	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(97)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ALBER CRISTIN NAVARRO
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURIA PUBLICA
DIRECTOR	YENER FABIAN QUINTANA CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	ANALISIS DEL IMPACTO ECONOMICO EN EL SECTOR FINANCIERO A CAUSA DE LA ACTIVIDAD DE LOS PRESTAMISTAS INFORMALES EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PROPOSITO DE LA PRESENTE INVESTIGACION ES ANALIZAR EL IMPACTO ECONOMICO EN EL SECTOR FINANCIERO A CAUSA DE LA ACTIVIDAD DE LOS PRESTAMISTAS INFORMALES, EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER, PARA TAL FIN ES NECESARIO DIAGNOSTICAR LOS EFECTOS QUE TIENEN LAS ACTIVIDADES DE LOS PRESTAMISTAS INFORMALES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS FORMALES, IDENTIFICAR LAS DESVENTAJAS EN DICHO SECTOR SOBRE LOS GOTA A GOTA Y FINALMENTE COMPARAR LAS VARIABLES COMPETITIVAS.

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 97	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-------------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO EN EL SECTOR FINANCIERO A CAUSA DE LA
ACTIVIDAD DE LOS PRESTAMISTAS INFORMALES EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA
NORTE DE SANTANDER

Autor

ALBER CRISTÍN NAVARRO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de contador público

Director

YENER FABIÁN QUINTANA CARRASCAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURIA PÚBLICA

Ocaña, Colombia

Septiembre de 2020

Índice

Pág.

Capítulo 1. Análisis del impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales en el municipio de Ocaña norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Delimitaciones.....	7
1.5.1 Delimitación operativa.....	7
1.5.2 Delimitación conceptual.....	7
1.5.3 Delimitación geográfica.....	7
1.5.4 Delimitación temporal.....	7
Capítulo 2. Marco referencial	8
2.1 Marco histórico	8
2.1.1 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel mundial.....	8
2.1.2 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel nacional	10
2.1.3 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel local	13
2.2 Marco conceptual	14
2.3 Marco teórico	16
2.3.1 Teoría de las finanzas.....	16
2.3.2 Teoría del sistema financiero y sus efectos reales.	17
2.3.3 Teoría de la actividad económica informal.....	17
2.3.4 Teoría de intermediación financiera y el mercado crediticio.....	18
2.3.5 Teoría del desarrollo económico.....	18
2.4 Marco contextual.....	19

2.5	Marco legal.....	19
2.5.1	La constitución política, artículo 335.....	20
2.5.2	Ley 45 de 1990.....	20
2.5.3	Ley 35 de 1993.....	20
2.5.4	Ley de 1314 de 2009.....	21
2.5.5	Ley 1748 de 2014.....	21
2.5.6	Decreto 222 de 2020.....	21
 Capítulo 3. Diseño metodológico		22
3.1	Tipo de investigación	22
3.2	Población y muestra	23
3.2.1	Población.....	23
3.2.2	Muestra.	23
3.3	Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos	23
3.4	Análisis de información	24
 Capítulo 4. Presentación de resultados		25
4.1	Diagnóstico situacional del impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.....	25
4.1.1	Resultados de la encuesta aplicada a las entidades financieras(primer parte)	25
4.1.2	Presentación del diagnóstico situacional basado en los resultados.....	35
4.2	Identificación de las desventajas en el sector financiero sobre la actividad de los prestamistas informales en el municipio de Ocaña Norte de Santander.....	40
4.2.1	Resultados de la encuesta aplicada a las entidades financieras(segunda parte).....	40
4.2.2	Análisis del sector financiero, beneficios de los créditos formales según los resultados de la encuesta aplicada.....	51
4.2.3	Desventajas identificadas en el sector financiero sobre los prestamistas informales.	53
4.3	Comparación de los factores que anteponen competitivamente a los prestamistas informales frente al sector financiero en la localidad.....	56
4.3.1	Presentación de las entrevistas realizadas a los prestamistas informales.....	56

4.3.2	Análisis de las entrevistas realizadas sobre los préstamos informales ofrecidos por los “gota a gota”	60
4.3.3	Factores competitivos entre el crédito formal y el informal en el municipio de Ocaña.	62
4.3.4	Comparación de sistema financiero formal y los créditos informales.	67
Capítulo 5.	Conclusiones	69
Capítulo 6.	Recomendaciones.....	71
Referencias	72
Apéndice	76

Lista de tablas

Tabla 1. Afectación de la entidad financiera por el incremento de préstamos informales en la ciudad de Ocaña.	25
Tabla 2. Principales factores que impiden o podrían impedir el otorgar créditos a la población ocañera	27
Tabla 3. Porcentaje de las ganancias obtenidas por los créditos otorgados a las personas de los estratos 1 y 2, en la institución financiera.	28
Tabla 4. Influencia de la facilidad con la que operan los prestamistas “gota a gota” en el municipio al momento de solicitar créditos formales	30
Tabla 5. Forma en la que ha impactado en la institución financiera, que la comunidad opte por buscar préstamos informales y no los créditos ofrecidos en la organización formal	31
Tabla 6. Efecto que tiene a nivel de desarrollo y crecimiento municipal, que la población recurra a los préstamos informales	32
Tabla 7. Existencia de los decretos necesarios del Gobierno Nacional para apoyar a las entidades financieras y disminuir los préstamos ilegales.	34
Tabla 8. El sistema financiero brinda oportunidades de acceso al crédito a las personas de bajos ingresos.....	41
Tabla 9. La mayor ventaja que el sistema financiero tiene frente a los prestamistas informales...42	
Tabla 10. La institución financiera, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y el crecimiento obtenido por el servicio crediticio brindado y compararlo con el impacto que tiene la informalidad para su economía.	43
Tabla 11. Forma en la que la entidad financiera contribuye a la economía local..	45

Tabla 12. Los requisitos establecidos por la institución financiera para solicitar y recibir un crédito como factor que hace acceder a la población ocañera a los créditos informales.	46
Tabla 13. Se evalúan las quejas sobre el proceso de solicitud para recibir un crédito, que continuamente realiza la población ocañera.....	48
Tabla 14. Clasificación de los comentarios que con frecuencia realizan el cliente potenciales, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene para la entidad financiera dicha opinión. ..	49
Tabla 15. Entrevista realizada al prestamista informal 1	57
Tabla 16. Entrevista realizada al prestamista informal 2	58
Tabla 17. Entrevista realizada al prestamista informal 3	59
Tabla 18. Comparativo de la tasa de interés pagada en un crédito formal y uno informal	66
Tabla 19. Matriz adoptada para comparar los factores que implican los créditos formales e informales.....	68

Lista de figuras

Figura 1. Afectación de la entidad financiera por el incremento de préstamos informales en la ciudad de Ocaña.	26
Figura 2. Principales factores que impiden o podrían impedir el otorgar créditos a la población ocañera.. . . .	27
Figura 3. Porcentaje de las ganancias obtenidas por los créditos otorgados a las personas de los estratos 1 y 2, en la institución financiera.	29
Figura 4. Influencia de la facilidad con la que operan los prestamistas “gota a gota” en el municipio al momento de solicitar créditos formales.. . . .	30
Figura 5. Forma en la que ha impactado en la institución financiera, que la comunidad opte por buscar préstamos informales y no los créditos ofrecidos en la organización formal.. . . .	31
Figura 6. Efecto que tiene a nivel de desarrollo y crecimiento municipal, que la población recurra a los préstamos informales.. . . .	33
Figura 7. Existencia de los decretos necesarios del Gobierno Nacional para apoyar a las entidades financieras y disminuir los préstamos ilegales.	35
Figura 8. El sistema financiero brinda oportunidades de acceso al crédito a las personas de bajos ingresos.	41
Figura 9. La mayor ventaja que el sistema financiero tiene frente a los prestamistas informales.	42
Figura 10. La institución financiera, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y el crecimiento obtenido por el servicio crediticio brindado y compararlo con el impacto que tiene la informalidad para su economía.	44
Figura 11. Forma en la que la entidad financiera contribuye a la economía local.	45

Figura 12. Los requisitos establecidos por la institución financiera para solicitar y recibir un crédito como factor que hace acceder a la población ocañera a los créditos informales.	47
Figura 13. Se evalúan las quejas sobre el proceso de solicitud para recibir un crédito, que continuamente realiza la población ocañera.....	48
Figura 14. Clasificación de los comentarios que con frecuencia realizan el cliente potenciales, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene para la entidad financiera dicha opinión. ..	49

Lista de apéndice

Apéndice A. Modelo de la encuesta a aplicada en el sector financiero	77
Apéndice B. Modelo de la entrevista dirigida a los prestamistas informales.....	82

Resumen

El propósito de la presente investigación es analizar el impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander, para tal fin es necesario en primer lugar diagnosticar los efectos que tienen las actividades de los prestamistas informales en las entidades bancarias formales, de otro lado, identificar las desventajas en dicho sector sobre la operación de los gota a gota en la localidad y como última parte, efectuar una comparación de los posibles factores que antepone competitivamente a los llamados paga diarios frente al sector financiero.

Siendo así, el proyecto inicia con una revisión histórica de los antecedentes de la informalidad crediticia tanto a nivel mundial, nacional y local, con ello se hizo evidente que este fenómeno social no es nuevo y que ha incrementado con los años. Posteriormente, es necesario mencionar que los objetivos se realizaron bajo el tipo de estudio descriptivo con un enfoque cualitativo, cuya población estuvo conformada por las entidades financieras que incursionan en el municipio y también los prestamistas informales que se escogieron a través de una muestra aleatoria.

Con el análisis llevado a cabo, se refleja la incidencia de la informalidad financiera sobre la formalidad de dicho sector, aunque a su vez es posible decir que esta modalidad de créditos ilegales no brinda grandes beneficios ni a la calidad de vida la sociedad ni a la economía de la localidad.

Introducción

En el entorno actual se ha vuelto común encontrar diversas modalidades de crédito y no solo dentro de los marcos legales, si no también mediante los procedimientos informales como lo son el ofrecimiento de los prestamos gota a gota. Los cuales, son reconocidos por ser llamados “paga diarios”, que vienen siendo personas particulares que aprovechándose de la situación financiera de la población ocañera que acuden a ellos en busca de ayuda y otorgan créditos con un intereses elevado en comparación con los ofrecidos por el sector financiero formal, que se conforma de bancos, cooperativa y financieras.

En Ocaña es posible encontrarlos en los barrios de bajos ingresos, siendo este su mercado objetivo; dándose a conocer a través de tarjetas, con sus respectivos datos para que los habitantes recurran a sus servicios, que al fin de cuentas no traen beneficios.

Este actuar de la informalidad, trae consigo afectaciones a las empresas que formalmente brindan servicios crediticios de manera legal y uno de ellos es el impacto económico generado por la reducción de los créditos causado por las actividades de los prestamistas informales que operan en el mercado bajo la competencia desleal al no solicitar requisitos para entregar sus dinero, no pedir documentación y tampoco garantías del cumplimiento de pago, por lo que parece una opción fácil de tomar.

Problemática por la que este análisis busca estudiar la situación actual del sector financiero y los efectos económicos que tiene el incremento notable de los prestamistas informales en el

municipio de Ocaña, de igual manera se pretende abarcar las desventajas que esta modalidad posee en comparación con los términos formales de las entidades bancarias y así determinar los factores que se anteponen competitivamente en su práctica ilegal.

Capítulo 1. Análisis del impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales en el municipio de Ocaña norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo los préstamos han sido un servicio que prestan las entidades financieras según el tipo de inversión que se desea, pero esta a su vez se ha convertido en una actividad comercial beneficiosa para los prestamistas teniendo en cuenta la baja complejidad para acceder a sus créditos. Aun siendo ventajoso, también, puede ser perjudicial si se mira desde la usura, pues es un problema, desde la perspectiva global e histórica. Tomando como referencias las escrituras hebreas podemos identificar hasta donde se remonta el origen histórico, de este hábito social, en donde el usurero con intenciones de enriquecerse propone su “servicio” con intereses exorbitantes, buscando el beneficio personal, valiéndose así de estructuras que le enriquecen, perjudicando a la sociedad y a estructuras sociales en el área de las finanzas (Castrillón & Castrillón, 2009).

En Colombia son llamados popularmente “Paga diarios” dándose a conocer con el voz a voz; al promocionar este préstamo informal exponen sus ventajas a los supuestos “clientes” como: el dinero sin exigencias, sin largos estudios de créditos y ante el hecho de no tener contacto con centrales de riesgos financiero, se hace un servicio sin inconvenientes; sin embargo no es más que una cortina de humo para las excesivas tasas de interés, aprovechándose de la

necesidad de sus usuarios mayormente negocios que intentan subsistir y que son proclives para caer en las garras de esta modalidad (Valencia, 2018).

Así, desde la perspectiva legal, el sector financiero se ha visto afectado directamente debido a la demanda de créditos, su principal actividad, pues ha disminuido debido a la modalidad de préstamos informales que impacta en el mercado generando competencia desleal e ilegal. En parte esta competencia está sustentada por las ventajas de la facilidad en la obtención de los préstamos a través de la modalidad tradicional conocido como “el gota a gota”, sin embargo la tasa de interés de este tipo de créditos no es fijados por el Banco de la Republica y así mismo no cuenta con la regulación de la Superintendencia Financiera, los “paga diarios” no tienen legislación, beneficiándolos; a diferencia de los bancos enmarcados dentro de la legalidad. Otro aspecto característico de esta modalidad de crédito es la forma de cobro de estos. Siendo necesario señalar dentro de este contexto que “los reportes establecidos por las autoridades han indicado que en Colombia esta modalidad tiene gran impacto en los movimiento de la economía, moviendo unos 2.500 millones de pesos continuamente, 1.000 de ellos solo en la capital colombiana.” (Valencia, 2018)

En cuanto a los bancos siempre están monitoreados, dirigidos y guiados por entidades como: la súper intendencia financiera SFC, Asobancaria, el Banco de la Republica, instituciones como el Ministerio de Hacienda y la contraloría. De igual manera es posible mencionar las políticas que rigen su funcionamiento como el Código de comercio, el sistema de administración de riesgo. . Por el contrario de los prestamistas informales, esto los hace proclives a ser judicializados, ya que no se controlan sus actividades ni la procedencia de sus recursos ni las

medidas de legalización legítimas, que los harían entrar en la competencia justa en el sector bancario.

Por otro lado, decir que según la Superintendencia Bancaria, el que recibe o cobre de manera directa o indirecta utilidad o ventaja que superé la mitad de interés bancario corriente que según corresponda al cobro de los bancos, incurre en prisión de treinta y dos a noventa meses y una multa de sesenta y seis punto y seis a trecientos salarios mínimos legales vigentes. (Código penal de Colombia, artículo 305. Usura, 2020)

En tal sentido, a causa de la actividad de los prestamistas informales, en esta operatividad ilícita, que fijan desventajas y consecuencias ante los bancos; lo que busca este trabajo es analizar el impacto económico en el sector financiero del municipio de Ocaña, Norte de Santander, con base a que en esta localidad es notable el crecimiento de prestamistas que ofrecen servicios de crédito informales a la comunidad ocañera, en donde existen posibles riesgos financieros como que el dinero que se presta no es seguro y no proviene de fondos legales, esta clase de créditos no se otorgan a largo plazo, la información financiera se maneja con poca privacidad, además que cuando se acuden a los prestamistas “gota a gota” no se inicia con un historial crediticio. Estas consecuencias llevan a que se dificulte cumplir con los reglamentos financieros y no se tenga derecho a obtener una asesoría por parte de una persona preparada en el campo de las finanzas y poder tener el conocimiento necesario sobre los créditos, las tasas de interés y los plazo de cobro.

Con base a la problemática planteada, se hace aún más evidente la importancia que tiene la realización del estudio y análisis donde se pueda identificar las desventajas que tiene el acceder a

préstamos de la modalidad ilícita frente a las entidades financieras que desarrollan sus actividades en el mercado ocañera, ya que este tipo de acciones sociales termina afectado notablemente la función crediticia que tiene los bancos en la comunidad. Además siendo relevante conocer desde el campo competitivo esos factores que no han sido estudiados hasta el momento, que antepone competitivamente a los prestamistas informales sobre el sector financiero. Por lo tanto, se refleja la necesidad de poder evaluar desde el entorno financiero, los efectos que se han generado en estas entidades el reducir el acceso a créditos informal por parte de los deudores más pequeños y de mayores riesgos. Pues, en el caso de los hogares del municipio y las pequeñas empresas, suelen acudir a préstamos informales donde pagan intereses muchos más altos.

1.2 Formulación del problema

¿Qué efecto económico causa la actividad de los prestamistas informales al sector financiero, en el municipio de Ocaña, Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general. Analizar el impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos. Realizar un diagnóstico situacional del impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Identificar desventajas en el sector financiero sobre la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Comparar posibles factores que anteponeen competitivamente a los prestamistas informales frente al sector financiero en la localidad.

1.4 Justificación

Teniendo en cuenta la problemática planteada en donde es notable que el sector financiero se ha visto perjudicado en la demanda de los créditos por la modalidad de prestadores informales conocida como “paga diarios”, se busca que a través del análisis del impacto económico en dicho sistema local se trace una ruta que permite dar posibles soluciones que logren aventajar a los bancos. Partiendo de la importancia que tiene el sector bancario dentro del desarrollo social y económico del municipio. También porque ante el emprendimiento de muchas personas y la necesidad de otras, se hace indispensable solicitar un apoyo monetario justo. Es pues requerido que las empresas que ofrecen servicios de préstamos tengan reglas circunscritas dentro de la competencia justa y una debida tasa de interés. Por tal motivo, el proyecto de investigación se encuentra orientado a evaluar la posición de las entidades financieras frente a los préstamos de tipo informales, conociendo los factores de competitividad que se reconocen a estas empresas legales y que realizan de forma correcta sus actividades de créditos y préstamos formales.

De otro lado, el poder identificar las desventajas en el sector financiero ante la actividad informal de los prestamistas en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, contribuye a que se

pueda hacer un análisis donde se haga evidente los contra que generan en su economía como entidad financiera, de esta manera describir de forma más exacta los beneficios que se obtienen al optar por adquirir recursos por la vía legal, promocionando la formalidad y los bancos pueden enfrentarse a través de sus fortalezas a esta realidad social, planteado dentro sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, estrategias que vayan encaminadas a la comunidad en general y sobre todo aquellas donde los prestamistas ilegales suelen segmentar.

Desde el punto de vista de los autores del proyecto y quienes serán futuros profesionales en el área de Contaduría Pública, el análisis investigativo a desarrollar en el sector financiero, sirve como un proceso de retroalimentación y aprendizaje que fundamenta sus conocimientos, de igual manera a nivel personal, es contundente para los estudiantes puesto que contribuye al crecimiento de sus capacidades y habilidades, aportando información para el constructivismo social. En la acción investigativa se pulen asperezas del conocimiento, y hay uso de las herramientas teóricas en escenarios reales; saberes que se obtienen en la academia, ahora son técnicas para la contribución a un mundo mejor. Esto es beneficio tanto para las personas en proceso de graduación, como para la institución universitaria que los forma, pues se observa la realización que se menciona en la misión institucional y se aprecia en gestación una aportación a la sociedad.

Por ello, la importancia del análisis de los créditos informales y su repercusión en la estabilidad económica de los bancos y entidades financieras, donde podrán comprender la situación actual de entorno y como viene funcionando los prestamistas informales dentro de su sistema, lo cual sirve para conocer las causas reales que tiene la comunidad para optar por este tipo de crédito. Así, el estudio resulta interesante al poder identificar información valiosa para que

como empresas formales en el mercado, tengan una base sobre las actividades que amenazan la demanda de sus servicios financieros.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación operativa. Con el fin de realizar los objetivos propuestos en este proyecto, se usaron herramientas: ofimáticas, audiovisuales, de telecomunicaciones, de investigación como lo es el internet para acudir a plataformas de información, y la disposición del sector financiero para la respectiva actividad de campo.

1.5.2 Delimitación conceptual. Los conceptos del presente proyecto de investigación son: sector bancario, crédito ilegal, tasa de interés, tasa de usura, impacto económico, centrales de riesgo financiero, paga diarios, gota a gota, prestamistas informales.

1.5.3 Delimitación geográfica. Para efectos de la presente investigación el trabajo se realizó en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Colombia.

1.5.4 Delimitación temporal. Este proyecto se hizo en un tiempo de dos (2) meses, es decir 8 semanas, contadas a partir de la aprobación del anteproyecto, en donde se planeó, indagó, se programó el método investigativo, y también se realizará una encuesta donde se comprenda la realidad objetiva; para posteriormente organizar los datos, su tabulación y el análisis del mismo.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel mundial. El tema de los créditos financieros desde la informalidad no son nuevos, el auge y la importancia que tiene sus análisis es abarcado no solo en contextos nacionales sino también a nivel internacional. Pues esta modalidad de préstamo se encuentra relacionada con el sector financiero, lo cual en diversos países es causado por el nacimiento creciente de los estratos sociales, el exceso de trámites solicitados por las entidades bancarias, la experiencia empírica pericia de población y la falta de conocimiento sobre los procesos financieros. De las misma manera, las investigaciones realizadas demuestran que debido a esta informalidad crediticia se generan casos de secuestro, toma de propiedades en algunos países ha llevado inclusive a la muerte, las cuales son generadas por la conducta de los prestamistas cuando sus clientes se alcanzan en las cuotas y no cumplen con el pago (Rodriguez, 2015).

Así pues, se dice que en América Latina es común y habitual el que la población acceda a créditos informales, concentrándose esta situación en las clases más vulnerables, obteniendo créditos denominados como “Express” o “presta diario”, siendo este fenómeno un resultado a la relación de una vasta demanda por lo servicios financieros en los sectores de bajos ingresos que no pueden satisfacer esta necesidad por medio de los créditos formales, causando también por la imperfecciones en los mercados tales como la división de la información, ausencia de la seguridad, entre otros factores que han perjudicado el vínculo con los intermediarios financieros. Por lo tanto, ha primado el financiamiento no formal, que ha logrado financiar actividades de

producción y consumo, no obstante, aun este sistema de crédito sigue generando dudas e incertidumbre, puesto que estos prestamistas no financian inversiones a largo plazo, razón por la cual su expansión y desarrollo a nivel nación y mundo es limitada (Alvarado, Trivelli, & Gonzales, 2001).

En tal sentido, estudios han demostrado que existen fallas dentro del sistema financiero de los países de todo el mundo, de manera que el cliente de bajo estrato social es dejado a un lado, en otras palabras es una población que recurre a créditos informales por las altas exigencia para acudir a un producto financiero como el microcrédito, en donde tiene que pagar tasas enormes de intereses. Algo parecido ocurre con los microempresarios, que acuden a este tipo de préstamos, pues se dice que más de cuatrocientos mil de ellos acceden a la obtención de estos, pagando intereses desde los 200% del efectivo anual, superando la tasa del 20% mensual. Así mismo, las personas naturales que pertenecen al estrato uno, no tienen la facilidad de a ningún tipo de crédito, ni formal, ni extra bancario, siendo esta circunstancia un realidad social. (Martínez, 2018).

Un ejemplo claro de esta esta situación, es Colombia, en donde actualmente se han creado bandas de prestamistas informales y que han extendido sus servicios a otros países como de México, Argentina, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú, y Brasil, países en donde a partir del año 2019 fueron identificadas nombres como “la empresa” “los urabeños” y “la oficina”, quienes hacían este tipo de préstamos en donde se hacían notar la corrupción, el alto cobro de interés y demás factores que afectan a la comunidad en general y conllevado perdidas a las entidades financieras (Valencia, 2018).

Mencionar también otras investigaciones relacionadas con esta temáticas y desarrolladas a nivel internacional, como la Tejerina y Westley (2007), la cual fue realizada aproximadamente en doce países de América Latina, tomando datos que abarcan entre 1997 y 2002, cuyo estudio demuestra que el 12,9% de los hogares con bajos recursos económicos son quienes en su mayoría solicitan los créditos informales en comparación al 4.5% que accede a préstamos al sistema financiero formal. Estos resultados se explican partiendo de factores como la facilidad de encontrar un prestamista ilegal, al igual que la transacción, la reducción de la búsqueda de información que certifique la solvencia económica. Por su parte, Raccenallo (2010), manifiesta que en países como Italia e Inglaterra, la demanda del crédito informal se presenta por parte de la liquidez temporal con una actividad comercial, también de gastos de salud o consumo, que a su vez en ocasionado por el desempleo o deudas que deben ser cancelas a tiempo (Valencia, 2018).

2.1.2 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel nacional. En el caso de Colombia, el microcrédito surge con la finalidad de ser una estrategia de lucha contra problemas sociales como la pobreza, esta actividad se fue multiplicando con el paso del tiempo y con ello creció el número de personas que pudieron acceder a tal servicio, de manera que para el 2014 ya representaba un 18,95% del total de los créditos del sistema financiero, esto según la información obtenido del informe de la Superintendencia financiera (2015). Aunque para la población de estratos bajos, el contar con este producto financiero ha tenido barreras, causado por los periodos de la cuota, el manejo de medios de pagos como cheques y transferencias, el pago de cuotas en oficinas bancaria, la exigencia de documentos, la espera del desembolso del capital, entro otras más que han obstaculizado que el sistema bancario tenga mejor posicionamiento. Estos vacíos e impedimentos son llenados por las personas con los créditos informales y más con

aquellos conocidos como los “gota a gota”, en a nivel nacional es considera una actividad en donde se ofrece pequeños créditos de bajo rotación y son entregados en el tiempo solicitado y con entrega del efectivo en muchos ocasiones a domicilio (Hernández & Oviedo, 2016).

Por consiguiente, esta modalidad de préstamo como se menciona ya es popular en el mercado financiero informal y es una actividad económica propia de las labores ilegales que normalmente afectan a pequeñas empresas y personas que poseen niveles de ingresos bajos. Siendo notable que así como tiene sus puntos a favor, termina perjudicando la integridad del ser humano, ya que se exponen su vida antes estos prestamista que actual negativamente ya sean por moras en sus pagos, incumplimiento y demás conflicto generados que conllevan a tener efectos perjudiciales en la salud mental de las personas, arriesgando así su estabilidad económica. Por lo contrario, para quienes ofrecen dichos créditos es rentable, dejando ganancia a través del cobro de intereses elevados, aunque en la mayoría de los casos siempre repercute en relaciones con sus clientes. Estudios desarrollados en Colombia, en donde se analizó la demanda de los créditos informales, como el realizado por Marulanda y Paredes (2006), Cano, Peñaranda y Romero (2007) y Asobancaria (2014), evidencia que las personas de los estratos 1,2 y 3 son quienes acceden a estos créditos con más frecuencia, logrando esto por medio de amigos, conocidos, casas de empeño y prestamistas reconocidos (Hernández & Oviedo, 2016).

Además que desde que esta modalidad se ha implementado, los colombianos han tenido la necesidad de acudir a este tipo de préstamos, debido a que son ágiles, no requieren de documentos, ni requisitos ni garantía, de tal forma que en el país se consiente esta actividad por su condiciones, ya que para acceder a uno de estos créditos no se solicita identificación ni

recomendación alguna. En este orden de ideas, en ciudades como Medellín, especialmente en la plaza de abastos “la minorista” se plantea que el porcentaje de comerciantes que acuden a los prestamos gota a gota alcanza el 70%. También se relacionan datos a nivel nacional, pues más de 2,5 millones de habitantes en Colombia recurren a los créditos informales y son en la mayoría de estratos sociales uno y dos. No se puede dejar a un lado a los empresarios, que por el afán de desarrollar sus funciones de producción contribuyen a que este valor continúe en aumento. Los bancos manifiestan que como entidades financieras tienen un límite de tasa de interés y los costos de operaciones son altos, esta razón no les permite ser ms flexibles. Por lo tanto, el crédito gota a gota sigue siendo utilizado por cada cinco colombianos que se endeudan pagando una tasa que es casi nueve veces mayor que la que ofrecen los bancos (Martínez, 2018).

En regiones como el Atlántico, los prestamistas informales se pasean en los alrededores de los diferentes municipios a través de vehículos en donde suelen llevar mochilas cargadas de dinero en efectivo y lo ofrecen a pequeños comerciantes, amas de casas, vendedores ambulantes, estudiantes y trabajadores independientes, con el único fin de darle mano a quien para ellos están en apuros económicos. Esta situación ha generado que precisamente sea rentable para los oferentes pero una vez captan al cliente se convierten en una amenaza y riesgo contantes, ya que cuando se incumplen las cuotas, el pago es duplicado y el cobro se realiza bajo la violencia, incluso toman equipos, enseres y electrodomésticos como respaldo (Ibarra, 2008).

Finalmente, el mercado financiero de Colombia esta segmentado y definido por los prestamistas informales, teniendo información preliminar sobre quiénes son los posibles clientes, producto de que tal crédito ilegal se basa en relaciones personales. Los créditos informales en

vienen realizando mediante acuerdos verbales con mínimas garantías, lo que convierte este tipo de préstamos una opción atractiva por su disponibilidad inmediata. No obstante, los riesgos no dejan de ser elevados, puesto que al momento de presentarse impago la situación pasa de cordial a punto extremos y es ahí donde el prestamistas toma acciones que van más allá de lo legal (Martínez, 2018).

2.1.3 Antecedentes históricos de los préstamos informales a nivel local. En Ocaña, son pocos los estudios sobre los préstamos ilegales y por lo tanto se desconocen las cifras exactas de población que ha accedido a los créditos de este tipo, sin embargo es un fenómeno que siempre ha prevalecido en el municipio, y es más notable en las personas de clase media, que por falta de recursos e ingresos acuden a los pagos diarios, como comúnmente se conoce en la localidad.

No obstante, según el artículo presentado por la Opinión, los últimos años en Ocaña se vienen presentado una problemática de carácter social en donde las familias de los estratos 1 y 2 son quienes han resultado más afectadas, ya que prestamistas informales aprovechan sus condiciones económicas para ofrecer a través de mensajes impresos que son repartidos en cada vivienda de los barrios más populares de la ciudad, dan a conocer sus servicios mediante la publicidad en la que adoptan expresiones y frases como “Si necesita dinero llámenos”, dicho negocio ha consistido durante años en pactar una serie reglas sobre la manera en que se harán los respectivos pagos, sin embargo, la comunidad manifiesta que no todo es color de rosa, pues al momento que inician los cobros de las cuotas no es posible negarse, de manera que se generan las dificultades e inconvenientes (Gonzales, 2015).

2.2 Marco conceptual

El sistema económico es la estructura que maneja un país de acuerdo con su marco legal, buscando mediante este la producción, distribución y asignación de recursos. Por lo tanto es importante decir que dentro de dicho sistema se encuentra el financiero o también conocido por la denominación de sector bancario, el cual se define como las entidades autorizadas por el Estado para el desarrollo de actividades de captación, administración de capital e inversión de dinero, tanto de las personas naturales como jurídicas. A su vez se conforma por las instituciones que se encargan de prestar servicios bancarios, facilitando la realización de operaciones financieras y comerciales. La conceptualización sobre el sistema financiero comprender abarcar la normatividad, regulaciones y estatutos que recaen sobre las empresas que actúan en el mercado de la finanzas (Dueñas, 2008).

Ahora bien, como entidades prestadoras de servicios financieros, estas organizaciones tiene una función crediticia que consiste en la prestación de dinero que requiere una persona, en relación con ello deben cobrar un interés sobre el valor que debe pagarse, esto por su utilización, como forma de obtener un beneficio por el capital prestado. A este interés en contexto de finanzas se le llama tasa de interés, puesto que se establece un porcentaje a los intereses pactados por ambas partes, esta tendrá un nivel alto o bajo dependiendo de la tasa de interés de una institución formal, según el grado de inquietud presente al momento de dar por realizada la transacción. De igual manera, cabe señalar que existen tasas de interese informales, las cuales tiene un porcentaje mayor que al hacerlo formalmente, de esto sale beneficiados los prestamista que no actúan bajo la ley. En relación con lo anterior, está la tasa de usura, que es ese porcentaje límite para legalmente se permite cobrar por los intereses de un préstamo ofrecido por parte de

los banco y que es certificada por la Superintendencia financiera. (Ochoa, Sánchez, & Benítez, 2016).

Para entender el concepto de la tasa de usura basta con decir que es el tope de la tasa máxima para operaciones activa de crédito dentro del sistema financiero, regulada por medio de Interés Bancaria Corriente. Su origen se deriva de la protección necesaria del consumidor financiero de la asimetría de información que existe en el sector, entre quienes ofertan y quienes demandan préstamos. Ahora bien, se dice que Colombia se regula la tasa de usura, de manera que en el sistema financiera no cabe la idea se sobrepasar los límites legales, sin embargo, al contextualizar sobre los agiotistas o gota a gota a diferencia de los criterios formales, son personas que prestan dinero a un interés muy por encima de las tasas del mercado, es decir por encima de la tasa de usura promedio nacional, así dan un créditos a cambio del pago de una tasa de interés exageradamente elevada, esto penalmente es un delito de usura que se castiga con cárcel (Contreras, 2015)

De otro lado, el sistema financiera está expuesto a incurrir en impactos económicos, que se dan por acontecimientos, medidas o acciones que tiene un efecto en la economía y como organizaciones que realizan movimiento de dinero no son exceptos de ello, en algunas ocasiones el impacto económicos suele generar pérdidas para este tipo de empresas, pues afecta notablemente sus transacciones y operaciones financieras (Marcuello, 2015).

Por lo general, los impactos económicos dentro del sector financiera conllevan a la existencia de riesgos financieros, pues considerando que el riesgo es entendido como aquella

probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias en contextos financieros hacen referencia a la ocurrencia de situaciones negativas que tienen efectos económicos perjudiciales para la organización. Estando así, relacionados directamente con pérdida de capital en las actividades financieras, ocasionadas por lo general a los movimientos desfavorables de los tipos de interés, tipo de cambio o precios de las acciones, cambios en la solvencia de los prestatarios e incluso variaciones en los flujos netos de fondos. Las entidades financieras no buscan eliminar esas amenazas, sino poder gestionarlas de la mejor manera y tener el control sobre ellas, iniciando con su identificación y medición (Giacomozzi, 2013).

Así pues, es posible mencionar que la informalidad en el sector financiero también se identifica como un riesgo para las entidades que hacen parte de él, ya que la existencia creciente de modalidades como paga diarios, gota a gota, prestamistas informales se han convertido en un instrumento ilegal que segmenta a la comunidad vulnerable a través de créditos pequeños que se caracterizan por sus altos intereses y poca garantía. Esta alternativa de financiación ha desplazado el microcrédito formal como técnica para combatir la pobreza, y el crédito de consumo de bajo monto, considerados productos financieros que oferta el sistema financiero y que también tiene límite de acceso por la estructura rígida de las propuestas de financiación, exigencia de documentación y garantía personales o reales (Ospina & Carrasquilla, 2018).

2.3 Marco teórico

2.3.1 Teoría de las finanzas. De acuerdo con el planteamiento expuesto por la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de la Habana, (2016), esta teoría explica la toma de

decisiones y su aplicación dentro de los diferentes campos que conforman la finanzas. Así de esta manera es posible afirmar que influye en el análisis de los valores, la gestión de carteras, la contabilidad, la política financiera corporativa, las finanzas públicas, la banca comercial y finanzas internacionales. Dicha teoría también se basa en la economía del mercado, sosteniendo que existe un vínculo entre la utilidad que representa un eje central de sus interrelaciones y el margen de crecimiento, tal como se evidencia en los moldes estadísticos y económicos que formalizan gran parte de los movimientos sociales y se rigen a partir de variables financieras como la riqueza, los impuestos, los costos de transacción y la eficacia de los mercados.

2.3.2 Teoría del sistema financiero y sus efectos reales. Hace referencia a la contribución que tiene el sistema económico al crecimiento de la economía. Pues mediante este se generan políticas financieras que tiene la finalidad de regular el sector financiero cuyo principal objetivo es servir de intermediarios. Estableciendo el sistema financiero como entidades que crean y operan con los instrumentos financieros que son usados por agentes económicos para efectuar sus transacciones respecto al movimiento de fondos y capital. Así se logra comprender que las funciones reales del sistema financiero son la producción de información oportuna para inversión, los controles económicos, el manejo de riesgo, la gestión del ahorro, facilitando además el intercambio de bienes y servicios (Mota, 2015).

2.3.3 Teoría de la actividad económica informal. Se basa en que teóricamente la economía informal, no es una actividad aislada al resto de la economía. Entendiendo que la informalidad se encuentra relacionada con la formalidad, que de alguna manera apoya y estimula su existencia. Partiendo del caso de la prestación de servicios informales en donde la demanda es

originada en la económica formal, haciendo que la producción en el mercado se desarrolle más rápidamente. En el sector comercio, la demanda también se conforma de agentes que hacen parte de empresas formales, un ejemplo de ellos es la comercialización de bienes de consumo donde los compradores son los empleados que se consideran formales. En resumidas cuentas, la teoría considera que las actividades económicas informales existen porque su producción está dirigida a satisfacer las necesidades de agentes formales (Betancour, 2014).

2.3.4 Teoría de intermediación financiera y el mercado crediticio. La idea central que se plantea esta teoría es el planteamiento de porque existen los intermediarios financieros en la economía, pues considera que la razón es porque las transacciones se presentan con asimetría de la información, en otras palabras consiste en que una de las partes no demuestra suficiente esfuerzo o no ofrece garantías necesarias a favor de mantener los intereses de la otra, ello conlleva que la persona o empresa no se sienten seguras si se acordara un servicio financiero o activos de forma directa. Tal intermediación es ejecutada por agentes económicos que actúan en función de intermediarios entre los proveedores y clientes del capital financiero, como también juega un papel relevante al brindar un mayor grado de confianza sobre el cumplimiento de dichas operaciones. Además que teniendo en cuenta que el sistema financiero tiene como misión fundamental ser un canal de ahorro que genere ganancias, pues la teoría ha tratado de justificar la importancia del papel de los intermediarios financieros en esta labor, promoviendo la inversión, mediante la financiación indirecta (Samartín, 2004).

2.3.5 Teoría del desarrollo económico. Expone que la economía se encuentra rodeada de diferentes entes económicos y productivos caracterizadas por la independencia de sus

funciones. Planteando también las actividades económicas y financieras que se clasifican de acuerdo a sus servicios de inversión, de ahorro y de intereses de capital, existiendo también un conjunto de redes que permiten la realización del movimiento económico. Así, los sectores de desarrollo económico se desarrollan mediante tres procesos: desarrollo social, desarrollo económico y desarrollo políticos (Toscano, 2006).

2.4 Marco contextual

Siendo el contexto local donde se desarrolla el proyecto, es relevante mencionar que de acuerdo con la (Alcaldía Municipal , 2019), Ocaña es un municipio que se ubica en la zona centro occidental del departamento de Norte de Santander y hacer parte de la sub región noroccidental, limitando por oriente con algunos municipios de la región del Catatumbo, tales son; San Calixto, La Playa, Abrego, el Carmena, Convención, entre otros. Por la parte del occidente limita con el Cesar, con municipios como San Martín y Río de Oro. Dentro del marco nacional, Ocaña está situado en la cordillera oriental en una zona rodeada de montañas, tiene una extensión aproximada de 627,72 Km² que representa el 2,76% del área total de dicho departamento.

2.5 Marco legal

El marco legal por el cual se regí la realización del análisis se basa en las leyes y articulado que regulan el sistema financiero en Colombia:

2.5.1 La constitución política, artículo 335. En este apartado se expone la regulación de las actividades financieras, las cuales deben ser bursátiles, las cuales deben asegurar el aprovechamiento de la inversión y los recursos captados. También, se hace claridad sobre la autorización que ejercer el Estado conforme al sector de las finanzas y a la ley establecido, evidenciada esta regulación a través de la inversión del gobierno es materia de democratización del crédito (Const., 1991).

2.5.2 Ley 45 de 1990. Esta ley abarca la normatividad relacionada con los procesos de intermediación financiera, siendo esta una reforma estructural importante en el sistema financiero colombiano, debido a que se centra en la liberalización de los mercados y la internalización de la económica mediante la multibanca y el modelo financieros. Así mismo, se da la autorización para las entidades de créditos participen en la propiedad de entidades enfocada a la gestión de actividades fiduciarias, a la administración de pensión, cesantía y venta de seguros. Otra de las facultades y poderes concebidos en la ley 45 de 1990 fue la posibilidad de que el ejecutivo bancario expediera el primer estatuto orgánico del sistema financiero (Congreso de Colombia, 1990).

2.5.3 Ley 35 de 1993. Por la cual se dictan las normas generales a las que debe acogerse toda actividad financiera, señalando también los objetivos y criterios que plantea en Gobierno Nacional en relación con dicho sector. Además es mediante esta ley que se encuentran reguladas las operaciones de intervención, inspección, vigilancia y control del sistema financiero. Estableciendo a su vez el procedimiento de venta de acciones entre el estado e instituciones bancarias y las entidades aseguradoras (Ruedas, 1993).

2.5.4 Ley de 1314 de 2009. Se regula los principios de la contabilidad e información financiera, señalando en este orden las autoridades competentes para su vigilancia y los procedimientos para corroborar la veracidad de la misma. Contemplando en su artículo primero que siguiendo la dirección del Presidente de la Republica, los intermediarios de las entidades intervendrán en la economía liberando barreos y desafíos del mercado, contemplando las normas contables para tal fin, conforme lo enmarca el sistema financiero. Esto para la claridad de presentación en los informes contables y financieros que faciliten la toma de decisiones económicas por parte del Estado, gerentes y empleados de la empresas, los inversionistas actuales o potenciales (Congresos de la República , 2009).

2.5.5 Ley 1748 de 2014. Contempla las obligaciones que como entidad financiera se debe brindar, entre ella dar información transparente a los consumidores de los servicios financieros, además de manejar una tasa de interés efectiva y asequible, el valor total unificado para todos los conceptos, presentar recibos al cliente independientemente si se trata de operaciones activas o pasivas. De igual manera, para aquel cliente potencial se le debe suministrar siempre que la naturaleza del servicio lo permita, una proyección del valor a pagar o recibirá (Congreso de la República, 2014).

2.5.6 Decreto 222 de 2020. Mediante este decreto se amplía la oferta y cobertura de los servicios financiero, el Estado l modifica los parámetros para acceder a los créditos de consumo de bajo monto, con el fin de combatir los denominados préstamos, gota a gota que se han creado en el territorio nacional (Presidente de la República, 2020).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación adoptada para llevar a cabo el análisis del impacto económico en el sector financiero generado por actividades informales como los prestamistas “gota a gota”, fue la mixta con un enfoque cuantitativo y cualitativo, debido a que se adoptan dos instrumentos uno es la encuesta y en segundo lugar la entrevista, mediante este tipo de estudios se logró diagnosticar la situación actual en relación a el efecto causado de dichas labores desde el punto de vista de las entidades financieras en la ciudad de Ocaña. Además que permitió la identificación de aquellas desventajas existentes en el en el sector financiero frente a el oficio de los prestamistas informales y a su vez, mediante el respectivo análisis efectuar una comparación de los factores que anteponen competitivamente a los paga diarios sobre el sector financiero en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Lo anterior, se desarrolló teniendo en cuenta que el tipo de investigación mixta es definida como el análisis que integra en un mismo estudio, dos metodologías: Cuantitativas: fenómeno, estadísticas, causa-efecto, procesos, secuencial, deductiva, probatorio, análisis y cualitativas: significados, recurrente, realidad, subjetiva, profundiza ideas, interpretativa, contextualiza. Todo esto con la finalidad de que existe una mayor comprensión acerca del tema de estudio, siendo una fuente de explicación al argumento expuesto y del comportamiento social relacionado. (Pérez, 2011)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población. Para el presente análisis la población se conformó de las entidades financieras: bancos, cooperativas y microfinancieras, las cuales suman un total de 13 en el sector financiero de Ocaña. A su vez, fue necesario incluir el grupo de prestamistas informales que incursionan en el municipio.

3.2.2 Muestra. Teniendo en cuenta que la población es reducida, se tomó el 100% de esta, es decir en su totalidad fueron trece representantes de las entidades financieras los que hicieron parte del análisis y proporcionaron la información requerida para el estudio y se seleccionó una pequeña muestra aleatoria (al criterio del investigador) de prestamistas informales.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Se empleó en primer lugar la encuesta como instrumento más adecuado para recolectar la información necesaria para dar cumplimiento con los objetivos del proyecto, esta estará diseñado bajo el marco del modelo de cuestionario, aplicado a la muestra de las entidades financieras, en donde se establecerán los interrogantes correspondientes a los datos que se desean obtener. De otro lado, fue necesario aplicar una entrevista a los prestamistas informales, con la finalidad de realizar un análisis comparativo de las características que tiene prestar dinero de acuerdo a esta modalidad.

3.4 Análisis de información

La información recolectada de la encuesta fue analizada mediante la tabulación previa, la cual será interpretada cualitativamente, a través del diagnóstico y análisis correspondiente a la investigación. Posteriormente, se presenta un informe derivado de la entrevista aplicada.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional del impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander

La realización del diagnóstico situacional estuvo fundamentado en los resultados de la encuesta que fue aplicada a cada representante delegado de las entidades financieras que prestan sus servicios crediticios en el municipio de Ocaña. De este modo, decir que el primer análisis efectuado abarcó variables de afectación por los créditos informales, porcentaje obtenidos por este servicio prestado, como se contribuye al crecimiento de la economía local, entre otras que dieron paso a analizar el impacto económico que tiene para el sector financiero el desarrollo de las actividades de los prestamistas informales.

4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a las entidades financieras (primera parte). A continuación se evidencian los resultados obtenidos de la encuesta:

Tabla 1

Afectación de la entidad financiera por el incremento de préstamos informales en la ciudad de Ocaña

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados sobre la posición que tienen las entidades financieras en relación con que las afecta o no el incremento de los préstamos informales en la ciudad. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

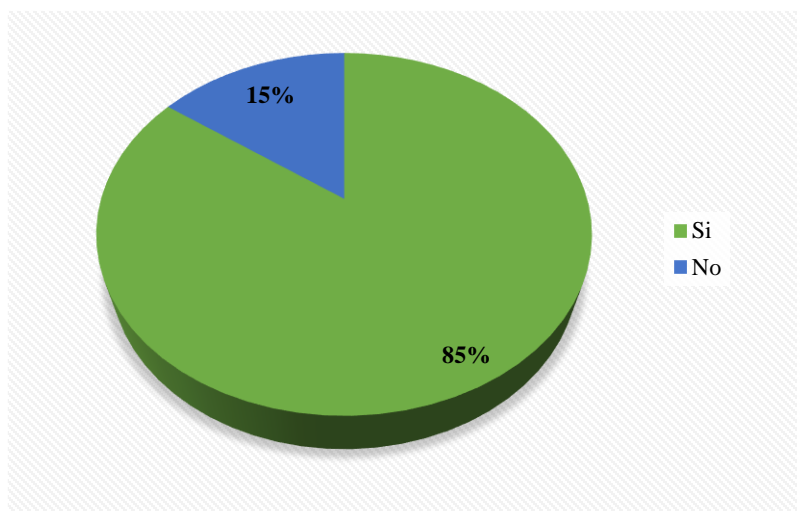


Figura 1. Afectación de la entidad financiera por el incremento de préstamos informales en la ciudad de Ocaña. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Al evaluar la afectación que tiene para las entidades financieras el incremento de los préstamos de tipo informal en la localidad, los resultados planteados en la figura anterior reflejan que el 85% de estas instituciones coincidieron en que la modalidad de crédito ilegal los ha perjudicado notablemente, debido a que en primer lugar, la posición que tienen los clientes es de acceder a los prestamistas “gota a gota”, y esto en muchos casos genera el incumplimiento de pago de las cuotas bancarias por poder cumplirles a ellos y otra situación es porque acuden a la informalidad para cancelar la deuda con la dependencia financiera, lo que al fin de cuentas trae consigo afectaciones tanto para el banco como para la misma sociedad que entra un círculo vicioso al carecer de recursos económicos que le permitan cancelar su deuda tanto con el prestamista como con la empresa financiera. De otro lado, está 15% de aquellas organizaciones encuestadas que manifestaron no tener consecuencias negativas por esta actividad informal dentro del mercado financiero, considerando que se centran en realizar y prestar de forma adecuada sus servicios para contrarrestar esta modalidad de crédito.

Tabla 2

Principales factores que impiden o podrían impedir el otorgar créditos a la población ocañera

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Niveles de capital	2	15%
Capacidad de pago	3	23%
Préstamos informales	7	54%
Inestabilidad de los mercados financieros	1	8%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados sobre los principales factores que según las entidades financieras impiden y podrían llegar a impedir que se otorguen créditos a la población ocañera. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

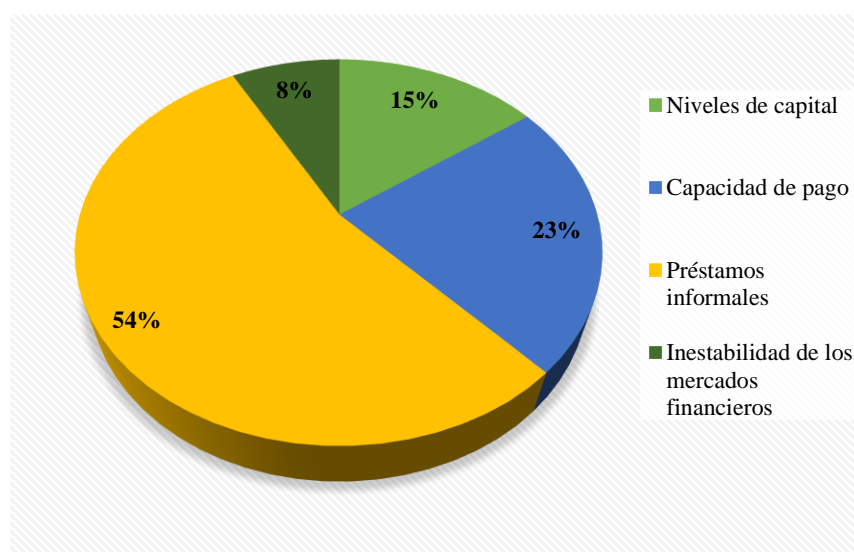


Figura 2. Principales factores que impiden o podrían impedir el otorgar créditos a la población ocañera. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Según los representantes financieros que hicieron parte del estudio, en cuanto a los factores que repercuten directamente en la función como organizaciones crediticias, el 54% ve la práctica de prestar dinero de forma ilegal como una amenaza a corto, mediano y largo plazo que impide de alguna manera la facilidad para otorgar más créditos a la población ocañera, de manera que al momento que una persona opte por un crédito informal, baja las oportunidades de crecimiento y desarrollo de las actividades formales que realiza un banco o cooperativas financieras. Para el

25% una de las principales variables es la capacidad de pago que mantiene el cliente, es decir que de su estabilidad económica depende la posibilidad que tiene para acceder o no al crédito formal. No obstante, el 15% de las cooperativas y bancos del municipio tienen en cuenta su nivel de capital, siendo para este grupo de entidades, uno de los componentes que puede llegar a impedir el otorgamiento de créditos, pues existen etapas donde las empresas del sector tiene un mayor flujo de dinero que se provee solo para llevar a cabo créditos a las personas pero también hay ocasiones donde sucede lo contrario, y es por eso que este es un factor fundamental para dicho porcentaje. En últimas instancias, el 8% de las instituciones financieras consideran que la inestabilidad de los mercados financieros en el que se desenvuelven tiene implicaciones a la hora de otorgar los créditos, por su divergencia en las tasas, por las nuevas modalidades de llegar a la sociedad para que accedan a los préstamos formales y la competencia.

Tabla 3

Porcentaje de las ganancias obtenidas por los créditos otorgados a las personas de los estratos 1 y 2, en la institución financiera

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
0% a 25%	1	8%
26% a 50%	10	77%
51% a 75%	2	15%
Mas del 75%	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados con respecto al porcentaje de utilidades que en los últimos años las entidades financieras han percibido por otorgar créditos a las personas que hacen parte del estrato uno y dos de la ciudad de Ocaña. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

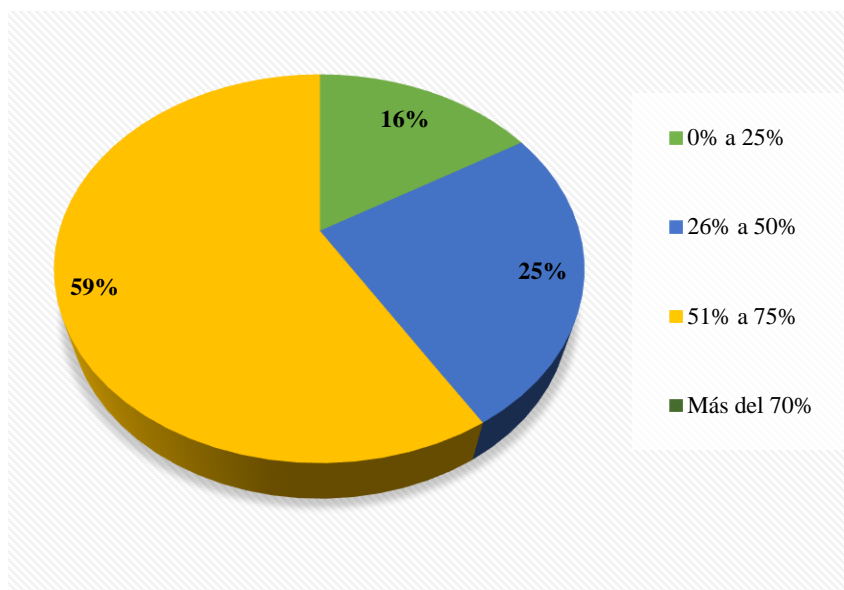


Figura 3. Porcentaje de las ganancias obtenidas por los créditos otorgados a las personas de los estratos 1 y 2, en la institución financiera. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Al indagar sobre el rango porcentual que durante los últimos meses se han obtenido a favor de los créditos y préstamos otorgados a la población ocañera que pertenece a los estratos 1 y 2 en las instituciones financieras, hay que decir que 59% manifestaron que sus ganancias por este tipo de servicios ha variado entre el 51% al 75% de utilidades, esto por motivos de recaudo financiero, por el pago de los interés y la cancelación de cuotas, notando así, que aunque existen afectaciones causadas por la actividad de los gota a gota la entidades se han mantenido por ser de carácter legal. Mientras el 25% de los bancos, han alcanzado ganancias que oscilan desde un 26% a un 50%, corroborando que esto se debe a que la comunidad que hace parte de esta clase social es la que más se interesa por solicitar créditos y siempre tiene interés por cumplir el pago en el tiempo establecido. Y el 16%, solo obtienen beneficios que inician desde el 0% al 25%, lo cual es justificado porque son organizaciones que manejan bajo capital, se caracterizan por ser medianas o algunas de ellas son nuevas en el mercado financiero.

Tabla 4

Influencia de la facilidad con la que operan los prestamistas “gota a gota” en el municipio al momento de solicitar créditos formales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados con respecto a la posición que se tiene sobre si influye o no la facilidad con la operan los prestamistas informales en la decisión de comunidad para tomar un crédito formal. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

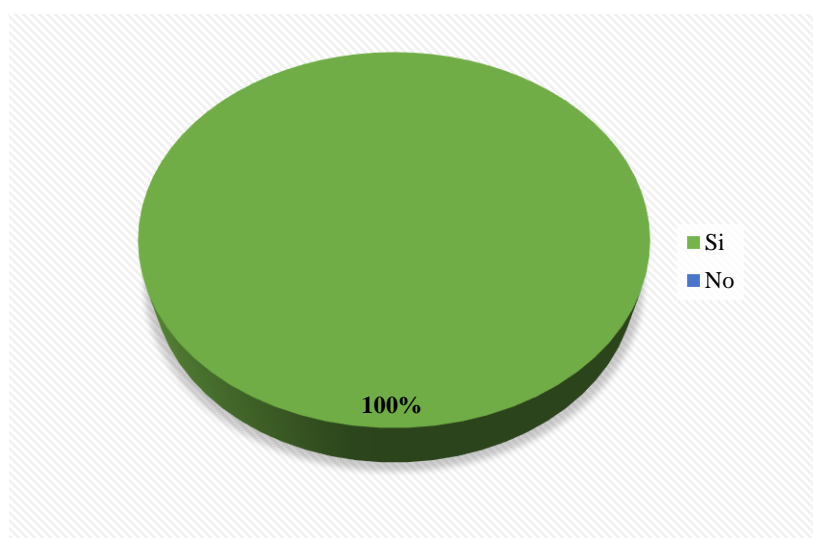


Figura 4. Influencia de la facilidad con la que operan los prestamistas “gota a gota” en el municipio al momento de solicitar créditos formales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

En este punto se trata una temática que ha estado constantemente dentro de los estudios que comparan el funcionamiento del sistema financiera formal con la manera en la que operan los prestamista denominados “gota a gota”, que se han convertido en una opción para poder buscar dinero prestado. Pues bien, debido a la facilidad que tienen las personas para acceder a sus servicios es que el 100% de las entidades financieras están de acuerdo en afirmar que es un factor que influye significativamente en la decisión de solicitar créditos formales, considerando aspectos como la poca documentación que se demanda, la entrega del dinero inmediato, no se

realizan tramites de verificación, información y aprobación del crédito. Además este tipo de préstamos es atractivo para la comunidad porque ofrecen un crédito sin codeudor, los cual es un proceso que resulta engorroso de desarrollar dentro de las instituciones financieras. Llevando así a establecerse como una modalidad de prestar dinero de manera fácil y es una nueva alternativa que los ocañeros al día de hoy tienen en cuenta, sin importar otras consecuencias negativas.

Tabla 5

Forma en la que ha impactado en la institución financiera, que la comunidad opte por buscar préstamos informales y no los créditos ofrecidos en la organización formal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Reducción de los créditos solicitados	5	38%
Reducción en la captación de ingresos	1	8%
Pocos movimientos económicos por parte de la entidad	1	8%
Todas las anteriores	6	46%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación con la forma en la que ha impacto los créditos informales a las entidades financieras. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

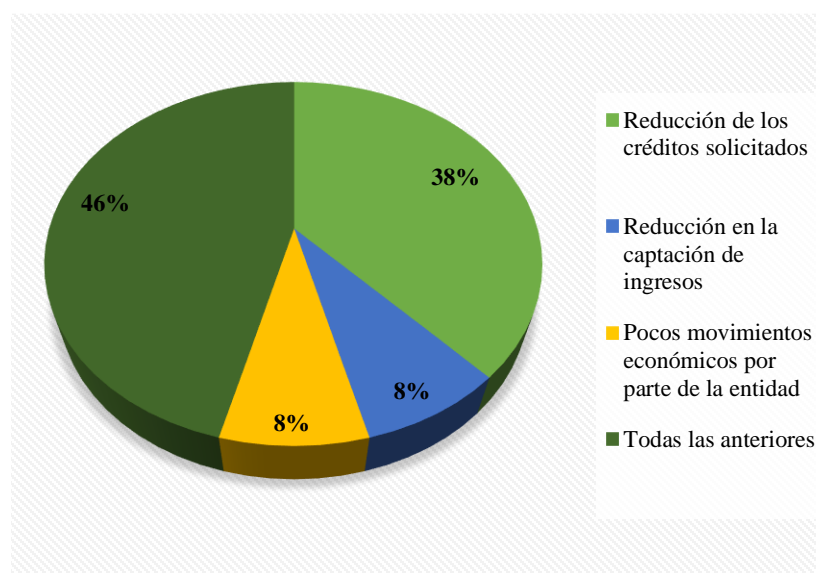


Figura 5. Forma en la que ha impactado en la institución financiera, que la comunidad opte por buscar préstamos informales y no los créditos ofrecidos en la organización formal. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

De alguna manera las instituciones financieras locales han tenido un impacto social y económico causado por los préstamos informales a los que recurre la población, que en los últimos años ha ido en aumento y afecta su funcionamiento interno, a raíz de ello el 46% de las entidades que hicieron parte del presente análisis, consideraron que este tipo de efecto se ha visto reflejado en indicadores que demuestran la reducción de los créditos solicitados, la disminución de la captación de ingresos y los pocos movimientos económicos que realiza la empresa, que aunque son mínimos los porcentajes de decrecimiento, siempre son tenidos en cuenta por la importancia que representan los usuarios para esta clase de instituciones. Sin embargo es necesario mencionar que para el 38% de las empresas financieras locales tan solo se han contraído las cifras de personas que tradicionalmente recurrían a ellos para solicitar un crédito, puesto que al contar con una nueva alternativa más fácil de acceder pues optan por buscar a estos prestamistas y de forma indirecta arrebatan clientes. De otro lado, el 8% manifestaron que cuando la comunidad acude a los gotas a gotas para financiar sus deudas, los ingresos que continuamente captan por sus créditos se ven reducidos, esto se encuentra relacionado con lo antes mencionado, en donde se hablaba que por pagarles a estas personas incumplen con los bancos y que a su vez repercute en la circulación de dinero.

Tabla 6

Efecto que tiene a nivel de desarrollo y crecimiento municipal, que la población recurra a los préstamos informales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Económicos y financieros	3	23%
Social y calidad de vida	6	47%
Sostenibilidad y bienestar	2	15%
Transparencia en los procesos	2	15%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados sobre el tipo de efecto que las entidades financieras consideran que han tenido los préstamos informales sobre el desarrollo del municipio. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

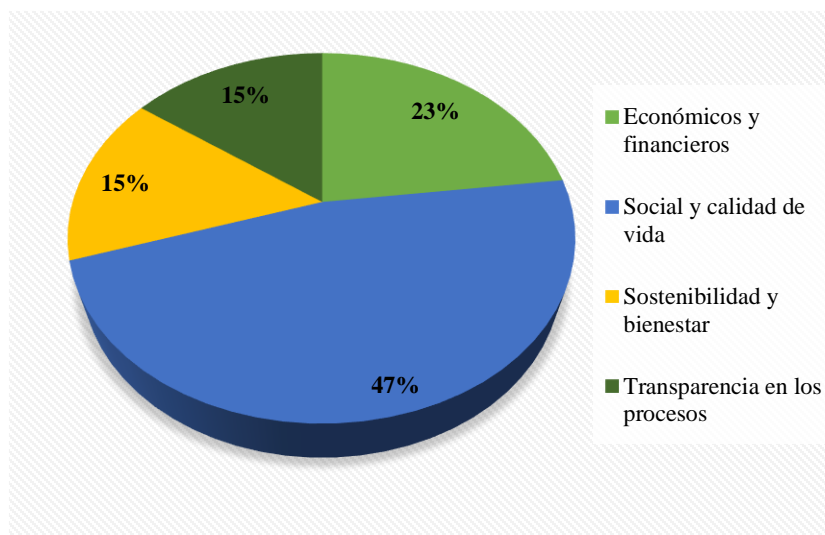


Figura 6. Efecto que tiene a nivel de desarrollo y crecimiento municipal, que la población recurra a los préstamos informales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Las consecuencias que ha tenido el surgimiento e incremento de los prestamistas informales en el municipio no solamente abarca a las instituciones financieras, pues la sociedad se ve implicada en situaciones en donde las amenazas prevalecen y terminan provocando intranquilidad e incertidumbre en las personas que deben a estas personas el dinero. Así mismo, obstaculiza el crecimiento económico local. De acuerdo con ello se encuentra el 47% de los funcionarios de las entidades financieras, que consideraron que esta modalidad de crédito ilegal tiene sus efectos en el desarrollo social y en la calidad de vida de los ocañeros, de manera que la informalidad financiera ocasiona preocupación causada por intimidaciones, falta de recursos y demás acciones. Entre tanto, el 23% de las cooperativas y bancos, manifiestan que los efectos en nivel de crecimiento municipal se evidencian en la economía y finanzas de la población, que cuando recurren a esta clase de préstamos, participan en el aumento de la informalidad que aporta negativamente a la capacidad de ahorro, a los gastos e ingresos.

Para el 25% de las empresas financieras, las afectaciones que tiene la existencia de los gota a gota da a lugar a los poca sostenibilidad y bienestar que tiene las personas que acceden a buscar capital con estas personas, pues con el afán de cumplir con los pagos a tiempo, se ven involucrados en situaciones en donde es insuficiente los recursos económicos para vivir y satisfacer sus necesidad básicos, todo por el hecho de cancelar la deuda. Ahora bien, el 25% de la otra parte de las organizaciones analizadas, han expresado que los procesos, trámites y forma de trabajar de los prestamistas informales no son transparentes, evidencias en las altas tasas de interés que cobran y su forma de cobrar.

Así desde el punto de vista crítico, es importante decir que a nivel de desarrollo y crecimiento municipal las empresas financiera formales establecen que esta nueva modalidad de crédito que no es más que ilegal, perjudica el progreso de la sociedad, su bienestar, al estabilidad económica, la salud mental y por consiguiente su calidad de vida y bienestar.

Tabla 7

Existencia de los decretos necesarios del Gobierno Nacional para apoyar a las entidades financieras y disminuir los préstamos ilegales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	31%
No	9	69%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en lo que se refiere a la posición que tiene las entidades financieras sobre la existencia o no de decretos impuestos por parte del Gobierno Nacional para evitar que se sigan ofreciendo préstamos informales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

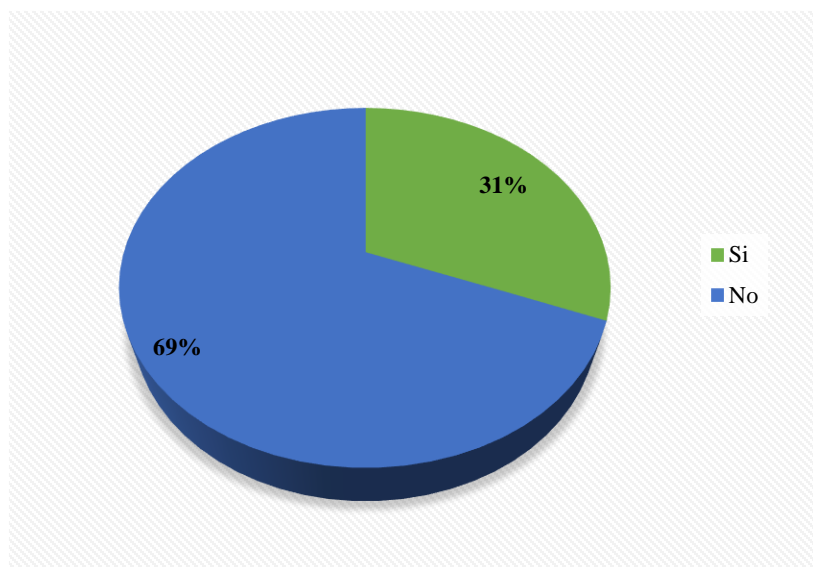


Figura 7. Existencia de los decretos necesarios del Gobierno Nacional para apoyar a las entidades financieras y disminuir los préstamos ilegales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada

El Gobierno Nacional, juega un papel primordial para contrarrestar la informalidad en todos sus contextos, y uno de ellos es el sector financiero, es por ello que desde sus facultades se han promovido una serie de decretos que articulan multas, sanciones con la finalidad de restringir y evitar que sigan cobrando tasas excesivas por la prestación de dinero por parte de los prestamistas ilegales en Colombia, las medidas tomadas tienen como propósito fortalecer el sistema formal de crédito y reducir situaciones de amenazas, muertes y suicidas causadas por la presión de estas deudas. Sin embargo, los resultados de la encuesta, evidencian que el 69% de las empresas que se dedican a la financiación en el municipio consideran que no se ha realizado lo suficiente por parte del Estado para apoyar sus servicios de crédito formales. Tan solo el 31% de ellas dan una afirmación positiva en relación a este interrogante.

4.1.2 Presentación del diagnóstico situacional basado en los resultados. Es necesario partir de la importancia que tiene el sistema financiero para el crecimiento económico local, de

manera que es mediante este que se inyecta capital a otros sectores como el comercio, servicio, la industria, al emprendimiento, entre otros, que también tienden a contribuir al progreso productivo del municipio. Decir, que como organizaciones financieras son unidades netamente sociales cuyo principal objetivo es prestar servicios específicos a la captación de recursos, ahorro y crédito que dé lugar a nuevas oportunidades para el desarrollo de la comunidad en general. Sin embargo, la vigorosidad de toda economía y sobre toda la de Ocaña, integra la participación de varios agentes que se caracterizan por cumplir un rol en la economía informal y el financiamiento que requiere la sociedad para cubrir sus necesidades, y que hoy día se les denomina como gota a gota o paga diario, convirtiéndose en una alternativa fácil para buscar dinero prestado que aunque tiene sus pro, estos terminan siendo contraproducentes. En este sentido, el diagnóstico aquí planteado, está enfocado en abarcar la forma en que impacta económicamente al sector financiero la ejecución de las actividades de los prestamistas informales.

Pues bien, teniendo en cuenta lo anteriormente establecido, mencionar que una vez analizados los resultados de la encuesta aplicada a las entidades financieras que conforman el sistema bancario del municipio, hay que señalar que si existe un grado de afectación en estas organizaciones causado por el incremento de las personas que ofrecen sus créditos de manera ilegal, debido a que actúan dentro de la economía a través de la población ocañera que consideran que la modalidad con la que prestan su dinero es más sencillo y por tal razón recurren a ellos cuando carecen de capital que financien sus deudas. Esta situación tiene sus efectos en las empresas del sistema financiero como lo son bancos y cooperativas que están dedicadas a la misma función pero bajo la modalidad legal y supervisadas en el marco normativo de otras instituciones de vigilancia que si le realizan control de sus operaciones.

De este modo, los prestamistas informales son considerados como un factor que a futuro puede amenazar el servicio que otorgan las entidades financieras en lo que refiere a los créditos formales, pues desde esta perspectiva es posible que se generen situaciones sociales y económicas que afectan su funcionamiento, sobre todo porque recaen en sus clientes, una de ellas es la capacidad de pago que puede tener una persona que teniendo una obligación con la empresa también la tenga con los pagos diarios, siendo común conocer estas historias en donde los medios financieros no son suficientes para poder contrarrestar el déficit ocasionado, esto conlleva también a una inestabilidad social que tiene sus consecuencias en la organización financiera, ya que dificulta de alguna manera el recaudo de su cartera, la cual es la forma de obtener sus ingresos. Repercutiendo así, en indicadores porcentuales de las ganancias obtenidas a raíz de los créditos atribuidos a la población, que aunque hasta el momento no ha sufrido una disminución total, las entidades financieras determinan el impacto con base a la refinanciación de créditos y a las ayudas solicitadas por las personas que continuamente se acercan a la entidad para obtener plazos que les permita solventar la cuota.

Por consiguiente, no se puede desconocer la facilidad con la que operan los gotas a gotas en el mercado de las finanzas, pues como ya se ha venido afirmando en este análisis, son varias las ventajas encontradas y que al final de cuentas influyen en la decisión tomada por la comunidad y son establecidas dentro del proceso de acceso al dinero por parte de los cuentagotas, tales van de los pocos requisitos exigidos, documentación y entrega del efectivo de manera rápida, esta actividad aunque resulta competitiva es informal y no es beneficiosa desde el punto de vista legal, debido a que las tasas de interés sobrepasan el tope máximo de cobro si se compara con la que manejan las entidades financieras.

Siendo las cosas así, resulta claro, que el hecho de recurrir a los servicios de los gotas a gotas impacta en el sector financiero en donde las consecuencias van desde la reducción de los créditos solicitados por las personas del municipio y en especial aquellas que se agrupan en la categoría de los estratos uno y dos, además es evidente la reducción de los ingresos captados por los préstamos que fueron otorgados, así mismo, hacen que la entidad financiera realice pocos movimiento de dinero debido a que las personas no demandan crédito o porque no tienen los recursos económicos para cancelar cuotas, esto es causado en diversas situaciones por la presión ejercida por los prestamistas informales que acuden a la intimidación con tal que les paguen, en este caso solo se tiende a preocuparse por esta deuda dejando a un lado la de los bancos.

De otro lado, señalar que para las entidades financieras, la modalidad de crédito informal no aporta nada positivo al desarrollo municipal en lo que respecta a la economía, a la prosperidad social y el bienestar de la comunidad, considerando que lo que se genera en los mercados es la incertidumbre total, estrés y malestar en la calidad de vida de la sociedad, puesto que aunque los inconvenientes de este tipo de préstamos no son visibles en un primer acercamiento, con el tiempo no resulta fácil el pago de interés por su elevado porcentaje, que al ser cobrado a una persona que posee bajos ingresos encuentra dificultades para su pago, además que los procedimientos implementados por estas personas carecen de transparencia y legalidad, por su falta de control, ya que operan de manera independiente, nadie les pide informes ni tampoco reportes de sus actividades, por lo que terminan procediendo a su manera, sin pensar en el daño causado a la integridad de una persona.

Ahora bien, hay que destacar que las entidades financieras no se han quedado quietas ante este fenómeno, pues a través de la encuesta fue posible identificar las estrategias financieras y

económicas que han implementado para contrarrestar los préstamos informales en los estratos uno y dos, las cuales son planteadas como herramientas para llevar a cabo la captación de clientes y segmentar el mercado. En este orden de ideas, decir que en primer lugar se ha venido aplicando un programa denominados “banca comunal” que consiste en bancarizar a la comunidad, realizándose de forma mancomunada, agrupando alrededor de ocho amas de casas de un barrio, entre ellas solicitan un crédito en nombre de todas y cada una aporta para el pago de las cuotas, con ello se genera un ahorro comunitario que les permite tener un fondo que los pueden utilizar cada vez que requieran recursos, de esta manera se crea vida crediticia y promueve el hábito de pagar una deuda a tiempo.

Por otra parte, existen las alianzas estratégicas para apoyar las unidades productivas mediante entidades como el fondo emprender, el SENA y CEMPRENDO, dichas instituciones brindan una asesoría y acompañamiento creando un contacto directo con cada entidades financiera, a través de ellas se programan jornadas de capacitación para las personas de bajos estratos, cursos de cooperativismo, con la finalidad de que la comunidad entienda y tomen conciencia de que las organizaciones crediticias dan la posibilidad a préstamos con fácil acceso y que comprendan que las gotas a gotas absorben a las personas con sus altas tasas de interés, y que se ofrecen servicios como garantías de la información y el cobro se realizan en condiciones adecuadas.

Dentro de este marco, decir que son pocos los decretos que el gobierno ha expedido para apoyar las entidades financieras, por eso la negatividad de los resultados en relación a este inciso, pues a manera general hay que mencionar que el más reciente y reconocido es el Decreto 222 del año 2020, que hoy en día el gobierno pone en práctica como desarrollo de la inclusión política

financiera para combatir a los gota a gota, a su vez, el gobierno nacional mediante este decreto amplía la oferta y cobertura de los servicios financieros, llegando a zonas rurales que también registran presencia de los prestamistas informales. En este se modifican algunas modalidades de créditos para que se tenga un consumo de bajo monto dirigida a personas naturales que limitan a pocos meses el crédito, ampliando así el tiempo de pago. El propósito de esta medida es permitir a la población acceder de forma ágil y sencilla a créditos en entidades financieras, que contribuye a mejorar la situación económica y a la construcción de historiales de datos crediticios que facilitan el acceso a producción financieras como microcréditos (Gobierno nacional , 2020).

En resumidas cuentas, la actividad de los prestamistas informales impacta económicamente a las entidades financieras, a través de las acciones tomadas por los clientes cuando se enfrenta al pago de las cuotas a cancelar en esta clase de préstamos que conllevan a la afectación de la recuperación de cartera en los bancos.

4.2 Identificación de las desventajas en el sector financiero sobre la actividad de los prestamistas informales en el municipio de Ocaña Norte de Santander

El desarrollo del segundo objetivo también estuvo soportado en los resultados obtenidos de la encuesta, pero esta vez se tuvieron en cuenta los interrogantes formulados dentro de la parte dos del cuestionario, los cuales se estructuran basados en la identificación de las desventajas que tienen los prestamistas informales en el sector financiero.

4.2.1 Resultados de la encuesta aplicada a las entidades financieras (segunda parte).

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos de la encuesta:

Tabla 8

El sistema financiero brinda oportunidades de acceso al crédito a las personas de bajos ingresos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación con la negación o afirmación que las entidades financieras manifiestan al interrogar sobre las oportunidades que brindan a la comunidad para que accedan a sus créditos. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

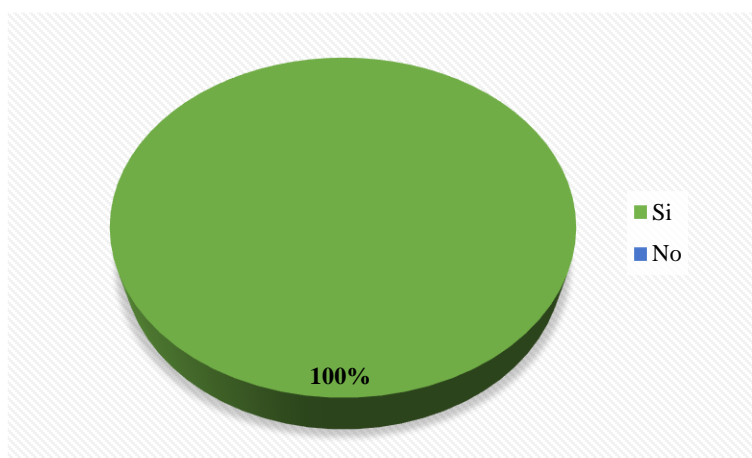


Figura 8. El sistema financiero brinda oportunidades de acceso al crédito a las personas de bajos ingresos. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

De acuerdo con lo observado en la figura anterior, cada una de las entidades financieras del municipio de Ocaña han venido proporcionando a la población de bajos ingresos, oportunidades y posibilidades de acceso a créditos, lo cual realizan mediante técnicas de mercadeo establecidas como la creación de nuevos programas sociales, apoyo a proyectos emprendedores, existen periodos donde es posible hacer una disminución significativa en la tasa de interés promedio de los préstamos, así mismo, los créditos ofrecidos sirven de herramienta para que los hogares que carecen de riqueza, puedan tener una fuente de sostenibilidad durante los ciclos económicos y siendo canales que transfieren recursos de ahorro internos y externos hacia proyectos de inversión eficientes. También relacionar el rol que tienen los asesores comerciales encargados de llegar a la

comunidad a través de la interacción y comunicación de la información sobre las novedades de cada empresa, llegando a los diferentes barrios de Ocaña con la promoción de los servicios, financiación, dan a conocer el tipo de préstamos que se está ofreciendo, que en muchos casos están dirigidos a emprendedores, productores, estudiantes y demás personas que tienen ideas y necesitan capital para ejecutarlas.

Tabla 9

La mayor ventaja que el sistema financiero tiene frente a los prestamistas informales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad de la información brindada por el cliente	0	0%
Posibilidad de refinanciamiento de sus créditos cuando no se alcanza la fecha de pago	0	0%
Se brinda una asesoría financiera	0	0%
Todas las anteriores	13	100%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación a la mayor ventaja que desde el sistema financiero se ofrece en comparación con los prestamistas informales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

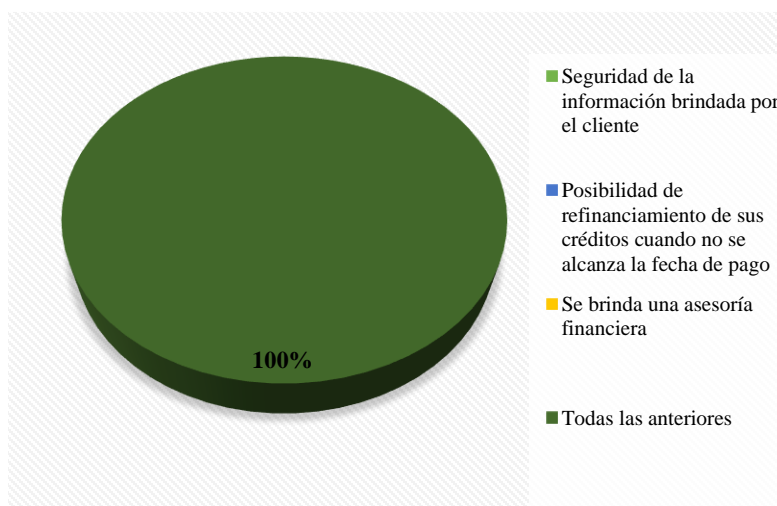


Figura 9. La mayor ventaja que el sistema financiero tiene frente a los prestamistas informales.

Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

En el caso de hablar sobre las ventajas que ofrece el sistema financiero formal comparado con los procesos llevado a cabo por los prestamistas informales, hay que decir que según lo

analizado en los resultados, al momento de interrogar a las entidades bancarias, el 100% de ellas coincidieron en afirmar que existen privilegios que son evidentes dentro de sus contexto económico, pues una de ellas es que la información que brinda el cliente y que es solicitada por la organización, se convierte en una variable de carácter privada y por ende se genera una confiabilidad de los datos, cuya reserva va desde que se comienza, termina y durante el historial crediticio que la persona crea. De otro lado, las empresas brindan beneficios a sus clientes concediendo periodos más amplios para el pago de su deuda, que consiste en el refinanciamiento del préstamo, en donde también se le hace una reducción del valor a pagar.

Cabe considerar por otra parte, que el sistema financiero pone a la disposición de la comunidad asesores financieros, caso contrario ocurre con los prestamistas informales quienes no explican el manejo de tasa interés, tiempo, plazo y alternativas de pago. Los bancos y financieras por su lado si lo hacen, para ello cuentan con un personal capacitado para resolver dudas e inquietudes relacionadas con el tipo de préstamos que se va a solicitar o sobre como buscar la refinanciación y está dispuesto a escuchar las problemáticas que acogen a la persona para con ello establecer soluciones en mutuo acuerdo.

Tabla 10

La institución financiera, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y el crecimiento obtenido por el servicio crediticio brindado y compararlo con el impacto que tiene la informalidad para su economía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	92%
No	1	8%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados sobre la pregunta que hace referencia a si las entidades financieras cuentan o no con la herramienta para medir los resultados del servicio de crédito. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada

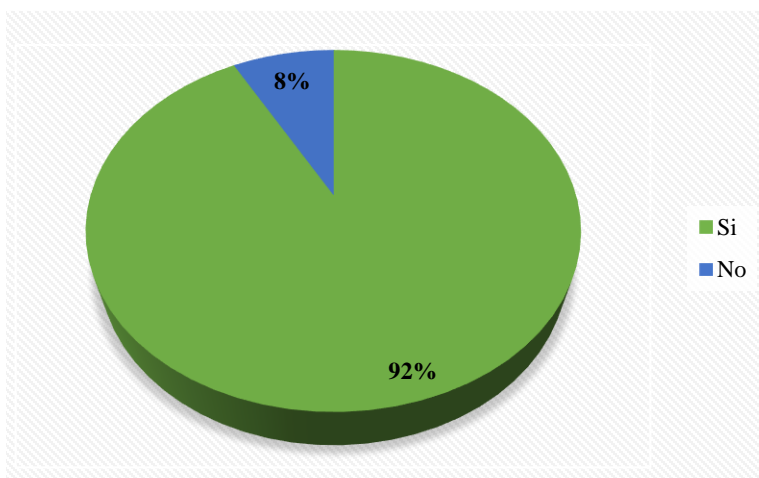


Figura 10. La institución financiera, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y el crecimiento obtenido por el servicio crediticio brindado y compararlo con el impacto que tiene la informalidad para su economía. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Las entidades financieras como todas las empresas, manejan ciertos indicadores que hacen posible la medición de sus resultados en porcentajes, cifras y a nivel cuantificable, por eso al indagar sobre si aplican este tipo de herramientas el 92% dieron una respuesta positiva, expresando que utilizan instrumentos como la rotación de la cartera, que se mide mediante la fórmula venta de créditos sobre cuentas por cobrar promedio y determina el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio durante un periodo de tiempo. Igualmente, las entidades financieras se basan en los índices de crecimiento de los activos y aumento en volumen de solicitud de créditos y finalmente está el margen de contribución obtenidos por el pago del interés de los préstamos otorgados. Con cada uno de estos ven posible la realización de un análisis en el que se identifica la pertinencia de la comunidad ocañera por optar por sus servicios y no por los prestamistas informales.

Por el contrario, existe una pequeña parte de estas organizaciones que no tiene en cuenta este tipo de indicadores, pues es notable que la figura muestra que el 8% de las entidades

financieras no ponen en práctica el estudio de estas variables para comparar el impacto con la informalidad financieras, sino que tienen sus propios indicadores ajustados a la verificación de los resultados.

Tabla 11

Forma en la que la entidad financiera contribuye a la economía local

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Se estimula el ahorro	3	23%
Se logra la asignación de recursos	2	15%
Se fortalece el desarrollo económico otorgando créditos	6	47%
Se sirve de intermediarios para las empresas locales	2	15%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación a la forma en las organizaciones de tipo financiera contribuyen a la económica local. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

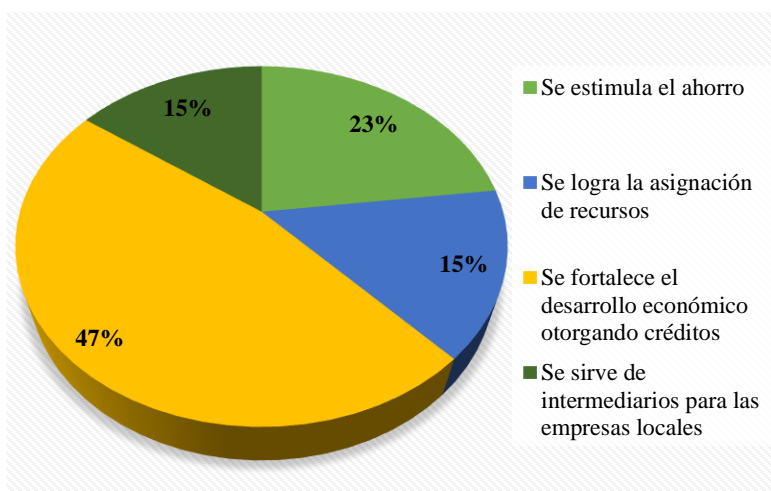


Figura 11. Forma en la que la entidad financiera contribuye a la economía local. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Como ya se ha venido diciendo, las entidades financieras contribuyen de manera directa e indirecta al desarrollo de la economía local, pues en esta punto, el 47% de los representantes encuestados para el estudio, manifestaron que como empresa ubicada en el municipio, la ejecución de sus actividades tienen efectos positivos sobre el entorno macroeconómico, puesto

que permite tener acceso al mercado de crédito promoviendo una reducción en las restricciones de liquidez de los hogares, lo que se traduce en un crecimiento mucho más estable del consumo y en una moderación de la estabilidad social, favoreciendo el comportamiento de los agregados económicos. La importancia radica en que da la posibilidad de tener productos financieros que generan ingresos y producción, que a su vez tienen un impacto favorable sobre la desigualdad y la pobreza mediante la inclusión financiera. Mientras el 23% considera que mediante sus labores se estimula el ahorro en la comunidad ocañera, puesto que se ofrecen otros servicios diferentes a los crediticios como lo son la creación de cuentas de ahorro programado o depósitos a plazo, son seguros, generan rentabilidad moderada y posibilita la disposición del dinero en cualquier momento, por esta razón, el 15% expone que el aporte que se hace a el desarrollo de la economía local es por la asignación de recursos que se brinda por los créditos y el ahorro.

Así mismo, está el otro 15% de aquellas entidades que sirven de intermediarios financieras para las pequeñas, micro y medianas empresas locales, a través del apoyo económico brindando a estas organizaciones aportan a los sectores económicos y por ende al fortalecimiento productivo de Ocaña.

Tabla 12

Los requisitos establecidos por la institución financiera para solicitar y recibir un crédito como factor que hace acceder a la población ocañera a los créditos informales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en lo que respecta a los requisitos establecidos por el sistema financiera para acceder a un crédito y como si influyen en que se opte por créditos informales. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

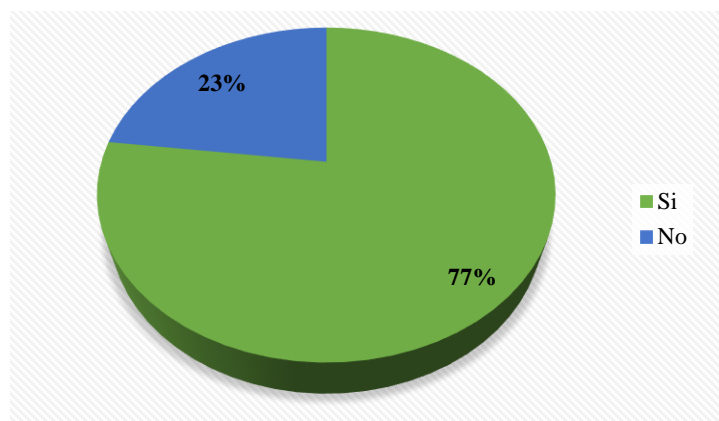


Figura 12. Los requisitos establecidos por la institución financiera para solicitar y recibir un crédito como factor que hace acceder a la población ocañera a los créditos informales. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Dentro de este marco decir que depende de cada entidad financiera los requisitos fijados para el otorgamiento de créditos, influyendo características como el motivo para el cual es solicitado, el tipo de persona (natural o jurídica) o el monto exigido. Por consiguiente, en relación a este interrogante, el 77% de las empresas que prestan el servicio de préstamos en el municipio de Ocaña, parten del contexto actual para afirmar que si es posible que la documentación, condiciones y procesos estipulados por ellos son vistos en muchos casos por la persona como difíciles de realizar y por lo tanto suelen buscar otra forma en la que no se requiere nada de eso y se entrega el dinero sin ninguna objeción, como lo es la modalidad de los prestamistas informales, también ocurre que para cuando es para empresarios o comerciantes se establece que el negocio cuenta con registro mercantil renovado y el RUT, aspecto que también genera dificultad para los propietarios.

En cambio el 23% de ellas no lo ven de igual manera, pues consideran que ofrecen microcréditos en lo que solo se necesita la cedula y que la persona no este reportado en data crédito, siendo pocos los requisitos exigidos y por ello no ven necesario que se recurra a los prestamos informales para buscar el dinero prestado.

Tabla 13

Se evalúan las quejas sobre el proceso de solicitud para recibir un crédito, que continuamente realiza la población ocañera

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación a que si se evalúan las quejas de la población ocañera por el proceso de solicitud de crédito. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada. Fuente: Autores del proyecto con base a la encuesta aplicada.

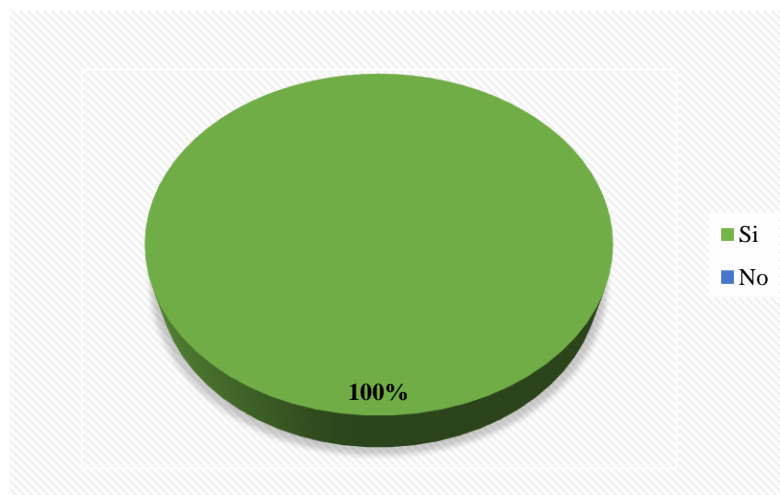


Figura 13. Se evalúan las quejas sobre el proceso de solicitud para recibir un crédito, que continuamente realiza la población ocañera. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada

Los resultados planteados en la figura anterior, demuestran que si se evalúa la percepción que tiene el cliente y la comunidad en general sobre los servicios crediticios que ofrecen las entidades financieras, ya que cada una ellas tienen como prioridad conocer la satisfacción del usuario y lo hacen a través de defensor del consumidor que les exige las PQR y que las organizaciones lo ejecutan mediante un departamento de atención al público y el buzón de mensajes que está disponible físicamente en las empresas.

Tabla 14

Clasificación de los comentarios que con frecuencia realizan el cliente potenciales, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene para la entidad financiera dicha opinión

Ítem	Nivel de importancia								Total	
	Muy importante		Importante		Poco importante		Sin importancia			
	Fre/cia	%	Fre/cia	%	Fre/cia	%	Fre/cia	%	Fre/cia	%
• “La tasa de interés es muy alta”	10	77%	2	15%	1	8%	0	0%	13	100%
• “El proceso de crédito es muy exigente”	8	62%	5	38%	0	0%	0	0%	13	100%
• “Las garantías exigidas son muy altas”	7	54%	6	46%	0	0%	0	0%	13	100%
• “Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles”	5	38%	5	38%	3	24%	0	0%	13	100%
• “El cobro de las cuotas son agobiantes”	12	92%	1	8%	0	0%	0	0%	13	100%

Nota: La tabla muestra los resultados en relación la clasificación según la importancia considerada por e la entidades financiera a los comentarios expresados por los clientes. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

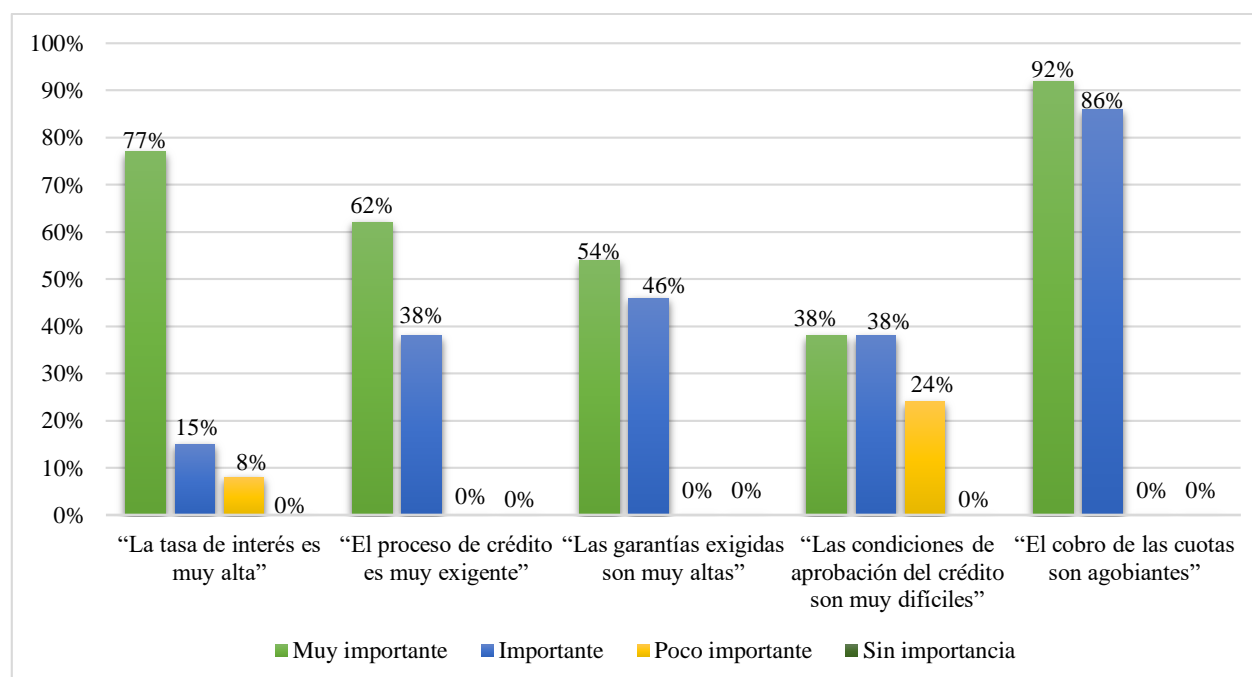


Figura 14. Clasificación de los comentarios que con frecuencia realizan el cliente potenciales, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene para la entidad financiera dicha opinión. Fuente: Autor del proyecto con base a la encuesta aplicada.

Con respecto a la clasificación a los comentario que se le pidió hacer a los funcionarios de las entidades financieras encargados de responder la encuesta en representación del banco o cooperativa, hay que mencionar que en primer lugar se realiza el análisis de la importancia de la expresión que comúnmente escuchan en sus clientes y en las personas “la tasa de interés es muy alta”, a lo que el 77% de ellos manifestaron que es fundamental para la empresas dicha critica, de manera que al ser este un porcentaje de cobro, le da a conocer de algún modo lo satisfecho que se encuentra la persona en relación a la tasa de cobro, de igual manera en los clientes potenciales les permite evaluar su percepción en sus entorno, dando continuidad a la determinación del reconocimiento y opinión creada fuera de la entidad. Para el 15% esta expresión representa un poco menos de importancia, debido a que es la tasa de interés promedio que se supone que está establecida y el 8% presta poco interés por que es un punto de vista manifestada desde el cliente que tiene que pagar, para ellos no es posible bajar tasa de interés solo por lo que dice el público, ya que es tradicional en el municipio crear esta clase de rumores, sin antes buscar una asesoría.

“El proceso de crédito es un muy exigente”, es la siguiente observación que suelen hacer con constancia los clientes frente la entidad financiera, por eso para un 62% es considerada muy importante y tiene un significado dentro de la forma en que se presta el servicio crediticio. El 32% lo reciben como un comentario que tienen en cuenta al momento de ofrecer los préstamos. Por lo que se refiere a la apreciación “las garantías para prestar el crédito son demasiadas” es también una anotación que para las entidades financieras elemental en el desarrollo de ofrecer el dinero a la sociedad, ya que con su enfoque social y económico lo que se busca es que el cliente no tenga dificultades y se pueda evitar el retiro de su decisión por optar al crédito. Al igual que cuando escuchan decir “las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles” pues bien, esto para un 38% tiene un alto grado de importancia porque como ya se dijo, la entidades lo que

quieren es poder ser intermediarios y facilitadoras de procesos y no lo contrario. Mientras tanto el 24%, no considera esta expresión tan relevante ya que en su mayoría se da una confirmación eficaz de los préstamos.

Y finalmente, el último comentario evaluado fue “El cobro de las cuotas son agobiantes” la cual es realmente importante para las entidades financieras, es por ello que han implantado nuevas estrategias de refinanciación de créditos, estableciendo técnicas que no agobien de manera continua a los cliente ni perjudiquen su tranquilidad, para estas empresas un componente importante es la calidad de vida de sus clientes.

Ahora bien, con los resultados obtenidos y el estudio de cada uno de las variables del sector financiero, se presenta un análisis donde se abarcan los beneficios que generan los créditos formales en la sociedad y en la economía local, ya que fue necesario tener claro esto para poder llevar a cabo la identificación de las desventajas que tienen los préstamos informales en este sector y como afectan el mercado financiero y estabilidad social de la comunidad ocañero.

4.2.2 Análisis del sector financiero, beneficios de los créditos formales según los resultados de la encuesta aplicada. Las entidades financieros desempeñan un papel crucial en la determinación de los niveles de vida de la comunidad ocañera y la economía del municipio. De acuerdo con lo analizado anteriormente, este sector tiene la capacidad de estimular y recolectar el ahorro de la comunidad y distribuirlo entre las actividades comerciales, pequeños empresarios y otros sectores que necesitan capital para insumos en sus procesos productivos. A través de este, el sector financiera contribuye al progreso y sostenibilidad, sobre todo en el municipio donde no se cuentan con otras fuentes formales de financiamiento como mercados de capitales desarrollados.

Por tal motivo, la función de los bancos, cooperativas y microfinancieras también abarca los servicios crediticios, al ofrecerlos se convierten en un componente angular de la prosperidad económica.

Cabe considerar, que el sector financiero brinda oportunidades de acceso a créditos a las personas en condición de pobreza al igual que aquellas que pertenecen a los estratos 1 y 2, con ellos logra solventar y flexibilizar los mercados donde existe la desigualdad social, esto mediante los programas de microcrédito que tienen como objetivo aliviar la pobreza, otorgando préstamos sobre todo a personas vulnerables o directamente excluidos del sistema (desocupados, refugiados y marginales), buscando así movilizar ahorros, desarrollando las capacidades de la comunidad local y creando mejores condiciones de vida para las familias. En este contexto, el crédito apunta a satisfacer las más básicas necesidades los ocañeros, en forma rápido y a partir de recursos limitados. Agregar a lo anterior, que de acuerdo con los resultados de la encuesta, Ocaña cuenta con sistema financiero que ofrecen créditos con rápida aprobación, poca documentación y tiene un porcentaje de consentimiento alto para este perfil de cliente. Estas actividades provocan un efecto positivo que ejerce buena proyección económica para el sector y para los habitantes.

Señalar también, que el apoyo brindado a las empresas locales por medio de créditos, facilitan el comercio, ya que en muchas ocasiones hay actividades que requieren cambios de servicio, productos o propiedad y se basan en la dinámica de un crédito. Canalizando el ahorro hacia la inversión productiva y el crecimiento económico. Considerando que en Ocaña hay gran cantidad de pequeños productores, comerciantes y empresarios que continuamente acceden a estos préstamos para soportar sus actividades que al fin de cuentas genera movimiento en el entorno de las finanzas, contabilidad, demanda y oferta que termina contribuyendo al crecimiento

de la economía. De igual manera, hay situaciones donde los créditos se retribuyen a la economía con ayuda de los sectores de la construcción e infraestructura y obras civiles.

Precisar que el sector financiero evalúa las necesidades y nivel de satisfacción de sus clientes y la población, mediante la atención de sus quejas y la revisión de sus críticas al proceso establecido para el otorgar los créditos. Siendo necesario mencionar que existen indicadores de gestión que dan a conocer los resultados generales causados por la prestación de este tipo de servicios, con ello las entidades financieras determinan el riesgo crediticio (recuperación del crédito) , riesgo de liquidez (vinculación a las diferentes vencimiento entre los pasivos y activos), riesgo de tasa de interés y otras contingencias de los mercados.

En definitiva, el sector financiero proporciona beneficios que a corto, mediante y largo plazo se reflejan en los indicadores de consumo de la población y los movimiento financieros, así pues es posible identificar las desventajas que tiene los préstamos informales sobre este sector, en donde los propósitos principales son la trasferencia de recursos a los agentes económicos, ampliación de tiempo de acuerdo con las necesidad de los participantes en el proceso y ofertar servicios complementación a las necesidad directa de inversión y financiamiento de la comunidad.

4.2.3 Desventajas identificadas en el sector financiero sobre los prestamistas informales. En el presente apartado se hace énfasis en los componentes del préstamo obtenido de forma ilegal y sobre aquellas desventajas que tienen en el sector financiero, las cuales involucran la tasa de interés a pagar, plazo del pago del préstamo, monto solicitado y requisitos exigidos por parte del gota a gota.

Si bien es cierto, los préstamos informales se encuentran asociadas con las actividades que se ejecutan externamente del marco legal y formal que presiden en la labor económica. Cuando se accede a este tipo de crédito no se cuenta con la protección y servicios que son otorgados al optar por el tipo de financiamiento formal. Sin embargo, no hay que dejar a un lado que los llamados gota a gota operan a través de una modalidad accesible y rápida de obtener dinero, no se encuentran regidos por leyes ni reglamentados y por esta razón es que es poco el papeleo que se solicita. El uso de este tipo de créditos concede préstamos a los ciudadanos de escasos recursos que no puede adquirir un crédito formal, para que pueden solucionar problemas de ingresos y de productividad, siendo este su mercado objetivo. De manera que esta población muchas veces prefiere adquirir un crédito informal aun sabiendo las tasas de interés a pagarse, a cambio de otros beneficios y que mediante este proceso pueden obtener un desarrollo pleno de sus actividades sin trámites, lo cual es visto como ventaja, cuando en realidad no lo son.

Por lo tanto, conociendo le sector financiero, los préstamos informales ofrecidos por los cuenta diarios, poseen desventajas y se describen a continuación:

- *Operan sin ningún control oficial.* En el caso del sector financiera las organizaciones son vigiladas por diversas instituciones como la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de economía solidaria, así mismo es el Estado quien ejerce mayor control sobre las funciones de este sector, el no contar con ningún autoridad que guie y ordene las actividades de los prestamistas informales es una desventaja, puesto que de alguna manera no tienen una base, garantía que soporte la realización de su operación, por ello no brindan confianza en sus procesos y las personas tienden a dudar, lo cual no ocurre en los bancos, cooperativas y microfinancieras.

- *La tasa de interés es elevada.* Para los prestamistas informales la recuperación de sus dinero radica en prestarlo a una interés alta, debido a que no operan bajo un tope máximo, esta tiende variar por la cantidad de dinero prestado, en todo caso si se compara con lo de los bancos es superior en todos sus niveles, por lo que la persona termina pagando una cantidad excesiva.

- *Se desconoce la naturaleza de sus transacciones y procedencia de dinero.* Por lo general, estas personas no actúan bajo la legalidad y por lo tanto es claro que el efectivo que prestan sin ningún problema no viene de medios viables dentro de la formalidad.

- *Al momento de cobrar el crédito no utilizan métodos financieras ni contables ni la forma correcta de comunicación.* Los prestamistas infórmale al trabajar de manera independiente y sin ningún control suelen cobrar con una actitud de impotencia y negación, este tipo de comportamiento aumenta si el cliente no tiene la cuota en el tiempo establecido, lo cual conlleva a amenazas e intimidaciones, que ejercen presión en la sociedad. Sumar a ello que no tienen un registro de pago adecuado que evidencia la legalidad de la cancelación del mismo, ni la veracidad financiera y contable, por lo que la persona desconoce previamente el seguimiento del pago, al no contar con una factura, recibo, ningún soporte legal.

- *Tienen una cartera vencida demasiada baja o aproximadamente nula por la presión ejercida en sus deudores.* A raíz de la modalidad de cobro que utilizan los prestamistas informales, su cartera es nula, por ello no tienen indicadores de gestión que miden su procesos de cobranza, tampoco utilizan otros métodos que permitan al cliente más tiempo para pagar el crédito como lo hacen los banco a través de la refinanciación.

- *No hay seguridad ni privacidad en la información que se brinda a los prestamistas informales.* La persona que acceden a este tipo de modalidad para buscar prestado su dinero. Se expone a que sus datos personales como su nombre, al igual que la integridad, no cuenten con una cláusula de reservación, ya que al momento de hacer el acuerdo con el prestamista no existe una protección de los datos suministrada y estos pueden ser divulgados.

4.3 Comparación de los factores que anteponeen competitivamente a los prestamistas informales frente al sector financiero en la localidad

Este último objetivo se fundamenta en las entrevistas realizadas a los prestamistas informales, que por cuestión de la temática a tratar, motivos personales y laborales, no fue posible aplicarla a más de tres personas que se dedican a esta actividad , estas mantuvieron su anonimato como condición para dar respuesta a las preguntas estructuradas. Siendo así, una vez conocido y analizado en los anteriores objetivos los factores del sistema financiero en relación a los créditos formales que se ofrecen desde allí, resulta importante compararlos con los créditos de tipo informales, teniendo en cuenta el nivel de competitiva que se genera en el mercado financiero.

4.3.1 Presentación de las entrevistas realizadas a los prestamistas informales. A continuación se presenta la transcripción de las entrevistas realizadas:

Tabla 15

Entrevista realizada al prestamista informal 1

Datos de la entrevista	
Fecha de realización: 25 de junio de 2020, hora: 10:00am	
Duración: 00: 08: 11seg	
Preguntas del entrevistador	Respuesta del entrevistado
¿Cómo se lleva a cabo su modalidad de crédito?, ¿Existe una técnica planteada para poder segmentar el mercado y ofrecer sus créditos?	Se comienza como en todo negocio, buscando clientes, que por lo general son personas ubicadas en barrios estratificados en sectores uno y dos. Se llega a ellos ofreciendo el servicio de crédito, dejando el número telefónico con una tarjeta que contiene la información.
¿Se le exige al cliente que solicita el préstamo, un requisito para entregar el dinero? ¿Cuáles son estos? ¿Si no es así, porque no lo hace?	Requisito como tal no se establece, pero si hay cierto criterio que dependiendo del monto solicitado se exige, como la firma a cambio.
¿Analiza usted el motivo por el cual se requiere el préstamo? ¿O simplemente le interesa que la persona acceda al crédito que necesita?	A se verdad, solo es importante que la persona acceda al crédito, por lo general, personalmente no pregunto para que lo requiere para evitar inconvenientes
¿Cuáles son las causas o razones más frecuentes por cuales las personas acuden a usted y solicitan la prestación del dinero?	Para pagar otras deudas como las cuotas con los bancos, para cancelar compras de aparatos electrónicos, costear viajes, entre otras.
En relación al tiempo de pago ¿Cómo maneja los plazos con su cliente? ¿Existe una norma o acuerdos de pago? ¿Cuáles son estos?	El tiempo para el pago es fijado en mutuo acuerdo, del cliente depende los meses en los que pueda pagar el dinero. pero mi norma es que se cumpla en dos meses
¿Qué tipo de relación crea con su cliente? ¿Es posible que se generen conflictos por demoras en el pago de las cuotas?	La relación que se crea es la que normalmente hay entre un cliente y un negociante, solo se trata asunto del crédito.
¿Cómo es el manejo de la tasa interés a los préstamos ofrecidos?	Se cobra habitualmente el 10% sobre el dinero prestado, esto desde mi punto de vista no tiene negociación.
¿Existe un límite del valor al dinero a prestar? Es decir, ¿Cuánto es lo máximo que se está dispuesto a prestar?	El límite es de diez millones de pesos, pero para prestar este valor si existe una condición, en algunos casos se otorga porque el cliente es reconocido.
¿Cuáles considera que son los riesgos de ofrecer los préstamos mediante esta modalidad?	El más importante, es que la personas deudora no pague el dinero que le presto
¿Cuáles son los beneficios que desde su punto de vista cree que brinda al prestar dinero a la comunidad mediante una técnica diferente al del sector bancario?	Algunos beneficios son que le dinero se presta sin tanto requisito, sin documentación, sin fiador, es una forma fácil de tener efectivo.
¿Cree usted que de alguna manera tiene ventaja competitiva sobre los préstamos que ofrecen bancos? ¿Por qué?	Sí, porque se accede al dinero con mayor rapidez, no importan aspecto como el que la persona este reportando en Data crédito.

Nota: La tabla relaciona la entrevista realizada al primer prestamista informal del municipio. Fuente: Autor del proyecto con base a la entrevista aplicada.

Tabla 16

Entrevista realizada al prestamista informal 2

Datos de la entrevista	
Fecha de realización: 26 de junio de 2020, hora: 11:30am	
Duración: 00: 10: 06seg	
Preguntas del entrevistador	Respuesta del entrevistado
¿Cómo se lleva a cabo su modalidad de crédito?, ¿Existe una técnica planteada para poder segmentar el mercado y ofrecer sus créditos?	Mi modo de trabajar va en la búsqueda de personas que tienen necesidades y carecen de dinero, algunas veces amigos o conocidos me dicen de quien puede ser mis clientes, en algunos casos me comentan que están buscando planta y yo me dirijo a ellos.
¿Se le exige al cliente que solicita el préstamo, un requisito para entregar el dinero? ¿Cuáles son estos? ¿Si no es así, porque no lo hace?	Durante el tiempo que llevo prestando dinero, algunas veces pido su nombre, el lugar donde vive, datos personales necesarios. También cuando se presta una cantidad elevada, pido la firma en una letra de cambio.
¿Analiza usted el motivo por el cual se requiere el préstamo? ¿O simplemente le interesa que la persona acceda al crédito que necesita?	A veces las personas me comentan para que necesitan el dinero, no en todos los casos, pero si analizo de alguna forma el uso que le darán, pero lo que realmente importa es que se tome el préstamo, ya que es mi trabajo.
¿Cuáles son las causas o razones más frecuentes por las cuales las personas acuden a usted y solicitan la prestación del dinero?	Las razones son varias, van desde la necesidad de pagar recibos de los servicios públicos, el pago de otras deudas, inversiones que se van haciendo como comprar un carro, cancelar deudas de otras personas.
En relación al tiempo de pago ¿Cómo maneja los plazos con su cliente? ¿Existe una norma o acuerdos de pago? ¿Cuáles son estos?	Yo trabajo a 7 meses como el tiempo máximo, siempre dejo claro al momento de ofrecer el crédito, aunque también depende de la cantidad solicitada. Y la norma que existe como tal es esa, que el pago de intereses y del dinero se haga durante ese tiempo, de ahí cuando el cliente no cumple se habla para llegar a un acuerdo.
¿Qué tipo de relación crea con su cliente? ¿Es posible que se generen conflictos por demoras en el pago de las cuotas?	Si es posible que se genere algún conflicto, ya ha pasado, pero siempre se sabe manejar la situación se busca soluciones en conjunto, para evitar medidas extremas como demandas u otros legales.
¿Cómo es el manejo de la tasa de interés a los préstamos ofrecidos?	Se cobra el interés por el dinero prestado, el cual es del 20%, siempre se cobra el dinero al interés. Sobre ese porcentaje
¿Existe un límite del valor del dinero a prestar? Es decir, ¿Cuánto es lo máximo que se está dispuesto a prestar?	No, el límite depende de la persona, pero como tal se está dispuesto a prestar lo solicitado.
¿Cuáles considera que son los riesgos de ofrecer los préstamos mediante esta modalidad?	El no pago, demanda, que se pase a términos donde la persona se niegue a pagar, se vaya de la ciudad, cambie de dirección se esconda.
¿Cuáles son los beneficios que desde su punto de vista cree que brinda al prestar dinero a la comunidad mediante una técnica diferente al del sector bancario?	La entrega inmediata del dinero, no hay demora en los procesos, no se quieren deudores.
¿Cree usted que de alguna manera tiene ventaja competitiva sobre los préstamos que ofrecen los bancos? ¿Por qué?	Si, los bancos tienen un manejo de crédito mucho más complejo, uno como prestamista cobra en sus casas, no se requieren tantos documentos para acceder a ello.

Nota: La tabla relaciona la entrevista realizada al segundo prestamista informal del municipio. Fuente: Autor del proyecto con base a la entrevista aplicada.

Tabla 17

Entrevista realizada al prestamista informal 3

Datos de la entrevista	
Fecha de realización: 26 de junio de 2020, hora: 03:00pm	
Duración: 00: 06: 45seg	
Preguntas del entrevistador	Respuesta del entrevistado
¿Cómo se lleva a cabo su modalidad de crédito?, ¿Existe una técnica planteada para poder segmentar el mercado y ofrecer sus créditos?	La técnica parte de darse a conocer en la comunidad, por medio de tarjetas personales, ya después de tener un reconocimiento es la misma persona la que acude a nosotros.
¿Se le exige al cliente que solicita el préstamo, un requisito para entregar el dinero? ¿Cuáles son estos? ¿Si no es así, porque no lo hace?	No, no se ve como algo necesario, solo con saber su nombre y donde vive se presta el dinero, esto para evitar inconvenientes con documentos que terminan siendo procesos engorrosos de hacer.
¿Analiza usted el motivo por el cual se requiere el préstamo? ¿O simplemente le interesa que la persona acceda al crédito que necesita?	Solo se pregunta el motivo cuando se solicita una alta cantidad de dinero, por lo demás no, no es de mi incumbencia saber a menos que el cliente informe
¿Cuáles son las causas o razones más frecuentes por cuales las personas acuden a usted y solicitan la prestación del dinero?	Porque necesitan cubrir deudas o pagos inesperados que tiene que hacer la persona
En relación al tiempo de pago ¿Cómo maneja los plazos con su cliente? ¿Existe una norma o acuerdos de pago? ¿Cuáles son estos?	Se trabaja en un corto plazo, por ser personas que prestamos el dinero rápido, por lo general entre dos o tres meses, aunque depende de la cantidad de dinero prestado.
¿Qué tipo de relación crea con su cliente? ¿Es posible que se generen conflictos por demoras en el pago de las cuotas?	Se espera tener una relación adecuada, en donde uno es quien presta y la otra persona paga, la comunicación está de por medio para informar sobre la dificultades para pagar, el cliente es quien debe estar atento, nosotros esperamos que paguen
¿Cómo es el manejo de la tasa interés a los préstamos ofrecidos?	Entre diez o veinte por ciento
¿Existe un límite del valor al dinero a prestar? Es decir, ¿Cuánto es lo máximo que se está dispuesto a prestar?	No, se está dispuesto a prestar lo que la persona necesite.
¿Cuáles considera que son los riesgos de ofrecer los préstamos mediante esta modalidad?	Uno corre riesgos como en todo, aquí se puede generar problemas porque la persona no pague, que por el tiempo, por motivos de pago.
¿Cuáles son los beneficios que desde su punto de vista cree que brinda al prestar dinero a la comunidad mediante una técnica diferente al del sector bancario?	Uno en este negocio no pide documentación, no se realizan tramites, contrario ocurren en los bancos, tampoco se analizan antecedentes crediticios
¿Cree usted que de alguna manera tiene ventaja competitiva sobre los préstamos que ofrecen bancos? ¿Por qué?	Sí, porque las persona aun acuden a nosotros a buscar dinero, por la facilidad.

Nota: La tabla relaciona la entrevista realizada al tercer prestamista informal del municipio. Fuente: Autor del proyecto con base a la entrevista aplicada.

4.3.2 Análisis de las entrevistas realizadas sobre los préstamos informales ofrecidos por los “gota a gota”. Se realizó una entrevista semiestructurada, conformada por once preguntas abiertas para que el entrevistado tuviera la libertad de expresar sus ideas y no salirse del contexto el cual fue la modalidad de crédito manejado. En este orden de ideas, en las tablas anteriormente relacionadas, se hace una transcripción de los aspectos tratados en las entrevistas y posteriormente se presenta el análisis de la misma en este apartado.

Siendo las cosas así, señalar que el préstamo informal se caracteriza por tener una modalidad de trabajo diferente dentro del sector financiero, si bien es cierto que es una actividad ilegal pero también es evidente que gran parte de la población acude a buscar dinero mediante este tipo de crédito. Los prestamistas de esta categoría han venido aumentando en el mercado ocañero y han venido aplicando técnicas para segmentar a sus clientes, pues las personas entrevistadas en este estudio y que actualmente se dedican a tal laboral, manifiestan que tienen diversas maneras de llegar a la población ocañera, inicialmente hacen recorridos en los barrios, analizan su entorno para identificar sus posibles clientes y por consiguiente tienen un primer acercamiento mediante la entrega de sus datos, presentación, teléfono y entrega de una tarjeta con la información que necesitan. También cabe mencionar que hay quienes llegan a ellos por cuenta propia, ya que es recomendado por una amiga, conocido o familiar. La población que más accede a estos préstamos se encuentra entre comerciantes, amas de casa y por lo general pertenecer a los estratos uno y dos.

Con respecto a los requisitos que los llamados paga diarios solicitan para otorgar su crédito, estos suelen ser pocos, ya que de acuerdo con la información obtenida, se dejó claro que solo en

algunas ocasiones se pide la firma de en letras de cambio en blanco, que sirven también como garantía del dinero, es decir una prenda valor que respalda de alguna manera el cumplimiento del pago del préstamo. Otro aspecto tratado durante las conversaciones con los entrevistados, fue los motivos por los que la comunidad acuden a ellos es busca de dinero, pues bien, entre las razones más comunes están: para pagar otras deudas y entre ellas las cuotas bancarias, compromisos con alguna familiar o amigo, para pagar los recibos públicos por que pasan por una situación económica difícil y para comprar electrodoméstico u otros bienes, muebles o enseres.

Por lo que se refiere al tiempo o plazos para cancelar la deuda, en la informalidad crediticia esta temática resulta mucho más complicada y es más estrictita para el cumplimiento de los pagos, debido a que los prestamistas informales coincidieron que el periodo máximo establecido para cancelar la deuda se encuentra entre dos y siete meses. Esta es una de las razones por las que se puede llegar presentar dificultades en la relación creada con los clientes, la comunicación y el intercambio de ideas, pues aunque se trata de hablar y establecer acuerdos mutuos, hay casos en los que se generan conflictos, agresión verbal e incluso física derivada por faltar con la cuotas en el día fijado para su pago. Al indagar sobre la tasa de interés manejada, en esta clase de créditos se cobra entre 10% y 20%, como porcentaje de utilidad obtenida por prestar el dinero de manera rápida y entrega inmediata.

Sin embargo, en esta actividad se corren algunos riesgos, que también son mencionados en la entrevista, tales son el no pago de las cuotas del crédito, el cambio de domicilio de los deudores y las demandas legales que se pueden iniciar por incumplimiento, que ya pasaría a dificultades mayores porque son procesos judiciales con abogados que acarean gastos.

Ahora bien, los prestamistas informales expresan que si tienen beneficios y ventajas sobre el sector financiero formal, partiendo de la facilidad que brindan para acceder a las personas a los préstamos, no se requieren documento, fiadores y no se analizan los antecedentes crediticios como lo hacen las entidades como los bancos.

Las características mencionadas se dedujeron de las entrevistas realizadas, por lo tanto, toman un enfoque crítico donde el principal elemento es la opinión de los prestamistas informales, por medio de este, es posible realizar una comparación de los factores que a nivel competitivo existen entre los créditos formales y los informales. Por esta razón, en el siguiente apartado se abarcan estas variables de manera comparativa, analizando ambas partes, los pros y los contras generados en el sector financiero.

4.3.3 Factores competitivos entre el crédito formal y el informal en el municipio de Ocaña. A continuación se hacen una descripción comparativa de los factores que determinan de acuerdo con el análisis tanto de la encuesta aplicada a las entidad financiera y a las entrevistas a los prestamistas informales:

Acceso al crédito. Para la población ocañera el poder acceder al crédito les permite destinar recursos dirigidos a la satisfacción de sus necesidades de consumo, adquirir una vivienda o realizar inversiones de tipos productiva, lo que podría contribuir de alguna forma a la acumulación de activos y a la reducción de la pobreza. Además el crédito representa un papel importante en desarrollo de la economía local. Por estas razones, existen las entidades financieras que se han formado con la finalidad de brindar tales recursos que den la posibilidad a las personas

de mejorar su calidad de vida, como ya se ha hecho reconocimiento dentro de este estudio, el sector financiero formal, brinda alternativas de acceder a préstamos de dinero bajo modalidades legales, como los microcréditos, dirigidas a las personas de bajos ingresos, mediante estrategias sociales que buscan integrar a la comunidad y evitar que accedan a otras clases de crédito. Pues bien, es aquí donde se habla de la competencia que han generado los gota a gota, que en Ocaña gran parte de sus habitante recurren a ellos, porque de alguna manera quedan fuera de la inclusión bancaria, algo común hasta el día de hoy, convirtiéndose en una opción fácil, más abierta, con mayor rapidez al acceso pero mucho más costosa y que ha tomado su propia dimensión hasta ser nombrados como cuenta diarios, gota a gota o paga diarios. Esto explica porque el acceso a crédito es un factor competitivo, porque existen dos opciones en la comunidad ocañera para obtener un crédito pues esta través del formal que es a través de los banco, cooperativas y microfinancieras y mediante la informalidad que son los prestamistas informales.

Condiciones de acceso al crédito. Otro aspecto a tratar cuando se habla de los prestamos formales e informales, son los requisitos exigidos para que la persona pueda tener acceso al dinero, pues como ya se ha venido mencionando la facilidad con la operan los gota a gota en una factor diferenciador en comparación con las condiciones establecidas por las entidades financieras formales, este sin lugar a dudas es una variable que la población ocañera tiene en cuenta a la hora de tomar la decisión de optar por los paga diarios, en donde por lo general no se exige documentos legales, no se hace un estudio sobre la vida crediticia de la persona, no se solicitan fiadores que respalden la deuda de la persona, sin embargo si necesitan la firma en un título valor que asegure su dinero y pago de mismo y lo hacen por medio de una letra de cambio.

Distintos servicios crediticios. Las entidades financieras locales ofrecen diversas modalidades de crédito a los ocañeros, esto mediante el portafolio de servicios establecidos por cada organización, es por ello que compiten con los prestamistas informales, porque estos solos ofrecen un tipo de préstamos, mientras tanto muchos bancos tienen la opción de ofertar créditos tradicionales que representan también el crédito denominado de consumo y ordinario, el cual tiene una tasa interés usada para cobrar a las personas que logran incursionar al sistema financiero por primera vez o poseen una corta experiencia crediticia y por otro lado, se encuentran los microcrédito, que es definido como el conjunto de operaciones cuyo fin es la productividad y es otorgado a los microempresarios, que tienen a su carga un grupo de trabajo y poseen activos fijos. Siendo instrumentos financieros propios para lograr capital de trabajo, necesarios en el fortalecimiento de actividades productivo de la cual depende el sustento de los usuarios de esta modalidad de crédito y sus familias.

Las garantías del crédito. Se parte de la necesidad que tienen tanto las entidades financieras como los prestamistas informales de respaldar el crédito otorgado y el cumplimiento del mismo, pues a lo que respecta a los denominados gota a gota, estos se basan en la firma del cliente en una letra de cambio que al momento de no pagar se convierte en una forma de solicitar un bien al nombre de la persona como cancelación de la deuda. En cambio las organizaciones del sector financiero formal, las garantías financieras varían dependiendo del cual sea el activo o las condiciones del préstamo, entre las más comunes esta le fiador que corresponde a una persona natural o jurídica, el cual al momento del impago de titular del préstamo este se hace cargo de la deuda y en segundo lugar está la hipoteca, en donde la garantía es una propiedad personal que se toma al impago de la cautos y siempre se hace bajo proceso judiciales.

La relación de largo plazo con el cliente. Es preciso mencionar que este factor implica la relación de comunicación, diálogo y atención prestada a la opinión de clientes que accede al crédito o pretende acceder a los servicios crediticios, pues bien en el sector formal, se cuenta con un personal capacitado que lleva a cabo las funciones de asesoría, cobro y demás actividades correspondientes, el grupo de trabajo de las entidades financieras poseen información y conocimiento de la manera en que se cobra, el comportamiento frente a las actitudes del cliente, la comprensión es vital ya que la relación es establecida desde que se genera el crédito hasta el pago del mismo, en este sentido, si se compara con los presta diarios, los bancos no incurren a amenazas ni intimidaciones para que se haga el respectivo pago. En los créditos informales las personas tienen una presión constante por las personas que son delegadas para la cobranza, se enfrentan a inconvenientes, porque no acatan justificación alguna por impago.

Las tasas de interés. En los créditos informales, la tasa de interés se elevada desde 10% hasta otros prestamistas que llegan a cobrar hasta el 20% por el dinero prestado, considera esta porcentaje elevado si se compara con el establecido por las entidades financieras que es fijada cada año por la Superintendencia Financiera nacional, la tasa para este año es 28,16% del efectivo anual, lo que quiere decir que el tope máximo que pueden cobrar es de 2,3%. En la localidad hay entidades que manejan tasa de interés de 1,7%, 1,3%, varía según el tipo de crédito y la razón social de la misma. Este es un factor clave porque por un lado es el dinero agregado que tiene que pagar el cliente por acceder a los créditos y además son las utilidades recibidas en la empresa. Desde este planteamiento, los prestamistas terminan aprovechando un valor superior que los bancos.

A continuación se hace un ejemplo comparativo de solicitud de un crédito formal y uno informal en donde se refleja el interés que se termina pagando con lo gota a gota:

Tabla 18

Comparativo de la tasa de interés pagada en un crédito formal y uno informal

Ítem	Gota a gota	Entidad financiera
Monto prestado	\$ 500.000	\$ 500.000
Plazo	1 año	1 año
Tasa mensual promedio	10%	2%
Tasa anual promedio	213%	27%
Tasa interés pagado	\$ 1.050.410	\$ 133.150
Total pagado	\$ 1.550.410	\$ 633.150

Nota: La tabla muestra una comparación del manejo de un crédito informal con un crédito formal. Fuente: autores del proyecto con base (Galarza & Alvarado , 2003) estudio “análisis del crédito formal y no formal, un documento preparado para el consorcio de investigación económica y social (CIES), red de microcrédito.

En la tabla anterior, queda demostrado, que mediante los crédito informales la persona termina pagando mucho más de lo que le prestado, la tasa de interés es extrema contrario a las entidades financieras, donde también se lleva a cabo el mismo proceso pero en estas si se tienen en cuenta tasas mínimas y máximas, ya que las rige y controla instituciones de carácter financieras que vigilan sus actividades.

La información crediticia. Por lo general en las entidades financieras se solicita información tanto de quien requiere el crédito como de sus fiadores, esto es una ventaja para las personas dentro del mercado financiera ya que crea vida crediticia que a lo largo del tiempo servirá en futuro cuando la persona desee obtener dinero en otras entidades o en la misma, todos estos datos son de extrita confiabilidad, existiendo una cláusula de credibilidad por parte las

empresas que ofrecen los créditos. Caso opuesto es el de los prestamistas informales, quienes no establecen una reserva de información del cliente, así que al brindar datos estos no están obligados guardarla para ellos, es su decisión exponer ante lo demás la forma en la que la persona paga, si lo hace o no, si es cumplido o no, si es impuntual, esto lleva a malas interpretaciones y a generar malestar en la calidad de vida de la comunidad.

Uso del crédito. Tenemos como último factor, el uso del dinero que solicita la persona, en Ocaña es común ver situaciones que incluso en las mismas entrevistas se reiteraba, la comunidad accede a estos crédito por necesidad, no menos importante dentro de su cotidiana, hasta se pueden solicitar para desarrollar también actividades informales, sin embargo, las entidades financiera por tener ese protocolo en cuando a requerimiento, las persona usan estos créditos para inversiones productiva, mejorar viviendas o comprar, siempre para fortalecer sus calidad de vida, contribuir al desarrollo económico y social.

4.3.4 Comparación de sistema financiero formal y los créditos informales. Una vez conocidas las variables que intervienen dentro del funcionamiento del sector financiera formal e informal, en este punto de se hace una comparación que a nivel competitivo en las que se basan estas dos formas de prestar créditos a la población local. Permitiendo de esta manera presentar una evaluación estándar de los factores que son determinantes para ambas modalidades, como el conocimiento del cliente, la historia crediticia, el endeudamiento, y demás indicadores del mercado que demuestran las ventajas, desventajas si se comparan los créditos formales e informales. Esta comparación se presenta a través de una matriz adoptada por los autores con el fin de relacionar dicha comparación:

Tabla 19

Matriz adoptada para comparar los factores que implican los créditos formales e informales

Factores determinantes en el mercado financiero	Créditos formales a través de las entidades financieras	Crédito informales, a través de los gota a gota
Acercamiento al cliente	El cliente recurre a las instalaciones de la entidad financiera, es asesorado por el personal capacitado sobre los servicios crediticios.	Se visita a el cliente, se hace una observación directa de cómo es su forma de vida, las necesidades que tiene. Se deja información sobre el prestamista.
Requisitos de acceso al crédito	Se basan en los documentos formales del cliente, información veraz de su vida crediticia, estudio de antecedentes. Entre otros aspectos más.	No se establecen requisitos formales para otorgar el crédito a la persona.
Garantías reales e idóneas	El crédito es soportado bajo un avalista o hipoteca, proceso que son llevados a cabo mediante la jurisprudencia en el orden legal.	El cliente está obligado a firmar letra de cambio en blanco, que después sirven como documento para acoger bienes propios del cliente.
Plazos establecidos para el pago del crédito otorgado	De acuerdo al crédito solicitado y monto otorgado, los plazos varían entre uno, dos, tres, cinco o más años disponibles para pagar el préstamo.	El plazo máximo se encuentra entre tres a siete meses de espera. Superado este tiempo, se recurren a técnica de amenaza.
Historia crediticia	Es indispensable estudiar y verificar la historia crediticia del cliente, para comprobar reportes en centrales de riesgos, como factor fundamental para otorgar el crédito.	Su decisión depende en muchos casos de recomendaciones de otras personas y la reputación del cliente para dar la aprobación del préstamo.
Tasa de interés cobrada	Es establecida por las entidades con base a los límites que la Superintendencia Financiera establece por ley para cada año. No se supera el porcentaje fijado. Actualmente es de 27.16% del efectivo anua, 2.3% mensual.	Es establecida según el criterio del prestamista, hoy en día varía de acuerdo a cada uno de ellos, algunos manejan el 10% mensual y otros el 20%.
Endeudamiento	Es un factor de análisis que determina el monto del préstamo, es específico para ver cuál puede ser la cuota del crédito y que el cliente la pueda asumir.	No es un factor importante, solo es relevante que el cliente acceda al préstamo.
Portafolio de servicios crediticios	Se ofrecen diferentes servicios crediticios que van desde el crédito tradicional hasta el microcrédito.	No existe un portafolio de servicios que ofrezca otras alternativas de crédito a la comunidad.

Nota: La tabla muestra una comparación de los factores que son considerandos determinantes tanto en los créditos formales como informales, estos son establecidos gracias al estudio realizado al sector financiero y sobre los prestamistas informales. Fuente: Autor del proyecto.

Capítulo 5. Conclusiones

Existe un grado de afectación e impacto económico en el sector financiero causado por el incremento de los prestamistas informales en el mercado local, esta situación quedo demostrado a través del diagnóstico situacional realizado con base a la encuesta aplicada a las entidades que ofrecen servicios crediticios en el municipio de Ocaña. En este orden de ideas, es posible concluir en primer lugar que la informalidad financiera influye notablemente en el funcionamiento interno y externo de las empresas financieras formales debido a que integran de manera directa a la población ocañera que al fin de cuentas es la que accede a los prestamistas conocidos en la comunidad como los gota a gota, ya sea por necesidad o por la misma dificultad para bancarizarse. Por lo tanto, el que las personas recurran a esta clase de prestamistas, tiene sus efectos en la cantidad de créditos solicitados, la captación de ingresos y los movimientos económicos que realicen los bancos, cooperativas y microfinancieras.

No obstante, decir que aunque los préstamos informales se caracterizan por tener una facilidad de acceso y por necesitar pocos requisitos al momento de otorgar los créditos, estos tienen una gran cantidad de desventajas frente al sector financiero, pues de acuerdo con el análisis realizado a dicha área y llevando a cabo la identificación de esos contras que genera el optar por buscar dinero con los paga diario, se encuentran que actúan sin una supervisión de sus actividades, a raíz de esto su operación financiera pasa a ser ilegal. Por otro lado, es evidente que manejan una tasa interés elevada, que es fijada por cuenta propia sin ninguna aval de entidades de vigilancia y control encargadas de proteger al cliente en el mercado financiero. De igual, la procedencia de sus dineros es un aspecto que hasta el día de hoy se desconoce. Otra de las desventajas identificadas, fue el proceso y los métodos implementados para llevar a cabo la

cobranza del crédito otorgado, pues en casos de incumpliendo se optar por usar la agresión verbal que puede convertirse en física. Y sumando a esto, cuando el cliente brinda su información, no hay una previa confiabilidad ni seguridad de los datos que se dan al prestamista.

Finalizar el proyecto de investigación, señalando la comparación realizado sobre los factores que a nivel competitivo anteponen a los prestamistas informales frente al sector financiero, pues a partir de análisis desarrollado en los anteriores objetivos y con a las entrevistas aplicadas a un grupo de tres personas que se dedican a este trabajo informal en el municipio, las variables determinantes que fueron comparadas hicieron evidente las diferencias encontradas entre el crédito informal y el formal, entre ellas están el acceso al crédito, el acercamiento al cliente, los requisitos exigidos, las garantías, plazo establecidos para pagar el crédito, la historia crediticia del cliente, la tasa de interés, el nivel de endeudamiento y el portafolio de servicios ofrecidos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Las entidades financieras deben seguir con la tarea de plantear las estrategias dirigidas a la población ocañera que desea solicitar un crédito y poder cubrir sus necesidades o realizar inversiones de tipo productiva en el municipio, debido que es a través de estas actividades que se logra fortalecer los sectores económicos locales que por un lado aportan crecimiento de la economía y por otro a la calidad de vida de la sociedad. Todo ello, con la finalidad de reducir el impacto que han causado los prestamistas informales en torno a la estabilidad social y en el acceso de créditos formales. De igual manera, en este contexto, es indispensable también el papel de los entes gubernamentales, estableciendo políticas que promocionen e incentiven las diferentes alternativas de crédito para los estratos uno y dos, además creando beneficios tributarios a los bancos y microfinancieras puesto que son a estas las que les corresponden contribuir al desarrollo social.

Conocidas las desventajas que tienen los préstamos informales en el sector financiero, es necesario que la comunidad ocañera tome consciencia de las dificultades y conflictos que se generan cuando acceden a este tipo de créditos que solo trae consigo perjuicios y situaciones incómodas que incluso llevan a amenazas, intimidaciones y agresiones.

Desde este punto de vista, es necesario crear en conjunto con las entidades financiera una cultura de ahorro en los habitantes para que eviten fenómenos sociales como el endeudamiento con agiotistas. Cuestionándose sobre los factores que anteponen competitivamente a los paga diarios frente a las entidades financieras, las cuales resultan siendo desiguales y uno de los más importantes es la tasa de interés que cobran, la cual es demasiada alta.

Referencias

Alcaldía Municipal . (2019). Obtenido de

https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000108/5376_plannedesarrolloeslahoradeocaa20162019.pdf

Alvarado, J., Trivelli, C., & Gonzales, E. (2001). *Financiamiento informal*. Perú: IEP Ediciones.

Betancour, G. S. (Diciembre de 2014). *La informalidad laboral*. Obtenido de

<file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-LaInformalidadLaboral-5166528.pdf>

Castrillón, J., & Castrillón, L. M. (Junio de 2009). Obtenido de

scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000100007

Código penal de Colombia, artículo 305. Usura. (11 de Febrero de 2020). Código Penal

Colombia . Colombia.

Congreso de Colombia. (1990). Obtenido de

https://www.bvc.com.co/pps/tibco/portalbvc/Home/Regulacion/Mercado_de_Valores/Leyes?com.tibco.ps.pagesvc.action=updateRenderState&rp.currentDocumentID=5d9e2b27_11de9ed172b_-2ecd7f000001&rp.revisionNumber=1&rp.attachmentPropertyName=Attachment&com.tibco.ps

Congreso de la República. (2014). Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1748_2014.html

Congresos de la República . (2009). Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1314_2009.html

Contreras, J. P. (Mayo de 2015). *Universidad de los Andes, Colombia. Facultad de Economía.*

Obtenido de Impacto de las tasas de usura:

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/17829/u714374.pdf?sequence=1>

Deobold, V. (2006). Obtenido de [https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-](https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php)

[descriptiva.php](https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php)

Dueñas, R. (Junio de 2008). Obtenido de <https://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>

Facultad de Contabilidad y Finanzas, Universidad de La Habana. (2016). Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v10n1/cofin06116.pdf>

Galarza, F., & Alvarado, J. (2003). *Documento final preparado para el Consorcio de*

Investigación Económica y Social (CIES), red de microcredito. Obtenido de Análisis del crédito formal y no formal :

<http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred06.pdf>

Giacomozzi, M. (Marzo de 2013). Obtenido de

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/251/1/Aravena%20Maureira%2C%20Fidelina.pdf>

Gobierno nacional . (2020). Obtenido de

<https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Gobierno-avanza-en-inclusion-financiera-con-nuevos-esquemas-para-combatir-el-gota-a-gota-200220.aspx>

Gonzales, H. (2015). *La opinión* . Obtenido de [https://www.laopinion.com.co/cucuta/el-gota-](https://www.laopinion.com.co/cucuta/el-gota-gota-lo-asfixia-99580#OP)

[gota-lo-asfixia-99580#OP](https://www.laopinion.com.co/cucuta/el-gota-gota-lo-asfixia-99580#OP)

- Grajales, T. (2019). Obtenido de <https://avdiaz.files.wordpress.com/2010/09/tipos-de-investigacion.pdf>
- Hernández, E. A., & Oviedo, A. F. (Diciembre de 2016). *Mercado del crédito informal en Colombia*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-MercadoDeCreditoInformalEnColombia-6032960.pdf>
- La Constitución Política de Colombia. (2019). Colombia: Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
- Marcuello, C. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17440036001.pdf>
- Martínez, P. J. (12 de Marzo de 2018). *Inclusión financiera, pero con negación del crédito. Un paso para el “gota a gota”*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/462-Texto%20del%20art%C3%83_culo-1501-1-10-20180312.pdf
- Mota, J. L. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323540781001.pdf>
- Ochoa, C., Sánchez, A., & Benítez, J. (2016). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212016000300003
- Ospina, J. A., & Carrasquilla, A. (2018). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84842018.pdf>
- Pérez, Z. P. (2011). *Los diseños de método mixto en la investigación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Presidente de la República. (2020). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20222%20DEL%2014%20DE%20FEBRERO%20DE%202020.pdf>

Rodriguez, J. (2015). *Universidad Nacional de Colombia sede Manizales* . Obtenido de

<http://bdigital.unal.edu.co/50446/1/17330041.2015.pdf>

Ruedas, T. (1993). Obtenido de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0035_1993.html

Samartín, M. (Mayo de 2004). *Temas relevantes en la teoría Bancaria*. Obtenido de [https://e-](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/id/22/db040403.pdf)

[archivo.uc3m.es/bitstream/id/22/db040403.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/id/22/db040403.pdf)

Sandoval, C. (Diciembre de 2002). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

Toscano, O. (Junio de 2006). *Las Teorías del Desarrollo Económico: algunos postulados y*

enseñanzas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4795/479548749004.pdf>

Valencia, J. (2018). *El portafolio* . Obtenido de [https://www.portafolio.co/economia/asi-llego-el-](https://www.portafolio.co/economia/asi-llego-el-gota-a-gota-a-gran-parte-de-america-latina-523351)

[gota-a-gota-a-gran-parte-de-america-latina-523351](https://www.portafolio.co/economia/asi-llego-el-gota-a-gota-a-gran-parte-de-america-latina-523351)

Apéndice

Apéndice A. Modelo de la encuesta a aplicada en el sector financiero



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA

Objetivo general de la encuesta: Analizar el impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Parte 1. Impacto económico en el sector financiero a causa de la actividad de los prestamistas informales

1. ¿Se ha visto afectado la entidad financiera por el incremento de préstamos informales en la ciudad de Ocaña?

Sí___

No___

¿Por qué?

2. ¿Cuál cree usted que son los principales factores que impiden o podrían impedir el otorgar créditos a la población ocañera?

- Niveles de capital___

- Capacidad de pago___

- Prestamos informales___

- Inestabilidad de los mercados financieros___

Otros, cual_____

3. ¿Cuál ha sido el porcentaje de las ganancias obtenidas por los créditos otorgados a las personas de los estratos 1 y 2, en la institución financiera?

Entre 0% a 25% ____ 26% a 50% ____ 51% a 75% ____ más del 75% ____

4. ¿Cree que en la decisión de solicitar créditos formales influye la facilidad con la que operan los prestamistas “gota a gota” en el municipio?

Sí ____

No ____

¿Por qué?

5. ¿De qué forma ha impacto en la institución financiera, que la comunidad opte por buscar prestamos informales y no los créditos ofrecidos en la organización formal?

- Reducción de los créditos solicitados ____
- Reducción en la captación de ingresos ____
- Pocos movimientos económicos por parte de la entidad ____
- Todas las anteriores ____

Otro, cual _____

6. ¿Cómo empresa local, qué efecto considera que tiene a nivel de desarrollo y crecimiento municipal, que la población recurra a los préstamos informales?

- Económicos y financieros ____
- Social y calidad de vida ____
- Sostenibilidad y bienestar ____
- transparencia en los procesos ____

Otra cual _____

7. ¿Cuáles son las estrategias económicas y financieras que ha implementado la entidad financiera para contrarrestar los préstamos informales en los estratos 1 y 2?

8. ¿Considera que el Gobierno Nacional ha implementado los decretos necesario para apoyar a las entidades financieras y disminuir los prestamos ilegales?

Sí___

No___

Porque_____

Parte 2. Identificación de las desventajas en el sector financiero sobre la actividad de los prestamistas informales, en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

9. ¿Brinda el sistema financiero oportunidades de acceso al crédito a las personas de bajos ingresos?

Si___, De que manera_____

No ____, ¿Por qué?

10. ¿Cuál cree que es la mayor ventaja que el sistema financiero tiene frente a los prestamistas informales?

- Seguridad de la información brindada por el cliente___
- Posibilidad de refinanciamiento de sus créditos cuando no se alcanza la fecha de pago___
- Se brinda una asesoría financiera___
- Todas la anteriores___

Otra, cual_____

11. ¿La institución financiera, cuenta con las herramientas necesarias para medir los resultados y el crecimiento obtenido por el servicio crediticio brindado y compararlo con el impacto que tiene la informalidad para su economía?

Si___, ¿cuáles?_____

No___, ¿Por qué?_____

12. ¿De qué forma considera que como entidad financiera contribuye a la economía local?

- Se estimula el ahorro___
- Se logra la asignación de recursos___
- Se fortalece el desarrollo económico otorgando créditos ___
- Se sirve de intermediarios para las empresas locales___
- Otro, cual_____

13. ¿Cree que los requisitos establecidos por la institución financiera para solicitar y recibir un crédito, es un factor que hace acceder a la población ocañera a los créditos informales?

Sí___

No___

¿Por qué?

14. ¿En la empresa, se evalúan las quejas sobre el proceso de solicitud para recibir un crédito, que continuamente realiza la población ocañera?

Sí__

No__

¿Por qué?

15. Clasifique los siguientes comentarios que con frecuencia realizan el cliente potenciales, teniendo en cuenta el grado de importancia que tiene para la entidad financiera dicha opinión

	Muy importante	Importante	Poco importante	Sin importancia
“La tasa de interés es muy alta”				
“El proceso de crédito es muy exigente”				
“Las garantías exigidas son muy altas”				
“Las condiciones de aprobación del crédito son muy difíciles”				
“El cobro de las cuotas son agobiantes”				

Apéndice B. Modelo de la entrevista dirigida a los prestamistas informales



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA

Objetivo general de la entrevista: Comparar posibles factores que anteponen competitivamente a los prestamistas informales frente al sector financiero en la localidad.

1. ¿Cómo se lleva a cabo su modalidad de crédito? ¿Existe una técnica planteada para poder segmentar el mercado y ofrecer sus créditos?
2. ¿Se le exige al cliente que solicita el préstamo, un requisito para entregar el dinero? ¿Cuáles son estos? ¿Si no es así, porque no lo hace?
3. ¿Analiza usted el motivo por el cual se requiere el préstamo? ¿O simplemente le interesa que la persona acceda al crédito que necesita?
4. ¿Cuáles son las casusas o razones más frecuentes por cuales las personas acuden a usted y solicitan la prestación del dinero?
5. En relación al tiempo de pago ¿Cómo maneja los plazos con su cliente? ¿Existe una norma o acuerdos de pago? ¿Cuáles son estos?
6. ¿Qué tipo de relación crea con su cliente? ¿Es posible que se generen conflictos por demoras en el pago de las cuotas?
7. ¿Cómo es el manejo de la tasa interés a los préstamos ofrecidos?
8. ¿Existe un límite del valor al dinero a prestar? Es decir, ¿Cuánto es lo máximo que se está dispuesto a prestar?
9. ¿Cuáles considera que son los riesgos de ofrecer los préstamos mediante esta modalidad?
10. ¿Cuáles son los beneficios que desde su punto de vista cree que brinda al prestar dinero a la comunidad mediante una técnica diferente al del sector bancario?
11. ¿Cree usted que de alguna manera tiene ventaja competitiva sobre los préstamos que ofrecen bancos? ¿Por qué?