.



Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. (BBVA), un grupo financiero global fundado en 1857, con una visión centrada en el cliente. BBVA ocupa una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera en México y cuenta con franquicias destacadas en América del Sur. Además, es el principal accionista de Garanti BBVA en Turquía y posee un importante negocio en banca de inversión, transacciones y mercados de capitales en Estados Unidos (BBVA, 2024).

En Colombia, BBVA tiene una trayectoria de más de 50 años, consolidándose como una entidad comprometida con el desarrollo económico y social del país. Con presencia en más de 122 municipios a lo largo del territorio nacional, BBVA Colombia opera a través de una extensa red de 390 sucursales, 1.300 cajeros automáticos y más de 7.136 corresponsales bancarios, lo que le permite ofrecer servicios financieros de manera accesible y eficiente a una gran parte de la población (BBVA, 2024).

BBVA Colombia se distingue por ser una entidad ágil y moderna, reconocida por su constante vocación de liderazgo e innovación, lo que le ha permitido mantenerse en los primeros lugares del sector financiero colombiano, adaptándose a los desafíos del mercado y ofreciendo soluciones que responden a las necesidades de sus clientes (BBVA, 2024).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Diversas opciones de cuentas de ahorro con tasas competitivas.
- **Crédito:** Créditos de consumo y microcréditos, con atención específica a microempresarios.
- **Inversión:** Productos de inversión que incluyen fondos y CDTs.



El Banco de Bogotá, parte del Grupo Aval, el conglomerado financiero más grande de Colombia ha consolidado su posición como una entidad clave en el sector financiero del país. Con una red de 1.477 oficinas, 3.375 cajeros automáticos y 10.093 corresponsales bancarios, el banco ofrece a sus clientes, tanto en Colombia como en el exterior, una amplia gama de servicios financieros (Banco de Bogotá, 2023).

Desde su fundación el 15 de noviembre de 1870, como la primera institución financiera del país, el Banco de Bogotá ha sido un pilar del desarrollo económico nacional, acompañando a empresarios y promoviendo el crecimiento de sus negocios. A lo largo de su historia, ha sido un aliado estratégico en la financiación de grandes obras que impulsan el desarrollo de Colombia, contribuyendo activamente al progreso del país (Banco de Bogotá, 2023).

La expansión del Banco de Bogotá ha traspasado fronteras, apoyando a sus clientes en 12 países, incluyendo Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala, México, Estados Unidos, Bahamas, Islas Caimán y Nassau. Con 145 años de trayectoria, la entidad ha facilitado servicios financieros tanto a nivel nacional como internacional, permitiendo a sus clientes realizar transacciones como pagos, transferencias, retiros en efectivo, depósitos y recargas de celular de manera eficiente y accesible (Banco de Bogotá, 2023).

En respuesta a la evolución de las tecnologías y su impacto en el sistema financiero, el Banco de Bogotá ha implementado servicios innovadores de Banca Móvil, diseñados para ofrecer soluciones ágiles y fomentar la inclusión financiera. Esto ha permitido facilitar el acceso a la banca para una mayor cantidad de personas, contribuyendo a la bancarización en el país (Banco de Bogotá, 2023).

En estos 145 años, nuestro objetivo ha sido generar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y promover oportunidades de desarrollo económico y social. Seguimos fortaleciendo nuestro modelo de Banca Universal, interpretando las expectativas y prioridades de cada uno de los segmentos que atendemos para continuar ofreciendo soluciones financieras adaptadas a las necesidades de nuestros clientes,

afirmó Alejandro Figueroa Jaramillo, presidente del Banco de Bogotá.

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro con beneficios como bajas comisiones y fácil acceso.
- **Crédito:** Ofrece una amplia gama de créditos de consumo y microcréditos.
- **Inversión:** Productos de inversión diversificados.



El Banco AV Villas tiene como objeto social la realización de todas las operaciones legalmente permitidas a los bancos comerciales, cumpliendo con los requisitos, restricciones y limitaciones establecidas por la legislación vigente. Su accionista mayoritario es el Grupo Aval Acciones y Valores S.A., lo que lo convierte en parte de uno de los conglomerados financieros más importantes de Colombia (AV Villas, 2023).

Desde el año 2002, la entidad ha experimentado una significativa transformación en diversas áreas de su actividad, consolidando su perfil bancario mediante el lanzamiento de una amplia gama de productos financieros. Entre estos se incluyen cuentas corrientes, operaciones en divisas, créditos de consumo, de libre inversión, de tesorería y empresariales. A ello se suman sus tradicionales líneas de productos de ahorro, como cuentas de depósito y certificados de depósito a término (CDT), así como los créditos hipotecarios tanto para individuos como para constructores. Además, el Banco ha desarrollado canales electrónicos eficientes y seguros, como Audiovillas, Internet, cajeros automáticos, Pin Pad y puntos de pago, que brindan a sus clientes mayor comodidad y agilidad en sus operaciones (AV Villas, 2023).

Actualmente, el Banco AV Villas se encuentra en una etapa de consolidación y crecimiento, orientada a cumplir sus objetivos estratégicos. Para lograrlo, cuenta con una red de oficinas competitiva, una fuerza de ventas bien capacitada, acceso a tecnología de vanguardia y un soporte administrativo eficiente. La filosofía que guía sus actividades se basa en una serie de principios compartidos y promovidos por todos sus colaboradores, que reflejan el compromiso de la entidad con la innovación y la excelencia en el servicio (AV Villas, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Ofrece cuentas de ahorro con beneficios adicionales.
- **Crédito:** Créditos de consumo y microcréditos.
- **Inversión:** CDTs y otros productos de inversión.



Bancamía es el primer banco de microfinanzas fundado en Colombia, el 14 de octubre de 2008, fruto de la unión entre la Corporación Mundial de la Mujer Colombia, la Corporación Mundial de la Mujer Medellín y la Fundación Microfinanzas BBVA. Su misión es apoyar el desarrollo productivo de emprendedores en situación de vulnerabilidad, ofreciendo productos y servicios financieros diseñados específicamente para atender sus necesidades y adaptados a su realidad (Bancamía, 2021).

Bancamía trabaja para promover la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las mujeres, al tiempo que contribuye a la disminución de las desigualdades y la reducción de la pobreza. La entidad facilita el progreso de las microempresas, que constituyen la mayor fuerza productiva del país, mediante soluciones financieras que impulsan su crecimiento (Bancamía, 2021).

Como parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, Bancamía implementa un modelo llamado 'Finanzas Productivas', que se basa en ofrecer servicios financieros, capacitación y acompañamiento integral. Este enfoque busca que las personas en situación de vulnerabilidad progresen y mejoren sus condiciones de vida a través de los excedentes que generan sus actividades productivas (Bancamía, 2021).

El compromiso de Bancamía y la Fundación Microfinanzas BBVA es brindar herramientas que fomenten el crecimiento económico de los microempresarios y promuevan el desarrollo sostenible, impactando positivamente en las comunidades más vulnerables (Bancamía, 2021).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro diseñadas específicamente para microempresarios.
- **Crédito:** Microcréditos y créditos de consumo con condiciones favorables.
- **Inversión:** Productos de inversión orientados a pequeños ahorristas.



El Banco de Occidente, parte del Grupo Aval Acciones y Valores, fue fundado en Cali en 1965 y, desde entonces, ha mantenido un firme compromiso con el desarrollo de Colombia. A lo largo de su trayectoria, el banco ha respondido a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas, consolidándose como una institución financiera sólida y confiable (Banco de occidente, 2023).

Actualmente, el Banco de Occidente cuenta con una red de más de 175 oficinas, 18 credi-centros y más de 3.093 cajeros automáticos en todo el territorio colombiano. Además, tiene presencia internacional a través de sus filiales en Panamá y Barbados. En esta sección, puedes conocer más sobre nuestra historia, propósito, los ejes de transformación que guían nuestra evolución, y los valores que definen nuestra operación (Banco de occidente, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Diversas opciones de cuentas de ahorro.
- **Crédito:** Ofrece créditos de consumo y microcréditos.
- **Inversión:** Fondos de inversión y CDTs.



Mibanco en Colombia es una institución financiera supervisada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que surgió tras la fusión por absorción de Encumbra (Edyficar S.A.S.) por parte de Bancompartir (Bancompartir S.A.). Atenderá a más de 492 mil clientes a través de sus 111 oficinas en todo el país. Su modelo operativo está centrado en ofrecer soluciones de financiamiento y ahorro a través de créditos microempresariales, agropecuarios, para remodelación, vehículos, libre inversión y vivienda, entre otros. Mibanco se enfoca en impulsar el desarrollo social, brindando atención y acompañamiento a los micro y pequeños empresarios colombianos y sus familias para fomentar su progreso y mejorar su calidad de vida (MiBanco, 2023).

En Perú, Mibanco es la entidad financiera líder en microfinanzas en América Latina y el segundo actor más relevante a nivel mundial. Con más de 22 años de experiencia, trabaja con el objetivo de transformar la vida de las personas, promoviendo su inclusión financiera y progreso. Actualmente, cuenta con una cartera de colocaciones de 3.000 millones de dólares, cerca de 1.5 millones de clientes y más de 300 puntos de atención en todo el país (MiBanco, 2023).

Credicorp, por su parte, es un holding de servicios financieros líder en Perú y uno de los principales en la región, con presencia en Bolivia, Chile y Colombia. Su portafolio de servicios está organizado en cuatro líneas de negocio: Banca Universal, a través del Banco de Crédito del Perú (BCP) y el Banco de Crédito de Bolivia; Microfinanzas, a través de Mibanco en Perú y Colombia, y Si, Vamos Juntos en Bolivia; Seguros y Fondos de Pensiones, por medio del Grupo Pacífico y Prima AFP; y Banca de Inversión y Gestión de Patrimonios, mediante Credicorp Capital, Ultraserfinco (Colombia), y Atlantic Security Bank. Además, a través de Krealo, su brazo innovador, Credicorp invierte y gestiona fintechs en la región (MiBanco, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro específicas para microempresarios.
- **Crédito:** Microcréditos y créditos de consumo.
- **Inversión:** Productos de inversión adaptados a pequeños inversionistas.



A finales de los años 70, en Estados Unidos, se fundó el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer), una iniciativa que surgió en 1975 durante la primera conferencia de Naciones Unidas sobre la mujer. Su misión era crear una entidad que promoviera la participación de las mujeres empresarias en la economía local, facilitándoles el acceso a financiamiento, información y mercados (Mundo mujer: el banco de la comunidad, 2023).

Siguiendo esta filosofía, en 1985 nació en Popayán, capital del departamento del Cauca, la Fundación Mundo Mujer, una Organización No Gubernamental (ONG). Con el tiempo, la fundación se consolidó como una de las entidades de microcrédito con mayor impacto económico y social en la región y en el país (Mundo mujer: el banco de la comunidad, 2023).

Con 29 años de experiencia en el mercado, la Fundación Mundo Mujer ha atendido a comunidades de los estratos uno, dos y tres de Colombia, brindando microcréditos de

manera rápida, sencilla y personalizada. Su objetivo ha sido fomentar la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, la autoestima y la independencia de las mujeres. Con la visión de ampliar su oferta de productos y servicios financieros a la comunidad, la fundación decidió evolucionar hacia la banca (Mundo mujer: el banco de la comunidad, 2023).

Así, el 18 de diciembre de 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia otorgó a la entidad la autorización para operar como banco, y en febrero de 2015 abrió sus puertas como Mundo Mujer: El Banco de la Comunidad (Mundo mujer: el banco de la comunidad, 2023).

Conservando su esencia y su metodología de trabajo, Mundo Mujer sigue enfocada en el microcrédito y el ahorro, trabajando con gran responsabilidad para apoyar el crecimiento y mejorar la calidad de vida de miles de colombianos, ofreciendo una alternativa financiera que hace realidad los sueños de sus clientes (Mundo mujer: el banco de la comunidad, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro al principio muy orientadas a mujeres microempresarias.
- **Crédito:** Microcréditos con condiciones favorables (plazos, accesibilidad, diversidad de portafolio, entre otros).
- **Inversión:** Programas de inversión para mujeres emprendedoras.



Finkargo es una plataforma pionera en América Latina, dedicada al financiamiento de operaciones de comercio exterior, con el objetivo de cerrar las brechas que existen en este sector y apoyar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (pymes), consideradas el motor económico de la región. Desde su creación, Finkargo se ha enfocado en ofrecer soluciones financieras innovadoras que facilitan el acceso al capital y optimizan las operaciones de comercio exterior (Finkargo, 2023).

En marzo de 2021, Finkargo logró captar USD \$7,5 millones en capital semilla, lo que permitió impulsar el crecimiento de las pymes mediante el financiamiento de sus operaciones internacionales. En julio del mismo año, la empresa inició sus actividades en México, expandiendo su alcance a nivel regional. Para noviembre, recibió una segunda

ronda de inversión por USD \$75 millones, lo que le permitió financiar mercancías por un valor total de USD \$100 millones, beneficiando a más de 140 clientes (Finkargo, 2023).

En marzo de 2023, Finkargo lanzó Protege, un nuevo producto destinado a asegurar la mercancía en todas las etapas del proceso de importación, ofreciendo mayor tranquilidad a los empresarios. En septiembre del mismo año, la empresa superó los USD \$200 millones en mercancía financiada, atendiendo a más de 240 clientes y consolidándose como un aliado estratégico para las pymes en el comercio exterior (Finkargo, 2023).

A lo largo de su trayectoria, Finkargo ha demostrado su compromiso con el desarrollo económico de la región al ofrecer soluciones financieras que facilitan el acceso al financiamiento, promueven la inclusión financiera y apoyan la expansión internacional de las pymes en América Latina (Finkargo, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta Fintech

- **Ahorro:** No aplica directamente.
- **Crédito:** Plataforma de financiamiento para importaciones y soluciones de crédito.
- **Inversión:** No aplica directamente.



Álaga es una fintech innovadora que forma parte del Grupo Carvajal, un conglomerado empresarial con una sólida trayectoria en Colombia y América Latina. Esta fintech surge como una respuesta a la necesidad urgente de mejorar el acceso a servicios financieros, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), un sector clave para el desarrollo económico del país (Álaga: una marca Carvajal, 2024).

El objetivo principal de Álaga es facilitar el acceso al crédito a las MiPymes mediante el uso de tecnologías avanzadas y análisis de datos. Su modelo operativo se centra en la digitalización de procesos financieros, lo que permite a los empresarios acceder a financiamiento de manera más rápida, eficiente y con menos barreras burocráticas que los sistemas financieros tradicionales (Álaga: una marca Carvajal, 2024).

El modelo de negocio de Álaga se basa en la intermediación financiera mediante la digitalización de procesos de solicitud y evaluación de créditos. La fintech cobra comisiones sobre los servicios financieros ofrecidos, mientras que su plataforma

tecnológica permite optimizar los costos operativos y ofrecer tasas de interés competitivas. Asimismo, la empresa se apoya en alianzas estratégicas con instituciones financieras y otros actores del ecosistema fintech para maximizar su alcance y eficiencia (Álaga: una marca Carvajal, 2024).

Productos financieros ofrecidos por esta Fintech

- **Ahorro:** No aplica directamente.
- **Crédito:** Créditos de consumo a través de plataformas digitales.
- **Inversión:** No aplica directamente.



JFK Cooperativa Financiera es una empresa asociativa de derecho privado, con responsabilidad limitada y sin ánimo de lucro, que tiene como fin principal el interés social. Su estructura está diseñada para tener una duración indefinida, con un número variable e ilimitado de asociados y patrimonio, funcionando como un establecimiento de crédito conforme a las normas vigentes (JFK Cooperativa Financiera, 2022).

La cooperativa nació en el barrio Campoamor, al sur de Medellín, en el año 1961. Este barrio fue inicialmente entregado sin pavimentación, sin iluminación, sin escuelas y sin parroquia, y estaba habitado principalmente por personas humildes provenientes del campo. Las necesidades colectivas de los residentes de Campoamor generaron formas de acción conjunta, lo que los llevó a organizarse en diversas entidades comunitarias, como un centro cívico, grupos juveniles y una Junta de Acción Comunal, convirtiendo a Campoamor en un barrio modelo en la ciudad de Medellín (JFK Cooperativa Financiera, 2022).

La inspiración para fundar la cooperativa surgió de la necesidad de atender de manera digna las situaciones de emergencia, como los funerales, que hasta ese momento dependían de la caridad. Inicialmente, los líderes del barrio consideraron la posibilidad de crear un club de amigos o una natillera, pero gracias a una mejor asesoría y el apoyo de la Unión Colombiana de Cooperativas (UCONAL), se decidió fundar una Cooperativa de Ahorro y Crédito. Así, el 3 de julio de 1964, la cooperativa fue formalmente constituida bajo el nombre de John F. Kennedy, en honor al presidente estadounidense inmolado,

recordado por sus programas de apoyo a Latinoamérica (JFK Cooperativa Financiera, 2022).

Hoy en día, JFK Cooperativa Financiera es ampliamente aceptada en la comunidad y ha logrado un sólido posicionamiento público, siendo reconocida como un modelo de organización económica comunitaria. La cooperativa facilita el acceso al ahorro y al crédito para los sectores medios y populares, bajo principios de transparencia, disciplina y responsabilidad social (JFK Cooperativa Financiera, 2022).

Actualmente, JFK Cooperativa Financiera cuenta con 41 agencias, distribuidas de la siguiente manera: 26 en Medellín, su área metropolitana y el Oriente antioqueño, y 15 en Bogotá, consolidándose como una institución clave para el desarrollo financiero y social de las comunidades que atiende (JFK Cooperativa Financiera, 2022).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** Cuentas de ahorro con beneficios cooperativos.
- **Crédito:** Microcréditos y créditos de consumo.
- **Inversión:** Productos de inversión cooperativos.



Inkoms se consolida como el primer Marketplace de soluciones de inversión en América Latina, creado con el objetivo de democratizar el acceso al mundo de las inversiones profesionales. Históricamente, el ámbito de las inversiones ha sido percibido como complejo y exclusivo, caracterizado por una terminología sofisticada que dificulta la comprensión para personas ajenas al sector financiero. Esta barrera ha limitado la participación de los inversionistas individuales en el mercado, impidiendo que accedan a las mejores oportunidades de inversión (Inkoms, 2024).

La propuesta de valor de Inkoms radica en su capacidad para simplificar este proceso, proporcionando una plataforma digital que centraliza diversas opciones de inversión y las pone al alcance de un público más amplio. A través de esta plataforma, los usuarios

pueden explorar y comparar diferentes alternativas de inversión, adaptadas a sus necesidades y objetivos financieros (Inkoms, 2024).

Uno de los pilares fundamentales de Inkoms es la educación financiera. La plataforma está diseñada no solo para facilitar el acceso a productos de inversión, sino también para mejorar la relación de los usuarios con el dinero mediante herramientas formativas. En este sentido, Inkoms ofrece recursos educativos que permiten a los usuarios adquirir el conocimiento necesario para tomar decisiones financieras informadas, lo que representa un avance significativo en la promoción de la inclusión financiera en la región (Inkoms, 2024).

Además, Inkoms proporciona acceso a asesoría personalizada de expertos en inversión, lo que permite a los usuarios recibir orientación profesional en la gestión de sus finanzas. De este modo, la plataforma no solo actúa como un intermediario en la oferta de productos de inversión, sino que también se convierte en un aliado estratégico para quienes buscan optimizar la manera en que manejan su dinero (Inkoms, 2024).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** No aplica.
- **Crédito:** Asesoría financiera y soluciones de crédito a través de plataformas digitales.
- **Inversión:** Orientación profesional a Programas de inversión.

finaktiva.

Finaktiva es una plataforma 100% digital que se destaca por ser un ecosistema integral de soluciones financieras dirigidas a empresas de todos los tamaños. Su propósito es proporcionar una experiencia financiera simplificada, accesible y eficiente, utilizando la tecnología como herramienta principal para mejorar el acceso al financiamiento y facilitar la gestión financiera de las organizaciones (Finaktiva, 2023).

Productos financieros ofrecidos por esta entidad

- **Ahorro:** No aplica directamente.

- **Crédito:** Finaktiva permite acceder a financiación multibanca, integrar la facturación electrónica, y gestionar pagos a proveedores de manera centralizada, todo a través de su plataforma digital. Realiza créditos empresariales, factoring, confirming, plataforma Libera
- **Inversión:** No aplica directamente.

Exfuncionario de la superintendencia financiera de Colombia

En el trabajo realizado se incluyó una entrevista semiestructurada a un exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia que ha pedido permanecer en el anonimato. Sin embargo, esta entrevista fue clave para profundizar en una óptica imparcial sobre la temática de inclusión financiera.

Además, se realizaron cuestionarios a diez microempresarios, de los cuales solo con nueve se logró tener un encuentro conversacional para profundizar en sus respuestas.

RESULTADOS

MICROEMPRESARIOS Y EXFUNCIONARIO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Para analizar la información recopilada de los microempresarios y el exfuncionario de la Superintendencia Financiera de Colombia, se clasificaron en las categorías mencionadas en el desarrollo del trabajo subdividiéndolas, subdividiéndolas en cuatro capítulos:

- **Datos:** aquí se van a entender los datos obtenidos de las encuestas en línea respondidas de forma asíncrona entender de forma cuantitativa la población que estamos encuestando, y su realidad.
- **Verbatims:** de cada una de las entrevistas, extrajeron los “verbatims” más relevantes para dar respuesta al motivo de esta investigación y se han clasificado en los puntos anteriormente descritos para referencia y base de los insights.
- **Nubes de palabras:** mostrarán la relevancia de algunas palabras en los verbatims de las conversaciones.
- **Insights:** se obtendrán a partir de los datos y los verbatims, algunos insights importantes sobre cada categoría.

Percepción del sistema financiero de los microempresarios y propuestas de transformación

Datos

- No impulsa a los microempresarios
- Tiene tasas altas
- Es peligroso, complejo y lejano
- Solo les presta a los grandes

Verbatims

- "Para mí el sistema financiero es algo súper bueno, siempre y cuando usted le sepa dar el manejo adecuado" (Emprendedor 3).
- "Brindarle las ventajas, o sea, reales, transparentes, ventajas y desventajas a uno como usuario, sí me entiende, o sea que hablen con honestidad" (Emprendedor 3).
- "Sería muy bacano que a uno le digan, ve, notamos que estás con emprendimiento, vení que te damos esta charla, te damos esto o lo otro" (Emprendedor 5).
- "Esas entidades no están preparadas para empresas que son virtuales" (Emprendedor 1).

- "Ningún Banco se ha acercado a nosotros como emprendimiento, a decirnos, venga, lo asesoramos en algún producto o ese acompañamiento. No, no hemos recibido ningún acercamiento por parte de ellos." (Emprendedor 5)
- "El Banco busca utilidad, minimizando al máximo el riesgo. Ese riesgo lo debería asumir alguien, por ejemplo, el Gobierno." (Emprendedor 7)
- "Desde la banca es entender que hay unas condiciones muy diferentes, y, por ende, la forma en que se mide una mediana empresa es muy distinto a cómo se mide una PYME." (Emprendedor 8)
- "Desde la banca se puede acompañar más al microempresario en todo el manejo del dinero." (Emprendedor 9)
- "El gerente de la sucursal se preocupa cuando le solicitaron el crédito y cuando lo recibió, no durante la ejecución." (Emprendedor 9)
- "Hay empresas que realmente pueden ser exitosas, pero necesitan más acompañamiento." (Emprendedor 9)
- "La están sacando el estadio son las Fintech." (Emprendedor 5)
- "Es importante el tema digital. Sí, porque yo odio ir a un Banco. Entonces a mí me gusta hacer todo por Internet." (Emprendedor 7)
- "Los asesores siempre van a pensar en el beneficio de ellos como banco más no en el beneficio de nosotros como microempresa." (Emprendedor 3)
- "En realidad yo sé que internamente hay muchos beneficios en los bancos para uno. Como microempresa, sí me entiende que ellos en realidad fueran abiertos y le abrieran a uno el libro tal como es uno." (Emprendedor 3)
- "Ningún Banco se ha acercado, pues a nosotros como emprendimiento, a decirnos como Ah, venga, lo asesoramos en XX producto o ese acompañamiento no, no hemos recibido ningún acercamiento por parte de ellos." (Emprendedor 5)
- Cooperativas y sus tasas: "o sea, es verdad que usted me quiebra de entrada." (Emprendedor 6)
- Soluciones mediocres por parte de los asesores comerciales de los bancos, como por ejemplo el hecho de recomendar no hacer la solicitud de hipoteca o no pagar la seguridad social. (Emprendedor 6)
- "¿Realmente nos ponemos en los zapatos de lo que necesita un emprendedor?" (Emprendedor 6)
- "Entonces yo creo que el sistema financiero no está hecho para una empresa pequeña, ni para una ni para un emprendedor, no está hecho." (Emprendedor 7)
- "El Gobierno debería implementar o asumir parte del riesgo desde ese riesgo para que le puedan prestar a pequeños empresarios emprendedores, cierto, o sea, en realidad el Gobierno pasa a ser un codeudor del empresario." (Emprendedor 7)
- "Desde la banca es entender que hay unas condiciones muy diferentes y por ende, la forma en que se mide, la forma en que una mediana empresa es muy distinto a cómo se mide una PYME y obviamente, pues muy diferente a cómo se mide una

gran empresa. Ciertamente, entonces como que no pensar que la camisa es talla única.” (Emprendedor 8)

- “Que esos productos que se ofrecen realmente sí estén ajustados a la necesidad de esas pequeñas compañías que, como le decía muchos, nacen. Es por amor al arte y por pasión y que se van desarrollando en el camino.” (Emprendedor 8)
- “El banco no debería estar tan alejado del negocio. A veces es muy laxo en prestar y a veces debería meterse más en el negocio para entenderlo bien.” (Emprendedor 9)
- “Yo entiendo que el tema de colocar dinero debería ser más responsable de parte de la banca. Si usted me prestó un dinero, debería participar en la junta directiva, ver cómo van las obras, ver si los empleados están recibiendo la nómina, para verificar que efectivamente si estoy usando el dinero como un verdadero capital de trabajo y tener mayor tranquilidad.” (Emprendedor 9)
- “Desde la banca se puede acompañar más al microempresario en todo el manejo del dinero.” (Emprendedor 9)
- “La banca colombiana es muy conservadora. Realmente no está entendiendo lo que el mercado le está pidiendo.” (Emprendedor 9)
- “La banca debería evolucionar, se quedó en 1920. No siempre la garantía debe ser una propiedad. El sector podría dinamizar mucho la economía con asesoría especializada de la banca.” (Emprendedor 9)
- “Yo veo a la banca muy cómoda. Te presto para el carro, pero el carro queda pinorado, te presto para la casa, pero la casa es la garantía.” (Emprendedor 9)
- “No es mándeme los papeles. Es venga conozca mi negocio.” (Emprendedor 9)
- “Yo creo que el que los financieros sigan diciendo que se necesita más regulación y más supervisión están demasiado equivocados porque entre más regulación haya, más restricción van a tener.” (Ex funcionario de la SFC)
- “Pero primero identificar el micro y si hay que segmentarlo, segmentarlo, porque si hay que tratar de manera diferente a lo que yo llamo micro. Yo creo que es la primera cosa, identificar segmentos para no tratar a todos los iguales, luego todo lo que quieras.” (Ex funcionario de la SFC)

Nube de palabras

A través del software nubedepalabras.es se realizó un análisis de los verbatim relacionados con este capítulo, obteniendo lo siguiente:



Ilustración 19 Nube de palabras Insights Percepción del sistema financiero de los microempresarios y propuestas de transformación

Educación financiera

Datos

- El 70% de los microempresarios manifestaron no recibir ofertas de programas de educación financiera por parte de sus entidades bancarias.
- Solo 1 de los 10 microempresarios entrevistados, afirma que la educación financiera no es un tema de su interés. Los canales de educación financiera más usados por los que sí manifiestan interés por orden de popularidad son: agremiaciones o instituciones públicas (40%), autoformación con información o libros buscados (30%), plataformas en línea (20%).
- El 50% de los microempresarios califican la gestión de sus finanzas empresariales como “regular, podría ser mejor”.
- El 50% de los microempresarios entrevistados no conocían que era una fintech y les interesaría entender como beneficiarse de ellas.

Verbatims

- "La cámara de comercio me ha ofrecido educación financiera pero no he ido." (Emprendedor 1)
- "Influencer, por así decirlo, financieros, que me gusta seguir." (Emprendedor 5)
- "He visto eso más en digamos cuando yo uso productos las Marketplace, que nosotros estamos en éxito en Falabella o digamos al mismo mercado libre. Ellos sí hacen como venga, te capacitamos de nuestro Marketplace, de cómo funciona, y además te damos charlas financieras." (Emprendedor 5)

- "Lo que estoy viendo es que hay demasiados productos que uno como emprendedor pudiera utilizar y que de pronto muchos de ellos no los he explorado." (Emprendedor 5)
- "Desde las Cámaras de Comercio, si eventualmente lo hacen, pero digamos que ni siquiera es puntual en tema de educación financiera, sino que son, no sé, a veces son temas de esos de clúster lecheros o clúster de café que dan algunas charlas." (Emprendedor 8)
- "Y nos han metido que la educación financiera es enseñarle a la gente lo que hacen los bancos y cómo los bancos nos ayudan. Yo creo que la educación financiera debería estar era para enseñarle a la gente por qué no ir a un Banco. Sí me entiendes más bien eso porque pues porque definitivamente cómo protegerse uno de todas las cosas que le hace un Banco financieramente." (Ex funcionario de la SFC)
- "Porque si tú no sabes leer y escribir, pues difícilmente vas a saber, vas a saber hacer una cuenta y difícilmente vas a tener estos elementos que necesitamos. Entonces ahí es donde tiene que haber alguien que le ayude. Sí, me entiendes, ahí es un minusválido financiero. Entonces tiene que haber quien lo suba en su silla de ruedas financieras y lo ayude a pasar la calle. Entonces eso creo que es la labor de los que queremos estar intermediando ese sector." (Ex funcionario de la SFC)
- "Es que la educación financiera hay que darla en el bachillerato y hay que darla a los que necesitan y a los que pueden. Tienen acceso. Hay que hay que hacerla, hay que hacerla útil." (Ex funcionario de la SFC)

A través del software nubedepalabras.es se hizo un análisis de los verbatimos relacionados con este capítulo, obteniendo lo siguiente:



Ilustración 21 Nube de palabras Insights Educación financiera

Barreras de acceso al sistema financiero

Datos

- La principal barrera de acceso a productos financieros, correspondiente a un 70% de participantes que la señalan es los costos y tarifas altas
- Las siguientes tres barreras con igual popularidad son: falta de historial crediticio, desconocimiento de los productos financieros y desconfianza del sistema financiero, cada una de ellas con un peso del 40%
- La principal razón para la que buscan financiación los microempresarios es para capital de trabajo, el 100% de ellos.
- En cuanto a montos de financiación, el 10% no solicita financiación, el 30% busca menos de 50 millones, el 40% más de 50 y menos de 100 millones, y el otro 20% solicita más de 200 millones.
- En cuanto a plazos de financiación, el 50% solicita créditos a más de tres años, el 40% entre 3 meses y 1 año y el 10% entre uno y dos años.

Verbatims

- "Utilizo mis productos como persona natural porque hasta ese momento no era necesario y he encontrado dificultades para hacerlo como empresa." (Emprendedor 1)
- "No le abren la cuenta si no tiene estado de resultados, si no tiene proyecciones de ventas, si no tiene ventas." (Emprendedor 1)
- "Principales barreras: documentación, agilidad en el banco." (Emprendedor 1)

- "No entienden mi necesidad, me van a dar tarjeta de débito, no crédito. Yo lo que necesito es la de crédito porque yo necesito pagar a los proveedores." (Emprendedor 1)
- "Los bancos, que decir robustos o tradicionales ponen, como por así decirlo, muchas trabas para los emprendedores o independientes." (Emprendedor 5)
- "Entre los requisitos están los de estados financieros de 2 años. Pues venga, yo voy a arrancar, ¿qué te voy a mostrar entonces?" (Emprendedor 6)
- "Los bancos repiten como loritos, entonces, de inmediato le cierran a uno las puertas." (Emprendedor 6)
- "Uno tiene que demostrar ventas de mínimo 300,000,000 anuales. Y no solo eso, sino contratos vigentes, contratos a largo plazo." (Emprendedor 7)
- "Pero muchas veces estas personas ni siquiera tienen idea de que hay que entregar un estado de resultados." (Emprendedor 8)
- "Yo he buscado cómo acceder a la compra de maquinaria con leasing y me han dicho que no se puede porque es que usted es muy chiquito." (Emprendedor 8)
- "Para nosotros el cash es el que manda, pero efectivamente hay momentos donde nos toca tener estados financieros para algún requisito." (Emprendedor 8)
- "Un alto porcentaje de empresas en Colombia no funciona porque no hay capital de trabajo." (Emprendedor 9)
- "Para mí lo más importante es la facilidad de acceder a los recursos. Porque en el negocio que nosotros manejamos, el flujo de caja se complica con los pagos." (Emprendedor 9)
- "Tuve que quitar el pago con Nequi en las tiendas porque pues no daban las garantías. Mucho fraude a través de Nequi." (Emprendedor 4)
- "Me da miedo equivocarme en las consignaciones y no tener cómo verificar si sí lo hice bien." (Emprendedor 7)
- "Muchas de las pymes o de las pequeñas empresas tienen, creo yo, más dificultad versus una empresa mediana o grande." (Emprendedor 8)
- "Pero bueno, yo entendía el tema, sí, y más, aun así, para mí fue difícil. Y eso pues que yo todo contador y toda la cosa, yo imagino una persona que no lo tenga." (Emprendedor 1)
- "Han sido muchísimas veces que nos han intentado hackear las cuentas y todo." (Emprendedor 3)
- "Yo diría que la falta de historial crediticio, esa esa es la que a mí más me golpea más, más, más me golpea, porque que, de entrada, de entrada, te cierran las puertas porque no tienes historial." (Emprendedor 6)
- "O sea, para las para las pequeñas empresas y más para empresas recién creadas hasta el tercer año es imposible con los bancos." (Emprendedor 7)

A través del software nubedepalabras.es hicimos un análisis de los verbatim relacionados con este capítulo, obteniendo lo siguiente:



Ilustración 22 Nube de palabras Verbatim Barreras de acceso al sistema financiero

Insights

- Los microempresarios en ocasiones acceden al sistema financiero a título personal para derribar las barreras de acceso que puede representar frente a la banca su título de microempresario
- Para comenzar un emprendimiento el microempresario no cuenta con el apoyo de apalancamiento financiero por parte de la banca, pues esta le exige documentación de dos años de estados financieros y proyecciones de ventas, además de historial crediticio como compañía
- Existen productos de la oferta del sistema financiero en los que aparentemente no tienen acceso los pequeños empresarios, como por ejemplo el leasing
- La principal razón de solicitud de préstamos de los microempresarios es para financiar su capital de trabajo, esencia y corazón de su actividad. La facilidad de acceder a estos recursos en tiempo, confiabilidad y documentación ágil es fundamental
- Existe un temor por parte de algunos microempresarios al hacking digital o el error en envío de transacciones que pueden impedir su cercanía con la banca

También se utilizó la técnica de nube de palabras del software nubedepalabras.es para analizar los insights provenientes de este capítulo:

- "Lo que es la bancarización y la nómina por medio de bancos, nosotros lo hacemos a través del BBVA pues fue el que mejor nos ofreció tanto para la empresa como para los trabajadores." (Emprendedor 4)
- "Un socio capitalista es el que le inyecta, el socio tiene personas que también tienen dinero, que le prestan a una tasa mucho inferior a la del Banco." (Emprendedor 4)
- "Del lado del microempresario obviamente ser ordenado. Entonces ser un poquito más ordenados, pues seguramente ayudará a tener más información para poder presentarse ante la banca." (Emprendedor 8)
- "Para nosotros ha funcionado la lógica de tener las cuentas en un pueblo donde digamos que la cobertura puede ser más personalizada que si fuera acá en la ciudad." (Emprendedor 8)
- "Los microempresarios somos buenos para hacer, para ejecutar, pero somos malos administradores." (Emprendedor 9)
- Ya no pago en efectivo a los empleados, pero antes sí. Esto porque el gobierno reguló esto y hay que pagarles por banco. (Emprendedor 2)
- "Yo no soy amigo del banco, lo tengo porque lo necesito." (Emprendedor 2)
- "Yo ando sin tarjeta, sin nada, a mí me gusta cargar la plástica en efectivo." (Emprendedor 2)
- "Entonces el cliente iba a la tienda y si y si necesitaba un datafono, el asesor estaba completamente capacitado para para llevarlo al sitio web, comprar el mismo producto que lo pague con su tarjeta de crédito." (Emprendedor 4)
- "Hay una situación cuando uno inicia y es que para uno iniciar hay que endeudarse, o sea, sí o sí, hay que endeudarse." (Emprendedor 6)
- "Entonces es el tío que dice listo, hágale que confío en ustedes. Yo le prestó un tanto, un amigo de mi papá que dice, ve, yo pongo a trabajar una plata, venga, yo le presto al tanto y lo más bajito que logramos conseguirlo es al 17 en estos momentos ya eso va doliendo, cierto, pero si no es así, uno no arranca." (Emprendedor 6)
- "Pero un pequeño microempresario trabaja con las uñas. O sea, hay muchos de los microempresarios trabajan literal, sacando de un bolsillo para otro para poder, digamos, ir atendiendo su negocio." (Emprendedor 8)
- "Uno como microempresario, también prefiere muchas veces que le paguen en efectivo. ¿Por qué? Porque digamos que no quiere tampoco tener mucha trazabilidad en la banca por un tema más a nivel impositivo." (Emprendedor 8)
- Usar las utilidades bajas que deja un negocio micro para pagarle a un contador para que realice los estados financieros muchas veces no es una buena opción. (Emprendedor 8)
- "Los empresarios somos soñadores, pensamos que una idea en si misma ya va a ser exitosa." (Emprendedor 9)



Ilustración 25 Nube de palabras Insights Gestión de las finanzas empresariales

Uso y acceso de los productos financieros

Datos

- El producto de ahorro más utilizado por los microempresarios son las cuentas de ahorro (un 100% de los encuestados lo utilizan).
- El producto de crédito más utilizado por los microempresarios es la tarjeta de crédito (un 80% de los encuestados lo utilizan).
- El producto de inversión más utilizado por los microempresarios es el fondo de inversión colectiva (un 20% de los encuestados lo utilizan).
- La principal razón que tienen los microempresarios para usar productos de crédito es para capital de trabajo, es decir comprar materia prima e inventario, pagar proveedores, tener liquidez)
- El monto de crédito solicitado por el 70% de los microempresarios no excede los 100 millones de pesos. Sin embargo, el 50% de ellos, busca financiación a más de tres años.
- El 70% de los microempresarios visitan la sucursal física de un banco al menos una vez al mes.
- El 80% de los microempresarios realizan transacciones bancarias de forma diaria. El 20% restante, lo hace de forma semanal.

Verbatims

- "Todos mis pagos son dólares." (Emprendedor 1)

- "Es consecuencia de que los bancos cuando se han acercado a mí es simplemente ofrecerme los créditos, no muchas figuras financieras." (Emprendedor 4)
- "Que esos productos que se ofrecen realmente sí estén ajustados a la necesidad de esas pequeñas compañías." (Emprendedor 8)
- "¿Qué pasa con las tasas de interés en Colombia? Si hay muchas Fintech que tienen tasas más competitivas que los bancos tradicionales." (Emprendedor 9)
- "La verdad, yo no soy de usar mucho el sistema bancario." (Emprendedor 1)
- "La plata guardada no da plata. Yo lo que menos guardo es plata." (Emprendedor 2)
- "No hemos tenido que ir al banco a que nos financen o que nos presten." (Emprendedor 2)
- "El banco da muy poquita ganancia en inversión, eso no sirve, da muy poquita plata." "Si es un 10% mensual me llama la atención, si es anual no, es mejor cada vez, la goterita." (Emprendedor 2)
- "No, no ven y no estudian a fondo que ese interés nos está tragando la poca utilidad que nos está dejando. Entonces no hay como un beneficio." (Emprendedor 3)
- "Es consecuencia de que los bancos cuando se han acercado a mí es simplemente ofrecerme los créditos, no muchas figuras financieras." (Emprendedor 4)
- "Es que realmente nunca están alineado con tus necesidades. Siempre piensan que lo que tú necesitas es un préstamo, pues es un es algo para desembolsar, no están revisando si de pronto lo que tú necesitas es eso, en el fondo, es optimizar cuentas, es revisar de pronto si llegaron con temas de tarifas muy asequibles para todo el tema de nómina, todo el tema de recaudo." (Emprendedor 4)
- "Lo que pasa es que nosotros tenemos una particularidad con el tema de capitalización, pues como por el mundo, o sea me prestan 60 y yo estoy buscando 400, pues es muy difícil realmente y es muy difícil por cualquier lado hasta por persona natural." (Emprendedor 6)
- "El gota a gota le decía, yo le doy 100000 pesos hoy y mañana espera 120, le cobraban 20000 pesos diarios. Frente a esa tasa, cualquier tasa es muy barata. Si me hago entender que la tasa que tenemos ahora es creo que es 1.5 veces o dos veces el bancario corriente." Ex funcionario de la SFC

A través del software nubedepalabras.es se realizó un análisis de los verbatim relacionados con este capítulo, obteniendo lo siguiente:

También se utilizó la técnica de nube de palabras del software nubedepalabras.es para analizar los insights provenientes de este capítulo:

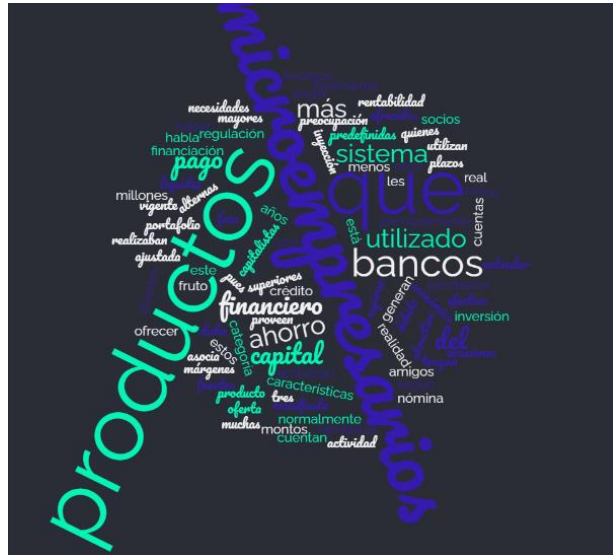


Ilustración 27 Nube de palabras Insights Uso y acceso de los productos financieros

OFERENTES

Para analizar la información recopilada de los oferentes, usaremos la metodología de los 5 por qué y de las 5 Ps. Para este análisis se consideró el producto de ahorro, crédito e inversión más popular entre los mencionados por los microempresarios en sus respuestas a los cuestionarios y en los encuentros conversacionales.

Análisis de los 5 por qué

Para analizar la rigurosidad que deben tener los bancos con los microempresarios para evitar el incumplimiento en los préstamos

Después de tener un encuentro conversacional con un representante de intermediario financiero, el cual nos solicitó anonimato, de tener el detalle de la exploración realizada en los sitios web de los oferentes, y de tener el resultado de los cuestionarios y los encuentros conversacionales aplicados a microempresarios. A continuación, se aplica la técnica de los 5 porqués para analizar la rigurosidad que deben tener los bancos con los microempresarios para evitar el incumplimiento en los préstamos. Esto, pues se detectó anteriormente en los encuentros conversacionales con los microempresarios que existe una asociación directa de sector financiero con créditos:

1. ¿Por qué los microempresarios incumplen con los préstamos?

Los microempresarios incumplen con los préstamos porque a menudo tienen dificultades para generar ingresos suficientes para cubrir sus obligaciones financieras. Esta dificultad

puede atribuirse a varios factores, como la inestabilidad del mercado, la alta competencia y la dependencia de fuentes de ingresos variables o estacionales. Estudios han demostrado que la falta de ingresos regulares es una de las principales causas de incumplimiento, ya que los microempresarios a menudo dependen de fluctuaciones en la demanda y en las condiciones económicas que afectan directamente su capacidad de pago.

2. ¿Por qué tienen dificultades para generar ingresos suficientes?

Tienen dificultades para generar ingresos suficientes porque pueden enfrentar desafíos en la gestión de sus negocios, tales como una planificación financiera inadecuada, problemas de flujo de caja y falta de acceso a mercados. Además, la falta de diversificación en las fuentes de ingresos y la dependencia de uno o pocos clientes importantes pueden resultar muy riesgoso para la consecución del negocio.

3. ¿Por qué enfrentan desafíos en la gestión de sus negocios?

Enfrentan desafíos en la gestión de sus negocios porque muchos microempresarios carecen de educación financiera y empresarial adecuada, lo que les impide tomar decisiones informadas y estratégicas. Esto incluye un conocimiento limitado sobre la planificación financiera, gestión de flujo de caja, estrategias de marketing, y habilidades operativas necesarias para escalar su negocio. Además, la falta de apoyo y mentoría por parte de las instituciones financieras, que podrían ayudarles a superar estos desafíos, es un problema significativo.

4. ¿Por qué carecen de educación financiera y empresarial adecuada?

En su mayoría pueden carecer de educación financiera y empresarial adecuada por tener un foco muy alto en la ejecución de su actividad económica. Sin embargo, algunos de ellos manifiestan realizar auto formación a través de la lectura de libros o de cursos en línea.

5. ¿Por qué hay una minoría que no tienen acceso a programas de capacitación y recursos educativos?

Porque en la segmentación de las instituciones financieras no existe un real interés y foco en ofertar este tipo de capacitaciones a los microempresarios. Adicionalmente, en la minoría de microempresarios que no se capacitan, descubrimos que tienen múltiples roles dentro de la compañía como puede ser natural en este tipo de empresas y no tienen un real interés en involucrarse en la gestión financiera dentro de sus organizaciones, sino que la relegan al contador, la secretaria o la contabilización de las ventas y el flujo de caja.

Identificación de Soluciones

Para abordar las causas raíz identificadas a través de los "5 Porqués", los bancos pueden implementar varias estrategias rigurosas:

A la pregunta ¿Por qué los microempresarios incumplen con los préstamos?

Evaluación Crediticia Exhaustiva:

- Apalancarse en primer lugar del open banking y la información que ya estará abierta sobre el comportamiento crediticio y financiero de todos los usuarios.
- Realizar análisis detallados de la capacidad de pago del microempresario, incluyendo la revisión de estados financieros, ingresos, gastos y flujos de efectivo.
- Evaluar la viabilidad del negocio mediante la revisión de planes de negocios y proyecciones de crecimiento.

A la pregunta ¿Por qué tienen dificultades para generar ingresos suficientes?

Políticas de Préstamo Claras:

- Establecer criterios claros, adaptados a la realidad actual de los diferentes modelos de negocio y consistentes para la aprobación de préstamos, asegurando que los microempresarios comprendan los requisitos y las condiciones.
- Definir límites de préstamo basados en la capacidad de pago y el perfil de riesgo del solicitante.

A la pregunta ¿Por qué enfrentan desafíos en la gestión de sus negocios?

Requerimiento de Garantías y Aavales:

- Exigir garantías tangibles o avales personales para respaldar los préstamos y mitigar el riesgo de incumplimiento.
- Realizar valoraciones precisas de las garantías ofrecidas.

Tasas de Interés y Condiciones del Préstamo:

- Ajustar las tasas de interés para reflejar el nivel de riesgo asociado con cada microempresario.
- Ofrecer plazos y condiciones de préstamo que se adapten a las necesidades y capacidades del microempresario.

Monitoreo y seguimiento continuo:

- Implementar sistemas de monitoreo continuo del desempeño financiero del microempresario y del negocio financiado, y no relegar el involucramiento de la entidad financiera solamente en el momento de solicitud y recepción de los recursos, sino realizar un acompañamiento constante.

- Establecer mecanismos de alertas tempranas para identificar señales de problemas financieros.

A la pregunta ¿Por qué carecen de educación financiera y empresarial adecuada? Y ¿Por qué hay una minoría que no tienen acceso a programas de capacitación y recursos educativos?

Educación Financiera y Asesoría:

- Ofrecer programas de capacitación y educación financiera para ayudar a los microempresarios a gestionar mejor sus finanzas y negocios.
- Proporcionar asesoría financiera continua para ayudar a los microempresarios a tomar decisiones informadas.

Al implementar una combinación de evaluaciones crediticias exhaustivas, políticas claras, garantías adecuadas, monitoreo continuo, educación financiera, los bancos pueden establecer un marco sólido para gestionar eficazmente los préstamos a microempresarios y apoyar su crecimiento económico de manera responsable.

Análisis de las 5Ps

Para el producto más popular dentro de las respuestas de los microempresarios a los cuestionarios y los encuentros conversacionales, se ha seleccionado un producto de cada una de las categorías de productos financieros (ahorro, crédito e inversión), y con él hemos un realizado un análisis de 14 oferentes, que tienen mayor representatividad en el mercado y son catalogados como bancos tradicionales, Fintechs, microfinancieras y cooperativas.

A continuación, para efectos de foco del análisis, se mostrarán los atributos transversales de tres de las 5Ps (promoción, plaza y personas) que vimos en los mismos. Al realizar el análisis por cada categoría, se pondrá el foco en precio y producto:

Establecimientos bancarios/Fintech	Tipo de institución financiera	Plaza		Personas Público empresarial objetivo	Promoción ¿Cómo interactúan con sus clientes?	Comentarios ¿Qué información adicional es relevante?
		Número de oficinas en el Valle del Aburrá	Número de corresponsales bancarios en el Valle del Aburrá			
Bancolombia	Banca tradicional	89	7487	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo Empresarial Antioqueño
Davivienda	Banca tradicional	43	736	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo Bolívar
BBVA Colombia	Banca tradicional	42	534	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo BBVA
Banco de Bogotá	Banca tradicional	34	568	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo Aval
Av Villas	Banca tradicional	24	121	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo Aval
Bancamía	Microfinanciera	17	622	Microempresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Es una alianza con la fundación BBVA microfinanzas
Banco de Occidente	Banca tradicional	16	1089	Todos los tamaños de empresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Pertenece al Grupo Aval
Mi Banco	Microfinanciera	13	3	Microempresas	Híbrido- canales presencial-virtual	Es un banco líder en las microfinanzas. Hace parte del Grupo Credicorpy tiene también presencia en Perú.
Fundación de la Mujer	Microfinanciera	5	747	Microempresas	Canal presencial, y página web sin transacciones	N.A.
Finkargo	Fintech	0	0	Microempresas	Canal digital	Es una plataforma que administra de principio a fin las importaciones y ofrece diferentes soluciones a los microempresarios para ello.
Alaga	Fintech	0	0	Microempresas	Canal digital	N.A.
Cooperativa JFK	Cooperativa financiera	18	0	Microempresas	Canal digital	N.A.
Finaktiva	Fintech	1	0	Microempresas	Canal digital	N.A.
Inkoms	Fintech	0	0	Microempresas	Canal digital	Brindar asesoría financiera y programas de ahorro e inversión para los micro

Ilustración 28 Análisis de las 5P transversal referente a promoción, plaza y personas de los catorce oferentes analizados

Elaboración propia con base a revisión de sitios web de cada oferente.

Algunos insights importantes de estas primeras tres P (plaza, personas, promoción):

- Los bancos tradicionales tienen una presencia significativa en términos de oficinas y corresponsales bancarios en el Valle de Aburrá, con Bancolombia liderando con 89 oficinas y 7487 corresponsales.
- Los bancos tradicionales no tienen un foco particular en las microempresas, sino que atiende todos los segmentos en general. Las microfinancieras y Fintech analizadas, en cambio sí tienen un portafolio adecuado al segmento.
- La única compañía analizada que cuenta solo con canales presenciales de interacción en doble vía es la Fundación de la Mujer. Los demás, cuentan con un sistema híbrido o canales digitales únicamente.
- Bancolombia y Davivienda ofrecen una infraestructura robusta, facilitando el acceso a sus servicios con un alto número de oficinas y corresponsales.
- Cooperativas y Fintech como Finkargo y Alaga proporcionan acceso digital, eliminando la necesidad de infraestructura física amplia, lo cual puede ser una ventaja en términos de costos y accesibilidad.
- Las Fintech como Finkargo, Inkoms y Finaktiva se destacan por ofrecer servicios integrales y asesoría financiera, enfocándose en la digitalización y la eficiencia de procesos, lo que puede atraer a microempresarios con un enfoque tecnológico.

Categoría de ahorro

5Ps aplicadas a productos de ahorro para microempresarios							
Establecimientos bancarios/Fintech	Tipo de institución financiera	Precio					Productos
		Cuenta de ahorros		Tarjeta débito de la cuenta de ahorros		Categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito	Tipo de producto
		Valor de la cuota	Forma de cobro	Valor de la cuota	Forma de cobro		
Bancolombia	Banca tradicional	\$ -	N.A	\$ 17,190	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Davivienda	Banca tradicional	\$ -	N.A	\$ 14,250	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
BBVA Colombia	Banca tradicional	\$ -	N.A	\$ 15,300	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Banco de Bogota	Banca tradicional	\$ -	N.A	\$ 16,200	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Av villas	Banca tradicional	\$ 10,651	M.V.	\$ 19,750	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Bancamia	Microfinanciera	\$ -	N.A	\$ 8,177	M.A.	Medio	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Banco de Occidente	Banca tradicional	\$ -	N.A	\$ 15,200	M.A.	Alto	Cuenta de ahorro y tarjeta débito
Mi Banco	Microfinanciera	\$ -	N.A	\$ -	N.A	Bajo	cuenta de ahorro
Fundación de la Mujer	Microfinanciera	\$ -	N.A	\$ 9,250	M.A.	Medio	Cuenta de ahorro
Finkargo	Fintech	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Alaga	Fintech	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Cooperativa JFK	Cooperativa financiera	\$ -	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Finaktiva	Fintech	\$ -	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Inkoms	Fintech	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

Ilustración 29 Análisis de las 5P en precio y productos de la categoría de ahorro

Elaboración propia con base a revisión de sitios web de cada oferente.

La escala de categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito se mide de la siguiente manera:

Categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito	
Tarifas	Rango
Alto	\$10.001- \$20.000
Media	\$5.001-10.000
Baja	0 - \$5.000

Ilustración 30 Categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito

Se inició analizando la categoría de ahorro y se encontraron los siguientes insights:

Productos

- Todos ofrecen cuentas de ahorro y tarjetas débito, categorizándose como alto costo.
- Las microfinancieras y Cooperativas analizadas, (Bancamía, Mi Banco, Fundación de la Mujer, Cooperativa JFK) se enfocan en ofrecer un portafolio de productos de ahorro más accesibles y servicios adaptados a sus necesidades de los microempresarios.
- Bancamía y Fundación de la Mujer no cobran por el mantenimiento de cuentas, y Mi Banco tiene un enfoque muy específico en microfinanzas.
- La mayoría de los bancos tradicionales se centran en ofrecer cuentas de ahorro y tarjetas de débito, sin mucha diferenciación en productos adicionales.

- Bancamía y Fundación de la Mujer también ofrecen microcréditos y programas de apoyo financiero, lo cual puede ser un valor agregado significativo para microempresarios.

Precio

Comparación de tarifas:

- Bancolombia y Av Villas tienen las tarifas más altas para tarjetas de débito (\$17.190,00 y \$19.750,00 respectivamente).
- Las tarifas de mantenimiento de cuenta de ahorro varían, siendo Bancolombia la más alta con \$17.190,00 y Av Villas la más baja con \$10.651,00.
- Fundación de la Mujer y Bancamía tienen cuotas más bajas, haciéndolas más atractivas para microempresarios que buscan minimizar costos operativos.
- Las Fintech analizadas (Finkargo, Alaga, Inkoms y Finaktiva) ofrecen soluciones innovadoras y digitales, pero los detalles específicos sobre cuotas y costos no están disponibles (N.A).

Categoría de crédito

Se ha observado que muchos de los microempresarios asocian a los intermediarios financieros como entidad de crédito, en donde perciben a los bancos como una entidad solo de préstamos, un crédito financiero es una operación mediante la cual una entidad financiera, como un banco, cooperativa, corporación o Fintech, presta una cierta cantidad de dinero a un individuo, empresa o entidad gubernamental, con la condición de que el prestatario devuelva ese dinero en un plazo determinado y generalmente con intereses. Los créditos financieros son una herramienta fundamental en la economía, permitiendo la realización de inversiones, el consumo y el crecimiento empresarial.

Victoria Nombela, secretaria técnica de Economistas Asesores Financieros (EAFCGE), órgano especializado en asesoría financiera del Consejo General de Economistas, detalla en qué consiste esta operación: "generalmente las condiciones se recogen en un contrato de préstamo, que incluye cantidad prestada, tipos de interés, plazos de amortización, así como otros gastos aplicables". (BBVA, 2024, párr.3)

Aunque el crédito tiene el potencial de impulsar el crecimiento y la expansión de los negocios, muchos microempresarios ven a las entidades financieras más como un obstáculo que como un aliado. Las numerosas solicitudes y requisitos crean una percepción de que el sector financiero no facilita el acceso al crédito, sino que lo complica. Esta situación genera desconfianza, especialmente en relación con las altas tasas de interés y los costos adicionales, aumentando el temor al incumplimiento, mientras que

para las entidades es importante revisar las garantías y evaluar la capacidad de pago del microempresario revisando sus estados financieros, ingresos, gastos y flujos de efectivo, revisando la viabilidad del negocio del microempresario, incluyendo su plan de negocios, modelo de ingresos, y proyecciones de crecimiento.

Para este diagnóstico se recopilamos las tasas de crédito de consumo para el valle del aburra en los microempresarios utilizando la fecha de 12Julio2024 de los intermediarios financieros analizados, desde el portal de inteligencia de negocios de la Superintendencia Financiera de Colombia (Superintendencia Financiera de Colombia, 2024).

5Ps aplicadas a productos de crédito para microempresarios					
Establecimientos bancarios/Fintech	Tipo de institución financiera	Precio			Productos
		Crédito de consumo			Tipo de producto
		Tasa de crédito	Forma de cobro	Categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito	
Bancolombia	Banca tradicional	19.99%	E.A	Media	Crédito de consumo
Davivienda	Banca tradicional	22.36%	E.A	Media	Crédito de consumo
BBVA Colombia	Banca tradicional	17.73%	E.A	Baja	Crédito de consumo
Banco de Bogota	Banca tradicional	15.99%	E.A	Baja	Crédito de consumo
Av villas	Banca tradicional	17.42%	E.A	Baja	Crédito de consumo
Bancamia	Microfinanciera	46.32%	E.A	Alta	Crédito de consumo
Banco de Occidente	Banca tradicional	21.87%	E.A	Media	Crédito de consumo
Mi Banco	Microfinanciera	40.41%	E.A	Alta	Crédito de consumo
Fundacion de la Mujer	Microfinanciera	No publica	N.A	N.A	Crédito de consumo
Finkargo	Fintech	No publica	N.A	N.A	Crédito de consumo
Alaga	Fintech	No publica	N.A	N.A	Crédito de consumo
Cooperativa JFK	Cooperativa financiera	30.55%	E.A	Alta	Crédito de consumo
Finaktiva	Fintech	No publica	N.A	N.A	Crédito de consumo
Inkoms	Fintech	N.A	N.A	N.A	N.A

Ilustración 31 Análisis de las 5P en precio y productos de la categoría de crédito

Elaboración propia con base a revisión de sitios web de cada oferente.

La tasa analizada para cada entidad se calcula como el promedio ponderado de los créditos otorgados para el día 30 de julio del 2024.

Categorización de manejo de los créditos de consumo	
Tarifas	Rango
Alto	<29%
Media	19-29%
Baja	<19%

Ilustración 32 Categorización de manejo de los créditos de consumo

A continuación, un análisis de cuál fue el origen del rango alto para los créditos de consumo (la tasa de usura).

Tasa de usura: Según lo certificó la Superintendencia Financiera de Colombia, SFC, este indicador para agosto será de 29,21% E.A., lo que representa una reducción en comparación con la usura de julio, que estaba en 29,49% E.A.

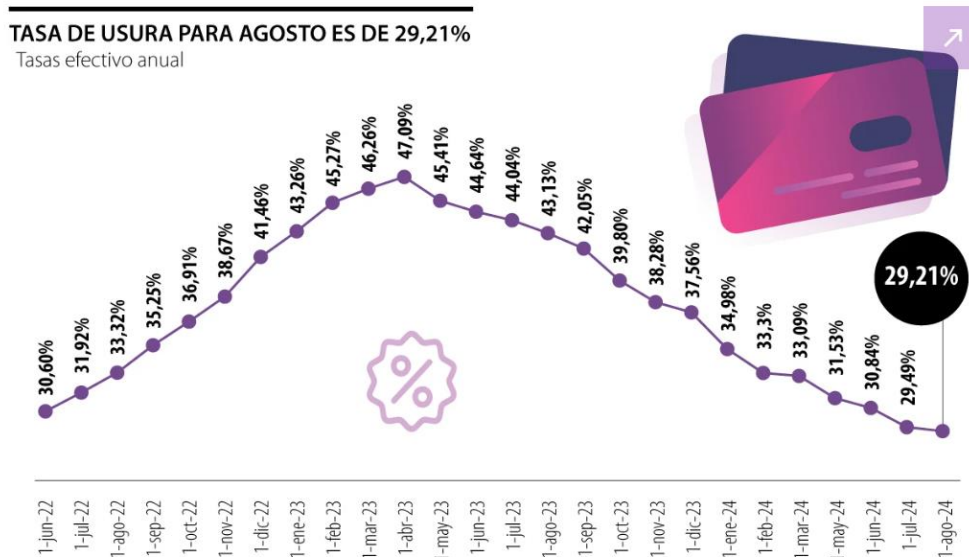


Ilustración 33 La evolución de la tasa de usura

(La República, 2024)

Continuando con el análisis de la categoría de crédito, se encontraron los siguientes insights:

Productos

Los bancos tradicionales ofrecen una amplia gama de productos financieros complementarios, como seguros, tarjetas de crédito, y acceso a programas de fidelización generando solidez y confianza en los microempresarios al ser instituciones reconocidas y establecidas.

Las microfinancieras y cooperativas tienen un enfoque en microempresarios, ofreciendo productos y servicios personalizados y adaptados a sus necesidades específicas.

Las Fintech con su innovación en servicios financieros, dan accesibilidad a los microempresarios a través de plataformas digitales, y procesos simplificados de aprobación de créditos.

Precio

Tasas más bajas

- Banco de Bogotá: 15.99% E.A
- Av Villas: 17.42% E.A
- BBVA Colombia: 17.73% E.A

Tasas más altas

- Bancamía: 46.32% E.A
- Mi Banco: 40.41% E.A
- Cooperativa JFK: 30.55% E.A

Tasas no reveladas

- En la Fundación de la Mujer no se revela la tasa de crédito de consumo abiertamente en sus canales digitales

El análisis muestra una segmentación clara en el mercado de productos de crédito de consumo para microempresarios en el Valle de Aburrá. Los bancos tradicionales ofrecen solidez y una amplia gama de servicios, pero pueden ser menos flexibles y más burocráticos. Las cooperativas y bancos especializados presentan una oferta más personalizada y competitiva en términos de tasas de interés, mientras que las fintechs destacan por su innovación y accesibilidad digital.

Tasas de Crédito vs. Tasa de Usura

Por Debajo de la Tasa de Usura:

- Los oferentes como Banco de Bogotá (15.99%), BBVA Colombia (17.73%), Av Villas (17.42%), y Bancolombia (19.99%) tienen tasas significativamente por debajo del límite de usura.

Cercanas o en el Límite:

- Davivienda (22.36%) y Banco de Occidente (21.87%) también están por debajo del límite, pero más cerca del mismo.

Por Encima de la Tasa de Usura:

- Bancamía (46.32 %), Mi Banco (40.41 %), y Cooperativa JFK (30.55 %) superan la tasa de usura, lo que es problemático legalmente y sugiere que podrían operar en nichos específicos o utilizando estructuras de costos no tradicionales que deben revisarse con cuidado.

Categoría de inversión

Los microempresarios, por definición, manejan negocios pequeños y muchas veces familiares, que operan con márgenes de beneficio reducidos. Debido a su tamaño, las

microempresas suelen tener limitaciones de capital, lo que las hace más cautelosas respecto a decisiones financieras de inversión en otros asuntos diferentes a su naturaleza de negocio.

De acuerdo con los encuentros conversacionales, la gran mayoría de microempresarios perciben las inversiones financieras como riesgosas y prefieren mantener sus recursos en activos líquidos o inversiones conservadoras, como bienes inmuebles

Para cualquier microempresario, una inversión que comprometa una parte significativa de su capital representa una amenaza para la continuidad de su negocio y puede afectar su capital de trabajo notoriamente. El desconocimiento de productos financieros y las posibles barreras de sus características para que los microempresarios accedan puede hacer que estos no consideren ser usuarios de este tipo de instrumentos de inversión.

Los CDT son una de las formas más populares de inversión a plazo fijo en Colombia, intuición confirmada en las entrevistas realizadas a los microempresarios. Las instituciones financieras, como bancos y cooperativas, ofrecen diferentes tasas de interés dependiendo del plazo (30, 60, 90 días o más) y del monto de la inversión. Las tasas de interés pueden variar significativamente entre oferentes, dependiendo de la liquidez de la institución, las condiciones del mercado y las políticas monetarias del país.

El análisis de las tasas de los CDT debe centrarse en varios factores clave:

- **Plazo del CDT:** los CDT a plazos más largos tienden a ofrecer tasas de interés más altas debido al mayor compromiso de tiempo del inversionista.
- **Monto de la inversión:** algunas instituciones ofrecen tasas más competitivas para montos mayores.
- **Oferentes del mercado:** se evalúan tanto los grandes bancos tradicionales como las instituciones financieras más pequeñas (cooperativas, Fintech), que en muchos casos ofrecen tasas competitivas para captar liquidez.

Las tasas de interés de los CDT también están influenciadas por el contexto macroeconómico:

- **Política Monetaria del Banco de la República:** en un entorno de tasas de interés altas para controlar la inflación, los bancos suelen elevar las tasas de sus CDT para atraer inversionistas.
- **Inflación:** en períodos de alta inflación, las instituciones financieras tienden a ajustar al alza las tasas para compensar la pérdida de valor adquisitivo.

5Ps aplicadas a productos de inversión para microempresarios						
Establecimientos bancarios/Fintech	Tipo de institución financiera	Precio				Productos
		CDTs				Tipo de producto
		Tasa de captación	Forma de cobro	Plazo de inversión	Categorización de las tasas de captación a 90 días	
Bancolombia	Banca tradicional	10.22%	E.A	90 días	Media	CDTs
Davivienda	Banca tradicional	9.76%	E.A	90 días	Media	CDTs
BBVA Colombia	Banca tradicional	10.12%	E.A	90 días	Media	CDTs
Banco de Bogota	Banca tradicional	10.60%	E.A	90 días	Media	CDTs
Av villas	Banca tradicional	4.67%	E.A	90 días	Baja	CDTs
Bancamia	Microfinanciera	10.50%	E.A	90 días	Media	CDTs
Banco de Occidente	Banca tradicional	10.31%	E.A	90 días	Media	CDTs
Mi Banco	Microfinanciera	9.68%	E.A	90 días	Media	CDTs
Fundacion de la Mujer	Microfinanciera	10.20%	E.A	90 días	Media	CDTs
Finkargo	Fintech	N.A	N.A	90 días	N.A	N.A
Alaga	Fintech	N.A	N.A	90 días	N.A	N.A
Cooperativa JFK	Cooperativa financiera	9.73%	E.A	90 días	Media	CDTs
Finaktiva	Fintech	N.A	N.A	90 días	N.A	N.A
Inkoms	Fintech	N.A	N.A	90 días	N.A	N.A

Ilustración 34 Análisis de las 5P en precio y productos de la categoría de inversión

Elaboración propia con base a revisión de sitios web de cada oferente.

La escala de categorización de manejo de las tarifas de las tarjetas débito se mide de la siguiente manera (tomando como referencia la tasa más alta como 10.75%, tasa emitida por el Banco de la República y vigente al 08 de septiembre del 2024):

Categorización de las tasas de captación a 90 días	
Tarifas	Rango
Alto	<10.75%
Media	9.00-10.74%
Baja	<9%

Ilustración 35 Categorización de las tasas de captación a 90 días

Se analizó la categoría de ahorro y se hallaron los siguientes insights:

Producto

- Bancos como Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA y Banco de Occidente ofrecen CDT una forma popular de inversión para quienes buscan rentabilidad a bajo riesgo. Se trata de instrumentos de deuda emitidos por bancos, cooperativas y otras entidades financieras que garantizan una tasa de interés fija por un período determinado.
- En períodos de alta inflación o tasas de interés elevadas, los bancos y otras instituciones tienden a incrementar sus tasas de CDT para hacer frente a la pérdida de valor del dinero en el tiempo. En 2024, con una inflación controlada pero las tasas de referencia aún altas, las instituciones han ajustado al alza sus tasas de captación para mantener la competitividad y captar más recursos.

Precio

- Las tasas para un CDT a 90 días pueden oscilar entre el 9% y el 10% E.A. Estas tasas suelen ser atractivas para inversionistas que buscan seguridad y prefieren instituciones de gran trayectoria.
- Los grandes bancos en Colombia, como Bancolombia, Davivienda, y Banco de Bogotá, tienden a ofrecer tasas de CDT conservadoras, pero seguras. Esto se debe a su amplia base de clientes y su estabilidad financiera.
- Por otro lado, las microfinancieras y Fintech ofrecen tasas más altas para captar mayor participación de mercado. Por ejemplo, una cooperativa puede ofrecer tasas entre el 8% y el 9% anual para plazos similares. Las Fintech también han comenzado a entrar al mercado de CDT con productos innovadores y plataformas fáciles de usar.

CONCLUSIONES

- El orden de preferencia de institución financiera de parte de los microempresarios hacia los tipos de instituciones financieras fue: banca tradicional de renombre, Fintech y, por último, las cooperativas y microfinancieras. Esto, pues estas últimas se asocian a altas tasas y las primeras a una importante reputación y músculo financiero. Las Fintech a pesar de representar una gran oportunidad, siguen siendo desconocidas para los microempresarios.
- Los microempresarios esperan un cambio del sector financiero, donde puedan recibir una oferta adaptada a sus necesidades, con procesos de acceso digitales, flexibles y adaptados a sus modelos de negocio.
- Los microempresarios buscan mayor transparencia y cercanía por parte de las entidades financieras, donde ellas puedan participar de sus negocios, entendiendo claramente el nivel de riesgo asociado y convirtiéndose en un aliado estratégico del crecimiento económico de este tamaño de empresas.
- La educación financiera es una necesidad de los microempresarios y la sociedad en general para el progreso económico. El sistema educativo básico debe formar a los jóvenes, y los bancos deben procurar acompañar en el aprendizaje financiero a los microempresarios para construir un tejido empresarial más sólido, donde no solo se genere riqueza, sino que se administre de manera efectiva. Inclusive, si fuese posible, el sistema financiero debería acompañar al microempresario a potencializar sus ventas en ecosistemas digitales.
- Existe una necesidad latente de que la banca tradicional entienda las necesidades reales de los microempresarios, adecuando para ellos una oferta de productos de forma segmentada, brindando una experiencia de acceso ágil, con documentación rápida y requisitos acordes a las necesidades de cada segmento.
- Los microempresarios han tenido una gran fortaleza en la ejecución de sus ideas de negocio, sin embargo, les falta orden en la gestión de sus recursos financieros y de su información financiera.
- Las categorías de productos más usadas por los microempresarios son en su orden: ahorro, que se asocia a un requisito regulatorio para pagar la nómina; crédito, la categoría más asociada a la banca y el sistema financiero, donde los microempresarios buscan financiar su capital de trabajo e inversión como la categoría menormente utilizada por los microempresarios debido a que no cuentan con excesos de liquidez y requieren generar con su actividad económica mayores utilidades que las generadas por la banca. Sin embargo, algunos microempresarios acuden a fuentes de financiación alterna y reclaman por parte de la banca, una oferta de productos más adecuada a sus necesidades.

- Las cooperativas y Fintech ofrecen soluciones más accesibles y adaptadas a las necesidades de los microempresarios, destacándose en innovación y costo efectividad, sobre todo en productos de inversión. Esta diversidad de oferentes permite a los microempresarios elegir entre una variedad de opciones que mejor se adapten a sus necesidades específicas, preferencias de retorno y requerimientos tecnológicos. Sin embargo, los microempresarios no tienen presente esta oferta en la evaluación de sus decisiones financieras.
- Para muchos microempresarios, el sector financiero es sinónimo de crédito porque, en su mayoría, su interacción con las entidades financieras está orientada a la obtención de préstamos para sostener o expandir sus operaciones. La falta de capital propio y las limitaciones para acceder a otros productos financieros hacen que el crédito se perciba como la principal vía para solventar necesidades inmediatas, como la compra de inventario, el pago de nómina o el mantenimiento de maquinaria. En muchos casos, los microempresarios no tienen acceso a conocer otras herramientas financieras, como los seguros, inversiones o productos de ahorro, que también pueden mejorar la salud financiera de sus negocios. Esta visión limitada se ve reforzada por la oferta del sector financiero, que en muchos casos prioriza el crédito por encima de otros servicios que podrían ser igualmente útiles para la inclusión de los microempresarios.
- La digitalización de los procesos para la aprobación de créditos, que abarque desde la verificación de identidad hasta la firma y la gestión documental, es fundamental para que la banca tradicional pueda ofrecer una experiencia ágil y digital a los microempresarios. Este avance no solo mejorará la eficiencia operativa de las instituciones financieras, sino que también responderá a las expectativas de los clientes en un entorno cada vez más digitalizado, donde la rapidez y la conveniencia son factores clave para la satisfacción y fidelización del cliente.
- Los bancos tradicionales ofrecen productos de crédito que generalmente están orientados a clientes con un historial crediticio sólido y requisitos formales bien definidos. Para los microempresarios, acceder a crédito en estas instituciones puede ser un desafío, dado que los bancos tienden a ser más conservadores en su evaluación de riesgo. Las tasas de interés para los microempresarios en la banca tradicional suelen ser más altas que las ofrecidas a empresas más grandes, debido al riesgo percibido.
- Contrario a lo que se podría pensar, las cooperativas financieras suelen ofrecer tasas de interés más altas en comparación con los bancos tradicionales. Aunque las tasas en cooperativas pueden oscilar entre el 20% y el 30% anual, lo que las hace menos competitivas en cuanto a costos, su ventaja radica en la flexibilidad para acceder a los créditos. A diferencia de los bancos tradicionales, que requieren un historial crediticio sólido y garantías formales, las cooperativas tienden a ser más accesibles para microempresarios que no cumplen con estos requisitos.

estrictos. Aunque los costos pueden ser más elevados, las cooperativas asumen riesgos que los bancos tradicionales generalmente no estarían dispuestos a aceptar, lo que las convierte en una opción viable para aquellos microempresarios que buscan financiamiento con menos barreras de entrada.

- La segmentación y la figura de los gerentes a cargo de la banca de microempresarios en la banca tradicional juegan un papel crucial. A lo largo del análisis realizado, queda claro que la segmentación efectiva permite a los bancos identificar las necesidades específicas de los microempresarios y ofrecer productos adaptados a su realidad económica y operativa. En este segmento, las características y retos son únicos, por lo que una estrategia de segmentación bien estructurada resulta esencial para poder diseñar productos y servicios financieros que respondan adecuadamente a sus requerimientos.
- Uno de los desafíos en la banca tradicional es que, aunque la segmentación existe, muchas veces no se traduce en la flexibilidad que los microempresarios necesitan, a pesar de la importancia de los gerentes, el enfoque rígido y estandarizado de los productos financieros en la banca tradicional puede limitar el acceso al crédito y otros servicios para los microempresarios. En consecuencia, muchos de ellos recurren a financiamiento alternativo al sistema como fondos propios, de familiares, o las mismas utilidades del negocio. En el caso de que se quisiera recurrir a entidades bancarias, se accede a instituciones más flexibles, como cooperativas y Fintech, en busca de soluciones financieras más asequibles y adaptadas a su realidad.
- Los gerentes encargados de la banca para microempresarios son los facilitadores directos de la relación entre las instituciones financieras y los microempresarios. Su rol va más allá de la simple gestión de productos financieros; actúan como asesores y acompañantes del microempresario en su proceso de crecimiento. En un contexto donde muchos microempresarios carecen de educación financiera formal, el gerente se convierte en una figura clave para facilitar la inclusión financiera. Estos profesionales tienen la capacidad de identificar oportunidades de financiamiento, de ahorro y de crédito.
- Se detecta una oportunidad importante para formalizar a los microempresarios y que estos, una vez formales, tengan mayor posibilidad de ser incluidos en el sistema financiero. Esta “migración” puede darse acompañada de corporaciones o Fintech que tienen este propósito social o incluso algunos programas de educación financiera emitidos por la banca tradicional.

RECOMENDACIONES

- Se plantea la necesidad de realizar alianzas o crear al interior de cada institución que quiera servir a los microempresarios, sobre todo a aquellos informales, un frente de acompañamiento y desarrollo empresarial, que les permita superar todos aquellos obstáculos que puedan encontrar en el desarrollo de su modelo de negocio, incluido el acceso a un crédito. Un ejemplo exitoso de la implementación de esta recomendación lo encontramos en la Corporación Interactuar que para el 2023 logró beneficiar a más de 5.800 microempresarios dándoles acceso a crédito y acompañando su desarrollo.
- Observando casos exitosos como Ant Group en el Sudeste Asiático, se recomienda a los microempresarios tener una mayor apertura y conocimiento sobre las compañías Fintech constituidas y reguladas por la Superintendencia Financiera, desmitificando posibles temores que se puedan tener frente a ellas. Esto, con el objetivo de poder obtener menor fricción en el acceso a productos financieros. Adicionalmente, se detecta una oportunidad importante para las Fintech que quieran servir este segmento del mercado, para desarrollar mayor inclusión en la región.
- Se sugiere al sector en general, continuar su camino de transformación digital apalancándose en la tecnología para vehicular su oferta y entregarla a sus clientes finales. Esto, finalmente va a permitir que se ofrezca un portafolio más asequible para los microempresarios al disminuir los costos operativos y que el acceso y uso de los productos financieros aumente.

REFERENCIAS

- Álaga: una marca Carvajal. (2024). *Crédito 100% digital para tu Mipyme*. Obtenido de Álaga: una marca Carvajal: <https://alaga.com.co/>
- Ant Group. (2023). *Develop digital technology to serve the real economy*. Obtenido de Ant Group: <https://www.antgroup.com/en/>
- Asobancaria. (2016). *Qué es Leasing*. Obtenido de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/leasing/leasing/>
- Asobancaria. (2022). *Asobancaria*. Obtenido de Ensayos sobre inclusión financiera en Colombia.: chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://asobancaria.com/wp-content/uploads/Ensayos_sobre_Inclusion_Financiera_en_Colombiall.pdf
- Asobancaria. (2023). *Banca & Economía Edición 1372: Estado de la competencia en el sistema bancario*. Obtenido de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/wpcontent/uploads/2023/04/1372BE.pdf>
- AV Villas. (2023). *Acerca de AV Villas*. Obtenido de AV Villas: <https://www.avvillas.com.co/productosenoficina/acercadeavvillas>
- Banca de las oportunidades. (2023). *Programas de inclusión financiera*. Obtenido de Banca de las oportunidades: <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/>
- Bancamía. (2021). *Un banco con sentido social*. Obtenido de Bancamía: https://www.bancamia.com.co/somos_bancamianosotros/
- Banco de Bogotá . (2024). *Diferencias: Ahorro vs Corriente*. Obtenido de Banco de Bogotá : <https://www.bancodebogota.com/personas/cuentadeahorros/diferenciascuentadeahorrosuentacorriente>
- Banco de Bogotá. (2023). *Banco de Bogotá, un banco que hace historia y construye futuro en Colombia y en el exterior*. Obtenido de Banco de Bogotá: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/bancodebogota/bogota/nuestraorganizacion/saladeprensa/2015/unbancoquehacehistoria>
- Banco de la República Colombia. (2024). *Certificado de depósito a término CDT*. Obtenido de Banco de la República Colombia: <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/certificadodepositoterminocdt>
- Banco de occidente. (2023). *Somos el banco que está del lado de los que hacen*. Obtenido de Banco de occidente:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/bancodeoccidente/bancodeoccidente/quienessomos/quienessomos>

Banco Grameen: el banco de los pobres. (2024). *Acerca del Banco Grameen*. Obtenido de Banco Grameen: el banco de los pobres: https://grameenbankorgbd.translate.google/about/introduction?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sc

Bancoldex. (2024). *Clasificación de empresas en Colombia*. Obtenido de Bancoldex: <https://www.bancoldex.com/es/sobrebancoldex/quienessomos/clasificaciondeempresasencolombia>

Bancoldex. (07 de 10 de 2024). *Emisión de bonos, una inversión segura*. Obtenido de Bancoldex: <https://www.bancoldex.com/es/blog/emisionbonosinversionsegura>

Bancolombia. (22 de 02 de 2021). *¿Qué es una tarjeta de crédito y cómo funciona?* Obtenido de Bancolombia: <https://www.bancolombia.com/educacionfinanciera/finanzaspersonales/queesunatarjetacredito>

Bancolombia. (29 de 07 de 2022). *¿Qué es el factoring y cómo funciona?* Obtenido de Bancolombia: <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracionyfinanzas/porqueusarfactoringycomoempezar>

Bankable Frontier Associates. (2010). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas*. Obtenido de Alliance for Financial Institutions: [https://www.afiglobal.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paperSP%20\(2\).pdf](https://www.afiglobal.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paperSP%20(2).pdf)

BBVA. (14 de 08 de 2024). *Diferencias entre un préstamo y una línea de crédito*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/saludfinanciera/diferenciasentreunprestamoyuncredito/>

BBVA. (2024). *Educación financiera para negocios: por qué es importante*. Obtenido de BBVA Salud financiera: <https://www.bbva.com/es/saludfinanciera/quesonlasinversionesfinancierasyyquetiposexisten/>

BBVA. (Agosto de 2024). *Préstamo financiero: qué es, tipos y diferencias*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/saludfinanciera/quesunprestamofinancierotiposydiferenciasconuncredito/>

- BBVA. (2024). *Somos BBVA*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com.co/personas/historia.html#:~:text=BBVA%20Colombia%20es%20reconocida%20como,en%20el%20sector%20financiero%20colombiano>.
- BBVA Research. (Febrero de 2024). *Una mirada a las mipymes en Colombia*. Obtenido de BBVA Research: https://www.bbva.com.co/wpcontent/uploads/2024/02/202401_MiPymes_Colombia1.pdf
- Bolsa de Valores de Colombia. (24 de 06 de 2022). *Acciones*. Obtenido de Bolsa de Valores de Colombia: <https://www.bvc.com.co/acciones>
- Cámara de comercio de Medellín para Antioquia. (2024). *Estudio económico 2023*. Obtenido de Cámara de comercio de Medellín: https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Documentos/Transparencia/Estudio_economico_2023_CCMA.pdf
- CEM Centro de estudios de la microempresa. (2023). *Encuesta Empresa Micro Antioquia 2023*. Obtenido de Cámara de Comercio Aburrá Sur: <https://ccas.org.co/wpcontent/uploads/EncuestaEmpresaMicroAntioquia2023.pdf>
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2023). *¿Qué es Fintech? Guía rápida*. Obtenido de Comisión Nacional del Mercado de Valores: https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03_Fintech.pdf
- Confecámaras: red de cámaras de comercio. (2023). *Según estudio de Confecámaras el 33,5% de las empresas del país sobreviven al término de 5 años*. Obtenido de Confecámaras: red de cámaras de comercio: <https://confecamaras.org.co/noticias/884segunestudiodeconfecamarasel335delasempresasdelpaissobrevivenalterminode5anos>
- Corbetta, P. (2003). *La ricerca sociale: metodologia e techniche III. Le techniche qualitative*. Bologna.
- DANE. (2022). *Directorio estadístico de empresas*. Obtenido de DANE: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/registroestadistico/boletin_directorioestadisticoempresas20192021.pdf
- Davivienda. (2021). *¿Quiénes somos?* Obtenido de Davivienda: https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros
- Díaz, N. (Febrero de 2024). *Educación financiera: Qué es y por qué es importante*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/educacionfinanciera.html>

- Digital Cubik. (2024). *Nube de etiquetas*. Obtenido de Digital Cubik: <https://digitalcubik.com/diccionariomarketingdigital/n/nubedepalabras/>
- Finaktiva. (2023). *La Suite de gestión financiera y liquidez para empresas*. Obtenido de Finaktiva: <https://www.finaktiva.com/>
- Finkargo. (2023). *Somos Finkargo*. Obtenido de Finkargo: <https://www.finkargo.com/nosotros/>
- Función Pública de Colombia. (2009). *Ley 1328 de 2009*. Obtenido de Función Pública de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36841>
- Gaviria, M. J. (Agosto de 2024). Clase de investigación de mercados. (M. EAFIT, Entrevistador)
- Gobernación de Antioquia. (2023). *Municipios Valle de Aburrá*. Obtenido de Gobernación de Antioquia: <https://antioquia.gov.co/valledeaburr%C3%A1>
- Grupo Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera*. Obtenido de Grupo Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#1>
- Grupo Bancolombia. (2023). *Conócenos*. Obtenido de Grupo Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/corporativo/conocenos>
- Herández Cuellar, C. (Abril de 2020). *Crowdlending*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/crowdlending.html>
- Inkoms. (2024). *Fintech as a Service*. Obtenido de Inkoms: <https://www.inkoms.com/>
- Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. (2021). *Las Fintech en Colombia*. Obtenido de Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia: <https://incp.org.co/publicaciones/infoincppublicaciones/2021/09/lasfintechencolombia/#:~:text=Adem%C3%A1s%20el%20ecosistema%20fintech%20en,atenci%C3%B3n%20de%20la%20inversi%C3%B3n%20extranjera.>
- JFK Cooperativa Financiera. (2022). *JFK Cooperativa Financiera*. Obtenido de JFK Cooperativa Financiera: <https://www.jfk.com.co/nosotros/historiajfkcooperativafinanciera>
- Jiménez, E., Gil, J., & Rodríguez, G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Alijibe.
- La República. (Octubre de 2023). *El riesgo país, medido en CDS, retrocedió tras los resultados de elecciones regionales*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/especiales/eleccionesregionales2023/elriesgopaismedidoencdsretrocediotraslosresultadosdeeleccionesregionales3739543>

La República. (Julio de 2024). *La tasa de usura en agosto se ubicó en 29,21%, ya completa 15 meses de reducciones*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/finanzas/latasadeusuraenagostoseubicoen2921yacompleta15mesesdereducione3920106>

Mapfre. (Enero de 2022). *Crowdequity, ¿qué es?* Obtenido de Planes de futuro Blogs Mapfre: <https://planesdefuturo.mapfre.es/economiadomestica/actualidadeconomica/crowdequityquees/>

McCarthy, E. J. (1960). *Basic Marketing: A Managerial Approach*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

MiBanco. (2023). *Conócenos*. Obtenido de MiBanco: <https://www.mibanco.com.co/#!/quienessomos>

Ministerio de Hacienda y Credito Público de Colombia. (Diciembre de 2023). *"Creo, un crédito para conocernos" promoverá el acceso a financiación formal para la economía popular*. Obtenido de Ministerio de Hacienda y Credito Público de Colombia: https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/SaladePrensa/pages_DetalleNoticia?documentId=WCC_CLUSTER234529

Mondragón Silva, L., & Pechene Velasco, B. E. (2022). *Las Fintech como alternativa de financiación para las MiPymes colombianas*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad EAFIT: <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/c2accde8b7584b35a515a485cbefa63f/content>

Mundo mujer: el banco de la comunidad. (2023). *Somos el banco de la gente*. Obtenido de Mundo mujer: el banco de la comunidad: <https://www.bmm.com.co/nuestraentidad>

Ohno, T. (1988). *Toyota Production System: Beyond Large Scale Production*. Cambridge, MA: Productivity Press.

Orozco Herrera, D., & Vélez Agudelo, C. A. (2019). *La incidencia de las Fintech en la financiación de las microempresas en Colombia*. Obtenido de Repositorio Digital Tecnológico de Antioquia: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/552/LA%20INCIDENCIA%20DE%20LAS%20FINTECH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peiró Signes, A. (2017). *Social Innovation Theories and PESTEL Analysis*.

Rankia. (2023). *Mejores Bancos Colombia 2024*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejorescdts/3449454mejoresbancoscolombia>

- Sampaio Sanches, C., Ribeiro, T., & Rafael, D. S. (2022). *La conversación como metodología de investigación*. Obtenido de Revista Argentina de Investigación Narrativa: <https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/rain/article/view/5765>
- Santander. (2024). *¿Cómo funcionan los fondos de inversión?* Obtenido de Santander: <https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/ahorroinversion/comofuncionanfondosinversion>
- Santander. (2024). *¿Qué son los derivados financieros y qué tipos existen?* Obtenido de Santander: <https://www.bancosantander.es/glosario/derivadosfinancieros>
- Scotiabank . (2024). *Descubre los 7 tipos de crédito*. Obtenido de Scotiabank : <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacionfinanciera/finanzaspersonales/tiposdecredito>
- Secretaría del Senado de Colombia. (2024). *ESTATUTO ORGÁNICO DEL SISTEMA FINANCIERO DECRETO LEY 663 DE 1993*. Obtenido de Secretaría del Senado de Colombia: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html
- Sevilla Arias, A. (Marzo de 2020). *Crowdfunding*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/crowdfundingmicromecenazgo.html>
- Statista. (2023). *Distribución del producto interno bruto (PIB) por actividad económica en Colombia en 2023*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/estadisticas/1337044/distribuciondelasactividadeseconomicasenelpibdecolombia/>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (Septiembre de 2023). *Oficinas y corresponsales bancarios en Colombia*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/61277/cuantolecuestansusproductosyserviciosfinancierosoficinasycorresponsalesbancariosencolombia61277/>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). *Reporte de Inclusión Financiera 2023*.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). *Interactúe con las cifras*. Obtenido de Superintendencia Financiera de Colombia: <https://portalbisf.eastus2.cloudapp.azure.com/reportespublicos>
- Superintendencia financiera de Colombia. (2024). *Superintendencia financiera de Colombia*. Obtenido de Acerca de la SFC: <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/60607/nuestraentidadacercadelasfc60607/>

Testbook. (Agosto de 2023). *Diagnostic Research: An InDepth Analysis of its Importance and Methodologies*. Obtenido de Testbook: <https://testbook.com/iaspreparation/diagnosticresearch#:~:text=Diagnostic%20research%20is%20a%20type,to%20help%20find%20appropriate%20solutions>.

UNICEF. (2024). *Social Behaviour Change*. Obtenido de UNICEF: <https://www.sbcguidance.org/es/crear/diagnosticodelasituacion>

Unir la universidad en internet. (26 de 04 de 2024). *¿Qué son los productos financieros y qué tipos existen?* Obtenido de Unir la universidad en internet: <https://www.unir.net/empresa/revista/productosfinancieros/>

Universidad de Antioquia. (2020). *Perfil de Desarrollo Subregional Subregión Valle de Aburrá de Antioquia*. Obtenido de Consejo Territorial de Planeación de Antioquia: https://ctpantioquia.co/wpcontent/uploads/2023/12/PerfildedesarrolloVallededeAburra_compressed1.pdf

ANEXOS

ANEXO 01 – CUESTIONARIO PARA LOS MICROEMPRESARIOS

1. ¿A qué sector pertenece? (selección única)
 - Manufactura
 - Comercio
 - Servicios
2. ¿Cuál es su principal actividad? (pregunta abierta)
3. ¿En qué zona del Valle de Aburrá está ubicada su empresa? (selección única)
 - Urbana
 - Rural
 - Ambas
4. ¿Tiene la empresa registrada en cámara de comercio? (selección única)
 - Si
 - No
5. ¿Realiza estados financieros? (selección única)
 - Si
 - No
6. ¿Cuántos empleados tiene su empresa? (selección única)
 - De 0 a 4 empleados
 - De 5 a 9 empleados
 - De 10 a 19 empleados
 - De 20 a 49 empleados
 - De 50 a 249 empleados
 - De 250 o más empleados
7. ¿Cuánto tiempo lleva de antigüedad su actividad? (selección única)
 - Entre 0 y 1 año
 - Entre 1 y 2 años
 - Entre 2 y 3 años
 - Entre 3 y 5 años
 - Entre 5 y 10 años
 - Más de 10 años
8. ¿Cuántas son en promedio sus ventas anuales? (selección única)

- Entre 1 y 300 millones de pesos
 - Entre 300 y 600 millones de pesos
 - Entre 600 y 900 millones de pesos
 - Entre 900 y 1200 millones de pesos
 - Entre 1200 y 1500 millones de pesos
 - Entre 1500 y 1800 millones de pesos
 - Entre 1800 y 2100 millones de pesos
 - Más de 2100 millones de pesos
9. ¿Cuántos puntos de comercialización física tiene en el Valle de Aburrá? (selección única)
- Ninguno, toda mi comercialización es digital
 - Entre 1 y 3 puntos
 - Entre 3 y 6 puntos
 - Entre 6 y 9 puntos
 - Más de 9 puntos
10. ¿Comercializa digitalmente en el Valle de Aburrá? (selección única)
- Si
 - No
11. ¿Cómo es su relación con los bancos? (selección única)
- Toda mi relación es digital
 - Toda mi relación es en sucursales físicas
 - Es híbrida, utilizo los canales digitales y las sucursales físicas
 - Ninguna, no tengo relación
12. ¿Cuenta con un asesor asignado en cada institución donde tiene sus productos bancarios? ¿De qué entidad? (selección única)
- Si
 - No
13. ¿A cuál de la siguiente información financiera tiene acceso en sus negocios? (selección múltiple)
- Al total de ventas y utilidades cada período
 - Contabilidad financiera (Estados financieros)
 - Contabilidad de costos (Para evaluar su estructura de costos)
 - Contabilidad tributaria (Documentos para declaraciones de impuestos)
 - Contabilidad gerencial (Administrativa y de gestión)
14. ¿En cuáles de los siguientes formatos le ofrece educación financiera actualmente su banco sobre los productos y servicios financieros? (selección múltiple)
- Talleres y seminarios presenciales

- Talleres y seminarios virtuales
- Material educativo impreso
- Educación financiera en línea
- Asesoría personalizada virtual
- Asesoría personalizada presencial
- Otros (especificar)
- No se ofrece ningún espacio de educación financiera a los microempresarios

15. ¿Con qué frecuencia asistes a estos programas de capacitación? (selección única)

- Mensualmente
- Trimestralmente
- Anualmente
- Según la necesidad de mi compañía
- No asisto

16. ¿Qué temas cubren los programas de capacitación a los que asistes por parte de las instituciones bancarias? (selección múltiple)

- Gestión de finanzas para microempresarios
- Conocimiento del portafolio de productos financieros para microempresarios
- Comparación o equivalencia de tasas y productos
- Uso de tecnología financiera
- Marketing y ventas
- Otros (especificar)
- No asisto

17. ¿Desde qué fuente prefieres obtener asesoría y capacitación financiera? (selección única)

- Desde mi banco o entidad financiera donde tengo mis productos
- Desde entidades educativas
- Desde plataformas en línea
- Desde mi autoformación, con información que busco o libros que leo
- Desde agremiaciones o instituciones públicas
- Ninguna, este tema no es de mi interés

18. ¿Cómo califica el dominio de sus finanzas? (marque con una X) (selección múltiple)

Criterio	Finanzas personales	Finanzas empresariales
Excelente, maximizo mi capital		
Bueno, domino el campo		
Regular, podría ser mejor		
Malo, no conozco del tema		
No me encargo yo		

19. ¿Cuáles han sido las principales barreras que usted ha encontrado para usar más el sistema financiero? (selección múltiple)

- Falta de documentación
 - Falta de historial crediticio
 - Desconfianza en el sistema financiero
 - Desconocimiento de los productos financieros
 - Costos y tarifas altas
 - Ubicación geográfica
 - Otros (especificar)
20. Cuándo vas a tomar una decisión para adquirir un producto financiero, ¿haces comparaciones de precios y tarifas? ¿cómo? (selección única)
- Comparo entre dos opciones de banco
 - No realizo comparaciones
 - No es relevante para mí la tasa o el precio con tal de recibir los créditos o poder hacer las inversiones o ahorros por los montos que requiero
 - ¿Otro? ¿Cuál?
21. Para hacer comparaciones entre tasas, ¿Cuentas con conocimientos en equivalencia de tasas? ¿Sabes transformar tasas efectivas y nominales entre períodos? Ejemplo: transformar una tasa efectiva anual a mensual (selección única)
- Sí
 - No
22. ¿Cuáles son los criterios cualitativos que utilizas para elegir un producto financiero en el mercado? (selección múltiple)
- Tipo de institución financiera (microfinanciera, banco tradicional o Fintech)
 - Trayectoria y reputación de la institución financiera
 - Características del producto
 - Facilidad de entender el producto financiero
 - La recomendación que me hayan hecho del producto
 - Posibilidad de consumo y adquisición digital
 - Asesoría y servicio alrededor del producto
 - Pocas barreras al poder adquirirlo
 - Rapidez en respuestas y aprobaciones
 - Otra
23. ¿Cuáles son los criterios cuantitativos que utilizas para evaluar un producto financiero? (selección única)
- Tarifas de adquisición
 - Tasas
 - Comisiones
 - ¿Otras? ¿Cuáles?
24. ¿Sabe que es una Fintech? ¿Conoce por ejemplo a NuBank? ¿A Inkoms? ¿A Álaga? ¿Otra? (selección única)

- Sí, sé que es una Fintech y soy usuario
- Sí, sé que es, pero no me generan tanta confianza
- No, no sé qué es una Fintech y me gustaría entender cómo beneficiarme de ellas
- No, creo que no requiero de una Fintech para mi realidad y contexto
- Otro

25. ¿Qué percepción tiene usted del sistema financiero? (pregunta abierta)

26. ¿Cuáles de los siguientes productos financieros de ahorro, crédito e inversión tiene y con qué finalidad? (marque con una X) (selección múltiple)

Nombre del producto	¿Lo tiene?
Cuenta de ahorro	
Cuenta corriente	
Depósitos a término fijo	
Tarjeta de crédito	
Líneas de crédito	
Préstamos comerciales	
Leasing o arrendamiento	
Factoring	
Créditos de exportación/importación	
Préstamos gubernamentales	
Certificado depósito término fijo (CDT)	
Fondo de inversión colectiva	
Acciones	
Bonos	
Productos derivados	

27. Para utilizar cada tipo de producto, ¿Cuál canal prefiere utilizar? (marque con una X) (selección múltiple)

Nombre del producto	Canal físico (sucursal)	Agentes bancarios	Canal digital
Cuenta de ahorro			
Cuenta corriente			
Depósitos a término fijo			
Tarjeta de crédito			
Líneas de crédito			
Préstamos comerciales			
Leasing o arrendamiento			
Factoring			
Créditos de exportación/importación			
Préstamos gubernamentales			
Certificado depósito término fijo (CDT)			
Fondo de inversión colectiva			
Acciones			
Bonos			

Productos derivados			
---------------------	--	--	--

28. ¿Cuáles de los siguientes productos financieros de ahorro, crédito e inversión tiene y con qué finalidad? (marque con una X) (selección múltiple)

Nombre del producto	¿Cuál utiliza más por cada categoría?
Ahorro - Cuenta de ahorro	
Ahorro - Cuenta corriente	
Ahorro - Depósitos a término fijo	
Crédito - Tarjeta de crédito	
Crédito - Líneas de crédito	
Crédito - Préstamos comerciales	
Crédito - Leasing o arrendamiento	
Crédito - Factoring	
Créditos de exportación/importación	
Crédito - Préstamos gubernamentales	
Inversión - Certificado depósito término fijo (CDT)	
Inversión - Fondo de inversión colectiva	
Inversión - Acciones	
Inversión - Bonos	
Inversión - Productos derivados	

29. ¿Cuáles son las principales razones por las que usted busca financiación? (selección única)

- Capital de trabajo (comprar inventario, pagar a los proveedores, tener liquidez)
- Expansión del negocio
- Compra de maquinaria/equipos
- Emergencias
- Otros (especificar)

30. ¿Cuál es el tamaño promedio de la financiación que usted solicita a los bancos? (selección única)

- Menos de \$ 50 millones
- Entre \$ 50 millones y \$100 millones
- Entre \$100 millones y \$200 millones
- Más de \$ 200 millones
- \$0 no solicito financiación a los bancos

31. ¿Cuál es el plazo promedio de la financiación que solicita comúnmente? (selección única)

- Menos de 3 meses
- Entre 3 meses y 1 año
- Entre 1 año y 2 años
- Entre 2 años y 3 años
- Más de 3 años

32. ¿Qué tanto visitan la sucursal de un banco? (selección única)

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Otra

33. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted realiza transacciones bancarias? (selección única)

- Diariamente
- Semanalmente
- Quincenalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Otra

34. ¿Con qué frecuencia utiliza los productos financieros que posee? (selección múltiple)

Nombre del producto	Cada semana	Cada quincena	Cada mes	Cada tres meses	Semestralmente	Anualmente
Cuenta de ahorro						
Cuenta corriente						
Depósitos a término fijo						
Tarjeta de crédito						
Líneas de crédito						
Préstamos comerciales						
Leasing o arrendamiento						
Factoring						
Créditos de exportación/importación						

Préstamos gubernamentales						
Certificado depósito término fijo (CDT)						
Fondo de inversión colectiva						
Acciones						
Bonos						
Productos derivados						

35. ¿Cuáles han sido los desafíos principales para que usted acceda digitalmente a los productos del portafolio de productos financieros? (selección múltiple)

- Desconocimiento digital
- Manejo de efectivo por la naturaleza de mi negocio
- Miedo al sistema bancario digital
- Desconocimiento de los productos financieros digitales
- Miedo ataques cibernéticos

36. ¿Cuál es el porcentaje de efectivo que maneja en su negocio? (selección única)

- Entre un 020%
- Entre un 2040%
- Entre un 4060%
- Entre un 6080%
- Más del 80%

37. ¿Qué porcentaje de sus transacciones se realiza a través de canales digitales? (selección única)

- Entre un 020%
- Entre un 2040%
- Entre un 4060%
- Entre un 6080%
- Más del 80%

ANEXO 02 – PLANTILLA PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS OFERENTES A ANALIZAR

Datos básicos

- Fecha de recolección de la información:
- Nombre de la empresa:
- Cantidad de usuarios en Colombia:
- Cantidad de clientes microempresarios:
- Número total de sucursales y corresponsales bancarios de este banco en el Valle de Aburrá:
- Tipo de entidad (banco tradicional, Fintech o microfinanciera/cooperativa):
- Observaciones:

Datos específicos (por cada producto ofrecido)

Portafolio de productos de ahorro

- Nombre y descripción del producto
- Se vende virtual, físico o ambos
- Descargar pdf del modelo de precios por adquisición de cada producto, ponerlo en la carpeta y pegar imágenes en Word
- A quién está dirigido el producto (niños, mujeres, etc.) y con qué finalidad (financiar el capital de trabajo, etc.)
- ¿Cómo atraen a los microempresarios?

Portafolio de productos de crédito

- Nombre y descripción del producto
- Se vende virtual, físico o ambos
- Descargar pdf del modelo de precios por adquisición de cada producto, ponerlo en la carpeta y pegar imágenes en Word
- A quién está dirigido el producto (niños, mujeres, etc.) y con qué finalidad (financiar el capital de trabajo, etc.)
- ¿Cómo atraen a los microempresarios?

Portafolio de productos de inversión

- Nombre y descripción del producto
- Se vende virtual, físico o ambos
- Descargar pdf del modelo de precios por adquisición de cada producto, ponerlo en la carpeta y pegar imágenes en Word
- A quién está dirigido el producto (niños, mujeres, etc.) y con qué finalidad (financiar el capital de trabajo, etc.)

ANEXO 03 – Plantilla para el encuentro conversacional con el oferente anónimo

1. ¿Qué porcentaje de sus clientes son microempresarios del valle del aburra?
 - Entre un 010%
 - Entre un 10%30%
 - Entre un 3050%
 - Entre un 5070%
 - Más de 70%

2. ¿Cuántos clientes microempresarios atiende actualmente su institución en total en el valle del aburra?
 - Menos de 1,000
 - Entre 1,000 y 10,000
 - Entre 10,000 y 20,000
 - Entre 20,000 y 30,000
 - Más de 30,000

3. ¿Es importante evaluar el criterio de antigüedad de los microempresarios?

Antigüedad de microempresarios	Nivel de riesgo (alto, medio, bajo)
Entre 0 y 1 año	
Entre 1 y 2 años	
Entre 2 y 3 años	
Entre 3 y 5 años	
Entre 5 y 10 años	
Más de 10 años	

4. ¿Cuál considera que el nivel de conocimiento financiero de sus clientes microempresarios?

- Básico
- Intermedio
- Avanzado
- Muy avanzado
- No tienen

5. ¿Qué estrategias utiliza su institución para educar a los microempresarios sobre los productos y servicios financieros?

- Talleres y seminarios presenciales
- Talleres y seminarios virtuales
- Material educativo impreso
- Educación financiera en línea
- Asesoría personalizada virtual
- Asesoría personalizada presencial
- Otros (especificar)
- No se ofrece ningún espacio de educación financiera a los microempresarios

6. ¿Con qué frecuencia se ofrecen estos programas de capacitación?

- Mensualmente
- Trimestralmente
- Semestralmente

- Anualmente
 - Según demanda
 - No los ofrecemos
7. ¿Qué temas cubren estos programas de capacitación?
- Gestión de finanzas para microempresarios
 - Conocimiento del portafolio de productos financieros para microempresarios
 - Comparación o equivalencia de tasas y productos
 - Uso de tecnología financiera
 - Marketing y ventas
 - Otros (especificar)
8. ¿Cómo perciben los clientes microempresarios del valle del aburra los productos y servicios financieros ofrecidos por su institución?
- Muy positivamente
 - Positivamente
 - Neutral
 - Negativamente
 - Muy negativamente
9. ¿Cuáles en su opinión son los productos financieros más utilizados por los microempresarios del valle del aburra?
10. ¿Cómo percibe las Fintech y su impacto en el sector?
11. ¿Cuáles creen que son los criterios cualitativos que utilizan los microempresarios para elegir un producto financiero en el mercado?
- Tipo de institución financiera (microfinanciera, banco tradicional o Fintech)
 - Trayectoria y reputación de la institución financiera
 - Características del producto
 - Facilidad de entender el producto financiero
 - La recomendación que me hayan hecho del producto
 - Posibilidad de consumo y adquisición digital
 - Asesoría y servicio alrededor del producto
 - Pocas barreras al poder adquirirlo
 - Rapidez en respuestas y aprobaciones

12. ¿Cuáles creen que son los criterios cuantitativos que utilizan los microempresarios para evaluar un producto financiero en el mercado?

- Tarifas de adquisición
- Tasas
- Comisiones
- ¿Otras? ¿Cuáles?

13. ¿Cuentan con algún instrumento para que el microempresario compare sus productos con los de los demás oferentes? ¿Con cuál?

- Sí
- No

14. ¿Qué percepción cree que tienen los microempresarios del sistema financiero?

15. ¿Cuáles son las principales razones por las que los microempresarios buscan financiación en su institución?

- Capital de trabajo
- Expansión del negocio
- Compra de maquinaria/equipos
- Emergencias
- Otros (especificar)

16. ¿Cuál es el tamaño promedio de los microcréditos otorgados a los microempresarios?

- Menos de \$ 50 millones
- Entre \$ 50 millones y \$100 millones
- Entre \$100 millones y \$200 millones
- Más de \$ 200 millones

17. ¿Cuál es el plazo promedio de los microcréditos otorgados?

- Menos de 3 meses
- Entre 3 meses y 1 año
- Entre 1 año y 2 años
- Entre 2 años y 3 años
- Más de 3 años

18. ¿Utiliza su institución financiera tecnología para facilitar el acceso a los servicios financieros de los microempresarios del valle del aburra?

- Sí
- No

19. ¿Qué tipo de tecnología utiliza su institución?

- Banca móvil
- Cajeros automáticos
- Plataformas en línea
- Sistemas de pago digital
- Otros (especificar)

20. ¿Cómo evalúa su institución la solvencia de los microempresarios al solicitar un microcrédito?

- Historial crediticio
- Ingresos del negocio
- Referencias comerciales
- Garantías
- Otros (especificar)

21. ¿Qué es lo que más valora en términos de impacto su institución bancaria para la generación de créditos a los microempresarios?

- Incremento en ventas

- Expansión del negocio
- Mejoras en infraestructura
- Creación de empleo
- Otros (especificar)

22. ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan los microempresarios para acceder a sus servicios?

- Falta de documentación
- Falta de historial crediticio
- Desconfianza en el sistema financiero
- Desconocimiento de los productos financieros
- Costos y tarifas altas
- Ubicación geográfica
- Otros (especificar)

23. ¿Cuáles han sido los desafíos principales para que los microempresarios accedan digitalmente a los productos de su portafolio?

- Analfabetismo digital
- Manejo de efectivo por su naturaleza de negocio
- Miedo al sistema bancario
- Desconocimiento del producto
- Miedo a ataques cibernéticos

ANEXO 04 Plantilla para el encuentro conversacional con el ex funcionario de la Superintendencia Financiera

- ¿Cuál es la percepción que consideran que tienen los microempresarios de la oferta de productos financieros por parte de la banca?
- ¿Cuál es la percepción que consideran que tiene la banca de la oferta de productos financieros hacia los microempresarios y su inclusión?
- ¿Qué tan fácil o difícil les resulta acceder a los productos financieros de ahorro, inversión y crédito? ¿Cuáles son las principales barreras y oportunidades que se encuentran?
- ¿Qué tanta educación financiera cree que tienen los microempresarios y qué impacto creen que tiene esto en su relación con el sistema financiero?
- ¿Cómo ha sido la experiencia de las agremiaciones en las que ha participado con el sector tradicional? ¿Encuentran productos financieros que sean acordes a las necesidades de los microempresarios?
- ¿Cuál es el impacto o la acogida que se encuentra por parte de los microempresarios de los talleres o capacitaciones en educación financiera?
- ¿Cuál cree usted que es el mayor desafío en inclusión financiera, el uso, el acceso o la calidad de los productos financieros brindados a los microempresarios?
- ¿Cómo cree que va a evolucionar la inclusión financiera en el Valle de Aburrá?
¿Cómo ve el impacto de las Fintech en todo este escenario?