

Comportamiento crediticio y factores que influyen en la demanda y consumo de productos financieros de los bumangueses durante los años 2015 al 2018

Arlenís Vanessa Peláez Meneses

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN
Administración de Empresas
Bucaramanga, Santander
2020

Comportamiento crediticio y factores que influyen en la demanda y consumo de productos financieros de los bumangueses durante los años 2015 al 2018

Arlenis Vanessa Peláez Meneses

Trabajo de grado para optar el título de Administradora de Empresas

Director

Mg. Luz Stella Garnica Sandoval

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

Bucaramanga, Santander

2020

Nota de Aceptación

Firma Jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

Agradecimientos

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y la sabiduría para culminar esta etapa en nuestras vidas. A mi esposo, por su amor y apoyo incondicional.

Resumen

Este proyecto se basa en el análisis de información sobre el comportamiento de la cartera del sistema financiero de Bucaramanga en los últimos años, con el fin de estudiar la demanda de los ciudadanos respecto al acceso a los servicios y productos que ofrecen los Bancos, los cuales están dirigidos a cualquier colombiano mayor de edad que esté buscando su crecimiento económico.

El sistema financiero colombiano viene experimentado bastantes cambios. Hasta hace unos años, para acceder a los servicios era necesario acercarse a las oficinas físicas que tienen todos los Bancos, pero a partir del año 2016 el sistema financiero de Colombia ofrece el portafolio de productos y servicios a través de las aplicaciones móviles, es decir, no es necesario salir de casa para solicitar algún producto financiero; la clave está en no tener ningún tipo de reporte negativo ante las centrales de riesgo, las cuales fueron creadas para administrar el comportamiento de pago para todas las personas.

Esta propuesta permitirá observar el crecimiento de la cartera de la ciudad y, además, entender la importancia del comportamiento de pago para todas las personas ante el sistema financiero de Bucaramanga, teniendo en cuenta que aprender sobre las finanzas personales traerá muchos beneficios. Así mismo, es importante entender cómo funciona la economía del país, cómo administrar el dinero en el hogar y en la vida personal para evitar inconvenientes; todo lo anterior permitirá tomar decisiones muy inteligentes que aportarán positivamente para el futuro.

Palabras claves: Comportamiento crediticio, educación financiera, tasas de interés, calificación financiera, centrales de riesgo.

Abstract

This project is based on the analysis of information on the behavior of the portfolio of the Bucaramanga financial system in recent years, in order to study the demand of citizens regarding access to services and products offered by banks, which They are aimed at any Colombian of legal age who is seeking economic growth.

The Colombian financial system has undergone quite a few changes. Until a few years ago, in order to access services, it was necessary to approach the physical offices that all Banks have, but as of 2016 the Colombian financial system offers the portfolio of products and services through mobile applications, that is, , it is not necessary to leave home to request a financial product; The key is not to have any kind of negative report to the credit bureaus, which were created to manage the payment behavior for all people.

This proposal will allow observing the growth of the city's portfolio and, in addition, understand the importance of payment behavior for all people before the Bucaramanga financial system, taking into account that learning about personal finances will bring many benefits. Likewise, it is important to understand how the country's economy works, how to manage money at home and in personal life to avoid inconveniences; All of the above will allow very intelligent decisions to be made that will contribute positively to the future.

Keywords: Credit behavior, financial education, interest rates, financial rating, credit bureaus.

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Planteamiento del Problema	3
2.1 Descripción de la situación	3
2.2 Sistematización del problema.....	9
2.3 Pregunta problema.....	10
3. Justificación	11
4. Objetivos	13
4.1 Objetivo general	13
4.2 Objetivos específicos.....	13
5. Marco Referencial.....	14
5.1 Marco Teórico	14
5.1.1 Sistema financiero colombiano	14
5.1.2 Conformación del sistema	15
5.1.2.1 Establecimientos de créditos	
5.2 Marco Conceptual	18
5.2.1 Política monetaria expansiva	18
5.2.2 Política monetaria restrictiva.....	18
5.2.3 ¿Qué es la capacidad de endeudamiento?.....	19
5.2.4 ¿Qué determina la capacidad de endeudamiento?	19
5.2.5 Endeudamiento o sobre endeudamiento	19
5.2.6 Riesgo crediticio (RC)	20
5.2.6.1 Obligación de evaluar el RC mediante la adopción de un sistema de del riesgo crediticio- SARC	20
5.2.6.2 Elementos que componen el SARC	20
5.2.6.3 Políticas de administración del RC	21
5.2.7 Centrales de riesgo	22
5.2.7.1 ¿Qué es el Score de crédito?.....	22
5.2.8 Capacidad de pago o castigo que determinan las entidades financieras.....	23
5.2.9 Experiencia crediticia	24
5.3 Marco Legal	25

5.4 Marco espacial.....	28
5.5 Marco económico.....	29
5.5.1 Economía colombiana 2015 – 2018	32
5.5.2 Importancia de mantener un buen comportamiento crediticio para aportar al crecimiento económico de la ciudad de Bucaramanga.....	34
5.5.3 Crecimiento económico de la ciudad	35
5.5.4 Crecimiento en las tasas de interés	37
5.5.5 Ingresos y sueldos mínimos	41
5.5.6 Inflación.....	43
5.5.7 Plantear nuevos servicios financieros que satisfagan las necesidades acordes a los avances tecnológicos	44
5.5.8 Combatir la informalidad	47
5.5.9 Cambiar la mentalidad y educación financiera	50
5.5.10 Deudas saludables	51
5.5.11 El riesgo de hacer inversiones en negocios ilegales.....	51
5.5.12 Crecimiento de la cartera Vs. comportamiento de pago en Bucaramanga:	52
5.5.13 Aspectos necesarios que se deben tener en cuenta al momento de acceder a cualquier producto financiero en Bucaramanga	58
5.5.14 Crisis financieras recientes:	59
6. Metodología	64
6.1 Enfoque del trabajo	65
6.2 Tipo de trabajo	65
6.3 Diseño de investigación	65
6.4 Fuentes	66
6.5. Participantes	66
7. Conclusiones	67
8. Recomendaciones	70
Referencias bibliográficas.....	71

Lista de tablas

Tabla 1. Resumen de cobertura de oficinas a enero de 2016	4
Tabla 2. Resumen de cobertura de oficinas por departamento	5
Tabla 3. Resumen de cobertura de oficinas por tipo de entidad – enero a diciembre 2018 ...	6
Tabla 4. Resumen de cobertura por departamentos - enero a diciembre 2018	6
Tabla 5. Desembolsos de crédito de consumo año 2018 por departamento	8
Tabla 6. Utilidades acumuladas de los bancos 2017 - 2018	34
Tabla 7. Datos históricos tasa de intervención del Banco de la República	39
Tabla 8. Porcentaje del aumento del salario mínimo colombiano 2015 - 2020	43
Tabla 9. Nivel de confianza en el sistema financiero colombiano	45
Tabla 10. Estabilidad a percepción riesgo SFC-Banrep	46

Lista de figuras

Figura 1. Ejemplo para calcular la capacidad de pago	23
Figura 2. Comportamiento prepagos y desembolsos - Libranza	30
Figura 3. Comportamiento prepagos y desembolsos - Libre inversión	30
Figura 4. Comportamiento prepagos y desembolsos - Vehículos	30
Figura 5. Top 5 de bancos	31
Figura 6. Datos desempleo, PIB e inflación 2016, 2017 y 2018	32
Figura 7. Crecimiento cartera hipotecaria de vivienda en Santander	36
Figura 8. Metas inflación 2017	44
Figura 9. Encuesta de percepción de riesgo del sistema financiero	45
Figura 10. Crecimiento PIB y evolución tasa de desempleo - marzo 2019	49
Figura 11. Evolución de la cartera total – enero 2018	54
Figura 12. Porcentaje de la cartera en el departamento de Santander	55
Figura 13. Evolución de la cartera en Santander Vs. Total nacional	55
Figura 14. Contribución al crecimiento por modalidad en Santander	56

1. Introducción

El sistema financiero viene cambiando aceleradamente al ritmo de la transformación digital, un ejemplo de ello son las transacciones millonarias que se hacen actualmente con el negocio de moneda virtual o criptomonedas. Hace cinco años, los Bancos tradicionales en Colombia no podían imaginar el nivel de evolución que tendrían gracias a la tecnología. Dirigirse a una oficina física de una entidad financiera con una serie de requisitos y documentos para poder acceder a un crédito, llenar y firmar una cantidad innumerable de formularios de vinculación, entregarlos al gerente asignado para ese crédito, esperar que se validara la información y que estuviese completa, enviar los documentos al departamento centralizado de crédito que tienen todos los Bancos, esperar de ocho a diez días hábiles para la respuesta del Banco; esto se ve arcaico en este momento cuando todo está al alcance de un dispositivo móvil y unos pocos minutos realizando cualquier transacción.

Los tiempos cambian al igual que las necesidades de los consumidores, ahora las personas buscan experiencias simples y gratificantes que combinen con sus requerimientos financieros y personales, que les permitan dedicar más tiempo a otras actividades. Actualmente, las entidades financieras cuentan con una tecnología que permite aprobar créditos hasta en cinco minutos, se puede obtener un crédito en tan solo unos sencillos pasos sin salir de casa, y todo ello es posible descargando la app del Banco de preferencia. Este sistema le permite al usuario, mediante la identificación biométrica con la cámara del celular, la autenticación de la huella digital y el registro de sus datos personales, laborales y financieros, tener una cuenta de ahorros sin ningún costo y, desde allí, acceder al portafolio financiero.

Los pasos antes enunciados pueden ser muy sencillos, pero estos van ligados a algo tan importante que no se puede dejar de lado al momento de querer ingresar al sistema bancario: se

trata de tener una buena calificación ante las centrales de riesgo, lo que financieramente se conoce como *el score*, el cual es un número que calcula el riesgo de crédito.

2. Planteamiento del Problema

2.1 Descripción de la situación

En general, la situación del sistema financiero es algo que compete a todos los ciudadanos de un país; es clave y vital para cualquier nación encaminarse en el desarrollo económico que permita un crecimiento. El sistema financiero está conformado por diversos entes, y la principal problemática se presentan cuando un alto porcentaje de los clientes no paga cumplidamente sus obligaciones y se deja reportar antes las centrales de riesgo. A futuro, cuando ellos quieran acceder al sistema financiero a través de créditos o tarjetas de crédito, su vinculación no será viable, teniendo en cuenta que uno de los requisitos al momento de solicitar un crédito o algún producto de colocación por parte de los Bancos, exige tener una buena calificación ante estas centrales, lo que significa que la no colocación de créditos impide el crecimiento de la cartera a nivel nacional.

Por otra parte, según los datos de los años 2016 – 2018 (Banca de las oportunidades, 2016. *Cobertura de oficinas - Resumen enero 2016*), (Banca de las oportunidades, 2018. *Informe de cobertura de oficinas - Resumen enero a diciembre 2018*), los colombianos necesitaban de una oficina física para poder acceder a los productos financieros que ofrecían los bancos tradicionales, es decir, el sector financiero a nivel nacional presentaba deficiencias en la no cobertura de todas las zonas o en algunos departamentos no existían oficinas bancarias. Uno de los problemas que presentaba el país es que las personas no tenían facilidad para acceder o adquirir productos financieros, no tenían una educación financiera para pedir algún tipo de crédito y así cubrir sus necesidades o, en muchos lugares, ni siquiera conocían los beneficios u oportunidades que estos podían presentar. Con respecto a la cobertura, la Superintendencia Financiera ha venido realizando un trabajo mancomunado con la banca de oportunidades para

poder ampliar la cobertura del sistema financiero a nivel nacional.

Para enero de 2016, la cobertura a nivel nacional por parte de los Bancos y otras entidades financieras, era de 8.047, donde los Bancos tradicionales contaban con una participación del 74%. Esta información se ilustra en la Tabla 1.

Tabla 1.

Resumen de cobertura de oficinas a enero de 2016

Tipo de entidad	Oficinas a nivel nacional por tipo de entidad	
	No. de oficinas	Participación
Bancos	5.955	74.0 %
Compañías de financiamiento	544	6.8 %
Corporación financiera	8	0.1 %
Cooperativas financieras – SFC	199	2.5 %
Cooperativas SES	904	11.2 %
ONG	437	5.4 %
Total	8.047	100 %

Fuente: Banca de las oportunidades, 2016. *Cobertura de oficinas - Resumen enero 2016*

Otra de las problemáticas principales que tiene el sector financiero es no lograr una mayor colocación de sus productos a nivel nacional. Para las entidades financieras, no solo es importante que las personas abran cuentas de ahorro o cuentas corrientes, sino que también puedan acceder a la utilización de giros internacionales, transacciones de moneda extranjera y a la posibilidad de créditos, que son la metas claves que tienen todos los Bancos a nivel nacional. En consecuencia, hoy en día los Bancos deben definir estrategias específicas que logren mejorar los indicadores de la inclusión financiera.

El departamento de Santander, para enero del año 2016, contaba con un total de 486 oficinas, con el objetivo de que los colombianos pudieran acceder a cualquier producto de la Banca, de acuerdo con sus necesidades. Esta información se ilustra en la Tabla 2.

Tabla 2.

Resumen de cobertura de oficinas por departamento

Departamento	Oficinas a nivel nacional por departamentos		
	No. Oficinas	No. de oficinas por 100.000 adultos	No. de oficinas por 1.000 Km2
Amazonas	7	16	0,06
Antioquia	1.265	27	19,89
Arauca	23	15	0,97
Arch. San Andrés, Provid.	16	29	363,64
Atlántico	348	20	102,72
Bogotá D.C.	1.922	33	1.197,51
Bolívar	197	14	7,58
Boyacá	255	39	11,00
Caldas	181	25	22,95
Caquetá	46	15	0,52
Casanare	79	34	1,77
Cauca	117	12	3,99
Cesar	131	20	5,72
Chocó	33	11	0,71
Córdoba	142	13	5,67
Cundinamarca	419	23	18,54
Guainía	4	17	0,06
Guaviare	10	15	0,19
Huila	221	29	11,11
La Guajira	61	10	2,93
Magdalena	121	15	5,22
Meta	161	25	1,88
Nariño	197	17	5,92
Norte de Santander	163	18	7,53
Putumayo	44	21	1,77
Quindío	102	25	55,28
Risaralda	182	26	43,96
Santander	486	33	15,92
Sucre	79	14	7,24
Tolima	232	24	9,85
Valle del Cauca	794	24	35,86
Vaupés	2	8	0,04
Vichada	7	18	0,07
Total	80.47	24	7,05

Fuente: Banca de las oportunidades, 2016. *Cobertura de oficinas - Resumen enero 2016*

Para finales de 2018, la cantidad de oficinas a nivel nacional disminuyó de 5.955 a 5.652 oficinas por Banco; esta disminución obedece a que hubo un crecimiento de cooperativas financieras vigiladas por la Superfinanciera, aumentando de 199 a 205, y las ONG micro

crediticias aumentando de 477 a 559. Esta información se ilustra en la Tabla 3.

Tabla 3.

Resumen de cobertura de oficinas por tipo de entidad- enero a diciembre 2018

Número de oficinas por entidad	2018-I	2018-II	2018-III	2018-IV
Bancos	5.716	5.685	5.668	5.652
Compañías de financiamiento	458	469	467	473
Corporaciones financieras	10	10	9	9
Cooperativas financieras vigiladas por la SF	205	207	208	213
Cooperativas con actividad financiera vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria	853	867	874	882
ONG micro crediticias	559	559	559	583
Total	7.801	7.797	7.785	7.812

Fuente: Banca de oportunidades, 2018. *Informe cobertura de oficinas - Resumen enero a diciembre 2018.*

El departamento de Santander, para enero del año 2018, aumentó su cobertura en 3 oficinas. Es decir, para comienzos de 2019, el departamento de Santander seguía contando con las mismas oficinas físicas para que los usuarios pudieran acceder al sistema financiero, buscando convenir cualquier producto de la Banca, de acuerdo con sus necesidades. Se ilustra en la Tabla 4.

Tabla 4.

Resumen de cobertura por departamento - enero a diciembre 2018

Departamento	2018-I	2018-II	2018-III	2018-IV
Amazonas	9	9	9	9
Antioquia	1.223	1.226	1.226	1.247
Arauca	27	27	27	28
Arch. San Andrés, Provid.	16	16	16	16
Atlántico	334	334	331	328
Bogotá D.C.	1.654	1.633	1.616	1.603
Bolívar	197	195	195	199
Boyacá	288	299	300	301
Caldas	160	159	159	160

Caquetá	53	53	54	55
Casanare	75	75	75	75
Cauca	126	126	128	132
Cesar	139	139	140	138
Chocó	32	32	32	33
Córdoba	145	145	145	148
Cundinamarca	457	457	457	465
Guainía	4	4	5	5
Guaviare	11	12	12	12
Huila	228	227	229	228
La Guajira	64	65	65	65
Magdalena	119	118	118	118
Meta	162	160	159	163
Nariño	199	199	201	200
Norte de Santander	161	162	163	164
Putumayo	49	49	49	50
Quindío	99	99	99	99
Risaralda	179	180	180	181
Santander	487	490	491	489
Sucre	82	84	84	86
Tolima	236	235	233	235
Valle del Cauca	777	779	778	771
Vaupés	2	2	2	2
Vichada	7	7	7	7
Total	7.801	7.797	7.785	7.812

Fuente: Banca de las oportunidades, 2018. *Informe de cobertura de oficinas - Resumen enero a diciembre 2018.*

De acuerdo con el Informe “Proyecciones de población” (Departamento Administrativo

Nacional de Estadística-DANE, 2018), el departamento del Atlántico cuenta con una población de 2'489.514 habitantes, siendo el quinto departamento más poblado; y el departamento de Santander con 2.071.016, ubicándose en el séptimo lugar, con una densidad de población de 67,82 hab/Km². Es decir, que estos dos departamentos, según el DANE (2016), para el mismo año detallaban aproximadamente la misma cantidad de habitantes, sin embargo, el acceso a los créditos de consumo del sistema financiero fue duplicado por el departamento del Atlántico.

El departamento de Santander, al cierre del cuarto trimestre del año 2018, solo contaba con una participación menor en acceso a uno de los productos masivos del sistema financiero colombiano (Créditos de Consumo). Esta información se ilustra en la Tabla 5.

Tabla 5.

Desembolsos de crédito de consumo año 2018 por departamento

Departamento	Cuarto trimestre 2018	
	Número	Consumo Monto
Amazonas	17.436	2.100
Antioquia	4.836.838	2.387.451
Arauca	70.312	39.252
Arch. San Andrés, Provid.	48.398	46.917
Atlántico	1.384.539	1.650.235
Bogotá D.C.	12.197.119	17.714.665
Bolívar	642.686	647.971
Boyacá	473.475	211.946
Caldas	465.722	317.361
Caquetá	154.573	85.645
Casanare	162.300	75.010
Cauca	263.769	113.415
Cesar	309.057	212.064
Chocó	58.113	6.634
Córdoba	390.394	268.306
Cundinamarca	679.228	528.918
Guainía	4.513	882
Guaviare	18.427	2.038
Huila	529.991	295.920
La Guajira	127.490	49.188
Magdalena	402.035	517.475
Meta	491.280	297.302

Nariño	408.170	156.324
Norte de Santander	530.156	325.825
Putumayo	66.188	6.509
Quindío	343.900	363.439
Risaralda	593.249	520.686
Santander	1.262.115	699.735
Sucre	184.034	155.415
Tolima	643.548	353.611
Valle del Cauca	2.825.882	1.864.224
Vaupés	254	33
Vichada	7.205	580
Total	31.494.003	31.195.513

Fuente: Banca de las oportunidades, 2018. *Desembolsos de crédito de consumo*.

Aunque el departamento de Santander tiene una participación menor en número de créditos en desembolsos de crédito de consumo, el monto en millones de pesos es inferior al departamento del Atlántico, por lo anterior, los santandereanos, para el año 2019 o en tiempos futuros, podrán duplicar este tipo de reportes emitidos por la Superintendencia Financiera.

El panorama anterior advierte que la ciudad de Bucaramanga y, en general, el departamento de Santander, se enfrentan a una disminución en la utilización de los productos que ofrece el sistema financiero. En consecuencia, se busca aportar en la solución a la formulación del siguiente problema:

2.2 Sistematización del problema

¿Por qué el buen comportamiento crediticio de los bumanguenses permite acceder fácilmente al sistema financiero y aporta al crecimiento económico de la ciudad de Bucaramanga?

¿Cómo se pueden plantear nuevos servicios financieros que satisfagan las necesidades financieras acorde a los avances tecnológicos?

2.3 Pregunta problema

¿Cómo fue el comportamiento crediticio y de factores económicos que influyeron en la demanda y consumo de productos financieros de los santandereanos durante los años 2015 al 2018?

3. Justificación

El sistema financiero de Colombia puede ser un aliado o también se puede convertir en uno de los peores enemigos. Los Bancos siempre serán una herramienta de apalancamiento para poder llevar a cabo cualquier idea de negocio, así como opciones de financiamiento para cumplir con objetivos personales, laborales, intelectuales, etc. Como ciudadanos, se puede aportar indirectamente de manera positiva al crecimiento de la cartera y la economía de la ciudad, aportando también al desarrollo y bienestar, siempre y cuando se entienda que cumplir con las obligaciones financieras permite mantener una buena calificación y convertirse en mercado objetivo para cualquier Banco, porque estos, sin importar el canal de comunicación, siempre al momento de realizar los estudios financieros tendrán en cuenta niveles de ingresos, capacidad de pago e historial crediticio, buscando prever en el futuro niveles altos de endeudamiento y obligaciones financieras inestables para el país, lo que permitirá una economía sana en el desarrollo económico.

Por lo anterior, es necesario destacar que las entidades financieras acompañadas del crecimiento tecnológico, vienen realizando esfuerzos para ofrecer soluciones de cobertura, esto con el fin de llegar a todos los rincones de Colombia, para que cada persona pueda conocer las diferentes alternativas que ofrece el sistema financiero, como el acceso a créditos sin necesidad de acercarse alguna oficina.

Adicionalmente, es obligatorio contemplar la importancia de que las personas conozcan todo lo relacionado con la educación financiera, lo que permitirá tomar decisiones acertadas al momento de adquirir algún producto financiero, esto ligado a la importancia de tener una buena historia crediticia, concibiendo que todas las entidades financieras cuentan con ciertas políticas y condiciones necesarias que se requieren para el otorgamiento. Como ciudadanos, es necesario

entrar en conciencia de que cualquier endeudamiento negativo o cualquier deuda injustificable traerá resultados negativos tanto para el país como para los objetivos personales, más allá de los reportes negativos ante las entidades que vigilan este comportamiento, se puede establecer que una buena utilización del sistema financiero colombiano podrá activar la economía de una ciudad y generar diferentes fuentes de empleo.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar el comportamiento crediticio y factores que influyen en la demanda y consumo de productos financieros de los bumangueses durante los años 2015 al 2018.

4.2 Objetivos específicos

- Destacar la importancia de mantener un buen comportamiento crediticio para aportar al crecimiento económico de la ciudad de Bucaramanga.
- Plantear nuevos servicios financieros que satisfagan las necesidades financieras acorde a los avances tecnológicos.
- Conocer cuáles son los aspectos necesarios que deben tener en cuenta las personas al momento de buscar acceder a cualquier producto financiero en la ciudad de Bucaramanga.

5. Marco Referencial

5.1 Marco Teórico

Existe cierta cantidad de teorías y autores que definen la importancia del sistema financiero; no obstante, más que centrar la atención en una definición, lo importante es calcular el beneficio que el sistema financiero puede llegar a aportar de manera positiva en la vida de las personas.

Mishkin (2008), en su libro *Moneda, banca y mercados financieros*, indica que:

“el sistema financiero tiene como actividad central transferir los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia, ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevándolo a quien sí lo hace producir” (p. 25).

Este escritor también menciona que “el buen funcionamiento del sistema financiero es un factor clave para el crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de este es una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo” (Mishkin, 2008, p.25).

Según esta definición, se busca que cualquier persona pueda comprender que tiene diferentes herramientas y/o requisitos financieros que lo llevarán a evolucionar positivamente en este entorno, en el personal y laboral, y será de gran utilidad aprovechar los recursos de quienes lo ponen a su disposición para que todos tengan acceso a algún producto financiero y puedan crear algún negocio.

5.1.1 Sistema financiero colombiano: El Banco de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia son los entes regulatorios que buscan prever en el futuro niveles altos de endeudamiento y obligaciones financieras inestables para el país. Su objetivo es el de supervisar todo el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018, *Dinámica de la cartera regional y*

financiación formal a las PYME). Estos objetivos son muy importantes cuando se evalúa porque es necesario regular y controlar muchos puntos importantes en el sistema financiero de Colombia, como tasas de interés para la colocación y captación de dineros en el país.

Todos los bancos hoy ofrecen una serie de beneficios como abrir una cuenta de ahorros sin necesidad de acercarse a una oficina física del banco, sin llenar un solo documento, adquirir una tarjeta de crédito a través de una llamada telefónica, obtener música gratis por un periodo de tiempo simplemente por descargar la aplicación del banco u obtener un crédito de vehículo a través de las redes sociales.

“Desde finales de los años 80 el sistema financiero colombiano ha experimentado cambios sensibles. En efecto, la liberalización financiera, el fortalecimiento de la regulación prudencial, la conversión de un número importante de sociedades en establecimientos de crédito, el aumento en los requisitos de capital, entre otro, han determinado un cambio de perfil en el sistema. Adicionalmente, en el pasado reciente, las autoridades han tomado medidas en cuanto a la estructura de los encajes, aumento en los requisitos de capital, el acceso al crédito externo, etc. que afectan de manera importante a las entidades financieras. A raíz de estas medidas ha surgido un debate acerca del tipo de sistema financiero que resulta más deseable para Colombia. La discusión es de vital importancia puesto que la estructura de encajes, las formas de intervención del Banco de la República en los mercados cambiario y monetario, la supervisión y todo el aparato regulatorio deben ser consistentes con el tipo de sistema que desee” (Zuleta, 1997).

5.1.2 Conformación del sistema: El sistema financiero colombiano viene cambiando desde hace unos años. Anteriormente existían diferentes corporaciones de ahorro y vivienda y cooperativas que nacieron enfocadas en las personas de bajos ingresos, como por ejemplo Coopsibaté, una alianza entre Bancoop y el Banco Coopdesarrollo, a principios del año 1999. Finalmente, Coopsibaté fue absorbida por el Banco de

Bogotá.

En el presente, el sistema financiero está conformado por establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros. Para efectos de este trabajo, el enfoque se hará en los establecimientos de crédito.

5.1.2.1 Establecimientos de crédito

“Se denomina así a las entidades cuya función principal consista en captar en moneda legal recursos del público en depósitos a la vista (cuentas de ahorro, corriente) o a término (CDT y CDAT’S), para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito” (Superintendencia Financiera de Colombia (s.f).

Conformación del sistema financiero colombiano).

Son establecimientos de crédito:

- **Establecimientos Bancarios:** “son las entidades financieras que tienen por función principal la captación de recursos en cuenta corriente bancaria, como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito” (Superintendencia Financiera de Colombia (s.f). *Conformación del sistema financiero colombiano).*
- **Corporaciones Financieras:** “tienen por objeto la movilización de recursos y la asignación de capital para promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de cualquier tipo de empresas, así como para participar en su capital, promover la participación de terceros, otorgarles financiación y ofrecer servicios financieros que contribuyan a su desarrollo” (Superintendencia Financiera de Colombia (s.f). *Conformación del sistema financiero colombiano).*

- **Compañías de Financiamiento Comercial:** “tienen por función principal captar recursos a término con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios, y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing” (Superintendencia Financiera de Colombia (s.f). *Conformación del sistema financiero colombiano*).
- **Cooperativas Financieras:** “es el único tipo de entidad cooperativa que puede prestar este tipo de servicios a terceros no asociados. Son establecimientos de crédito. Las operaciones autorizadas se encuentran consagradas en el artículo 27 del EOSF” (Superintendencia Financiera de Colombia (s.f). *Conformación del sistema financiero colombiano*).

Actualmente en Colombia, en las entidades financieras, se ha hecho necesario que tomen decisiones a gran velocidad y han tenido que hacer grandes esfuerzos, con el fin de estar a tono con todos los cambios que se están produciendo en el sector bancario.

En el sistema financiero siempre han existido unas tendencias o unas macro tendencias principales que han venido afectando o impactando el negocio financiero, en particular, estas son macro tendencias globales, pero aplican perfectamente para el caso colombiano, los cuales son cambios profundos en los hábitos de los consumidores. De este modo, se observa que los clientes quieren regresar a cosas básicas, sin embargo, el sistema financiero históricamente siempre ha sido muy complejo: de ofrecer productos muy intangibles, de productos con contratos firmados por el cliente, ahora ellos quieren soluciones que sean fáciles de usar, que sean simples, esto debe ser claro para la banca minorista de personas naturales o la llamada “banca personal”. Cabe destacar que, en el ámbito de las personas jurídicas, esa simplicidad también es un beneficio.

5.2 Marco Conceptual

Para entrar en contexto con la temática del sistema financiero en Colombia, es necesario tener claridad de cómo funciona la economía del país y qué requisitos son necesarios para poder ser un cliente potencial ante los Bancos. Esta información en la mayoría de las ocasiones es muy relevante al momento de querer acceder al sistema financiero; por lo anterior, a continuación, se exponen los siguientes conceptos referentes:

5.2.1 Política monetaria expansiva: Esta política tiene que ver con la disponibilidad de dinero que tiene un país, su actor principal es el Banco Central, la reserva federal; para el caso de Colombia es el Banco de la República, y su objetivo está encaminado a generar planes de acción para modificar la cantidad de dinero que se encuentra disponible, lo cual se hace a través de las tasas de interés sobre los préstamos que generan los Bancos, es decir, si el Banco de la República quiere aumentar la cantidad de dinero en el país, procede a bajar las tasas de interés, esto conlleva a que todas las personas y hogares se abstengan de ahorrar su dinero y decidan recurrir a créditos para aumentar sus bienes, de esta manera en Colombia el Banco de la República impulsa el crecimiento económico del país, buscando aumentar los créditos para mantener activo el consumo de las personas (Banco de la República, s.f. *Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia*).

5.2.2 Política monetaria restrictiva: Esta política será todo lo contrario a la política monetaria expansiva, y su actor principal es el Banco de la República. Su objetivo está encaminado a generar planes de acción para modificar la cantidad de dinero que se encuentra disponible, lo cual se hace a través de las tasas de interés sobre los préstamos que generan los Bancos, es decir si el Banco de la República quiere disminuir la cantidad de dinero en el país, procede a aumentar las tasas de interés; esto conlleva a que todas las personas y hogares se

abstengan de recurrir a créditos evitando endeudarse con los Bancos. De esta manera, el Banco de la República en Colombia busca incentivar el ahorro y que disminuya el consumo de bienes y servicios del país (Banco de la República, s.f. *Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia*).

5.2.3 ¿Qué es la capacidad de endeudamiento?

“La capacidad de endeudamiento es el nivel máximo en que una persona puede endeudarse, y para calcularlo es preciso tener en cuenta los ingresos netos (ingresos menos gastos fijos y variables), solvencia (contar con bienes y recursos suficientes para respaldar las deudas contraídas) y el porcentaje actual de lo que debe la persona sobre lo que se tiene” (Banco de Bogotá, s.f., *El endeudamiento y los créditos*).

5.2.4 ¿Qué determina la capacidad de endeudamiento?

“Cuando una persona hace una solicitud de crédito ante un banco, dicha entidad tiene en cuenta algunos factores como los ingresos (incluyendo ingresos fijos y variables), los gastos y el historial crediticio, el cual permite conocer, entre otras cosas, qué tan puntual y constante es la persona con los pagos de las obligaciones bancarias” (Banco de Bogotá, s.f. *El endeudamiento y los créditos*).

5.2.5 Endeudamiento o sobre endeudamiento: El endeudamiento es diferente al sobreendeudamiento, simplemente una persona puede tener diferentes deudas y de cualquier tipo, sin embargo, el hecho de tener muchas deudas no significa que esa persona esté quebrada y que no pueda responder con sus obligaciones; las personas pueden adquirir diferentes deudas conforme a su nivel de ingresos. El sobreendeudamiento obedece a las deudas adquiridas por encima de su nivel de ingresos, es cuando el consumidor financiero se ve imposibilitado de hacerse responsable de las deudas que en algún momento adquirió.

De este modo, para entender y hacer una comparación del endeudamiento y el sobre

endeudamiento, estas dos palabras se pueden relacionar con deudas buenas y deudas malas, es decir, cuando una persona se endeuda a una tasa de interés del 10 % con cualquier entidad y esta persona, una vez adquiere la deuda, pone a trabajar el dinero en cualquier negocio que genera una ganancia del 20 %, se puede indicar que esta deuda es buena porque la rentabilidad le permite cumplir con su obligación, dejando una ganancia o utilidad después de pagar, pero si es todo lo contrario, esta misma persona adquiere una deuda a una tasa de interés del 20% e invierte este dinero en un negocio que su rentabilidad es del 10 %, se determina como deuda mala; entonces esta persona estará sobre endeudada porque su ganancia no cubre para pagar la obligación financiera. La moraleja en el tema de inversiones, negocios y créditos financieros es qué se hace o para qué se utiliza el dinero adquirido.

5.2.6 Riesgo crediticio (RC): “El RC es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016. *Circular Externa 25 de 2016*).

5.2.6.1 Obligación de evaluar el RC mediante la adopción de un Sistema de Administración del Riesgo Crediticio-SARC: “Las entidades vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios, tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones. Para tal efecto, las entidades deben diseñar y adoptar un SARC” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016. *Circular Externa 25 de 2016*).

5.2.6.2 Elementos que componen el SARC: El SARC debe contar al menos con los siguientes componentes básicos:

- Políticas de administración del RC.

- Procesos de administración del RC.
- Modelos internos o de referencia para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas.
- Sistema de provisiones para cubrir el RC.
- Procesos de control interno.

5.2.6.3 Políticas de administración del RC:

“Las políticas de administración del RC deben ser adoptadas por la junta directiva o el consejo de administración, tratándose de las cooperativas financieras, definiendo con claridad y precisión los criterios bajo los cuales la organización debe evaluar, calificar, asumir, controlar y cubrir el RC” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016. *Circular Externa 25 de 2016*).

A nivel Bancos, Entidades Financieras o Corporaciones, toda división, área o cualquier Banco, no solo debe contar con objetivos bien definidos, sino que deben estar totalmente alineados con al menos un objetivo corporativo del plan estratégico del Banco, con lo que respecta de créditos. Es por ello por lo que es importante que sean revisados periódicamente para orientar los esfuerzos adecuadamente, concentrando esfuerzos y recursos legales que permitan llevar controles con todo lo relacionado con la cartera que tenga la entidad.

La circular externa 100 de 1995 de la SFC, en el Capítulo II, “Gestión del riesgo de crédito”, indica que las siguientes entidades están obligadas a adoptar un SARC: establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, cooperativas financieras, organismos cooperativos de grado superior y todas aquellas entidades que dentro de su objeto social principal se encuentren autorizadas para otorgar crédito.

No se encuentran obligadas a adoptar un SARC las siguientes entidades: casas de cambio, almacenes generales de depósito, fondos ganaderos, sociedades administradoras de fondos de

pensiones y de cesantías.

5.2.7 Centrales de riesgo: Hace referencia a las sociedades o agremiaciones de carácter privado en las cuales se va registrando el comportamiento crediticio, financiero y comercial de los usuarios del sector bancario, en cualquiera de sus modalidades. De acuerdo con lo dispuesto por el Artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, las centrales de información tales como: Central de Información de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia -CIFIN-, Data crédito, Covinoc, Computec, Credichecke y Fenalcheque, tienen inspección y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio (Superintendencia Financiera de Colombia s.f. *Reporte de datos a las Centrales de Riesgo*).

Estas entidades prestan sus servicios a las instituciones bancarias por medio de la información que les permite estudiar el riesgo al momento de colocar un producto de crédito. Para ellos es necesario apoyarse en el puntaje de crédito de cada cliente, que será el que le permitirá acceder o no a estos productos. Este puntaje es una escala numérica entre 150 y 950 puntos y es llamado *score* de crédito.

5.2.7.1 ¿Qué es el Score de crédito?

“Es un puntaje que predice la probabilidad de cumplimiento en el pago de tus obligaciones financieras en los próximos meses. ¿Para qué sirve? Para que las entidades que otorgan crédito puedan determinar, de manera rápida y consistente, tu nivel de riesgo o de incumplimiento de pago. Entre más alto sea tu score, menor es el riesgo y serás mejor candidato para un obtener un crédito o producto financiero. ¿Cómo usarlo? Al conocer tu *score* podrás saber el estatus de tu posición de riesgo a nivel financiero. Si es bueno, tendrás más posibilidad de acceder a cualquier tipo de crédito sea inmobiliario, vehicular, préstamos, entre otros. Un buen *score* de crédito es el reflejo de un manejo saludable de tus finanzas

personales, de mantener un nivel de endeudamiento acorde a tu capacidad de pago o una utilización razonable de tus tarjetas de crédito” (Datacredito.com, s.f. *¿Qué es un puntaje de crédito?*).

5.2.8 Capacidad de pago o castigo que determinan las entidades financieras: Todas las entidades financieras siempre van a exigir un monto mínimo de pago o llamado castigo de los ingresos, es decir, “La capacidad de pago es la cantidad máxima de los ingresos que puedes destinar al pago de deudas” (Cuida tu futuro, s.f. *Cómo conocer y calcular la capacidad de pago para evitar problemas financieros*). Por lo anterior para calcular la capacidad de pago se debe tener en cuenta variables como los gastos (arriendos, alimentación, servicios públicos, y otros gastos fijos del hogar), deudas (todos los pasivos con los que se cuenta en el momento, sean bancarios o no), valor de la cuota del nuevo crédito que se desea adquirir y los ingresos netos (sueldo, honorarios, rentas y demás, menos los descuentos por impuestos o seguridad social).

Esto se puede observar en la Figura 1.

Gastos fijos:	\$ 500			
Deudas Vigentes:	\$ 100			
Nueva cuota:	\$ 150			
Ingresos:	\$ 1.000			
Suma los gastos, las deudas y el valor de la nueva cuota y divide para los ingresos:				
Gastos	Deudas	Nueva Cuota	Ingresos	
500	100	150	1.000	
750			1.000	= 0,75 ó 75%

Figura 1. Ejemplo para calcular la capacidad de pago

Fuente: Cuida tu futuro, s.f. *Cómo conocer y calcular la capacidad de pago para evitar problemas financieros*.

El resultado es el porcentaje de los ingresos que estará comprometido al pago de gastos fijos y deudas. En este ejemplo se destina \$750, es decir, 75%. Según la regla 50/40/10, lo ideal es destinar 50% de los ingresos al pago de gastos fijos, 40% al pago de deudas y 10% al ahorro. En el ejemplo se destina \$500 a los gastos fijos, es decir 50%, y \$250 al pago de deudas, es decir 25%” (Cuida tu futuro, s.f. *Cómo conocer y calcular la capacidad de pago para evitar problemas financieros*).

El anterior ejemplo no es una regla para todas las entidades financieras y tampoco es una regla exacta para acceder a todos los servicios financieros del sistema financiero colombiano, teniendo en cuenta que todas las entidades manejan sus políticas de crédito diferentes. En este punto anterior entra a jugar un papel importante lo que se conoce como garantías o respaldo de la deuda, es decir, cómo se puede demostrar que se tiene para responder por la deuda y, en caso de que no pueda cumplir, con las cuotas del crédito.

5.2.9 Experiencia crediticia: Es el historial que muestra cómo ha sido su comportamiento de pago frente a las obligaciones bancarias o de otra índole, y que, a futuro, puede ayudar a ampliar los cupos de crédito en los diferentes productos. De acuerdo con un estudio de Data crédito y Experian, entre los 18 y 25 años es el rango de edad en el que se está iniciando la vida crediticia (Finanzas Personales, 2015. *Tips para iniciar una vida crediticia fácilmente*).

Es común escuchar en los jóvenes colombianos la queja de que no pueden acceder a productos de crédito porque no tienen la experiencia crediticia. En ese caso, lo ideal es comenzar por las empresas de telecomunicaciones que ofrecen planes pospago y compra de celulares por cuotas. El buen o mal comportamiento de pago con esta entidad ya es un indicador que se va registrando en la centrales de riesgo y es el primer paso para ir creando el *score*.

5.3 Marco Legal

Teniendo como referente las crisis financieras ocurridas tanto en Colombia como en otros países, a partir de los años 80 se vienen haciendo una serie de cambios que han permitido robustecer el sistema financiero colombiano. Por otra parte, los entes que regulan su funcionamiento han tomado algunas medidas de política tendientes a reducir los riesgos y aumentar la eficiencia del sistema. En este sentido, es necesario conocer la normatividad legal que regula el sector financiero en Colombia y cuáles son las leyes vigentes que lo rigen.

La normatividad aplicable al sector financiero está organizada jerárquicamente así: en primer lugar, en la Constitución Política de Colombia; en segundo lugar, las leyes marco expedidas por el Congreso de la República, las leyes ordinarias, las resoluciones y cartas circulares que expide el Banco de la República en desarrollo de sus funciones, y los decretos con fuerza de ley que expide el Gobierno con base en facultades extraordinarias, como el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En el siguiente nivel se encuentran los decretos reglamentarios que expide el Gobierno en desarrollo de las leyes marco y, finalmente, las circulares y resoluciones que expide la Superintendencia Financiera en ejercicio de su actividad de inspección y vigilancia.

- **Constitución Política de Colombia:** Artículos 113,150,189,371,372 y 373
- **Ley 45 de 1990:**

“Estuvo orientada hacia la liberalización de los mercados y la internacionalización de la economía, y dio paso a la estructura de la multibanca dentro del modelo de matrices y filiales. Mediante ésta se autorizó la participación de los establecimientos de crédito en la propiedad de entidades orientadas a la gestión de portafolios, actividades fiduciarias, la administración de pensiones y cesantías, y la venta de seguros y corretaje. Otro de sus aportes fue la autorización al Ejecutivo para expedir el primer Estatuto Orgánico del Sistema

Financiero, el cual estaba contenido en el Decreto Ley 1730 de 1991” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).

- **Ley 35 de 1993:** “Mediante esta ley se reguló la intervención, inspección, vigilancia y control del Gobierno Nacional en las actividades financiera, bursátil y aseguradora. Igualmente, se estableció el procedimiento de venta de acciones del Estado en instituciones financieras y entidades aseguradoras” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).
- **Ley 510 de 1999:**
“Esta ley, publicada el 4 de agosto de 1999, constituyó una reforma al sistema financiero, que incluyó la modificación del régimen de toma de posesión y de los requisitos para la creación de instituciones financieras. Además, estableció un nuevo sistema de crédito a largo plazo para vivienda” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).
- **Ley 546 de 1999:**
“La importancia de esta norma radica en que modificó la estructura de la financiación de vivienda al introducir la denominada Unidad de Valor Real Constante, UVR, unidad que permite ajustar el valor de los créditos en el tiempo de acuerdo con el costo de vida del país (Índice de Precios al Consumidor, IPC). La ley facultó al Consejo de Política Económica y Social (Conpes) para establecer la metodología de cálculo del valor de la UVR” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).
- **Ley 795 de 2003:**
“Esta ley introdujo modificaciones a los institutos de salvamento y protección de la confianza del público, la exclusión de activos y pasivos y el desmonte progresivo de operaciones.

También reformó el régimen sancionatorio, especialmente el procedimiento para la interposición de sanciones, como consecuencia de algunos pronunciamientos de la rama jurisdiccional relacionados con las facultades sancionatorias de la Superintendencia Bancaria de la época” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).

- **Ley 964 de 2005:**

“Mediante esta ley, conocida como del mercado de valores, se dictan disposiciones sobre: los objetivos y criterios de intervención del Gobierno Nacional que impliquen el manejo o inversión de recursos captados del público a través de valores, las actividades del mercado de valores y el concepto de valor, la supervisión del sistema integral de información del mercado de valores, los sistemas de compensación y liquidación de obligaciones, la anotación en cuenta y las operaciones sobre valores, las cámaras de riesgo central de contraparte, autorregulación del mercado de valores, protección a inversionistas, infracciones, sanciones administrativas y el procedimiento sancionatorio” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).

- **Ley 1328 de 2009:**

“La modificación más importante introducida por esta ley es el régimen de protección al consumidor financiero, en el cual se incluyeron los siguientes temas, entre otros: derechos y obligaciones, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), suministro de información al consumidor y cláusulas y prácticas abusivas” (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).

- **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero:** Su naturaleza es la de un cuerpo normativo que integra toda la legislación aplicable al sector financiero, y por tratarse de una compilación de leyes tiene fuerza de ley. El Estatuto se ha mantenido actualizado a través del tiempo con la

incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición (Asociación Bancaria de Colombia, 2016. *Normatividad aplicable*).

- **Ley 1266 de 2008:**

“También conocida como Ley de Habeas Data, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. En este sentido, la aplicación de la Ley 1266 de 2008 está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos (por ejemplo, aquellos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico o los que se incluyen en una historia clínica) se encuentran excluidos de la aplicación de esta norma” (Superintendencia de Industria y Comercio, s.f. *Sobre el Habeas Data financiero*).

5.4 Marco espacial

Este estudio se realizó con datos de la ciudad de Bucaramanga. A continuación, se presenta un resumen de su ubicación.

“Bucaramanga está ubicada al nororiente del país, sobre la Cordillera Oriental, rama de la cordillera de los Andes, a orillas del río de Oro. Bucaramanga cuenta con 528.575 habitantes y, junto con Floridablanca, Girón y Piedecuesta, conforma el área metropolitana con un total de 1.141 694 habitantes, siendo la quinta aglomeración urbana más poblada del país. Se encuentra a 384 km de Bogotá, capital del país.

Por ser la capital del departamento de Santander, Bucaramanga alberga las sedes de la Gobernación de Santander, la Asamblea Departamental, la sede seccional de la Fiscalía y el Área Metropolitana de Bucaramanga. Junto con el título de capital de Santander, Bucaramanga ostenta los títulos de capital de la provincia de Soto y del núcleo de desarrollo provincial metropolitano.

Bucaramanga está comunicada con las demás ciudades del país por carretera; para el transporte aéreo, cuenta con el Aeropuerto Internacional Palonegro” (Corporación de Periodistas y Comunicadores de Santander, s.f. *Bucaramanga, ciudad de eventos y reuniones*).

5.5 Marco económico

“Los sectores de la economía ordenados de acuerdo con su participación dentro de la economía de la ciudad son, comercio, servicios e industria, destacándose la industria de calzado. Así mismo, la economía del Área Metropolitana de Bucaramanga representa la quinta mayor del país” (Corporación de Periodistas y Comunicadores de Santander, s.f. *Bucaramanga, ciudad de eventos y reuniones*).

Dentro del marco económico en el sistema financiero colombiano los bancos manejan unos retos económicos con el fin de mantener a sus clientes potenciales, que aportan para mantenerse relativamente estables con buenos porcentajes de participación en el mercado. Por lo anterior, los bancos en su entorno económico siempre están a la vanguardia creando estrategias que permita consentir a sus clientes y otorgándoles beneficios para que sigan disfrutando de cada uno de los productos. En el sector financiero existe una línea de crédito llamada compra de cartera, esto consiste en que los bancos ofrecen unas mejores condiciones especiales para que los clientes trasladen sus deudas a la entidad financiera que les está ofreciendo la compra de cartera a una mejor tasa; si el cliente cumple con los requisitos el banco después de hacer el respectivo análisis, le realiza un desembolso para sean canceladas las deudas con el otro banco.

Dicho lo anterior, el presente estudio ofrece un análisis del comportamiento crediticio de los clientes del sistema financiero en la ciudad de Bucaramanga, lo que lleva a la identificación de la problemática del sector financiero.

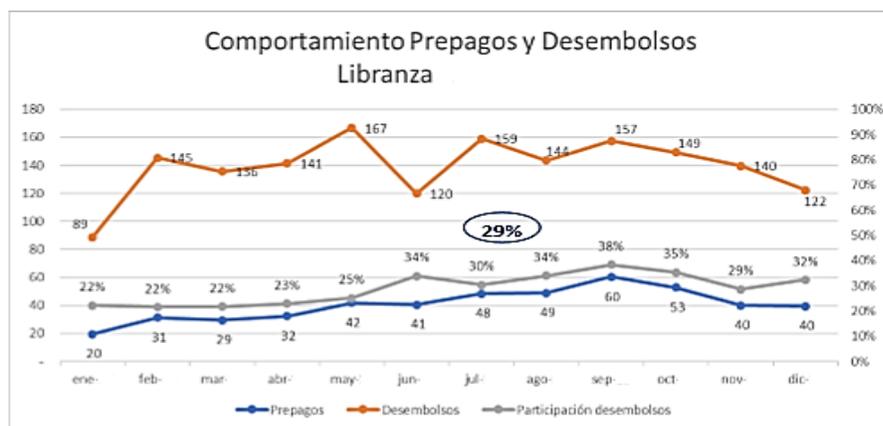


Figura 2. Comportamiento prepagos y desembolsos - Libranza
Fuente: Banco de Occidente (2018). *Informe División Riesgo de Crédito Banco de Occidente.*

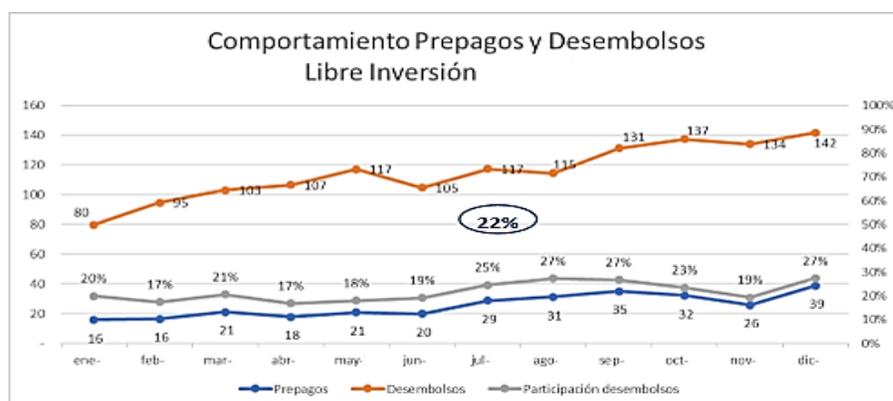


Figura 3. Comportamiento prepagos y desembolsos – Libre inversión
Fuente: Banco de Occidente (2018). *Informe División Riesgo de Crédito Banco de Occidente.*

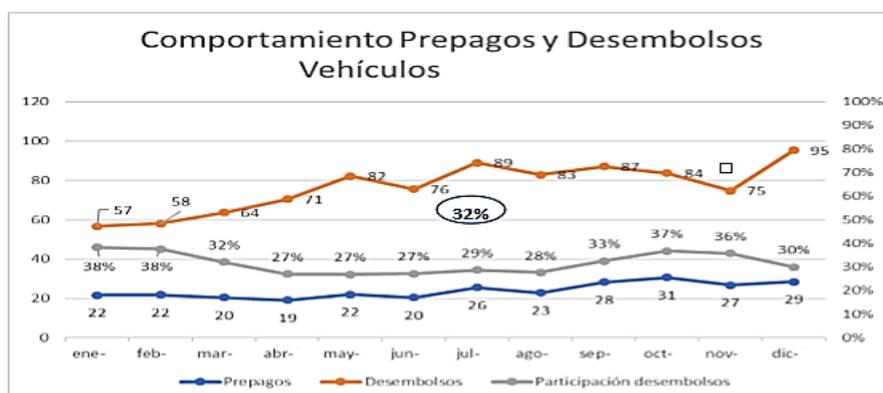


Figura 4. Comportamiento prepagos y desembolsos – Vehículos
Fuente: Banco de Occidente (2018). *Informe División Riesgo de Crédito Banco de Occidente.*

Con el fin de poder explicar el marco económico y cómo funciona la cartera financiera en Colombia, se tomaron como ejemplo las figuras anteriores sobre informes de riesgo de crédito en el Banco de Occidente, donde se encontró que el comportamiento prepagos y desembolsos Libranza (Figura 2) la participación de la cartera corresponde a un 29%, para el comportamiento prepagos y desembolsos Libre Inversión (Figura 3) la participación de la cartera corresponde a un 22% y para el comportamiento prepagos y desembolsos Vehículos (Figura 4) la participación de la cartera corresponde a un 32%, entendiendo que para finales del año se duplicó el monto de prepagos para Libre Inversión y Libranza y para Vehículos se mantuvo frente al inicio del año.

El objetivo principal de cualquier entidad financiera es poder reducir los prepagos en su cartera, buscando tener una buena participación en el mercado, es decir, que el comportamiento de la cartera en Bucaramanga es positivo. En el año 2018, el departamento de Santander centralizaba el 3,9% de la cartera financiera del país en créditos financieros. Si se duplican los prepagos en el sistema financiero colombiano se puede concluir que el país tiene clientes “buena paga”. En consecuencia, los Bancos que más compran cartera al Banco de Occidente son Davivienda, Bancolombia, BBVA, Colpatría y Banco de Bogotá, que participan con más del 60%.

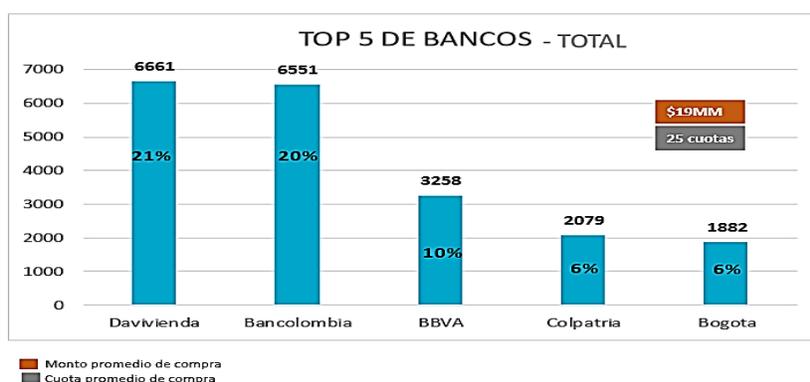


Figura 5. Top 5 de Bancos

Fuente: Banco de Occidente (2018). *Informe División Riesgo de Crédito Banco de Occidente.*

“Para el Superintendente Financiero, los resultados ratifican lo “buena paga” que son los colombianos, comportamiento que se debe mantener porque es lo único que asegura que el sistema financiero siga prestando. Finalmente, una de las brechas que existen para solicitar un crédito, según la Gran Encuesta a las Microempresas de ANIF, es estar reportado en las centrales de riesgo” (Ruiz, 2018).

5.5.1 Economía colombiana 2015 – 2018: “La economía colombiana, durante el año 2017, se caracterizó por estar en un periodo de ajuste y adaptación a los cambios macroeconómicos estructurales que se experimentaron desde el año 2014” (Financiera Comultrasan, 2017. *Informe de gestión 2017*. p.14).



Figura 6. Datos desempleo, PIB e inflación 2016, 2017 y 2018.

Fuente: Financiera Comultrasan, 2017. *Datos Desempleo, PIB, e Inflación 2016-2017 y 2018*.

En la Figura 6, se observa que el país creció en 2017 el 1,77%; lo cual permitió que la economía llegara a un periodo de desaceleración de cuatro años consecutivos.

“Este rendimiento obedece, principalmente, a factores como el bajo nivel de confianza de los consumidores y sector empresarial; el debilitamiento del consumo en los hogares; el lento crecimiento de la inversión; y la disminución en el otorgamiento de crédito. Ante este panorama, y con una inflación proclive a la baja (4,09% al cierre del año 2017), el Banco de la República realizó disminuciones graduales en la tasa de intervención para dar un impulso

a la demanda de crédito, así como a la inversión productiva, y de esa forma incentivar el crecimiento. Como la mayoría de los sectores productivos presentaron desaceleración en el crecimiento, destacando el comportamiento de la minería, construcción y la industria, que presentaron crecimientos negativos, el indicador de desempleo se deterioró, pues cerró en el año 2017 en 9,38%. No obstante, es importante resaltar que durante esos 365 días se observaron efectos positivos para la economía, que hacen prever un mejor panorama económico para el año 2018. Entre los principales factores se destacan: el crecimiento del sector agrícola, impulsado por las mejores condiciones climáticas; la mejora en los promedios del precio del petróleo; la menor volatilidad en la tasa de cambio; la baja inflación; las menores tasas de interés, que jalonarían el crédito; y la inversión” (Financiera Comultrasan, 2017. *Informe de gestión 2017*).

En el anterior informe se observa la importancia y el significado que tienen los otorgamientos de créditos, y la Figura 6 también permite observar que cuando los consumidores no depositan su confianza en el sector financiero existirá una desaceleración en cuanto al crecimiento económico de una ciudad o de la economía en general.

De este modo, uno de los indicadores de la salud económica de un país son las utilidades reportadas por el sector financiero. En este sentido, las utilidades a noviembre de 2018 fueron de \$23,3 billones.

“El Banco de Bogotá lidera el ranking de los bancos nacionales con mayores ganancias acumuladas. Así lo reveló el informe sobre la actualidad del sistema financiero de la Superintendencia Financiera, con datos a noviembre de 2018. En este se muestra que con utilidades de \$2,6 billones en un año, la entidad del Grupo Aval, que se ganó el reconocimiento de la revista *The Banker* como el mejor banco del país, es la que mejores

resultados tiene, seguida de Bancolombia (\$2,06 billones) y Davivienda (\$1 billón)”

(Venegas, 2019).

Tabla 6.

Utilidades acumuladas de los Bancos 2017-2018

Entidad	Utilidades acumuladas de los Bancos 2017- 2018		Variación
	2017	2018	
Banco de Bogotá	1.818.685	2.617.289	43.9 %
Bancolombia	1.517.880	2.068.276	36.3 %
Davivienda	992.124	1.005.632	9.1 %
Banco de Occidente	272.769	337.262	23.6%
Banco Popular	132.286	258.028	95.1 %
Banco Caja Social	249.281	253.150	1.6 %
Banco AV Villas	114.062	150.402	31.9 %
Mundo Mujer	44.338	70.672	59.4 %
Banco W	31.256	47.426	51.7 %
Bancoomeva	42.470	46.013	8.3 %
Bancamía	18.040	33.084	83.4 %
Finandina	26.333	24.900	-5.4 %
Bancompartir	5.350	9.824	83.6 %
Coopcentral	3.060	3.169	3.6 %
Total	5.197.937	6.925.126	33.2 %

Fuente: Loaiza, 2018. *Bancos se recuperaron y ocho de cada diez entidades aumentaron sus utilidades.*

A partir de lo expuesto en los capítulos anteriores, se tiene la fundamentación básica para desarrollar los objetivos específicos planteados, los cuales están soportados en la sistematización del problema incluido en el presente estudio.

5.5.2 Importancia de mantener un buen comportamiento crediticio para aportar al crecimiento económico de la ciudad de Bucaramanga: Este primer objetivo específico permite dar respuesta a: ¿Por qué el buen comportamiento crediticio de los bumanguenses permite acceder fácilmente al sistema financiero y aporta al crecimiento económico de la ciudad de Bucaramanga?

Como muchos aspectos en la vida de las personas, todos tienen una clase de comportamientos que definen qué clase de persona es cada quien. Para el sector financiero existe un

comportamiento financiero de pago, todos los colombianos cuentan con historial en el sistema financiero que permite que las entidades financieras, antes de aprobar alguno de sus productos crediticios, puedan consultar para estudiar cómo ha sido su manera de comportarse en el sistema financiero, en otras palabras, saber si el cliente cuenta con una cultura de pago, tiene un buen comportamiento, cuenta con el conocimiento y la actitud en relación a sus finanzas personales.

“El noventa (90%) de los santandereanos tienen un producto financiero, a pesar de los avances en inclusión financiera, el sector rural sigue rezagado. Para aumentar la cobertura allí, es necesario mejorar la conectividad tanto digital como de infraestructura.

Por cada 100 santandereanos adultos, al menos 90 tenían un producto financiero, a diciembre de 2018; sin embargo, solo el 74,9% estaban activos o vigentes. El departamento se ubica por encima de la media nacional, donde el 68,5% de los adultos tienen un producto financiero activo o vigente” (Vanguardia, 2019. *90% de los santandereanos tienen un producto financiero*).

Sin embargo, a pesar de que la parte rural de Santander necesita más cobertura para una inclusión financiera total, existen una serie de aspectos que permiten a los bumangueses, que al ingresar obteniendo un beneficio o algún producto del sistema financiero colombiano, les permita cumplir con los respectivos pagos para evitar ser reportados ante las centrales de riesgo.

5.5.3 Crecimiento económico de la ciudad: Bucaramanga viene teniendo un crecimiento económico relacionado con la construcción de viviendas a nivel urbano, esto se puede observar con todos los apartamentos y casas que vienen construyendo en sus alrededores como Piedecuesta, Girón o Floridablanca.

El sector construcción tiene una gran importancia en la economía santandereana por su gran injerencia en la generación de empleo y por el alto nivel de participación en el producto interno

bruto de Santander. Al mes de octubre de 2018, se observó un descenso en el área licenciada para nuevos proyectos. En la última década se le dio especial impulso a la construcción de vivienda No VIS, pero ahora se aprecia un cambio en el tipo de edificaciones ya que la vivienda VIS presentó un crecimiento del 85%, mientras las otras disminuyeron en 20,6%.

“En cuanto el saldo de la cartera hipotecaria, se ha visto un cambio en la tendencia decreciente que traía desde el 2014. Es importante tener en cuenta que el sector fue impactado por el aumento en las tasas de interés y que, en la medida en que estas han descendido, se ha dado una mejor dinámica en la ubicación de recursos crediticios para la adquisición de vivienda. El 2019 se presenta con nuevos desafíos que afectarán el comportamiento de la actividad, como son la reciente actualización catastral realizada en Bucaramanga y la decisión que tomó el gobierno nacional de finalizar la entrega de subsidios para proyectos No VIS, respaldando el tipo de vivienda de interés social con otro programa como es el semillero de propietarios. Los anteriores hechos plantean un escenario cambiante para los próximos años, tanto para las constructoras como para las empresas interrelacionadas que proveen diferentes materias primas, procesos de transformación y servicios” (DANE, 2016, p. 3-4).

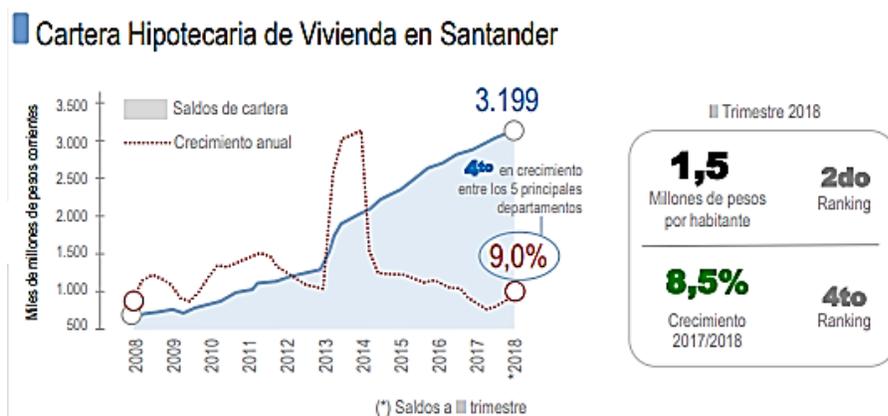


Figura 7. Crecimiento cartera hipotecaria de vivienda en Santander

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga (2019). *Construcción de Vivienda Santander 2018*.

El 2018 registró un comportamiento positivo en la generación de nuevas empresas en Colombia. En las cámaras de comercio se matricularon 325 mil empresas para un crecimiento de 0,8% con respecto al 2017, al mismo tiempo que la cancelación de negocios disminuyó en 3%. El número de nuevos emprendimientos en la Cámara de Comercio de Bucaramanga fue de 13.980 al cierre de diciembre de 2018. El 99,7% de las empresas creadas se clasificaron como microempresas y el restante 0,3% se ubicó en el rango de las pymes. Las nuevas compañías registraron activos por valor de 123 mil millones de pesos mientras en el 2017 habían alcanzado 167 mil (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2019, p.1).

“Es evidente que las reducciones en los niveles de inversión durante el 2018 pudieron estar influenciadas, entre otros factores, por el bajo índice de confianza del consumidor. En algunos sectores el número de nuevas disminuyó, como fue el caso de la industria, minas, comercio, hoteles y restaurantes, no obstante, el volumen de inversión para estas actividades fue superior al del año anterior con un valor total de más de 63 mil millones de pesos y un crecimiento de 6,1% frente al 2017. En cuanto a la participación de los municipios se destaca que el área metropolitana concentró el 76,3% de las nuevas empresas, seguido por San Gil y Socorro. Estas últimas mejoraron su nivel de contribución en el total aproximadamente en 3 puntos porcentuales. En términos de tipos jurídicos, las sociedades alcanzaron el 15,6%, pero en volumen de inversión registraron 81 mil millones de pesos que equivalen al 66% de toda la nueva inversión que recibió la región en el 2018” (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2019, p.1).

5.5.4 Crecimiento en las tasas de interés: Hay que tener cuidado, cuando las tasas de interés están muy bajas resulta más barato endeudarse, lo que incentiva al consumo y, en muchas ocasiones, como buenos colombianos aceptamos todos los créditos o tarjetas de crédito que nos aprueban en las diferentes entidades financieras. Las tasas de interés generaban temor al

momento de adquirir un crédito financiero o hipotecario en Colombia, ya que esas tasas anteriormente funcionaron a través del sistema UPAC, el cual nació en Colombia a principios de los años 70 como una salida a la crisis económica, a partir de la reactivación de la construcción, y funcionó durante muchos años ajustándose con la inflación. Este sistema era muy costoso, pues un crédito de vivienda no tenía una tasa de interés constante o fija, sino que, al contrario, a medida que subía la inflación esta tasa también subía. Años más adelante, para los 90, este sistema produjo una gran crisis en el sistema financiero, y es allí en el año 1999, con la Ley 1546, cuando nace un sistema de tasas de interés llamado UVR (Unidad de Valor Real). Es una unidad de cuenta que refleja el poder adquisitivo de la moneda, con base exclusivamente en la variación del índice de precios al consumidor certificada por el DANE, de hecho, según el informe de tasas y desembolsos de la Superfinanciera, la tasa promedio a la que los bancos hicieron préstamos de créditos para viviendas que no son de interés social en pesos fue de 10,5%, mientras que la tasa promedio para este mismo tipo de vivienda en UVR fue 6,5%, que al sumarle los 3,11% de la variación anual queda en una tasa de 9,2%, una diferencia de apenas 1,3 puntos porcentuales.

“La tasa de intervención de política monetaria es la tasa de interés mínima que el Banco de la República cobra a las entidades financieras por los préstamos que les hace mediante las Operaciones de Mercado Abierto-OMA, que se otorgan en las subastas de expansión monetaria a un día. Esta tasa es el principal mecanismo de intervención de política monetaria usado por el Banco de la República para afectar la cantidad de dinero que circula en la economía. La Junta Directiva del Banco de la República define la tasa de intervención de política monetaria y sus decisiones tienen vigencia a partir del día hábil siguiente a la sesión

de la Junta” (Banco de la República, 2018. *Encuesta percepción de riesgo sistema financiero para el 2019*).

Las tasas de interés para los ciudadanos de Bucaramanga se representan en el dinero que se paga por obtener un beneficio como créditos de consumo, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios y algún otro producto financiero. Para este punto es importante entender que en la economía cuando hay más dinero, las tasas bajan y cuando hay escases de dinero, la tasa sube.

“Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado; la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación” (Revista Dinero, 2007. *Fin de semana de lectores*).

Tabla 7.

Datos históricos tasa de intervención del Banco de la República

Serie histórica según la fecha de modificación de la tasa	
Lunes, 30 de abril de 2018	4,25 %
Martes, 30 de enero de 2018	4,50 %
Lunes, 27 de noviembre de 2017	4,75 %
Lunes, 30 de octubre de 2017	5,00 %
Lunes, 1 de septiembre de 2017	5,25 %
Viernes, 28 de julio de 2017	5,50 %
Martes, 4 de julio de 2017	5,75 %
Martes, 30 de mayo de 2017	6,25 %
Martes, 2 de mayo de 2017	6,75 %
Lunes, 27 de marzo de 2017	7,00 %
Lunes, 27 de febrero de 2017	7,25 %
Lunes, 19 de diciembre de 2016	7,50 %
Lunes, 1 de agosto de 2016	7,75 %
Jueves, 23 de junio de 2016	7,50 %

Martes, 31 de mayo de 2016	7,25 %
Lunes, 2 de mayo de 2016	7,00 %
Martes, 22 de marzo de 2016	6,50 %
Lunes, 22 de febrero de 2016	6,25 %
Lunes, 1 de febrero de 2016	6,00 %
Lunes, 21 de diciembre de 2015	5,75 %
Lunes, 30 de noviembre de 2015	5,50 %
Martes, 3 de noviembre de 2015	5,25 %
Lunes, 28 de septiembre de 2015	4,75 %

Fuente: Banco de la República, s.f. Política monetaria: *La estrategia de inflación objetivo en Colombia*.

La Tabla 7, con el historial del comportamiento de las tasas de interés que determina el Banco de la República en Colombia, se observa que la tasa para el 30 de abril de 2018 es inferior a la tasa de interés del 28 de septiembre de 2015.

Con relación a esta información, a los bumangueses se les dificultó adquirir productos financieros durante los años 2015 – 2016, teniendo en cuenta que la tasa de interés repuntó en una de las más altas; esto significa que las personas desearon comprar menos y no se acercaron a las entidades financieras a solicitar créditos o préstamos por el alto costo de interés que se deberían pagar para este tiempo. Estas estrategias las utiliza el Banco de la República porque el dinero que existe en la economía es bajo, por esta razón las tasas de interés suben y buscan que las personas no se endeuden, sino que al contrario inviertan sus dineros en cuentas de ahorro o CDT's, ofreciéndoles tasas de interés altas para que reciban buenos recursos por invertir su dinero.

Para el año 2018, la tasa de interés que determinó el Banco de la República empezó a disminuir, lo que significaba un buen momento para los bumangueses si estos requerían algún producto financiero, ya que el comportamiento de pago podría mejorar y así todos estos demandantes del mercado financiero podían solicitar más crédito e ingresar al sector financiero.

5.5.5 Ingresos y sueldos mínimos: Los bancos hoy en día tienen productos financieros para todos los tipos de estratos y tipos de personas a nivel nacional, por experiencia y como ejemplo para este caso, el Grupo Aval tiene bien determinado su segmentación con los cuatro bancos que maneja: el Banco de Occidente es más empresarial, es decir, sus requisitos están dirigidos para empresas o para personas con sueldos mínimos no inferiores a \$1.600.000; el Banco AV Villas, enfoca sus productos hacia el segmento de personas que tengan ingresos bajos o ganen el sueldo mínimo establecido; el Banco Popular es una entidad que centra sus actividades en manejar nóminas del Estado, como la Policía, el Ejército, etc.; y el Banco de Bogotá está enfocado en los recursos públicos del Estado. Es importante aclarar que estos bancos están diseñados para estos clientes, pero si cualquier persona cumple con los requisitos establecidos para acceder algún producto en cualquiera de estos cuatro bancos, perfectamente lo puede hacer.

Con este ejemplo se quiere demostrar que hoy en día existen productos financieros para cualquier persona que tenga un buen puntaje en las centrales de riesgo y demuestre que puede pagar sus obligaciones financieras. En Colombia existe un Índice de Precios al Consumidor-IPC, en muchas ocasiones para el mes de diciembre se escucha que el aumento del salario mínimo se aumenta con el IPC más unos puntos; este IPC registra los precios de bienes y servicios que componen la canasta y cómo estos precios varían mensualmente. Al momento de tomar decisiones participa el Gobierno y representantes de las centrales obreras y de gremios empresariales, con un seguimiento especial del Ministerio del Trabajo, donde son analizados factores como índices de precios al consumidor, inflación del año anterior y proyecciones para el año que entra, incremento del producto interno bruto y aporte de la productividad al crecimiento de la economía entre otros.

Sin embargo, el sueldo mínimo tiene gran relación con la inflación en Colombia, porque la inflación consiste en el aumento de los precios de la canasta básica de bienes y servicios para un hogar, es decir, qué tan caro es vivir en Colombia con referencia a lo que era vivir el año anterior; por lo anterior, la inflación es una referencia esencial para la toma de decisiones con respecto al aumento del salario mínimo, porque lo ideal es que el incremento cubra el costo de vida.

“Dicho índice permanece prácticamente en esos niveles de 0.52 como resultado de las políticas Hood-Robin. Además, se viene observando una compresión del salario medio por dos razones: i) estancamiento en la productividad laboral (creciendo un 1% real anual durante las dos últimas décadas); y ii) persistencia de los sobrecostos no salariales. Entre tanto, el salario mínimo se ha venido incrementando a ritmos del 1.5% real por año durante las dos últimas décadas, con particular celeridad durante 2016-2018 (llegando al +2.7% real). Estos factores han llevado a que la relación Salario Medio/Salario Mínimo se ha reducido de 1.8 veces a 1.4 veces durante las últimas décadas” (Asociación Nacional de Instituciones Financieras-ANIF, 2019. *Concentración del ingreso como salario medio/mínimo*).

Como se mencionó anteriormente, para las personas que gozan de un salario mínimo en cualquier momento también pueden acceder a todos los productos del sistema financiero colombiano, sin embargo, es importante tener en cuenta que para los años 2015-2018 el aumento del salario mínimo no ha estado por encima del 6%. es una tendencia que se viene presentando en Los últimos tres años, por eso se debe tener en cuenta la información de la Tabla 8. al momento de adquirir algún producto.

Tabla 8.

Porcentaje del aumento del salario mínimo en Colombia 2015-2020

Año	Sueldo Mínimo en Colombia	% de aumento
2015	\$644.350	7,00 %
2016	\$689.455	7,00 %
2017	\$737.717	5,90 %
2018	\$781.242	6,00 %
2019	\$828.116	6,00 %
2020	\$877.803	6,00 %

Fuente: Revista Dinero, 2019. *Salario mínimo 2019*.

5.5.6 Inflación: Este factor está ligado a las tasas de interés. En consecuencia, toda noticia con referencia al aumento o disminución de las tasas de interés siempre tendrá unos efectos positivos o negativos de acuerdo con lo que requieran hacer las personas con respecto al sistema financiero de Colombia. La inflación es un tema de control por parte del Banco de la República, que es fundamental para un buen desempeño de la economía, la cual consiste en que si existe demasiado dinero en circulación, la demanda de bienes y servicios será mayor a la capacidad de producción del país, es decir, como todos los colombianos tienen buen poder adquisitivo, requerirán comprar muchos bienes o servicios, pero productivamente esto será imposible para cubrir la demanda; por lo anterior, los precios tienden a aumentar. A este fenómeno se le llama inflación.

“El DANE reportó que el mes de diciembre de 2017 registró una inflación del +0.38%, cifra superior al consenso del mercado (+0.30%), pero inferior a la registrada un año atrás (+0.42%). Nótese cómo ello implicó una lectura anual pegada en valores del 4.09% (vs. 4.12% anual del mes anterior), llevando al Banco de la República (BR) a perder, por tercer año consecutivo, su rango-meta (2%-4%)” (Asociación Nacional de Instituciones Financieras-ANIF, 2018. *Inflación de 2017 y pronóstico para 2018 - Enero 16 de 2018*).



Figura 8. Metas de Inflación 2017

Fuente: Asociación nacional de instituciones financieras- ANIF, 2018. Inflación de 2017 y pronóstico para 2018-Enero 16 de 2018.

La pregunta es ¿qué relación tiene la inflación con los créditos en Colombia? La respuesta es muy sencilla: si se mantienen los precios de la canasta familiar como son, los alimentos, el vestuario, la vivienda, la educación, la recreación o esparcimiento, las personas seguirán gastando el mismo valor para estos rubros de la canasta básica, entonces, las personas que necesiten, quieran o piensen en acceder a cualquier producto del sistema financiero, podrán programar sus pagos para cumplir con estas obligaciones financieras y, de esta manera, se mantendrá saneada la cartera de los Bancos en Colombia.

5.5.7 Plantear nuevos servicios financieros que satisfagan las necesidades acordes a los avances tecnológicos: Este segundo objetivo específico permite dar respuesta a plantear nuevos servicios financieros que satisfagan las necesidades financieras.

Más que inventar nuevos servicios financieros, un tema fundamental, es crear conciencia en todos los bumangueses de lo importante que es tener un buen comportamiento de pago y una buena experiencia crediticia. Teniendo en cuenta las encuestas del Banco de la República para evaluar la percepción de riesgo de las entidades financieras sobre diferentes aspectos de su

actividad, dentro de las que se encuentran las encuestas sobre la situación del crédito en Colombia, la situación del microcrédito en Colombia y la evolución reciente del endeudamiento externo de los bancos colombianos, se encuentra que para el segundo semestre del año 2018 la percepción del sistema financiero colombiano es positivo y la confianza es alta.

¿Cuál es su nivel de confianza en la estabilidad del sistema financiero colombiano para el próximo año? En la Tabla 9 se observa que la mayor participación con respecto a la pregunta se encuentra en alta con un 64.2%, es decir, los colombianos al momento de tomar una decisión financiera depositan su confianza en el SFC.

Tabla 9.

Nivel de confianza en el sistema financiero colombiano

Nivel de confianza	Total entidades Porcentaje del balance de respuestas
Muy baja	0.0
Baja	3.7
Media	21.0
Alta	64.2
Muy alta	11.1

Fuente: Banco de la República, 2018. Encuesta percepción de riesgo sistema financiero para el 2019

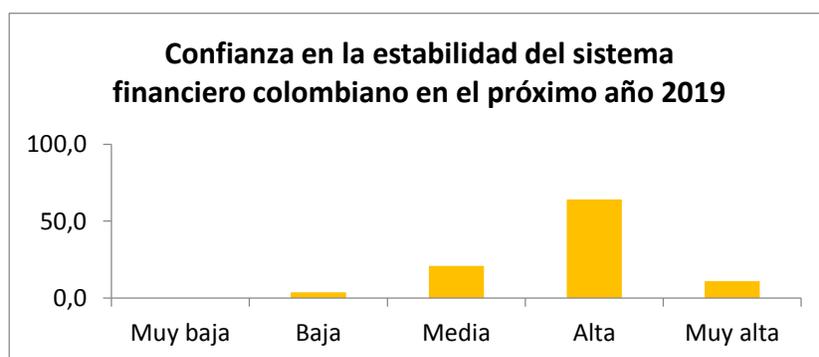


Figura 9. Encuesta de percepción riesgo del sistema financiero

Fuente: Banco de la República, 2018. Encuesta percepción de riesgo sistema financiero para el 2019.

Tabla 10.

Estabilidad a percepción riesgo SFC-Banrep

Fecha	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Julio 13	0.0	0.0	15.7	71.4	11.4
Enero 14	0.0	0.0	13.3	74.7	12.0
Julio 14	0.0	1.2	7.1	69.0	22.6
Enero 15	0.0	0.0	16.9	72.7	10.4
Julio 15	0.0	1.2	16.0	69.1	13.6
Enero 16	0.0	2.5	27.5	62.5	7.5
Julio 16	1.1	1.1	19.6	63.0	15.2
Enero 17	0.0	3.3	24.4	60.0	12.2
Julio 17	0.0	2.1	18.8	68.8	10.4
Enero 18	0.0	1.2	27.7	49.4	21.7
Julio 18	0.0	2.2	24.7	61.8	11.2
Enero 19	0.0	3.7	21.0	64.2	11.1

Fuente: Banco de la República, 2019. *Reporte de la situación del crédito en Colombia.*

En algún momento, las personas llegan a necesitar de las entidades financieras para emprender algún proyecto, también a ser hacer parte de los directivos de alguna empresa o probablemente son representantes legales de alguna organización. En Colombia viene sucediendo algo importante y se ha convertido en requisito indispensable, las entidades han decidido exigir que, para ingresar a laborar en su empresa, los aspirantes deben demostrar que no tienen algún reporte negativo en las centrales de riesgo y también para ingresar a estudiar al SENA, esto es prácticamente una obligación.

Por lo anterior, según el superintendente financiero en Colombia, el señor Jorge Castaño Gutiérrez, a pesar de que se vienen haciendo esfuerzos de inclusión financiera en todos los rincones del país, donde uno de los objetivos es llegar con mejores productos y servicios financieros tanto para jóvenes y mujeres, una regla importante es que todos gocen de una buena calificación ante las centrales de riesgo, para que puedan acceder a cualquier producto o servicio financiero.

“Cuando uno revisa las cifras desde las ciudades y sector rural hay una brecha en la inclusión financiera, esto porque están acostumbrado al uso del efectivo, no hay productos diseñados para ellos, porque no tenemos cobertura de internet y esos son los canales que hacía allá debemos mover. Queremos que todas las personas en un teléfono móvil tuvieran acceso a productos y servicios financieros, sin tantos documentos, sin tanta necesidad de validar información, a costos muy razonables, esto es más conveniente”, afirmó el súper intendente financiero en Colombia, el señor Jorge Castaño Gutiérrez, en su intervención de la VI Convención Financiera Cooperativa (2019).

5.5.8 Combatir la informalidad: Uno de los principales problemas que tiene la Banca tradicional está en los préstamos que hacen fácilmente a los establecimientos de la ciudad, especialmente en los salones de belleza, llamados peluquerías o barberías. Estos préstamos, por su facilidad para adquirirlos sin alguna documentación, está dirigido a muchas personas que por alguna circunstancia no tienen acceso al sistema financiero tradicional, por lo anterior, a la fecha ya existen empresas y Bancos que ofrecen servicios financieros a personas de escasos ingresos o en situación de pobreza, ante tal situación y con el ánimo de minimizar y combatir la pobreza, se acude al mecanismo de las micro finanzas, cuyo enfoque es la provisión de oportunidades para el desarrollo de los sectores menos favorecidos, contribuyendo de paso con el progreso generalizado del país.

Cabe destacar que el acceso a estos productos financieros tiene costos muy elevados, con referencia a las tasas de interés y utilización de los servicios. Nuevamente la invitación es a mantener un buen comportamiento de pago y vida crediticia para que usted no sea quien escoja el Banco para suplir sus necesidades, sino que, al contrario, los Bancos lo busquen para ofrecer sus productos.

El consumidor actual tiene inmediatez, los clientes quieren las cosas ahora, buscan experiencias simples y gratificantes que combinen con sus necesidades financieras y personales, que les permitan dedicar más tiempo para ellos y sus negocios, es decir, realmente se ha tenido un cambio radical en la forma de pensar. En todas las industrias pasa lo mismo, los clientes exigen cosas fáciles y en tiempo real, sin importar en qué lugar se encuentren, si es domingo o si están de vacaciones en la playa, lo que exigen es poder tener acceso a un sistema financiero fácil de usar.

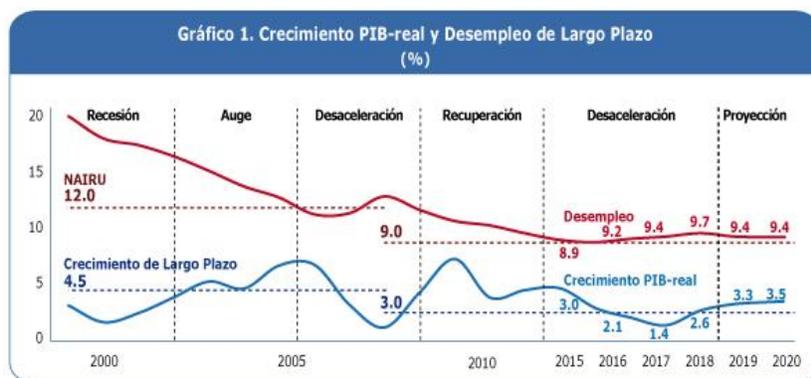
“Freddy Castro, director de Banca de Oportunidades, sostuvo que, el sector solidario debe saber que tienen que subirse al tren digital, de lo contrario se quedarán colgados. Hay que seguir trabajando como lo hacen, pero sin olvidar que las sociedades y los consumidores cambian y en parte de esa inclusión financiera, deben ofrecerle más alternativas, sobre todo a las nuevas generaciones que crecieron en un mundo digital. El sistema financiero se tiene que adaptar” (Vanguardia, 2019. *90% de los santandereanos tienen un producto financiero*).

Actualmente, el 42,8% de los santandereanos adultos están vinculados a una cooperativa, sin embargo, este sector asegura que existe una inclusión institucional de políticas públicas.

“El cooperativismo requiere mayor apoyo por parte del Estado, más inclusión institucional, pues cuando se legisla muchas veces se excluye a la sociedad cooperativa de programas de políticas públicas como el pago de familias en acción, la financiación del crédito de vivienda de interés social o pagos de los pensionados, quienes muchas veces deben dirigirse a la capital de las provincias para hacer estos trámites, porque no hay un acuerdo para incluir a las cooperativas en los procesos, aseguró Jaime Chávez Suárez, presidente corporativo de Financiera Coomulturasan. El sector espera que tanto el Gobierno como las autoridades monetarias tomen esta propuesta y haya una inclusión para las entidades” (Vanguardia, 2019.

90% de los santandereanos tienen un producto financiero).

Al momento de hablar de inclusión financiera también se habla de transformación digital, una de las maneras de combatir la informalidad es presentar alternativas de solución y fácil acceso para aquellos quienes no tienen el tiempo, lugar o por distancia les queda imposible acercarse a una entidad financiera. Esta transformación digital debe estar acompañada de tecnología que no solo funcione para adquirir créditos, sino que también permita acceder a ahorro y a las diferentes transacciones que el cliente requiera, como transferencias, retiros, consultas, etc., es decir, digitalmente juntos. Desde lo digital, el cliente de hoy quiere la comodidad y esto se lo proporciona la tecnología, hacer cosas en remoto que antes necesitaban un cara a cara.



Fuente: cálculos Anif con base en Dane.



Fuente: cálculos Anif con base en Dane.

Figura 10. Crecimiento PIB y evolución tasa de desempleo - marzo 2019

Fuente: Asociación Nacional de Instituciones Financieras- ANIF, 2018. Informe semanal.

5.5.9 Cambiar la mentalidad y educación financiera: La educación comienza por casa “adagio popular” o verdad absoluta con respecto a la salud financiera, pero en muchos hogares no enseñan a manejar el dinero y tampoco a entender cómo funciona el sistema financiero. Muchas personas empiezan a entender el mundo de las finanzas cuando ingresan a la universidad o cuando ingresar a su mundo laboral, por esta razón todos los bancos cuentan con unos espacios en sus plataformas de algo llamado educación financiera. A continuación, se mencionan puntos importantes que debe saber cualquier ciudadano colombiano.

Los créditos permiten el acceso a una cantidad de dinero mayor a la que se tiene ahorrado, cuando se necesita para emergencias o para aprovechar oportunidades de negocio. Pero como este dinero es en calidad de préstamo, se adquiere la responsabilidad de pagarlo a tiempo, incluyendo los intereses.

De acuerdo con información suministrada por el Banco de Bogotá (s.f. *¿Cómo puedes evitar caer en mora?*), algunas recomendaciones para estar al día son:

- Descarga tu banca móvil para tener siempre a la mano la opción de pagar fácilmente.
- Inscribe tus obligaciones a través a través de nuestro portal. De esta forma puedes consultar el saldo de tus obligaciones y podrás tener alertas cuando se acerquen las fechas de pago.
- Programa los pagos de las cuotas de acuerdo a tu flujo de caja, recuerda que tienes a disposición los siguientes canales para realizar tus pagos: Corresponsales Bancarios, PSE, Aval Pay Center, banca móvil, internet. Conoce cómo usarlos aquí.
- Ten en cuenta las características y condiciones de los productos que tienes a cargo.
- Recuerda que puedes consultar tu extracto en internet y banca móvil. No recibirlo físico o por e-mail no te exime de realizar los pagos.
- Ten presente tu cuota mensual y prográmate para que tus ingresos te permitan cumplir.

5.5.10 Deudas saludables: Si las deudas superan los ingresos se sugiere educir en lo posible los gastos variables; si se tiene una entrada adicional de dinero se puede abonar a las cuotas siguientes; si hay inconvenientes para el pago de una cuota se debe cercar al banco y hacer una propuesta de pago; llevar una carpeta por cada obligación, con sus correspondientes soportes de pago (Banco de Bogotá, s.f. *El endeudamiento y los créditos*).

Para cumplir con proyectos a largo plazo como la compra de vivienda o de un carro, estudiar una carrera universitaria o demás objetivos personales, por lo general, se acude al endeudamiento, es decir, se solicita un crédito ante una entidad bancaria para contar con la liquidez suficiente que permita lograr estas metas. Tener este tipo de responsabilidades financieras no es una mala alternativa si se hace un cálculo adecuado de la capacidad de pago. Lo anterior permitirá cumplir con todos los pagos sin afectar el presupuesto personal o familiar.

5.5.11 El riesgo de hacer inversiones en negocios ilegales: Como colombianos, latinoamericanos y la cultura creada en años anteriores, todos quieren conseguir dinero fácil sin el mayor esfuerzo; por esta razón, los negocios ilegales en Colombia han llegado a muchas personas ilusionados por ganar mucho dinero en poco tiempo. En muchas ocasiones, este tipo de inversiones se realiza sin ningún estudio técnico, simplemente las emociones son las que juegan un papel importante en este tipo de decisiones. En este sentido:

“La Superintendencia Financiera de Colombia, con el apoyo y acompañamiento de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y la Policía Metropolitana de Bucaramanga, realizó la cuarta jornada de prevención de la captación ilegal de recursos del público. En el Auditorio Gustavo Liévano de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, un grupo de empresarios asistió a la charla informativa de la Superintendencia Financiera sobre las nuevas modalidades de

captación ilegal, con el fin de despejar las dudas al respecto. Los funcionarios de la Superfinanciera advirtieron a los empresarios sobre estos esquemas en los que se ofrecen negocios con una aparente legalidad pero que a la postre, por su desenvolvimiento real, los pueden dejar incursos en un delito. El Subcomandante de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, Raúl Pico Poveda, insistió en la importancia que tiene que los ciudadanos denuncien este tipo de actividades ilegales ante las autoridades para adelantar las investigaciones respectivas. Estas campañas que hace la Policía Nacional, conjuntamente con la Superintendencia Financiera, buscan que las personas no caigan ingenuamente en este tipo de estafa, más cuando hay espejos históricos a nivel nacional y que llevaron a la quiebra a varios colombianos, recalcó el Subcomandante Pico Poveda” (Superintendencia Financiera de Colombia, 2014. *Superfinanciera realizó cuarta jornada contra la captación ilegal de dineros en Bucaramanga*).

5.5.12 Crecimiento de la cartera Vs. comportamiento de pago en Bucaramanga:

“Los activos de las entidades bancarias se expandieron un 6.4 % real anual en enero de 2018, acelerándose frente a lo observado un año atrás (2.7%). En cuanto a la composición de los activos, las inversiones aumentaron su participación (19.4% de los activos en enero de 2018 vs. 17.8% de un año atrás), mientras que la cartera disminuyó su participación (66.6% vs. 67.9%). De esta manera, las inversiones (1.2% en enero de 2018 vs. 0.5% de un año atrás) aumentaron su contribución a la variación anual real de los activos durante 2017-2018. Mientras que la contribución de la cartera resultó relativamente inferior (1.8% vs. 4.5%)” (Asociación de Instituciones financieras- ANIF, 2018, *Cartera de crédito*).

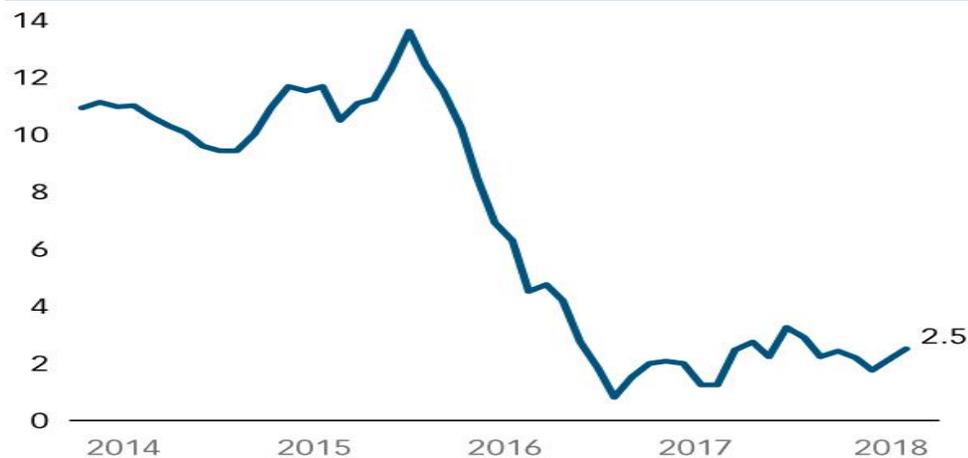
El 95,8 por ciento de la cartera de los bancos está al día, pero vencidos hay unos \$ 15,5

billones. Por cada 100 pesos que los bancos tienen prestados en el país, solo 4 pesos presentan algún tipo de atraso en sus pagos, según el más reciente informe entregado por la Superintendencia Financiera. Pese a que ese nivel de morosidad viene creciendo de forma paulatina en los últimos meses, el ente de vigilancia y control del sistema financiero resalta no solo la solidez de las entidades, sino también el nivel de provisiones que tienen las entidades para cubrir esa cartera mala en caso de que esta no se pueda recuperar.

Las cifras del sistema, con corte a abril pasado, indican que el banco con el mejor indicador de calidad de cartera, es decir, donde hay menos clientes atrasados con sus obligaciones crediticias es el español Banco Santander de Negocios, cuyo índice es para el cierre del cuarto mes del año es de 0,1 por ciento. Le siguen el GNB Sudameris, en el que de cada 100 pesos prestados cerca de dos pesos están en algún nivel de morosidad. Le sigue el Banco Popular, donde algunos clientes con créditos están colgados en promedio con cerca de tres pesos, por cada 100 pesos que la entidad les ha prestado (El Portal Semanario, 2017. *¿Dónde están los clientes buena paga en la banca colombiana?*).

“Por su parte, el fondeo bancario (depósitos, cifras Supe financiera) creció a ritmos del 2.4% real anual a enero de 2018, mostrando deterioro frente a lo observado un año atrás (5.1%). Allí la recuperación de los saldos de las cuentas de ahorro (+3% en enero de 2018 vs. -6.5% de un año atrás) no compensó la contracción de las cuentas corrientes (-3.3% vs. -7.1%) y el magro crecimiento de los CDT's (+2% vs. +29.8%)” (Asociación de Instituciones financieras- ANIF, 2018, Cartera de crédito).

Evolución de la cartera total (Variación % real anual, enero de 2018)



Fuente: cálculos Anif con base en Superintendencia Financiera.

Figura 11. Evolución de la cartera total - enero 2018

Fuente: Asociación Nacional de Instituciones Financieras- ANIF, 2018. Informe semanal.

Concluyendo este trabajo, se puede indicar que el comportamiento de pago incide de la ciudad donde se otorga el crédito, región en donde se otorgó el crédito, los créditos otorgados a deudores que viven en la región Caribe y Bogotá tienen una probabilidad mayor en 4.2 pp y 2.7 pp, respectivamente, de presentar un episodio de mora por más de 30 días, en comparación con los que son otorgados en la región Andina.

Cuando una persona natural ha estado en mora por mucho tiempo, permite observar que su comportamiento de pago es negativo, sin embargo, el estado de la cartera de la ciudad no significa que los bumangueses sean mala paga, simplemente se puede observar que este dinero es el que han colocado los bancos durante un periodo determinado, encontrando que es positivo si la cartera de una ciudad crece, entre mayor sea la cartera de una ciudad mayor participación tienen los ciudadanos en el sector financiero. Esto se puede evidenciar en la Figura 12.

El departamento de Santander concentra el 3.9% de la cartera y la estructura de la colocación es similar a la del total nacional

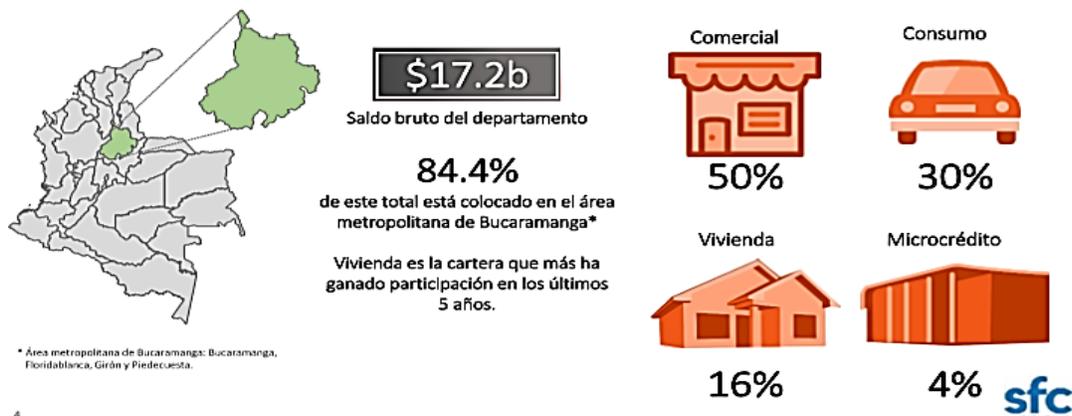
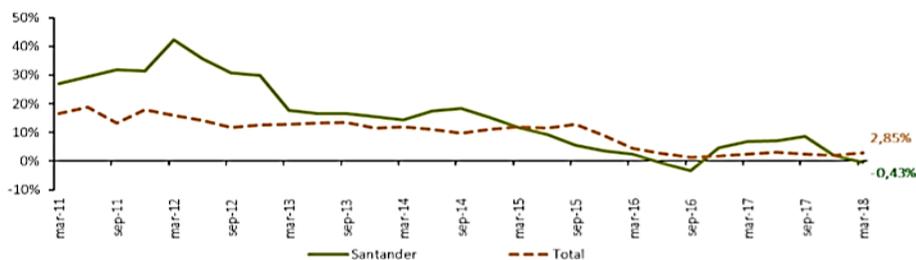


Figura 12. Porcentaje de la cartera en el departamento de Santander
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 2018. Informe “Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME”.

Desde diciembre del año 2017, la cartera total en el departamento de Santander crece por debajo del total nacional, como se observa en la Figura 13.

Evolución cartera total Santander vs. Total nacional (crecimientos reales anuales)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Figura 13. Evolución de la cartera en Santander Vs total nacional
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (2018). Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME.

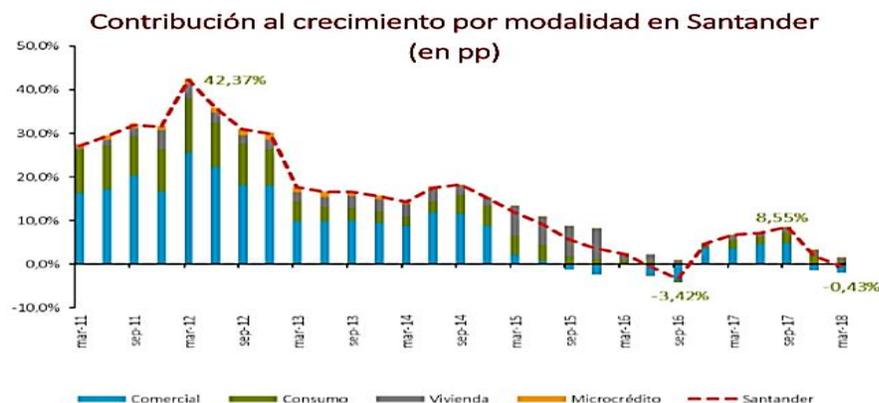


Figura 14. Contribución al crecimiento por modalidad en Santander

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 2018. Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME.

En el área metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta) lleva dos años consecutivos que su crecimiento es por debajo de la media nacional, “Para el tercer trimestre del año 2018 el departamento de Santander concentraba el 3,9% de la cartera financiera del país (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018. *Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME*).

“En créditos financieros, los colombianos le debían a los bancos cerca de \$445 billones, entre líneas comerciales, de consumo, vivienda y microcréditos. De acuerdo con Jorge Castaño Gutiérrez, superintendente financiero, el 50% del saldo corresponde a créditos comerciales, 30% de consumo de los hogares, 16% a vivienda y 4% microcréditos, Sin embargo, según expuso Castaño Gutiérrez la cartera de vivienda es la que más crece en Santander.

En el departamento, durante el primer semestre del año, el crédito de consumo (tarjeta de crédito, libranzas, vehículos) registró una tasa de crecimiento cercana al 6,5%, “es decir, sigue originándose crédito a las familias para obtener bienes y servicios”, afirmó Castaño Gutiérrez; por su parte, los créditos de vivienda tuvieron un crecimiento del 5,5%. “Los créditos de vivienda siguen creciendo, es una decisión estructuralmente importante para las personas en la que incide mucho de las expectativas que hay de generación de empleo, el comportamiento de

la inflación y del contexto político, lo cual hará que los colombianos estén más propensos a que adquieran vivienda a través de la financiación”, explicó el Superintendente”

(Superintendencia Financiera de Colombia, 2018. Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME).

Por su parte, los créditos comerciales y microcréditos, de acuerdo con el informe de la Superintendencia, mantienen una desaceleración de -0,3%. Para Jorge Castaño Gutiérrez, este comportamiento mostraría que las empresas por ahora no necesitan endeudarse para expandir sus negocios. “La cartera comercial se reactivará cuando se destraben los procesos de infraestructura como las 4G, Alianzas Público y Privadas, APP”, apunta (Ruiz, 2018).

En este documento se presenta el comportamiento de crecimiento de la cartera en la ciudad de Bucaramanga, teniendo en cuenta el acceso que tienen los bumanguenses para cualquier producto financiero, haciendo énfasis en la evolución histórica de la cartera y su utilización en la ciudad.

Se presentaron algunas razones que explican cómo una persona puede acceder al cualquier producto financiero en la ciudad de Bucaramanga, adicionalmente, haciendo uso de los informes presentados por la superintendencia financiera y el banco de la república y demanda de Banca de las Oportunidades, los estudios presentado por estas entidades en el periodo comprendido del año 2015 al año 2018, permiten identificar los principales determinantes del crecimiento que ha tenido la cartera en la ciudad de Bucaramanga, especialmente la cartera de vivienda, entendiendo que si esto se da es porque los ciudadanos vienen teniendo un buen comportamiento de pago, contemplando que hoy los Bancos son entidades que tienen un capital financiero fuerte y cada día el riesgo es mejor evaluado, lo que permite estudiar de una manera más enfocada a los posibles clientes de su Banco. Se muestra que el uso de los productos financieros en Bucaramanga se ha incrementado en años recientes, fenómeno común en otras economías del

país, sin embargo, este trabajo también permite observar que los avances de la tecnología transaccional han avanzado mucho, como también los medios de pago y el acceso a los productos financieros a través de plataformas que permiten tener una inclusión financiera para las personas que se encuentran ubicadas fuera del perímetro de Bucaramanga. De esta manera, muchas personas ya no tienen que acercarse a alguna oficina física para realizar sus transacciones; todo se explica por varias ventajas que trae la tecnología para el sistema financiero colombiano.

En Santander ha aumentado el crecimiento de la cartera durante los últimos cuatro años (2015-2018) de forma importante, Sin embargo, se pudo observar que el acceso a los diferentes productos como créditos, tarjetas de crédito, créditos de vivienda. etc., es aún limitado, porque pueden existir un sinnúmero de personas que se encuentran reportadas ante las centrales de riesgo, factor importante para solicitar algún producto financiero, como lo indica la ANIF:

“Finalmente, una de las brechas que existen para solicitar un crédito, según la Gran encuesta a las Microempresas de Anif, es estar reportado en las centrales de riesgo” (Ruiz, 2018). Además, el nivel de ingresos, el nivel educativo, la empresa donde labora que determina o genera un estatus laboral, la edad, este última también juega un papel muy importante al momento de solicitar algún producto crediticio por el riesgo que puede llegar a presentar. Por lo anterior, cuando exista en Bucaramanga una mejor educación financiera, el aporte al crecimiento de la cartera será más elevada y probablemente por encima de la media nacional.

5.5.13 Aspectos necesarios que se deben tener en cuenta al momento de acceder a cualquier producto financiero en Bucaramanga: Este tercer objetivo específico permite dar respuesta a: ¿Qué aspectos debe tener en cuenta al momento de acceder al sistema financiero?

Más que desarrollar un nuevo servicio financiero por parte de las entidades, todo consiste en

tener claridad sobre los principales requisitos que se deben tener como mínimo para acceder a algún producto del sistema financiero colombiano. Esta información permite analizar el desempeño histórico del ciudadano, si la persona no cumple con alguno de estos requisitos será imposible acceder a los productos que ofrecen las entidades financieras. Es allí donde los clientes permiten que personas inescrupulosas aprovechen de su necesidad para suplir sus necesidades financieras con tasas de interés muy elevadas, por encima de la tasa de usura que reglamenta la SFC; en consecuencia, es importante un buen puntaje en las centrales de riesgo (Seguimiento de la Morosidad), una buena capacidad de pago (Constitución de Garantías), experiencia crediticia y capacidad de endeudamiento.

5.5.14 Crisis financieras recientes: Cuando el balance económico se rompe en un país, siempre hay de fondo una crisis en el sector financiero. La siguiente es una de las más grandes y recientes del siglo XXI, producida en Estados Unidos en el año 2007, llamada *Subprime*. La crisis tuvo gran impacto en el sector hipotecario, donde los principales actores fueron las familias, los bancos, los inversionistas, las aseguradoras y el Banco Central de EEUU, todo como resultado de la estrategia que habían utilizado de bajar las tasas de interés a un nivel inferior, evitando el menor consumo después de vivir el atentado del año 2001. Esto sucedió entre los años 2001 y 2004, tratando de reactivar el consumo y que la economía prosperara.

El crecimiento de los créditos de vivienda en gran medida fue el detonante de la crisis financiera en este país, los estadounidenses empezaron a ver con buenos ojos la compra de vivienda como método de inversión, teniendo en cuenta que podían acceder a créditos hipotecarios a tasas muy bajas establecidas para ese tiempo. El riesgo de no pago se vio quebrantado por la irresponsabilidad al momento de ofrecer créditos hipotecarios sin revisar documentos, sin hacer estudios de análisis de crédito, sin estudiar comportamientos de pago, sin

validar capacidad de endeudamiento, sin tener en cuenta el historial crediticio, es decir, aquellas personas que no contaban con capacidad de pago fueron beneficiadas con créditos que más adelante no pudieron pagar, los cuales fueron bautizados créditos “*Subprime*”, créditos de alto riesgo. Adicionalmente, estos créditos fueron conferidos con tasa variable, significa que, si la tasa era baja, la cuota era baja, pero si la tasa aumentaba lógicamente la cuota iría aumentando, buscando cubrir el riesgo de no pago.

El problema del escenario que se vivía fue que ninguna agencia del Estado intervino para calificar e inspeccionar los bonos *Subprime*. En julio del 2005, cuando la FED, liderada por Greenspan, elevó la tasa de interés a 3.25 %, empezaron las preocupaciones por el efecto que tendría en la caída de los precios de las viviendas. Para julio del 2006, la FED volvió a subir las tasas de interés a 5.25 %, bajo el criterio de una expansión firme de la economía y mejoras progresivas del mercado laboral, con lo cual los clientes de los créditos hipotecarios, que ya tenían un perfil dudoso y de no pago, al ver incrementada sus cuotas no pudieron hacer frente a las deudas de la hipoteca, aumentando la morosidad y dando origen así a la crisis hipotecaria y al estallido de la burbuja, el efecto en el mercado de valores por el no pago de las hipotecas fue rápido (Álvarez, 2011).

Como conclusión, el no pago de los créditos personales, para el caso de los Estados Unidos, los bancos no tuvieron un negocio rentable al momento de embargar viviendas, a pesar de que cada día crecía el número de embargos, pues también se encontró que no existía quien comprara esas viviendas. No sirve de nada ofertar si no existe demanda, es decir, que como usuarios del sistema financiero si no se cumple con las obligaciones, los bancos aumentarán la cartera de morosidad, lo que llevará a no tener flujo de efectivo para seguir circulando y realizando más colocaciones en cuestión de créditos y así aportar positivamente al crecimiento económico.

A través del trabajo que se viene desarrollando, y con base en la crisis económica mundial de 2008, que hizo perder ahorros, empleos y hogares a decenas de millones de personas en Estados Unidos, es necesario mencionar factores económicos claves para que las personas que buscan acceder a los servicios del sistema financiero colombiano puedan entender la importancia de la vinculación al sector financiero y que les permita mantenerse activos financieramente para aprovechar todos los productos y beneficios que ofrece este sector.

Colombia no está lejos de experimentar burbujas financieras y crisis financieras. En los años 90 se atravesó por la crisis del UPAC, en donde muchas familias fueron desalojadas a la fuerza de sus hogares, de sus casas, trabajadores de clase media, personas embargadas por los bancos. El alza desmesurada de las tasas de interés hizo que las obligaciones de los deudores del UPAC se dispararan y muchos de ellos perdieron sus inmuebles. El Gobierno decretó la emergencia económica y se vio en la obligación de subsidiar a los deudores. Finalmente, el UPAC desapareció y fue remplazado por un nuevo sistema de financiación hipotecaria conocido como UVR. En diciembre de 1999 se expidió la Ley 536 (o ley de vivienda) que es la que rige hoy el sector hipotecario (El Tiempo, 2002).

En años recientes se tuvo el caso Coltejer con las acciones en la Bolsa de Valores Interbolsa (EAFIT, s.f. *Auditoría forense: caso InterBolsa S.A*)

“El 1 de noviembre del 2012, la Superintendencia Financiera observó que la firma comisionista InterBolsa S.A tenía limitaciones de liquidez y, a su vez, ese mismo día los directivos de InterBolsa afirmaron públicamente el hecho, ocasionando un cierre forzoso y la liquidación de esta, a pesar de que InterBolsa se caracterizaba por ser una comisionista de bolsa de gran tamaño y que contaba con una participación activa en el sistema financiero colombiano. Durante estos años se ha investigado el impedimento del pago de las

obligaciones que esta compañía tiene y las consecuencias para los países afectados por el fraude que se realizó en InterBolsa” (Financiera Comultrasan, 2017. *Informe de gestión 2017.*).

“Uno de los hechos más graves que hay alrededor del escándalo, tiene que ver con el Fondo Premium Capital Appreciation Fund (Premiumcaf), fundada por Juan Carlos Ortiz y Tomás Jaramillo en el 2000, donde la compañía había invertido una fuerte suma de dinero de los colombianos. La superintendencia Financiera consta que InterBolsa tuvo corresponsalía en tres fondos Premium de Curazao, como lo son: Premium Capital Global Portfolio, Premium Capital Investment Advisers y Premium Capital Individual Portfolio Fund. No obstante, y, en su época, no se encontró evidencia donde se comprobara la relación de InterBolsa con Fund que, entre otras cosas, fue el fondo donde se encontraba la mayoría de dinero de los inversionistas, lo que generó que se incurriera en un delito grave por captación ilegal de recursos” (Revista Dinero, 2012. *Los 23 secretos de Interbolsa*).

“Otro hecho es el lavado de activos que pudo evidenciarse después de una exhaustiva investigación. La revista Semana publicó un artículo de las averiguaciones que realizó la superintendencia financiera y otros agentes estadounidenses, los cuales determinaron al señor Carlos Leyton Sinisterra como incurso de la manipulación de las cuentas bancarias en ese país, moviendo exorbitantes cantidades que superaban los 12.000 millones provenientes del narcotráfico. Representado en un negocio en el estado de La Florida que expedía soportes comerciales falsos para recibir dólares en una cuenta en el Banco Intervalores” (Revista Semana, 2013. *Leyton Sinisterra, príncipe entre tinieblas*).

Otro de los escándalos que ha suscitado gran movimiento de la opinión pública son los sistemas de captación masiva conocidos como pirámides, que se reinventan todos los días en

Colombia. Este es un análisis sobre el tema por parte del actual Superintendente de Sociedades:

“Estafadores hay desde que existe la humanidad. Estafar es sin duda una de las “profesiones” más antiguas. Por supuesto, hoy en día, hay estafas de estafas. Las repetidas o comunes, lo que llamarían en el fútbol marcación hombre-hombre o personal, siendo aquellas derivadas de negocios individuales, plurilaterales o multilaterales no masivos. Es la típica conducta de “meter gato por liebre” o de no cumplir lo prometido de manera intencional y dolosa” (Revista Dinero, 2019. *A propósito de las pirámides*).

Factores como el desempleo, la informalidad, la falta de estudio, la dificultad de ingresar al sistema financiero y, por otra parte, la ambición y el la “cultura” del ingreso fácil que dejó el narcotráfico, han hecho que pululen diferentes “negocios” que son propuestos a las personas en todos los estratos y condiciones educativas, llamados pirámides. Estos son negocios de captación ilegal de dinero que se ven día a día con diferentes nombres. A las personas se les invita a participar de negocios donde la inversión es muy baja en relación a la ganancia y en muy corto tiempo, sin embargo, estas personas nunca, o en muy pocas ocasiones, ven el retorno de su inversión. Cada tanto se destapa algún escándalo con estas pirámides, pero, al ser negocios ilegales, no hay forma de restituir o demandar a los estafadores, puesto que ellos se blindan haciéndole firmar a sus “inversionistas” documentos donde se salvan de toda responsabilidad.

Por otro lado, aunque no se sumen como escándalos, también existen los denominados “gota a gota”, con consiste en un préstamo con intereses de usura, del 10 o 20 por ciento, que las personas deben pagar con un valor fijo diario o semanal, muy famoso en la economía informal. Este sistema es muy solicitado por personas que no tienen acceso al sistema financiero por reportes en centrales de riesgo o porque no tienen cómo demostrar su capacidad de pago y recurren a los prestamistas.

6. Metodología

El siguiente trabajo se desarrolló en una ventana de observación de tres años (2015 – 2018), con un enfoque metodológico cuantitativo dentro de un campo de forma descriptiva, donde se buscó determinar el comportamiento de pago de los bumangueses frente a las entidades financieras. La investigación está orientada a conclusiones, tomando como base datos históricos que presentan los entes que vigilan el sector financiero, los cuales se encuentran en periodos de meses y años sobre el comportamiento de la cartera, según la entidad financiera.

Las actividades para desarrollar el trabajo se fueron realizando de la siguiente manera:

- Se presentaron diferentes propuestas ante la universidad UNAD con el profesor encargado de los proyectos de grado
- Se realizaron investigaciones con base en información: Google académico sistema financiero internacional.PDF, radar, Superfinanciera, ANIF, etc.
- Se realizó un planteamiento de la investigación con antecedentes de cómo se ha regido, cómo se conforma y cómo se ha comportado el sistema financiero en marcos internacionales y en Colombia.
- Se realizó un planteamiento de los diferentes problemas que presentan los ciudadanos al momento de acceder al sistema financiero, observando informes detallados con respecto a la Banca de Oportunidades.
- Con base en crisis presentadas en otros países, se determinaron aspectos importantes para tener en cuenta como personal natural y se identificaron posibles errores que se deben tener en cuenta para tomar decisiones al momento de adquirir productos y servicios del sistema financiero colombiano.

- Se aumentó el conocimiento de los requisitos que se deben tener en cuenta para ingresar al sistema financiero colombiano.

6.1 Enfoque del trabajo

La investigación del trabajo está apoyada en la experiencia laboral que se tiene con respecto a las entidades financieras; por lo anterior, se escoge un enfoque de investigación con un método correlacional basándose en la observación y datos cuantitativos que permitieron identificar comportamientos financieros y estrategias de la Banca que llevan a que más personas puedan acceder a los productos financieros y aportar de manera significativa y positiva al crecimiento de la economía de una ciudad.

6.2 Tipo de trabajo

Con respecto a la educación financiera, el desarrollo del trabajo permite entender que cada vez las personas deben ser conscientes de que su buen comportamiento de pago aporta positivamente al crecimiento de la economía de su ciudad, de este modo, se busca contribuir a través de este trabajo pedagógico si se puede tener un buen manejo del dinero, cómo y cuándo invertir, ahorrar y proyectar su propósito de vida acompañados de las entidades financieras.

6.3 Diseño de investigación

El trabajo se realizó recolectando datos de un solo tiempo y momento de una ventana de observación de tres años (2015 – 2018), con el propósito de puntualizar diferentes variables que son importantes en el sector del sistema financiero y, de esta manera, las personas puedan crear estrategias al momento de invertir o relacionarse cuando tengan la oportunidad de acercarse al dinero a través de las entidades financieras del país.

6.4 Fuentes

El desarrollo del trabajo está basado en una investigación metodológica en aspectos teóricos, datos de medición y recolección, con el fin de generar el análisis de esta información para establecer una serie de conceptos positivos sobre el sistema financiero.

Las fuentes son de tipo secundario, ya que todo fue tomado de referencias encontradas a través de internet.

6.5. Participantes

Arlenís Vanessa Peláez Meneses (Estudiante Administración de Empresas)

7. Conclusiones

Al desarrollar el estudio, se permite responder la pregunta de la investigación con respecto al comportamiento y crecimiento de la cartera en la ciudad de Bucaramanga, y así encontrar si los clientes en Bucaramanga mantienen un buen comportamiento de pago y que facilidades tienen para acceder a cualquier producto financiero colombiano.

Este trabajo permite entender que, como ciudadanos y clientes responsables con los productos financieros, se puede ser parte del crecimiento económico de una ciudad y aportar de manera positiva al crecimiento del PIB, buscando acceder al sistema financiero colombiano con cualquier producto de crédito para invertir, es decir, que entre más ciudadanos responsables cumplan con los requisitos mínimos que solicitan los Bancos estos puedan colocar a mayor escala el dinero en la ciudad de Bucaramanga.

Los Bancos, cuando entran a analizar la información importante, la cual deben considerar al momento de estudiar el riesgo que acarrea la colocación de sus productos del portafolio de servicios, todos tienen diferentes políticas para la asignación de los créditos, como nivel de ingresos, nivel educativo, empresa donde labora que determina o genera un estatus laboral, la edad, etc., sin embargo, todas las personas y ciudadanos de Bucaramanga, aún las personas de otras ciudades deben conocer y deberían tener una educación financiera que les permita acceder de manera fácil y responsable a todos los productos que ofrece la Banca, entendiendo que esto les beneficiará para su crecimiento personal, laboral y familiar.

Cada día es más fácil poder acceder a los productos financieros que ofrecen los Bancos, la tecnología desde hace varios años viene jugando un papel importante en el mundo; esta herramienta le ha permitido a los Bancos ofrecer sus productos financieros y llegar a muchos rincones de Colombia, donde probablemente no cuentan con oficinas físicas. Con el avance

tecnológico y con la transformación digital que está viviendo el país, todos los Bancos hoy ofrecen una serie de beneficios como abrir una cuenta de ahorros sin necesidad de acercarse a una oficina física del banco, sin llenar un solo documento, adquirir una tarjeta de crédito a través de una llamada telefónica, obtener música gratis por un periodo de tiempo simplemente por descargar la aplicación del Banco, u obtener un crédito de vehículo a través de las redes sociales.

Ahora también existe la facilidad de comprar por internet sin necesidad de acercarse físicamente una tienda, simplemente con darle un clic al computador desde su casa. Las empresas vienen realizando una transformación digital, están entendiendo que “la transformación digital es el resultado de un cambio organizacional, donde las personas, los procesos y el modelo de negocio, entienden a la tecnología como una herramienta para generar valor entre sus consumidores, colaboradores.

A pesar de que el sistema financiero colombiano esté evolucionando con la tecnología y utilizando de manera positiva esta herramienta, es necesario nuevamente recalcar que este trabajo permitió entender que a Colombia le hace falta una buena educación financiera, para entender que los Bancos pueden ser los mejores aliados en el momento de comprar una casa o invertir en un negocio, como también se pueden convertir en el peor enemigo en términos financieros, ya que un solo reporte negativo ante las centrales de riesgo será la muerte en el mundo financiero.

Existen muchas personas que lo último que quieren hacer en su vida es ir a una oficina bancaria física, por eso los esfuerzos que están haciendo en transformar las redes de acceso a ellos. Uno de los ejemplos es el Banco de Bogotá, que le apuesta a la tecnología combinando elementos tradicionales de sucursales físicas con los beneficios de nuevas tecnologías. Lo que quiere decir el nuevo destino de la banca es una mejor experiencia omnicanal, tanto digital como

presencial, pero que cada punto de contacto con el cliente tiene que ser una mejor experiencia; es muy probable que transacciones cotidianas del día a día se puedan hacer de una manera más rápida por los canales virtuales y que todas las transacciones en banca móvil y en la banca virtual sigan creciendo.

El lenguaje que están utilizando los Bancos es la transformación digital, le están diciendo a la comunidad que esa oficina a donde las personas van a hacer filas, hacer trámites de diligenciar documentos, pedir turnos, etc., se están transformando en oficinas amables, distintas, donde se puede aprovechar para hacer otro tipo de cosas o las mismas operaciones, pero de otra manera, lo que es clarísimo hoy en Colombia como macrotendencia es que cada vez la utilización de redes físicas va a ser menor y va a ser desplazada por canales virtuales.

Por otra parte, en el libre mercado, los empresarios, los dueños de negocios, las personas que quieren invertir deben tener una información óptima en lo que respecta a sus intereses porque las tasas de interés futuras son impredecibles, por eso deben actuar con cautela para no tener sorpresas desagradables, la buena información y educación financiera, conlleva a la posibilidad de obtener buenas ganancias y disminuir el riesgo. También se presentan puntos importantes relacionados con lo que respecta a las tasas de interés que seguramente será de gran conocimiento para todos.

8. Recomendaciones

La educación comienza por casa, a los pequeños se les enseña a caminar, a comer; en los colegios se les enseña a escribir, a leer y también existen un numero de materias educativas con algunos patrones de conocimiento que nos permiten tener una percepción con respecto al componente de las diferentes áreas estudiantiles, sin embargo, en los hogares colombianos no existe un trabajo experimental que permita a los pequeños tener un acercamiento con el mundo de las finanzas, en otras palabras, no existe una educación financiera establecida en los hogares, tampoco en los colegios, con la finalidad de aproximar a una comprensión de por qué esta tan indispensable saber invertir, tener buenos comportamientos de pago cuando se adquiere un producto financiero, que beneficia personal y laboralmente cuando se tiene la oportunidad de acudir a los productos que ofrece un banco.

De este modo, el trabajo es un desarrollo de las principales características y de los factores importantes que deben tener las personas que residen en la ciudad de Bucaramanga al momento de acudir a los productos del sistema financiero, con el fin de comprender por qué un buen comportamiento en las finanzas y en los productos adquiridos, permite aportar de manera positiva al crecimiento económico de la ciudad y evita las dificultades financieras tanto personales como empresariales y, de esta manera, marcar huellas sólidas en una economía suplida, continuada y sostenible en el tiempo.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, C. (2011). *Burbujas económicas: Las lecciones no aprendidas*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Escuela de Postgrado de la UPC. Cuadernos de investigación EPG. Edición N° 13 – Enero 2011. Recuperado de:
https://sica.upc.edu.pe/sites/blogs.upc.edu.pe.epg.cuaderno-epg/files/Burbujas.pdf?__cf_chl_jschl_tk__=650bb00ff79a58b3172885f90688b87f544ee
- Asociación Bancaria de Colombia (2016). *Normatividad aplicable*. Recuperado de:
<https://www.asobancaria.com/normatividad/>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras-ANIF (2018). *Cartera de créditos*. Recuperado de: <http://anif.co/Biblioteca/politica-fiscal/cartera-de-creditos>.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras- ANIF (2019). *Concentración del ingreso como salario medio/mínimo*. (Informe semanal No. 1473). Recuperado de:
<http://www.anif.co/sites/default/files/1473.pdf>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras-ANIF (2018). *Inflación de 2017 y pronóstico para 2018 - Enero 16 de 2018*. Recuperado de:
<https://www.anif.com.co/Biblioteca/politica-fiscal/inflacion-de-2017-y-pronostico-para-2018-enero-16-de-2018>
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras- ANIF (2018). *Informe semanal*. Recuperado de: <http://anif.co/Biblioteca/politica-fiscal/inflacion-de-2017-y-pronostico-para-2018-enero-16-de-2018>
- Banca de las oportunidades (2016). *Cobertura de Oficinas - Resumen enero 2016* (Archivo Excel). Recuperado de: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/node/103>
- Banca de las oportunidades (2018). *Desembolsos de crédito de consumo*. (Archivo Excel). Recuperado de: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/node/103>
- Banca de las oportunidades (2018). *Informe de cobertura de oficinas - Resumen enero a diciembre 2018*. (Archivo Excel). Recuperado de:
<http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/node/103>
- Banco de Bogotá (s.f). *¿Cómo puedes evitar caer en mora?*. Recuperado de:
<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/buen-manejo-de-tus-pagos/como-puedes-evitar-caer-en-mora>
- Banco de Bogotá (s.f.). *El endeudamiento y los créditos*. Recuperado de:
<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/credito-endeudamiento/el-endeudamiento-y-los-creditos>

- Banco de la República (2018). *Encuesta percepción de riesgo sistema financiero para el 2019*. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/es/encuesta-percepcion-riesgo-sistema-financiero>
- Banco de la República (s.f.). *Política Monetaria: La estrategia de inflación objetivo en Colombia*. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>
- Banco de la República (2019). *Reporte de la situación del crédito en Colombia*. <https://www.banrep.gov.co/es/reportes-de-la-situacion-del-credito-en-colombia>
- Banco de Occidente (2018). *Informe División Riesgo de Crédito Banco de Occidente*. Recuperado de: <https://intranet/Bancodeoccidente> circuitos de retención contextualización
- Cámara de Comercio de Bucaramanga (2019). *Construcción de Vivienda Santander 2018-Dane*. (Archivo PDF) Recuperado de: <https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2019/construccion.pdf>
- Corporación de Periodistas y Comunicadores de Santander (s.f.). *Bucaramanga, ciudad de eventos y reuniones*. Consultado el 2 de noviembre de 2019. Recuperado de: <http://cpsantander.org/comunicacion-y-posconflicto-2017/bucaramanga-ciudad-de-eventos-y-reuniones/>
- Cuida tu futuro (s.f.). *Cómo conocer y calcular la capacidad de pago para evitar problemas financieros*. Consultado el 15 de octubre de 2019. Recuperado de: <https://cuidatufuturo.com/como-conocer-y-calcular-la-capacidad-de-pago-para-evitar-problemas-financieros-2/>.
- Datacredito.com (s.f.). *¿Qué es un puntaje de crédito?*. Consultado el 15 de octubre de 2019. Recuperado de: <http://preguntas.midatacredito.com/index.php/que-es-un-score-de-credito/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE (2016). *Informe de coyuntura económica regional. Departamento de Santander*. (Archivo PDF). Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER_Santander2015.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE (2018). *Proyecciones de población 2018-2020*. (Archivo Excel). Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE (2018). *Vivienda de Interés Social. Bucaramanga*.
- EAFIT (S.f.). *Auditoría forense: caso InterBolsa S.A*. Consultado el 30 de noviembre de 2019. Recuperado de: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/A%20Auditoria%20forense%2C%20caso%20interbolsa.pdf>

- El Portal Semanario (2017). *¿Dónde están los clientes buena paga en la banca colombiana?* Recuperado de: <http://elportalsemanario.com/?p=5603>
- El Tiempo (2002). *Crisis financiera y fin del UPAC*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1347546>
- Financiera Comultrasan (2017). *Datos Desempleo, PIB, e Inflación 2016-2017 y 2018*. Recuperado de: <https://www.financieracomultrasan.com.co/sites/default/files/informes/2017>
- Financiera Comultrasan (2017). *Informe de gestión 2017*. (Archivo PDF). Recuperado de: <https://www.financieracomultrasan.com.co/sites/default/files/informes/2017/informegestion-2017.pdf>
- Finanzas Personales (2015). *Tips para iniciar una vida crediticia fácilmente*. Recuperado de: <https://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/tips-para-iniciar-vida-crediticia/55879>
- Loaiza, A. V. (2018). *Bancos se recuperaron y ocho de cada diez entidades aumentaron sus utilidades*. La República. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/bancos-se-recuperaron-y-ocho-de-cada-10-entidades-aumentaron-sus-utilidades-2796532>
- Mishkin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados financieros*. México: Pearson.
- Revista Dinero (2019). *A propósito de las pirámides*. Recuperado de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/posicion-de-las-autoridades-sobre-las-piramides-en-colombia/273905>
- Revista Dinero (2007). *Fin de semana de lectores*. Recuperado de: <https://www.dinero.com/negocios/articulo/fin-semana-lectores/55813>
- Revista Dinero (2012). *Los 23 secretos de Interbolsa*. Dinero, 000(0411), 26-29. Recuperado de: <https://www.dinero.com/edicion-impresacaratula/articulo/los-23-secretos-interbolsa/164758>
- Revista Dinero (2019). *Salario mínimo 2019*. Recuperado de: <https://www.dinero.com/economia/articulo/salario-minimo-2019>
- Revista Semana (2013). *Leyton Sinisterra, príncipe entre tinieblas*. Recuperado de: <http://www.semana.com/nacion/articulo/leyton-sinisterra-principe-entretinieblas/339635->
- Ruiz, L. (2018). *Santander concentra el 3.9% de la cartera financiera del país*. Vanguardia Liberal. Recuperado de: <https://www.vanguardia.com/economia/local/santander-concentra-el-39-de-la-cartera-financiera-del-pais-KBVL441975>
- Superintendencia de Industria y Comercio (s.f.). *Sobre el Habeas Data financiero*. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/sobre-el-habeas-data-financiero>
- Superintendencia Financiera de Colombia (2016). *Circular Externa 25 de 2016. Ref.: Modificación del capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera respecto de la aplicación del SARC en virtud de la Ley 1777 de 2016 y el Decreto Reglamentario 953*

- de 2016. Recuperado de:
http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_30daa05d6f0341fd9a49935360383a66
- Superintendencia Financiera de Colombia (s.f). *Conformación del sistema financiero colombiano*. Consultado el 4 de diciembre de 2019. Recuperado de:
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/10011268/dPrint/1/c/00>
- Superintendencia Financiera de Colombia (2018). *Dinámica de la cartera regional y financiación formal a las PYME*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Cielo%20Villamil%20G-/Downloads/20180809preanif.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia (s.f.). *Reporte de datos a las Centrales de Riesgo*. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/11293>
- Superintendencia Financiera de Colombia (2014). *Superfinanciera realizó cuarta jornada contra la captación ilegal de dineros en Bucaramanga (Comunicado de Prensa)* Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicacion>.
- Vanguardia (2019). *90% de los santandereanos tienen un producto financiero*. Diario Vanguardia. Recuperado de: <https://www.vanguardia.com/economia/local/90-de-los-santandereanos-tienen-un-producto-financiero-LE1503296>
- Venegas, A. (2019). *Bogotá, Bancolombia y Davivienda son los bancos que lideran en ganancias*. Diario La República. Recuperado de:
<https://www.larepublica.co/finanzas/bogota-bancolombia-y-davivienda-son-los-bancos-que-lideran-en-ganancias-2816915>
- Zuleta, G. (1997). *Una Visión General del sistema financiero colombiano*. Banco de la República. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/es/vision-general-del-sistema-financiero-colombiano>