

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 14 Diciembre 2018

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Olga Roció Pérez Martínez con C.C. No.31572011 de Cali

Zaira Gissel Silva Rodríguez con C.C. No. 1.075.233.582, de Neiva

Miller Javier Muñoz Montano con C.C. No. 80.180.484, de Bogotá

Autor (es) de la tesis y/o trabajo de grado Titulado:

Estudio De Viabilidad De Un Sistema De Financiamiento No Bancario Con Tarjeta De Marca Propia Para Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios En El Municipio De Neiva En El Año 2018.

Presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Financiera.

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

EL AUTOR/ Olga Rocío Pérez Martínez:

EL AUTOR/ Zaira Gissel Silva Rodríguez

Firma:

Firma:

EL AUTOR/ Miller Javier Muñoz Montano

Firma:

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:

Estudio De Viabilidad De Un Sistema De Financiamiento No Bancario Con Tarjeta De Marca Propia Para Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios En El Municipio De Neiva En El Año 2018.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Pérez Martínez	Olga Rocío
Silva Rodríguez	Zaira Gissel
Muñoz Montano	Miller Javier

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Manrique Medina	Alfonso

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Forero Sánchez	Ferney

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gestión Financiera

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gestión Financiera

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2018 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 88

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadro



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 3

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

- infograma: evolución del sistema financiero colombiano.
- transunion
- Encuesta para conocer las formas de financiación de los usuarios de las empresas domiciliarias de servicios públicos en la ciudad de Neiva.

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

Español	Inglés	Español	Inglés
1. <u>viabilidad</u>	<u>feasibility</u>	6. <u>sistema</u>	<u>System</u>
2. <u>financiamiento</u>	<u>financing</u>	7. <u>Ingresos</u>	<u>Income</u>
3. <u>servicios</u>	<u>services</u>	8. <u>Oferta</u>	<u>Offer</u>
4. <u>Tarjeta de crédito</u>	<u>credit card</u>	9. <u>Demanda</u>	<u>demand</u>
5. <u>mercado</u>	<u>market</u>	10 <u>Domiciliarios</u>	<u>domiciliary</u>

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El objetivo de este proyecto pretende determinar la viabilidad de un sistema de financiación no bancaria tipo tarjeta de crédito, para que las empresas de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Neiva le financien bienes y servicios a sus clientes. En Colombia con una tasa de bancarización de apenas el 77.3% al cierre de 2017, el sistema financiero deja al descubierto un mercado no atendido de cerca de 7 millones de personas, situación que da origen a proyectos de financiación alternativos como "Brilla" de Promigas en Barranquilla, proyecto "Somos" de Empresas Públicas de Medellín (EPM) y "Crédito Fácil" de Condensa en la Ciudad de Bogotá.

El estudio de Mercado se desarrolló sobre una población objetivo con edades entre 19 y 65 años, estimada en 239.651 habitantes con actividades que van desde asalariados hasta propietarios de tiendas de barrio, de ventas por catálogo, talleres ó maestros de obra entre otros. Los resultados del estudio indican que un 51% pertenecen estrato 2 y un 23% a estrato 3; en cuanto a la actividad un 60% son empleados y un 22% microempresarios. Así mismo un 37% cuenta con ingresos familiares entre \$800 mil y \$1 millón y manifiestan interés en alternativas de financiamiento con plazo de 1 año (35%) y de 2 a 3 años (22%) a ser pagados en la facturación del recibo del gas o de energía con un 29% y 16%

Vigilada mieducación



respectivamente.

Se estima para el proyecto un VPN de M\$36,9 positivo y una TIR del 18.14% > TIO (Tasa de interés de oportunidad del inversionista) del 15%. Dado los criterios anteriores, el proyecto se considera factible financieramente.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

This project aims to determine the viability of a non-bank credit card financing system, so that public utility companies in the city of Neiva finance goods and services to their clients. In Colombia, with a banking penetration rate of just 77.3% at the end of 2017, the financial system reveals an unattended market of about 7 million people, a situation that gives rise to alternative financing projects such as "Brilla" by Promigas. In Barranquilla, "Somos" project of Empresas Públicas de Medellín (EPM) and "Crédito Fácil" of Condensa in the City of Bogotá.

The Market study was developed on a target population aged between 19 and 65 years, estimated at 239,651 inhabitants with activities ranging from employees to owners of neighborhood stores, catalog sales, workshops or construction masters among others. The results of the study indicate that 51% belong to stratum 2 and 23% to stratum 3; In terms of activity, 60% are employees and 22% are microentrepreneurs. Likewise 37% have family income between \$ 800 thousand and \$ 1 million and show interest in financing alternatives with a term of 1 year (35%) and 2 to 3 years (22%) to be paid in the billing of the receipt of the gas or energy with 29% and 16% respectively.

The project estimates a VPN of M \$ 36.9 positive and a TIR of 18.14% > TIO (Investor's opportunity interest rate) of 15%. Given the above criteria, the project is considered financially feasible.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Alfonso Manrique Medina

Firma:

Nombre Jurado: Carlos Harvey Salamanca Falla

Firma:

Nombre Jurado: Ferney Forero Sánchez

Firma:

Vigilada mieducación

Encabezado: SIST. FINANCIAMIENTO NO BANCARIO TARJETA MARCA PROPIA

ESTUDIO DE VIABILIDAD DE UN SISTEMA DE FINANCIAMIENTO NO BANCARIO
CON TARJETA DE MARCA PROPIA PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO DE NEIVA EN EL AÑO 2018

Encabezado: SIST. FINANCIAMIENTO NO BANCARIO TARJETA MARCA PROPIA

Estudio De Viabilidad De Un Sistema De Financiamiento No Bancario Con Tarjeta De Marca Propia Para Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios En El Municipio De Neiva En El

Año 2018

Olga Roció Pérez Martínez, Zaira Gissel Silva Rodríguez y Miller Javier Muñoz Montano

Universidad Surcolombiana

Noviembre 29 de 2018

Nota

Especialización en Gestión Financiera, Facultad de Economía y Administración, Universidad

Surcolombiana sede Central

Calle 28 # 5w-48(4 piso) Barrio Santa Inés

Neiva, Huila, Colombia

Agradecimientos

Primeramente, agradecemos a la Universidad Surcolombiana por abrir sus puertas de conocimiento dándonos la oportunidad de complementar nuestra vida profesional, laboral y social, así mismo a cada uno de los docentes que nos acompañaron durante el ciclo de la especialización, en especial al profesor Ferney forero Sánchez quien fue nuestro asesor de trabajo de grado por su apoyo incondicional y brindarnos todos los referentes a seguir para lograr un buen resultado.

También agradecemos a nuestras familias por ser el pilar fundamental para seguir adelante en cada uno de nuestros proyectos como lo fue esta especialización.

Y para finalizar agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante cada uno de los módulos, por su compañerismo y sentimiento de unión aportando a nuestro crecimiento educativo y personal.

Contenido

Resumen Ejecutivo.....	1
1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1 Descripción del Problema	3
2. Antecedentes	7
3. Justificación.....	13
4. Objetivos	17
4.1. Objetivo General	17
4.2. Objetivos Específicos.....	17
5. Marco De Referencia	18
5.1 Marco Teórico	18
5.2 Marco Histórico	20
5.3 Marco Legal.....	21
5.3.1 Normas Que Rigen El Microcrédito En Colombia	21
5.4 Marco Geográfico Y Poblacional.....	25
5.5. Marco Conceptual	28
6. Diseño Metodológico	34
6.1 Tipo De Investigación.....	34
6.2 Población.....	34
6.3 Muestra.....	36

6.4 Fuentes De Información.....	38
6.5 Técnicas de Recolección de Información.....	38
6.6 Análisis de los Resultados.....	39
7. Estudio de Mercado.....	48
7.1 Análisis y Determinación del Servicio.....	48
7.2 Características del Servicio y/o Producto	50
7.3 Ventaja Competitiva Y Propuesta Valor.....	51
7.4 Beneficios Del Servicio.....	53
7.5 Estimación del mercado no atendido	53
7.6 Análisis y características de los clientes	56
7.7 Análisis y estimación de la oferta	57
7.8 Análisis y estimación de la demanda	57
7.9 Estrategia de precio	58
7.10 Estrategia de comunicación y publicidad.....	60
8. Estructura Organizacional	62
9. Evaluación Económica.....	63
9.1 Proyecciones del Proyecto	64
9.1.1. Proyección de Ingresos	64
9.1.2. Proyección de Egresos	65
9.2 Plan de Inversiones	66
9.3 Flujo de Caja	66
9.4 Estado de Resultados.....	67

9.6 Valor Presente Neto – VPN	69
9.7 Tasa Interna de Retorno - TIR	70
10. Conclusiones y Recomendaciones	71
11. Bibliografía	73
12. Anexos.....	76
Anexo 1 infograma: evolución del sistema financiero colombiano.....	76
Anexo 2 transunion	77
Anexo 3 formato encuesta: Encuesta para conocer las formas de financiación de los usuarios de las empresas domiciliarias de servicios públicos en la ciudad de Neiva.	78

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 <i>Libranzas fuerte impulso al crédito de consumo</i>	4
Ilustración 2 Su vivienda se encuentra en estrato	39
Ilustración 3 ¿Actividad origen de sus ingresos?	40
Ilustración 4 Ingreso mensual familiar asciende a :	40
Ilustración 5 Productos financieros que posee hoy	41
Ilustración 6 Tiene créditos con entidades comerciales: (ropa, productos por catálogos, maquillaje, etc.).....	42
Ilustración 7 Sus compras mayores a \$1.000.000 la realiza en:.....	42
Ilustración 8 Las mejoras en su casa o adquisición de muebles y enseres las financia con:....	43
Ilustración 9 Cuando solicita créditos que plazo de pago prefiere.....	44
<i>Ilustración 10</i> Utilizaría un cupo de crédito ofrecido por las empresas de servicios públicos domiciliarios pagadero a través de la factura del servicio mensual?	44
Ilustración 11 Si su respuesta anterior fue positiva, a través de cuál de las siguientes facturas de servicio domiciliario le gustaría realizar el pago de las cuotas.	45
Ilustración 12 ¿Cuál sería su destino de cupo rotativo?	46
Ilustración 13 La cuota probable que estaría dispuesto a pagar mensualmente estaría, estaría en un rango de:.....	47
Ilustración 14 desembolso de Microcrédito por plazo	49

Ilustración 15 Participación De Desembolso De Microcréditos Por Departamento	50
Ilustración 16 Modelo Tarjeta Cupo Crédito, Empresa De Servicios Domiciliarios.....	51
Ilustración 17 objetivos de la bancarización	54
Ilustración 18 principales barreras para acceder al sistema financiero	55
Ilustración 19 tasas de interés de los últimos 10 años.....	59
Ilustración 20 tasas de interés año 2018.....	60
Ilustración 21 estructura organizacional	62

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de actividad laboral	5
Tabla 2 proyecto brilla - promigas	8
Tabla 3 Proyecto Somos- Epm.....	9
Tabla 4 Proyecto Crédito Fácil – Codensa.....	9
Tabla 5 Distribuidora Rayco - Electrohuila	11
Tabla 6 Composición Socioeconómica Servicio de Energía al cierre de 2017.....	13
Tabla 7 Composición Socioeconómica Servicio de Gas Natural al I trimestre de 2017	14
Tabla 8 Composición Socioeconómica Servicio de Acueducto y Alcantarillado al cierre de 2016	15
Tabla 9 Normatividad Del Microcrédito En Colombia.....	21
Tabla 10 Normas Que Rigen La Creación De Empresa En Colombia	23
Tabla 11 Marco Geográfico Y Poblacional	25
Tabla 12 Población Del Municipio De Neiva por grupos etáreos para el Año 2018.....	35
Tabla 13 Formula Para Hallar La Muestra Poblacional.....	36
Tabla 14 Variables Del Muestreo	36
Tabla 15 Propuesta Comercial Tarjeta de Crédito Para Empresas De Servicios Domiciliarios	52
Tabla 16 Clientes potenciales Para Del Sistema De Financiamiento No Bancario Con Tarjeta De Marca Propia Para Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios En Neiva.	56

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto pretende determinar la viabilidad de un sistema de financiación no bancaria tipo tarjeta de crédito, para que las empresas de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Neiva le financien bienes y servicios a sus clientes. En Colombia con una tasa de bancarización de apenas el 77.3% al cierre de 2017, el sistema financiero deja al descubierto un mercado no atendido de cerca de 7 millones de personas, situación que da origen a proyectos de financiación alternativos como “Brilla” de Promigas en Barranquilla, proyecto “Somos” de Empresas Públicas de Medellín (EPM) y “Crédito Fácil” de Condensa en la Ciudad de Bogotá.

El estudio de Mercado se desarrolló sobre una población objetivo con edades entre 19 y 65 años, estimada en 239.651 habitantes con actividades que van desde asalariados hasta propietarios de tiendas de barrio, de ventas por catálogo, talleres ó maestros de obra entre otros. Los resultados del estudio indican que un 51% pertenecen estrato 2 y un 23% a estrato 3; en cuanto a la actividad un 60% son empleados y un 22% microempresarios. Así mismo un 37% cuenta con ingresos familiares entre \$800 mil y \$1 millón y manifiestan interés en alternativas de financiamiento con plazo de 1 año (35%) y de 2 a 3 años (22%) a ser pagados en la facturación del recibo del gas o de energía con un 29% y 16% respectivamente.

La oferta comercial se ha estructurado para que usuarios de estratos 1,2 y 3 obtengan financiación de bienes y servicios en Neiva, hasta por un valor de \$6 millones con plazos mensuales hasta de 36 meses, una tasa del 2,2% EM y cuota a pagar en el recibo de gas. El estudio financiero con un horizonte de tiempo de 5 años requiere una inversión total de M\$300, de los cuales un 97% (M\$ 290) serán destinados a capital de trabajo y un 3% (M\$10) para compra de Muebles y Equipos de oficina.

Con una tasa de interés 2,2% EM, se proyectan ingresos para el primer año por M\$86,7 millones, costos y gastos por M\$65,8 y utilidad neta de M\$20,9 millones; con tendencias crecientes en todo el horizonte de tiempo del 8%, 9%, 10% y 11% para los últimos 4 años. Se estima para el proyecto un VPN de M\$36,9 positivo y una TIR del 18.14% > TIO (Tasa de interés de oportunidad del inversionista) del 15%. Dado los criterios anteriores, el proyecto se considera factible financieramente.

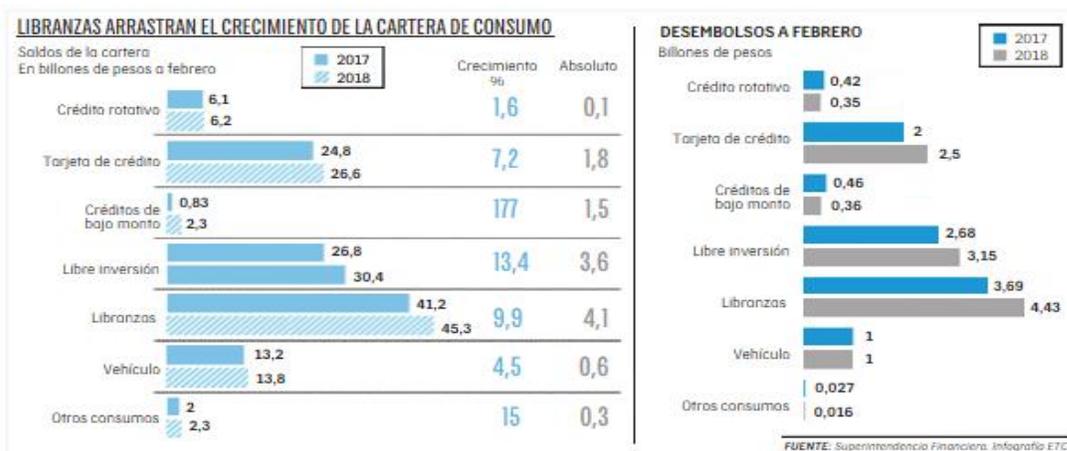
1. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

La historia del sector financiero en un país está siempre ligada a la de su sociedad y su economía. El sistema financiero colombiano está consolidado, es fuerte y sustentable en el tiempo, caracterizado por ser un negocio lucrativo. Sus entidades de crédito, según un artículo de una prestigiosa columna financiera del Tiempo, en su separata de economía y negocios de junio del presente año, ganaron 3,2 billones de pesos entre enero y abril, un 4,4 % más que en el mismo periodo del año 2017, esto contribuye a las utilidades en todo el sector financiero llegando a 11,9 billones de pesos, están consolidados los resultados de Fiduciarias AFP, aseguradoras, comisionistas de bolsa, Fondos de pensiones y otros. En abril, de cada 10 pesos que ganaron los establecimientos de créditos, 6 pesos provienen de los intereses que cobran al mercado, dicho en otras palabras, de la labor de intermediación financiera captar y prestar plata. En estas entidades están bancos, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas vigiladas por la superintendencia Financiera y solidaria. Una de las carteras que más crece son los préstamos de consumo con 5.3 % real anual, después de la cartera vivienda que lo hace con 7,8 %, buena parte de la dinámica de la cartera de consumo está dada por los préstamos de libranza caracterizados por el descuento directo del sueldo del trabajador, solo en los dos primeros meses del año 2018, las entidades financieras han desembolsado más de 4,2 billones de pesos, a través de 159.000 operaciones de crédito de libranza, Tal como se puede apreciar en la ilustración No.1 Libranzas fuerte impulso al crédito de consumo.

Ilustración 1

Libranzas fuerte impulso al crédito de consumo



Fuente: El tiempo/economía.

1.2 Formulación del Problema

Colombia cuenta en la actualidad con cerca de 26 millones de personas con al menos un producto financiero, de los cuales el 66.3% lo han utilizado, por lo menos una vez en los últimos 6 meses, estas cifras dejan al país con un nivel de bancarización del 77.3 % cerca de dos puntos porcentual por encima del registro del 2016, pese a que en los últimos años se han vinculado un millón de colombianos nuevos promedio al circuito financiero Nacional faltaría por vincular a no menos de 7 millones de colombianos.

Este panorama puede constatar que no todas las personas tienen la posibilidad de acceso al sistema financiero (sector privado y solidario), ya que para esto se requiere cumplir con una serie de requisitos que permitan la adquisición de los diferentes productos financieros, quizás las estadísticas mencionadas en el párrafo anterior no manifiestan la población joven entre los 18 a 22 años quienes NO tiene trayectoria crediticia y la banca tradicional les impide adquirirla

negándole la solicitud de entrada, otro requisito obligatorio es la solvencia económica de la persona , refiriéndose esta al tipo de bienes inmuebles que posee el solicitante susceptible de embargar en caso de no pago de la obligación, si esta persona no los tiene muy posiblemente le es exigible presentar garantías personales con buena estabilidad económica e ingresos para ser tenido en cuenta, una barrera que se ha presentado para aquellas personas que han estado bancarizados y por momentos de crisis económicas no han podido cubrir a tiempo sus obligaciones siendo estos reportados ante las centrales de riesgo (Data crédito o Expiarían y Transunion, llamadas anteriormente Cifin) quedan reseñados y generan desconfianza para la adquisición de nuevos productos, siendo excluidos de este sector y empujándolos a las manos de los agiotistas, cabe mencionar que para el sector independiente es mucho más exigible porque su ingreso no es medible, para ello se promedia el ingreso neto que le deja la actividad de acuerdo a los meses buenos, regulares y malos y cuando se habla de promedio se tiene estandarizado en el sector financiero un valor porcentual de acuerdo a la Actividad económica.

“¹Actualmente en la ciudad de Neiva para el año 2018 la actividad informal e independiente se ha venido presentando de la siguiente manera;

¹ (<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>).

Tabla 1

Tipos de actividad laboral

TIPO	MES	No DE PERSONAS	PARTICIPACION
ACTIVIDAD	Enero-Marzo	129,000	56.4%
INFORMAL	Febrero-Abril	130,000	57.9%
	Marzo-Mayo	131,000	60.0%
	Abril-Junio	129,000	60.1%
ACTIVIDAD FORMAL,	Enero-Marzo	76,000	43.6%
JUBILADOS.	Febrero-Abril	74,000	42.1%
	Marzo-Mayo	74,000	40.0%
	Abril-Junio	77,000	39.9%

Fuente: Autor

Posiblemente dentro de la población de actividad informal e independiente algunas de estas personas cuentan con excelente capacidad de pago y solvencia, pero no demuestran la trayectoria crediticia que requiere el sector financiero tradicional, razón por la cual se pueden considerar como no bancarizados.

Por lo tanto, se hace necesario fortalecer este nicho, es la propuesta de valor que permite cubrir esta necesidad de financiamiento no bancario mediante la implementación de tarjeta de marca propia Sistema de crédito de fácil acceso para un gremio de usuarios que demuestre tener buen hábito de pago en sus Facturas de las empresas domiciliarias de Servicios Públicos en la ciudad de Neiva. En este orden de ideas, surge la siguiente pregunta de investigación

¿Cuál es la viabilidad de crear un sistema de financiamientos no bancarizado con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva, para el año 2018.

2. Antecedentes

En Colombia, se resalta un primer caso **BRILLA** con la empresa **PROMIGAS** (es una empresa de servicios públicos de capital privado fundada en 1974 y domiciliada en la ciudad de Barranquilla que se dedica al transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica y gas natural), planteo a través del programa con su proyecto **BRILLA** incrementar el acceso a créditos para la población financieramente excluida por la banca tradicional en Colombia mediante el uso de una plataforma no convencional e innovadora para la distribución de estos servicios. En su momento afirmaba que a pesar del crecimiento económico sostenido y experimentado por Colombia en los últimos 10 años y los esfuerzos realizados por el gobierno y el sector financiero para promover el acceso a servicios financieros, el 33% de los colombianos mayores a 18 años continuaban sin estar bancarizados y más del 72%- jamás había tenido un préstamo o una tarjeta de crédito, muchas de estas decisiones se tomaban en base a una insuficiente historia crediticia de los solicitantes, la ausencia de garantías y la percepción del riesgo de crédito que estas personas representan. La estrategia de colocación de recursos del proyecto Brilla-Promigas, se resumen en la siguiente Tabla No.2

Tabla 2
proyecto brilla - promigas

PROMIGAS	COBERTURA	CUPO	CONVENIOS	ALIADOS	BENEFICIOS
BRILLA	12 DPTOS	1 a 8 SMLVM	Comercial, créditos para artículos del hogar, materiales de construcción, fortalecimiento de negocio y créditos estudiantiles.	Almacenes Alca, Almacenes credititulos, Asyco , Diselco, Full hogar, Almacenes Olímpica. Almacenes Éxito, punto maestro, metrópolis center, Ferretería Samir, Homecenter, empresas Easy , Credimer, Almacenes AO, Universidades como la Corporación Unificada Nacional (CUN), Corporación Universidad Minuto de Dios (Uniminuto), Universidad de la Costa (CUC), Universidad Autónoma del Caribe (UAC).	No requiere codeudor, referencias comerciales ni financieras, acumulación de puntos por compra, facilidad de pagar las cuotas con el recibo de Promigas, no cobra cuota de manejo.

Fuente: Autor

Un segundo caso es el proyecto SOMOS de Empresa Públicas de Medellín (EMP), este programa opera en todas las regiones donde la empresa tiene presencia directa con alguno de los servicios de Energía, Gas, Acueducto y Alcantarillado. En el 2014 entro en operación en Medellín y el área Metropolitana del Valle de Aburra, posteriormente se ha extendido a otras regiones de Antioquia y muy seguramente se podría extender a las filiales donde el grupo EPM tenga presencia. Este proyecto está dirigido a usuarios residenciales (personas naturales mayor

de edad) la inscripción se hace por única vez y de manera gratuita conservando la calidad de miembro del programa cancelando oportunamente sus servicios públicos.

Tabla 3
Proyecto Somos- Epm

EPM	COBERTURA	CUPO	CONVENIOS	ALIADOS	BENEFICIOS
SOMOS	ANTIOQUIA	1 a 8 SMLVM	Comercial, creditos para articulos del hogar, computo, audio y video, instrumentos musicales y Gas vehicular.	Almacenes Éxito, Easy Colombia, Home center, Makro; Electrodomésticos en General (Haceb, Luma, Multihogar, Electrobello), Computo , Audio y Video: (Nexcom, Tecnomax, Unitec, Maicrosonic; Instrumentos musicales Electricos: (Yamaha musical, Gasodomesticos, Gas natural vehicular.	Posibilidad de diferir las compras desde 1 hasta 60 cuotas, Facilidad de pagar las cuotas con el recibo de EPM.

Fuente: Autor

Un tercer caso a nivel nacional es CODENSA con su Crédito Fácil, lanzado al mercado en el 2001 direccionado a personas de estratos 1, 2 y 3, brindándoles a este segmento de la población la oportunidad de adquirir sus electrodomésticos de buena calidad y contribuyendo a su calidad de vida, hoy en día este proyecto cuenta con 800.000 hogares que tienen acceso a este modelo Financiero equivalente al 35% de la base de usuarios. La estrategia de colocación de recursos del proyecto Fácil- Codensa, se resumen en la siguiente Tabla No. 4. Proyecto Crédito Fácil – Codensa

Tabla 4

Proyecto Crédito Fácil – Codensa

CODENSA	COBERTURA	CUPO	CONVENIOS	ALIADOS	BENEFICIOS
CREDITO FACIL	AREA DE INFLIENCIA CODENSA	4 veces sus ingresos	Comercial, créditos para artículos del hogar, materiales de construcción, crédito rotativo.	Almacenes Alkosto, Éxito, Jumbo, Metro, Surtimax, Makro, Carulla, Colsubsidio, El Dorado, Spring, Colchones el Paraíso, Cachivaches, Panamericana, Pepe ganga, Homecenter, Easy, foto Japón, Unilagos, K-tronic, Carrera 13, Tigo.	Compra de cartera desde el 0.89% M.V, Préstamos personales de hasta 4 veces el salario, Avances en efectivo, Posibilidad de diferir las compras desde 1 hasta 48 cuotas, Facilidad de pagar las cuotas con el recibo de energía Codensa

Fuente: Autor

A nivel local estuvo vigente hasta noviembre del 2015 el convenio entre la electrificadora de Huila y la Distribuidora Rayco, Acuerdo que fue promocionado y presentado el 12 de noviembre del 2006. En este convenio permitía que los usuarios de la electrificadora financiaran los electrodomésticos comercializados por el almacén y que se cancelaran mediante la factura de servicios de energía, inicialmente el programa se implementó en la ciudad de Neiva, pero luego se extendió a Pitalito y Garzón, de acuerdo a la acogida del convenio se fue implementando en los municipios del área de cubrimiento de la electrificadora del Huila. Actualmente la Distribuidora Rayco tiene convenios vigentes con Electrificadoras, Gaseras, Acueducto y Telecomunicaciones a nivel Nacional como son: Electricaribe, Essa, Gases de Barrancabermeja, Enertolima, Empopamplona, Aguas de Manizales, Gas oriente, Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal.

También cuenta con el método de Financiación Directa con la Distribuidora a través de su slogan “CREDITOS HAGALE SIN MIEDO” donde la persona interesada de obtenerlo puede ingresar a través de la siguiente dirección

<http://www.creditoshagalesinmiedo.com/solicitud.php?t=07> y en solo 3 pasos definirle la viabilidad. La estrategia de colocación de recursos del proyecto Rayco – Electrohuila, se resumen en la siguiente Tabla No.5

Tabla 5
Distribuidora Rayco - Electrohuila

ELECTROHUILA	COBERTURA	CUPO	CONVENIOS	ALIADOS	BENEFICIOS
	HUILA	Hasta \$6.000.000	Comercial, creditos para articulos del hogar, materiales de construcción, fortalecimiento de negocio y créditos estudiantiles.	Rayco	No cuota inicial ni fiador, Plazo máximo 36 meses, único requisito presentar fotocopia cedula, último recibo de servicio de energía y certificado laboral, pago mediante la factura del Electrohuila

Fuente: Autor

Otra modalidad de crédito extra bancario o intermediario financiero la constituyen los agiotistas, quienes realizan préstamos de dinero a cobros de intereses excesivos, haciendo parte de la economía subterránea por desarrollar actividades al margen de la legislación colombiana y por ser totalmente evasora de impuestos. De acuerdo al análisis de las apreciaciones que los comerciantes de la ciudad de Neiva tienen respecto a las particularidades de los prestamistas gota a gota, se encontraron ciertas características comunes entre ellos, tales como:

- Los préstamos concedidos son de corto plazo y se extienden por un plazo de 3 a 6 meses
- Los préstamos anteriormente oscilaban entre \$ 100.000 o \$ 200.000, hoy en día supera el \$ 1000.000.
- los intereses deben ser pagados con frecuencia regular generalmente diarios
- habitualmente exigen alguna garantía sobre el préstamo (bienes inmuebles o bienes muebles, sujeto al valor a prestar)
- las tasas de interés utilizadas superan los niveles de usura, fluctuando entre el 5% o el 10 %, sin embargo, hay casos en los que se alcanza a cobrar el 15 % o 20% mensual.
- Estas personas utilizan la fachada de loteros , vendedores o transportadores con el fin de inmiscuirse entre la sociedad y como medio de publicidad y promoción ofrecen tarjetas con sus respectivos sitios de ubicación , inclusive estas personas han generado estrategias y reglas de juego con el fin de obtener mayores utilidades , por lo anterior han sofisticado sus métodos de cobro recurriendo a medidas ilícitas , a través de la contratación de mensajeros y cobradores para recibir el dinero , y más que ello los están dotando de armas de fuego y medios de transporte como motocicletas y camionetas, estas últimas como medio de transporte de bienes de los que se apoderan o incautan.

3. Justificación

Se hace necesario en la ciudad de Neiva, una oferta crediticia enfocada a los estratos 1, 2 y 3, a partir de un sistema de financiación no bancario con un agregado adicional que es otorgar un cupo de crédito rotativo en una tarjeta con nombre propio de empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva. Este sistema, está destinado a ser utilizado por los usuarios de estas mismas entidades prestadoras de servicios domiciliarios públicos que no encuentran en el sector financiero tradicional una alternativa de financiamiento, incluyente y que además facilite el pago de la cuotas como lo es el recaudo paralelo al consumo del servicio domiciliario en la factura para su pago mensual.

Actualmente según el Informe de gestión del 2017 la “Electrificadora del Huila está compuesta por 375.674 clientes a diciembre del 2017 distribuidos en el departamento del Huila, además en Santa Marta, Valledupar, Pasto, Ibagué, Villavicencio, Amaga, Florencia, Bogotá, Flandes, Cartago y Santa rosa de Cabal, en el municipio de Neiva cuenta. La composición socioeconómica de los usuarios, se detalla en la siguiente tabla No. 6

Tabla 6

Composición Socioeconómica Servicio de Energía al cierre de 2017

SERVICIO	CLASE DE USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
ENERGIA	ESTRATO 1	27,649
	ESTRATO 2	52,310
	ESTRATO 3	12,357
	ESTRATO 4	6,870
	ESTRATO 5	1,840
	ESTRATO 6	450
	COMERCIAL	8,711
	INDUSTRIAL	443

OFICIAL	415
TOTAL	111,045

Fuente: Autor

En cuanto al servicio de energía, “Según el Ministerio de Minas la cobertura del servicio de Gas Natural en el primer trimestre del año 2017” de la siguiente manera en la tabla No. 7

Tabla 7
Composición Socioeconómica Servicio de Gas Natural al I trimestre de 2017

SERVICIO	CLASE DE USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
GAS NATURAL	ESTRATO 1	28,575
	ESTRATO 2	56,747
	ESTRATO 3	13,791
	ESTRATO 4	7,791
	ESTRATO 5	1,732
	ESTRATO 6	112
	COMERCIAL	1,394
	INDUSTRIAL	26
	OFICIAL	0
TOTAL	110,168	

Fuente: Autor

Por ultimo con el servicio de Acueducto y Alcantarillado según informe de Gestión de Empresas Públicas de Neiva año 2016 que presentó la Gerente Cielo Ortiz Serrato, la composición socioeconómica de los usuarios del año 2016 que presento la Gerente Cielo Ortiz Serrato se muestra a continuación por estrato socioeconómico:

Tabla 8

Composición Socioeconómica Servicio de Acueducto y Alcantarillado al cierre de 2016

SERVICIO	CLASE DE USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
ACUEDUCTO	ESTRATO 1	22,743
	ESTRATO 2	53,483
	ESTRATO 3	11,788
	ESTRATO 4	7,241
	ESTRATO 5	1,823
	ESTRATO 6	181
	COMERCIAL	7,374
	INDUSTRIAL	54
	OFICIAL	263
	TOTAL	104,950
ALCANTARILLADO	ESTRATO 1	20,465
	ESTRATO 2	53,386
	ESTRATO 3	11,759
	ESTRATO 4	7,085
	ESTRATO 5	1,806
	ESTRATO 6	181
	COMERCIAL	7,162
	INDUSTRIAL	49
	OFICIAL	257
	TOTAL	102,150

Fuente: Autor

Es de aclarar que en principio este sistema de Financiación No bancario a través de la línea de crédito rotativo con tarjeta de marca propia, debe ser implementado en empresas de servicios públicos domiciliarios donde el usuario en promedio posea la factura más económica frente a sus otros servicios básicos. El presente proyecto denominado, *Estudio de viabilidad de un sistema de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva en el año 2018*, se ha estructurado especialmente para los estratos 1,2 y 3, para que en el momento de diferir sus cuotas por la compra de un producto en establecimientos comerciales sea cargado a la factura del consumo básico del servicio público domiciliario y mantenga su capacidad de pago sin afectar otras obligaciones; en este orden de ideas nuestros prospectos empresariales a tener en cuenta serian alcanos de Colombia, Alpavision, Empresas Públicas de Neiva, y Electrificadora de Huila.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Elaborar un estudio de viabilidad para la creación de un sistema de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva en el año 2018.

4.2. Objetivos Específicos

- Identificar un referente nacional y local de empresas de servicios que ofertan opciones de financiamiento a sus clientes.
- Caracterizar los potenciales clientes en la ciudad de Neiva.
- Realizar un estudio de mercado, técnico y legal para financiamiento no bancario.
- Establecer la viabilidad financiera y económica para la creación y operación del proyecto

5. Marco De Referencia

5.1 Marco Teórico

La creación del microcrédito y fundación del *Banco de los Pobres*. Se inició gracias al economista indio Muhammad Yunus quien Conviviendo con los campesinos de la región de Jobra (Bangladesh), se dio cuenta que la pobreza se perpetuaba porque dejaba a los pobres fuera de la economía. Los bancos tradicionales no concedían préstamos a aquellos que no pudiesen ofrecer garantías, y ello generaba un círculo vicioso de pobreza.

Yunus creó el concepto del microcrédito el día que decidió ayudar a unos cuantos campesinos que vivían cerca de la Universidad de Chittagong y que, tras una gran hambruna que asoló el país en 1974, estaban pasando por graves dificultades. Elaboró una lista de 42 personas seriamente endeudadas que, en total, debían menos de 27 dólares. Cada uno de ellos recibió la cantidad que adeudaba sin otra condición que la de concentrarse en su trabajo y la de devolver el dinero cuando pudiera.

El éxito de su acción le llevó a crear, en 1976, el Banco Grameen, con la intención de prestar dinero a personas que no tenían acceso a los créditos bancarios tradicionales, dado que no cumplían las condiciones requeridas habitualmente, tal es el caso del aval para garantizar el reembolso de la suma prestada. El banco se creó para conceder créditos únicamente a las personas más desfavorecidas, convirtiéndose éstas en accionistas de la entidad.

Esta institución sin ánimo de lucro ha salvado de la miseria a cientos de miles de sus compatriotas. El Banco funciona en la actualidad con más de 22.000 empleados que trabajan en las calles de casi 38.000 de las 68.000 aldeas y pueblos de Bangladesh, y concede préstamos a

2,3 millones de personas, de los que el 94% son mujeres pobres, siendo la tasa de devolución de los mismos del 97%.

Toda gira en torno a la llamada "garantía solidaria" que consiste en prestar el dinero a las dos mujeres más pobres de un grupo de cinco que se juntan para solicitarlo, y las demás no reciben su préstamo hasta que las dos primeras lo han devuelto, de tal manera que se crea una especie de red de apoyo-presión. Si uno deja de pagar, todos pierden la posibilidad de recibir nuevas ayudas. El préstamo medio es de 75 dólares y el máximo de 300.

Los receptores de los créditos también se comprometen con 16 principios no obligatorios, que se consideran valores positivos, como enviar a los hijos a la escuela, cultivar vegetales o beber sólo agua canalizada, y reciben un teléfono móvil, ya que Yunus cree que las nuevas tecnologías y el acceso a Internet suponen una revolución para los pobres, que pasan así a tener acceso a la sociedad de la información. En la actualidad, 52 países cuentan con instituciones que conceden microcréditos con el mismo método que el empleado por el Grameen Bank.

Inicialmente, el objetivo del Banco Grameen era que el 50 % de los beneficiarios fuesen mujeres, pero a medida que el proyecto avanzó, las mujeres representaron más del 90 % de los destinatarios de los microcréditos. Yunus observó que, aunque la tasa de devolución de los préstamos era prácticamente la misma entre hombres y mujeres, en comparación los hombres tendían a satisfacer primero sus necesidades, mientras que las mujeres solían beneficiar a sus familias mucho más, empezando por sus hijos, continuando por sus hogares y atendiendo después otras necesidades.

El hecho de que la mayor parte de los clientes fueran mujeres abanderó el compromiso de la entidad financiera con la lucha por la liberalización de la mujer. Además, el conceder créditos a mujeres tenía aún más sentido dado que eran éstas las que constituían la mayor parte de la

población pobre de Bangla Desh. Yunus se topó con que la principal oposición a este sistema la protagonizaban los propios maridos, ya que se sentían ofendidos por el hecho de que fueran sus mujeres, en su mayoría analfabetas y sin haber tenido jamás contacto con el dinero, quienes se beneficiaran de los microcréditos. En segundo lugar, tuvo que enfrentarse a los mullahs, que sostenían que aceptar dinero del Banco Grameen iba en contra de la religión.

Muhammad Yunus participó en la supervisión de las elecciones que se celebraron en Bangladesh en 1996 como integrante del gobierno de transición. El Parlamento elegido en los comicios de febrero de ese mismo año aprobó una ley de reforma de la Constitución para que, a partir de entonces, todos los comicios se celebraran bajo un gobierno neutral de transición. De acuerdo con esta ley, ninguno de los miembros de este gabinete de transición puede pertenecer a partido político alguno. Los enemigos políticos de Yunus son los fundamentalistas musulmanes, que critican ante todo las posibilidades que se abren a las mujeres gracias a sus iniciativas.¹

5.2 Marco Histórico

El sistema financiero colombiano desde 1880 con la creación del Banco Nacional, hasta lo que es hoy día la banca incluida el mercado de valores, ha permitido el desarrollo de la economía del país. (Ver Infograma anexo No. 1)²

¹ <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>

² <https://www.gestiopolis.com/historia-del-sistema-financiero-colombiano/>

5.3 Marco Legal

5.3.1 Normas Que Rigen El Microcrédito En Colombia

Tabla 9

Normatividad Del Microcrédito En Colombia

“Ley 590 del 10 de Julio de 2000: Disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Artículo 2° del Decreto 519 de 2007: Microcrédito: es el constituido por las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.

Para los efectos previstos en este numeral el saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito. Se entiende por saldo de endeudamiento el monto de las obligaciones vigentes a cargo de la correspondiente microempresa con el sector financiero y otros sectores, que se encuentren en los registros con que cuenten los operadores de bancos de datos consultados por el respectivo acreedor, excluyendo los créditos hipotecarios para financiación de vivienda y adicionando el valor de la nueva obligación.

Decreto número 4327 de 2005- artículo 12 numeral 8 Por el cual se fusiona la

Superintendencia Bancaria de Colombia en la Superintendencia de Valores y se modifica su estructura.

Compete a la Superintendencia Financiera de Colombia certificar la tasa de interés bancario corriente para las diferentes modalidades de crédito allí previstas.

Artículo 12:8 Expedir las certificaciones de índole financiero o económico que deba expedir la Superintendencia Financiera de Colombia.”¹

Artículo 150 de la Constitución Política de Colombia.

“LITERAL d: Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

Capítulo 1

Artículo 335 Constitución política de Colombia

Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.”²

¹ <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/15828/reAncha/1/c/00>

² <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-335>
<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-6/capitulo-3/articulo-150>

Artículos 2 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y 72 del Decreto 4327 de 2005 Los artículos 72 y 73 del Decreto 4327 de 2005 determinan qué entidades se encuentran sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, y qué entidades se encuentran bajo el control de este Organismo. También, debe distinguirse el contenido y ámbito de aplicación de las normas del mercado de valores y demás que las modifiquen o adicionen, y de las disposiciones del sector financiero y aquellas que las modifiquen o adicionen, para determinar cuáles resultan aplicables a las entidades que se encontraban sometidas a la inspección, vigilancia y control de la entonces Superintendencia de Valores, y cuáles a las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la antigua Superintendencia Bancaria.

Fuente: Autor

Tabla 10

Normas Que Rigen La Creación De Empresa En Colombia

Ley 590 del 2000 "Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa".

Código de Comercio de Colombia libro I título III, decreto 410 de

1917 del registro mercantil: Es obligatorio inscribirse en el registro mercantil para los siguientes actos:

- Quienes ejerzan de manera profesional el comercio, dicho registro se deberá efectuar dentro del mes siguiente al que hayan iniciado su actividad.
- Las sentencias que declaren la interdicción judicial de cualquier comerciante, la posesión de cargos que inhabiliten para seguir ejerciendo el comercio, la liquidación obligatoria.
- La modificación o revocación de la administración de la empresa del comerciante.
- Cuando se abren establecimientos de comercio o sucursales, todos los actos que modifique la propiedad o la administración de estos.
- Todos aquellos actos que la ley ordene su correspondiente registro.

Ministerio de industria y comercio decreto 4463 de 2006 por el cual reglamenta el artículo 22 de la ley 1014 del 2006, Constitución

nuevas empresas: Las nuevas sociedades que se constituyan a partir de la vigencia de esta ley, cualquiera que fuere su especie o tipo, que de conformidad a lo establecido en el artículo 2° de la Ley 905 de 2004, tengan una planta de personal no superior a diez (10) trabajadores o activos totales por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, se constituirán con observancia de las normas propias de la Empresa Unipersonal, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VIII de la Ley 222 de 1995. Las reformas estatutarias que se realicen en estas sociedades se sujetarán a las mismas formalidades previstas en la Ley 222 de 1995 para las empresas unipersonales.

Nota: El artículo 46 de la Ley 1258 de 2008, dispuso que sin perjuicio de las ventajas y beneficios establecidos en el ordenamiento jurídico,

Fuente: Autor

5.4 Marco Geográfico Y Poblacional

Neiva es un municipio colombiano, capital del departamento del Huila. Ubicado entre la cordillera Central y Oriental, en una planicie sobre la margen oriental del río Magdalena, en el valle del mismo nombre, cruzada por el río la Ceibas y el río de Oro. Su extensión territorial de 1.533 km², altura 442 metros sobre el nivel del mar y temperatura promedio 27.7°C.

Tabla 11
Marco Geográfico Y Poblacional

5.4.1 LOCALIZACION: El municipio de Neiva se encuentra ubicado entre la cordillera central y oriental, atravesado por el valle del río Magdalena. Limita al norte con los municipios de Aipe y Tello, al sur con Rivera, Palermo y Santa María, al oriente con San Vicente del Caguán (Caquetá), y al occidente con Planadas y Ataco (Tolima).

5.4.2 HIDROGRAFIA: El eje hidrográfico lo forma el río Magdalena, como principal cuenca hídrica de la ciudad, que lo atraviesa de sur a norte. De las cordilleras central y oriental descienden al Magdalena numerosos afluentes agrupados en microcuencas; Cuenca río Magdalena (Cuenta con 7 afluentes directos), Cuenca río Las Ceibas (Cuenta con 5 afluentes), Cuenca río Fortalecillas (Cuenta con 3 afluentes), Cuenca río Baché (Cuenta con 8 afluentes), Cuenca río Aipe (Cuenta con 2 afluentes), Cuenca río suaza (Cuenta con 3 afluentes), Cuenca Quebrada Arenoso (Cuenta con 2 afluentes).

5.4.3 RELIEVE: En Neiva, se presenta una amplia gama de formaciones vegetales de acuerdo a la interacción de los componentes de clima, geología, hidrología y suelos, resultando las más representativas:

- Ecosistema de La Siberia (compartido con los municipios de Rivera, Algeciras, Campoalegre y el departamento del Caquetá).

5.4.4 CLIMA: Por su ubicación cerca de la línea de Ecuador y su baja altitud, tiene un clima con temperaturas anuales promedio durante el día que van de los 21°C hasta los 35°C.

5.4.5 POBLACION :La población del Área Metropolitana es de 488.927 habitantes de la zona urbana y rural

Fuente: Autor

Cuadro 2
 Área Metropolitana de Neiva



nto	
<u>Altitud</u>	
• Media	526 m s. n. m.
<u>Clima</u>	
	Cálido (26.8 °C / 80.2 °F)
<u>Población</u>	
	488.927 Habitantes
• Total	488 927 hab. ¹²
<u>Gentilicio</u>	
	Según su municipio
Sitio web oficial ¹	

Fuente: Wikipedia

5.5. Marco Conceptual

Microcrédito: Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos.

Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación. Este tipo de créditos cuentan con diferentes modalidades, por ejemplo, si se le otorga a un número determinado de personas, éstas pueden optar por dividir los pagos entre sí.

¹ https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81rea_metropolitana_de_Neiva

Regularmente, en los microcréditos se paga semanal o quincenalmente, por lo que, si el crédito se les otorga a doce personas, cada una de ellas pagaría una vez cada tres meses.

Facturación del servicio público: “Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.” De acuerdo con esta norma, en la factura de servicios públicos se puede cobrar tanto lo relativo al consumo objeto del contrato, como los servicios inherentes al desarrollo del mismo; sin embargo, no han sido pocas las dificultades presentadas en la aplicación de esta disposición, porque la ley no estableció nada respecto de qué se debía entender por servicios inherentes.¹

Central de Riesgo: “Las centrales de riesgo o centrales de información (Data crédito Experian, Transunion, entre otras) son entidades privadas que poseen bases de datos donde las entidades registran las operaciones y el comportamiento crediticio de las personas naturales y jurídicas. Las entidades que reportan información a una central de riesgo pueden ser: bancos, entidades financieras, cooperativas, empresas de telecomunicaciones y del sector real. La información que está contenida en estas bases de datos es tanto positiva como negativa (incumplimiento en el pago de obligaciones). (Transunion ver anexo No. 2)

La central de riesgo se encarga de almacenar, procesar y suministrar información sobre el comportamiento de pago de las obligaciones de las personas naturales y jurídicas. Esta información es usada al momento de otorgar un crédito, pero no es el único factor considerado, pues las entidades son autónomas y establecen sus propias políticas de aprobación. Es importante

¹ https://www.notinet.com.co/administrativo/servicios_publicos/La%20factura%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios

señalar que Data Crédito Experian no aprueba o niega créditos, cada entidad toma sus decisiones.”

Las entidades que reportan información a Data Crédito Experian están en el deber de actualizar y rectificar los datos reportados¹.

Bancarización: “La bancarización es un proceso económico de *“inclusión social”* al sistema financiero, es decir, es plantear políticas e incentivos para *motivar/obligar* a la gente a tener algún servicio financiero.

Los fines que se persiguen con ello son de diversa índole. En Colombia, desde hace algunos años diversos entes han tratado de bancarizar a la gente del común utilizando varias estrategias, entre ellas la denominada “educación financiera” liderada por asobancaria.

La educación financiera pretende darle a conocer al usuario cómo utilizar los servicios financieros de acuerdo a sus ingresos, gastos, presupuestos y metas personales.”²

Crédito: el **crédito** o **contrato de crédito** es una “operación financiera en la que una persona (*el acreedor*) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (*el deudor*) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (*además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere*) en el **tiempo** o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.”³

Cupo rotativo: “Es una línea de crédito de consumo de libre destinación que se te asigna de acuerdo a tu capacidad de pago, el cual puede ser reutilizable y disponible 100% en efectivo, a través de los canales habilitados para su uso. .

¹ <http://preguntas.midatacredito.com/index.php/que-son-las-centrales-de-riesgo/>

² <https://actualicese.com/2014/07/25/definicion-de-bancarizacion-y-aplicacion-en-colombia/>

³ <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

Su principal característica es que a medida que vas pagando se va liberando capacidad en el préstamo para futuras utilidades.”¹

Historia crediticia. “Su historia de crédito muestra la actividad crediticia de los últimos 24 meses. Si ha tenido retrasos en sus pagos, estos se verán reflejados, como también, si usted ha pagado sus obligaciones a tiempo. Teniendo en cuenta que, por ser una historia de crédito, en ella se encuentran tanto el registro de sus cuentas y obligaciones vigentes como de las canceladas. La historia crediticia es consultada por entidades financieras o comerciales que otorgan créditos. Esta historia, junto con otra información, tal como nivel de ingresos, estabilidad laboral, nivel de endeudamiento o nivel de gastos entre otros, permite que se le apruebe el crédito solicitado.”²**Inversionistas:** los inversionistas son aquellas personas o entidades que realizan inversiones en dinero y sobre las cuales esperan obtener algún rendimiento a futuro, ya sea por el cobro de algún interés, por el cobro de dividendos o por medio de la venta a un mayor valor que el del costo de adquisición.

Tipos de inversionistas: Los tipos de inversionistas varían según el riesgo que el inversor está dispuesto o decide asumir. Hay distintos factores que influyen en uno u otro perfil y estos son: horizonte temporal (plazo de inversión), preferencia por la liquidez, situación patrimonial, etc. Entre los tipos de inversionistas podemos destacar los inversionistas conservadores, moderados y los agresivos

Sistema financiero: “El sistema financiero se encarga de mediar entre aquellas personas que no gastan todo su ingreso (tienen excedentes de dinero) y los que gastan más de lo que

¹ <http://www.serfinansa.com.co/personas/productos/creditoconsumo/creditorotativo>

² https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/12.php

tienen (necesitan esos recursos para financiar sus actividades de consumo o inversión como abrir un negocio, comprar casa propia, etc.).”¹ También permite que el dinero circule en la economía, que pase por muchas personas y que se realicen transacciones con él, lo cual incentiva un sin número de actividades, como la inversión en proyectos que, sin una cantidad mínima de recursos, no se podrían realizar, siendo esta la manera en que se alienta toda la economía.

Superintendencia financiera: Es la entidad gubernamental encargada de supervisar los sistemas financiero y bursátil encargada de propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia Establecida en la Ley 45 de 1923 “bajo el nombre de Sección Bancaria, el artículo 19 de esta ley designó como su jefe al Superintendente Bancario, encargándole a su vez de la vigilancia de todos los establecimientos bancarios. En 2005 fue fusionada en la Superintendencia de Valores y cumple su misión institucional mediante la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. En el ámbito de las instituciones públicas hoy la Superintendencia Financiera fue la primera superintendencia que se creó en Colombia.”²

Superintendencia de Valores: “Tiene como principal objetivo velar por la transparencia en los mercados que supervisa, como por ejemplo la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), las sociedades comisionistas de bolsa, los depósitos centralizados de valores, las sociedades administradoras de fondos de inversión, los fondos de garantías, las sociedades administradoras

¹ <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-sistema-financiero/>

² https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_Financiera_de_Colombia

de los depósitos centralizados de valores y las calificadoras de valores con el fin de proteger los intereses de los inversionistas.”¹

Tasa de interés: “La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Cuando la tasa de interés sube, los demandantes desean comprar menos, es decir, solicitan menos recursos en préstamo a los intermediarios financieros, mientras que los oferentes buscan colocar más recursos (en cuentas de ahorros, CDT, etc.). Lo contrario sucede cuando baja la tasa: los demandantes del mercado financiero solicitan más créditos, y los oferentes retiran sus ahorros.”²

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.

¹ <https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/3513055-cuales-son-funciones-superintendencia-valores-seguros-svs>

² <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-tasa-inter-s>

6. Diseño Metodológico

6.1 Tipo De Investigación.

El estudio que se pretende realizar es de carácter descriptivo ya que se desea tener información general y puntual sobre la aceptación y manejo de un cupo rotativo asignado a una tarjeta con marca propia de empresas de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Neiva dirigido a la población de la misma.

La metodología que se desarrolla en esta investigación se basará en el análisis estadístico por medio de datos reales captados a través de una encuesta denominada: *“Encuesta para conocer las formas de financiación de los usuarios de las empresas domiciliarias de servicios públicos en la ciudad de Neiva, con el fin de desarrollar un producto acorde a sus necesidades”*

que se realizará a un público objetivo definido con características específicas como su estrato socioeconómico (1,2,3) encaminado a personas Asalariadas e Independientes excluidas del sistema Financiero Tradicional dentro de un rango de edad de 19 hasta 65 años Es preciso aclarar la existencia de restricción en la presente investigación por tratarse solo de usuarios que hacen parte de la base de datos de la cada prestador de servicios públicos, como también la sujeción a sus mismas políticas de crédito. Éste estudio se soporta en el análisis de la información capturada a partir de la aplicación de la herramienta tipo encuesta (12 preguntas) así como en la observación de empresas similares en otras regiones del país.

6.2 Población

La población objetivo está representada por hombres y mujeres entre los 19 y los 65 años de edad de los estratos 1,2 y 3 de la ciudad de Neiva, representados en personas asalariados (formales e informales), independientes (comerciantes, amas de casa con ingresos, rentistas etc.).

Con base en el DANE “la población de la ciudad de Neiva para el año 2018 es de 347.438 habitantes de los cuales 166.181 son hombres y 181.257 mujeres, tal como se aprecia en la Tabla número 12 “Población del Municipio de Neiva año 2018”, según la proyección del Departamento Administrativo Nacional de Estadística para el año 2019 aumentará a 348.964 habitantes y para el año 2020 será un total de 350.388 habitantes. Para el estudio en mención tomamos el rango de edad entre 19 y 65 años, para el año 2018 en Neiva asciende a 239.651, de los cuales 113.975 son hombres y 125.676 mujeres.”¹, tal como se

Tabla 12
Población Del Municipio De Neiva por grupos etáreos para el Año 2018

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0-4	12,841	12,384	25,225
5-9	13,453	13,143	26,596
10-14	14,275	14,046	28,321
15-19	14,228	14,701	28,929
20-24	15,424	15,735	31,159
25-29	15,242	15,510	30,752
30-34	13,934	14,105	28,039
35-39	12,258	12,942	25,200
40-44	9,829	11,538	21,367
45-49	8,990	11,209	20,199
50-54	9,236	11,497	20,733
55-59	8,376	10,403	18,779
60-64	6,458	8,036	14,494
65-69	4,737	6,089	10,826
70-74	3,135	4,201	7,336

¹ http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/proyepobla06_20/Edades_Simples_1985-2020.xls.

75-79	1,928	2,710	4,638
>80	1,837	3,008	4,845
	166,181	181,257	347,438

Fuente: Demografía y población DANE proyecciones de población.

6.3 Muestra

Para la muestra se calculó con base a un tamaño de población de 239.651 personas, con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5% y se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 13

Formula Para Hallar La Muestra Poblacional

$n = \frac{N \times O^2 \times Z^2}{(N-1)E^2 + O^2 \times Z^2}$
N = número de la población
O = 0.5 varianza
Z = 1.96 nivel de confianza
E = 0.06 error máximo admisible

Fuente: Austin Bradford

Tabla 14

Variables Del Muestreo

	VALOR ES	VALORES AL CUADRADO
O	0,5	0,25
Z	1,96	3,84

E	0,06	0,0036
N	239.651	

Fuente: Autor

$$n = \frac{N \times O^2 \times Z^2}{((N-1) \times E^2) + (O^2 \times Z^2)} = \frac{239.651 \times 0,25 \times 3,84}{((239.651-1) \times 0,0036) + (0,25 \times 3,84)} = \frac{230.06}{863.7} = \underline{\underline{267}}$$

El número de encuestas a Realizar son: 267

Luego de hallar el tamaño de la muestra, el paso a seguir es repartir las encuestas a realizar, en igual proporción para personas de estratos 1, 2 y 3 sean asalariados, es decir personas vinculadas mediante un contrato laboral o sin él, pero al fin y al cabo dependientes de una persona natural o jurídica. En el caso de personas independientes nos interesa contar con información de personas propietarios de tiendas, mini mercados de barrios, talleres ubicados en la zona industrial al sur de la ciudad de Neiva, personas que comercializan productos duraderos como perecederos de manera ambulante, amas de casa con ingresos por comercialización de productos por catálogo, rentistas por canon de arrendamientos, maestros de construcción y de obra blanca, transportadores de servicio local, municipal y departamental Entre otros. Punto seguido. Para estructurar el nicho de mercado, además tener en cuenta las actividades generadoras de ingreso ya mencionadas, se incluirán aquellas personas que en su momento presentaron un regular

manejo en sus obligaciones crediticias en el sector financiero tradicional y han sido excluidas del mismo.

6.4 Fuentes De Información

6.4.1 Primarias. Como fuentes primarias de información se cuenta con los resultados del instrumento denominado “Encuesta para conocer las formas de financiación de los usuarios de las empresas domiciliarias de servicios públicos en la ciudad de Neiva, con el fin de desarrollar un producto acorde a sus necesidades”. Este instrumento fue aplicado en la ciudad de Neiva entre el 01 de septiembre y el 01 de noviembre a 267 personas de los estratos 1, 2 y 3 cuyas actividades generadoras de ingresos se desarrollan en la economía formal e informal. Del análisis de esa encuesta se podrá deducir el interés por parte del usuario del servicio público domiciliario de asumir una obligación financiera a pagarse a través de su factura de servicio público residenciales, por otra parte, conocer la necesidad del usuario frente al tipo de productos o elementos que son sujetos de Financiación ante terceros a costos más altos.

6.4.2 Secundarias. Como fuentes secundarias se utiliza la información suministrada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, Cámara de Comercio de Neiva, la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, artículos del Periódico El Tiempo en su sección de Economía, publicaciones del Banco de La Republica y demás publicaciones encontradas por internet.

6.5 Técnicas de Recolección de Información

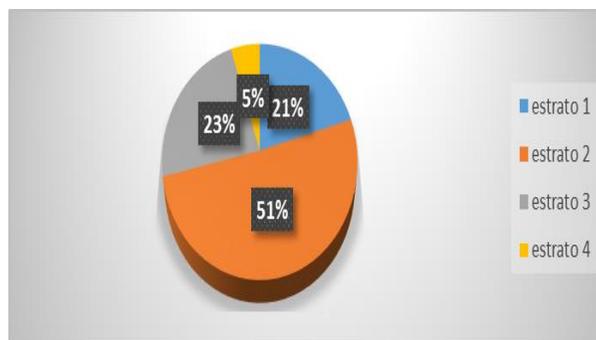
Se aplicará como instrumento para la recolección de la información, la Encuesta que fue realizada a 267 personas comprendidas entre 18 y 65 años de edad pertenecientes a diferente

estrato socioeconómico. Esta fue diseñada de tal manera que fuera sencilla, concreta y concisa para recolectar más fácilmente la información. Este instrumento cuenta con un objetivo general que permite dar a conocer a las personas encuestadas el fin de la misma y así mismo poder obtener una conclusión clara del estudio que se realizara y así poder detectar la viabilidad del mismo.

6.6 Análisis de los Resultados

El instrumento seleccionado fue la encuesta, por lo cual se desarrollaron un total de 12 preguntas (Formato encuesta, ver anexo No. 3), las cuales permitieron identificar las opiniones de las personas con respecto a la propuesta del sistema de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva. A continuación, se analizan las preguntas que conformaron la encuesta:

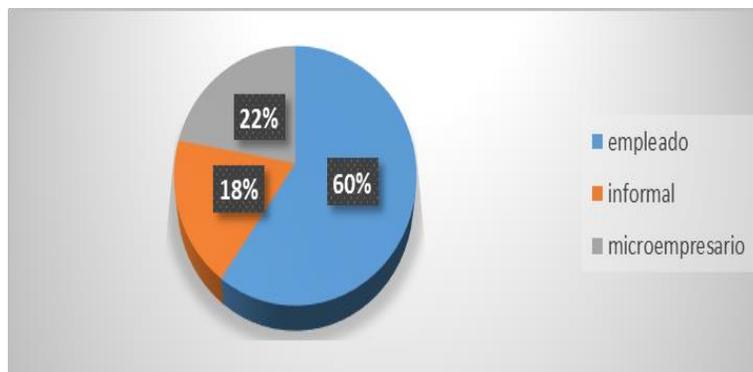
Ilustración 2 Su vivienda se encuentra en estrato



Fuente: autor

De los 267 encuestados el 51% indica que su vivienda se encuentra en el estrato 2, el 23% corresponde al estrato 3 el 21% corresponde al estrato 1 y el 5% restante indica que su vivienda se encuentra ubicada en el estrato 4.

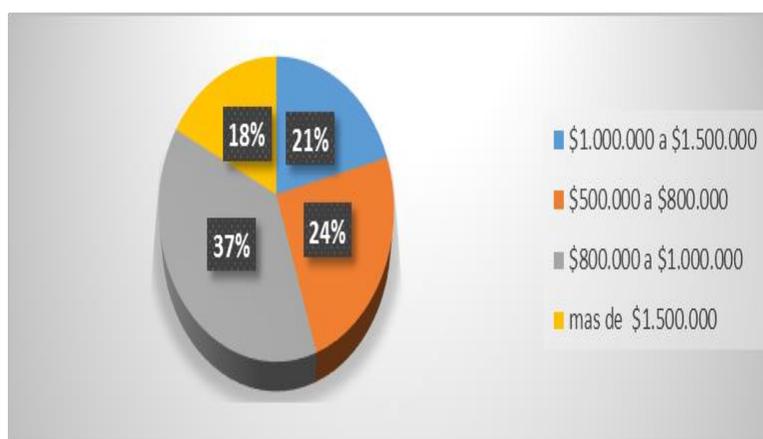
Ilustración 3
¿Actividad origen de sus ingresos?



Fuente: autor

Un 60% de las personas (267) personas que se encuestaron pertenece al gremio de empleados, el 22% pertenece al gremio de microempresarios y el 18% restante pertenece al gremio informal .

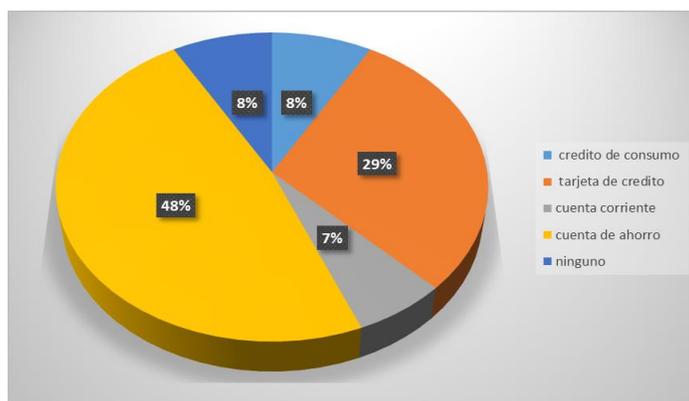
Ilustración 4
Ingreso mensual familiar asciende a:



Fuente: autor

Delos 267 encuestados el 37% afirma que su ingreso mensual familiar asciende de \$800.000 a \$1.000.000, el 24% afirma que este monto asciende de \$500.000 a \$800.000, el 21% asciende de \$1000.0000 a \$ 1.500.000 y el 18% restante afirma que este monto es superior a \$1.500.000.

Ilustración 5
Productos financieros que posee hoy

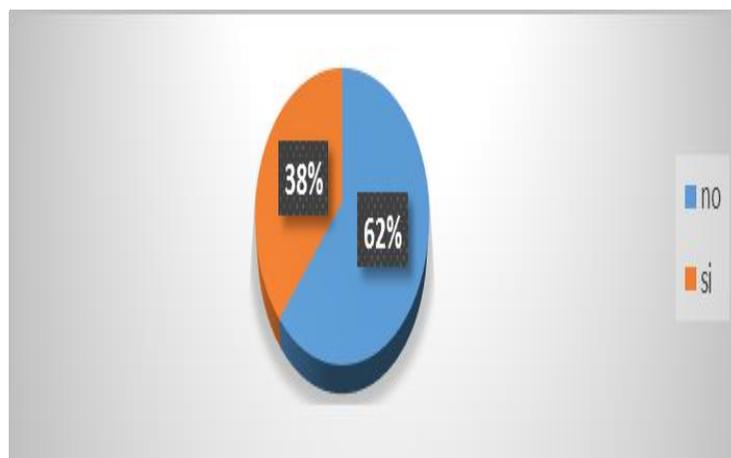


Fuente: autor

Dentro de las personas encuestadas se logró identificar que un 48% posee como producto financiero una cuenta de ahorro, esta cifra nos permite identificar que existe un mercado con posibilidades de incursión, seguidamente con un porcentaje menor pero igualmente muy significativo para el sistema propuesto, se encuentra la tarjeta de crédito y el crédito de consumo con un 29% y 8% respectivamente. De lo anterior se concluye que existe una gran aceptación de este tipo de productos muy similar al que ofrece. Por último se encuentra una población del 8% que no posee ninguno de estos servicios crediticios.

Ilustración 6

Tiene créditos con entidades comerciales: (ropa, productos por catálogos, maquillaje, etc.)

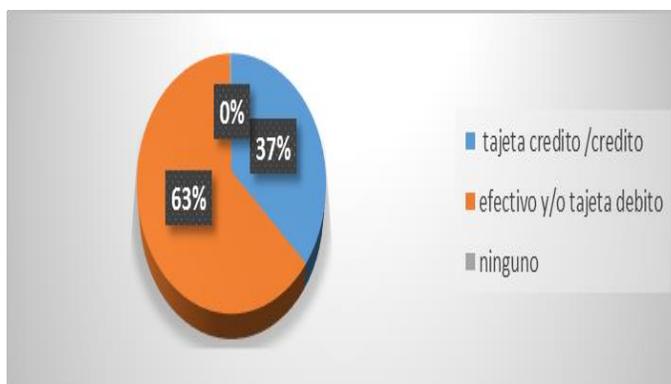


Fuente: autor

De las 267 personas encuestadas, el 62% afirma no tener créditos con entidades comerciales es decir créditos de ropa, productos por catálogos, maquillaje, etc. Con respecto a esta cifra se puede considerar un mercado que se beneficie del sistema propuesto en la investigación, el 38% restante afirmó tener créditos con entidades comerciales.

Ilustración 7

Sus compras mayores a \$1.000.000 la realiza en:

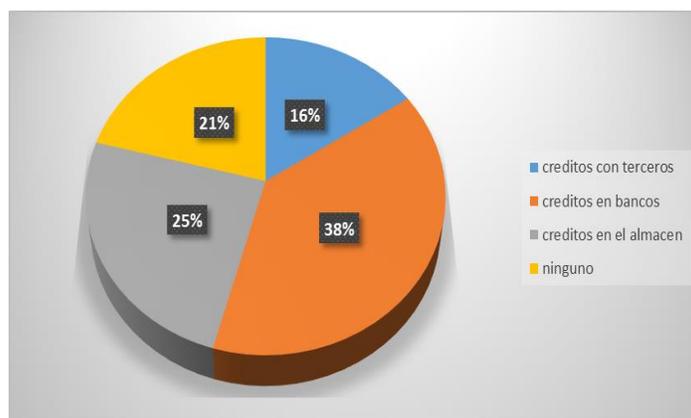


Fuente: autor

un 63% (168) de la personas encuestadas cancela sus compras superiores a \$1.000.000 a través del pago en efectivo a diferencia del 37% (98) que cancela las compras superiores a dicho monto utilizando como medio de pago las tarjetas de crédito.

Ilustración 8

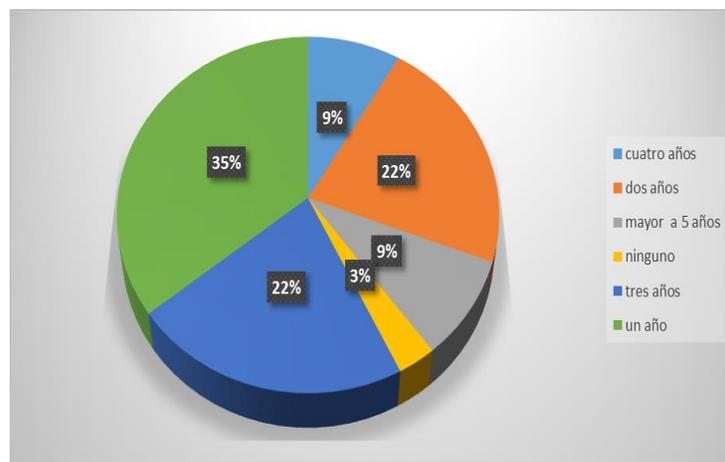
Las mejoras en su casa o adquisición de muebles y enseres las financian con:



Fuente: autor

De las personas (267) encuestadas el 38% afirma que al momento de realizar mejoras en su casa o al adquirir muebles y enseres prefiere financiarlos a través de créditos bancarios, a esta pregunta el 25% de las personas encuestadas prefiere financiarlos con créditos en el almacén que le suministra estos productos, el 16% opta por hacer esta financiación a través de créditos a terceros y el 21% restante no utiliza ninguno de los anteriores tipos de financiación.

Ilustración 9
Cuando solicita créditos que plazo de pago prefiere

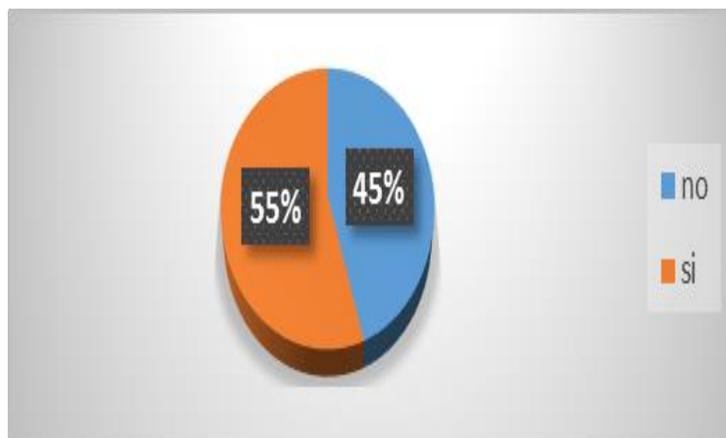


Fuente: autor

Dentro de los plazos establecidos para para el pago de créditos el 35% de los encuestados prefiere que se realice al año, un 22% de encuestados prefiere que sea a tres años como otro 22% prefiere que este plazo sea de 2 años, un 9% prefiere que sea a cuatro, frente a otro 9% que prefiere este plazo se mayor a 5 años.

Ilustración 10

Utilizaría un cupo de crédito ofrecido por la empresas de servicios públicos domiciliarios pagadero a través de la factura del servicio mensual?

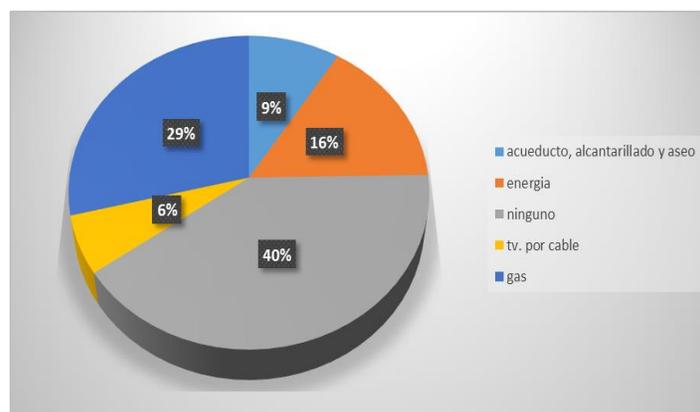


Fuente: autor

Frente a esta pregunta los encuestados tuvieron una gran aceptación con un 55% frente a un 45% que no.

Ilustración 11

Si su respuesta anterior fue positiva, a través de cuál de las siguientes facturas de servicio domiciliario le gustaría realizar el pago de las cuotas.



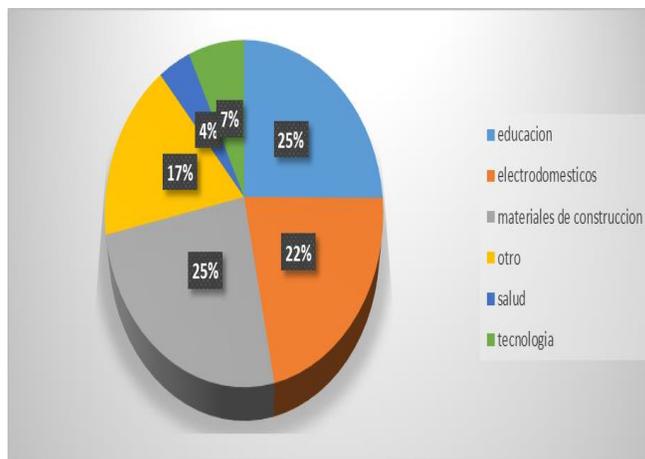
Fuente: autor

De Las personas encuestadas que afirmaron que Utilizaría un cupo de credito ofrecido por la empresas de servicios publicos domiciliarios pagadero a traves de la factura del servicio mensual 29% prefiere que esta cuota sea cobrada a traves de la factura de gas , el 16 % prefiere que sea a

traves del servicio de la energia, el 9% prefiere que sea atraver del servicio dela cuaducto ,
alcantarillado y aseo y por ultimo el 6% prefiere que sea atraves del servicio de tv por cable.

Ilustración 12

¿Cuál sería su destino de cupo rotativo?

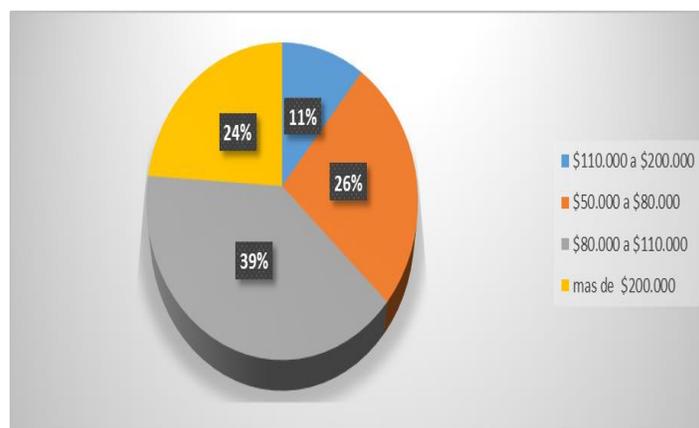


Fuente: autor

De las 267 personas encuestadas un 25% destinaria el cupo rotativo a la educacion, otro 25% lo destinaria a materiales de construccion, un 22% lo destinaria la compra de electrodomesticos, el 7% opina que lo destinaria a productos de tecnologia , el 4% lo destinaria a salud y el 17% restante opina que lo destinaria para otras cosas.

Ilustración 13

La cuota probable que estaría dispuesto a pagar mensualmente estaría, estaría en un rango de:



Fuente: autor

De los 267 encuestados el 39% opina que el rango estaría dispuesto a pagar por la cuota mensual de crédito cupo rotativo sería de \$80.000 a \$110.000, el 26% estaría dispuesto a pagar de \$50.000 a 80.000, el 24% prefiere un rango mayor a \$200.000 y el 11% restante prefiere pagar entre \$110.000 a \$200.000.

7. Estudio de Mercado

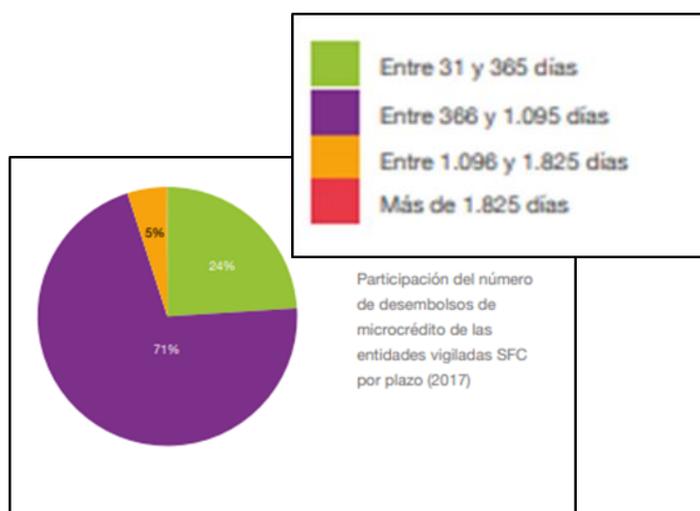
7.1 Análisis y Determinación del Servicio

El acceso a productos de financieros permite que las personas y los hogares tengan los medios para satisfacer sus necesidades, emergencias y cumplir metas. Según el reporte de inclusión financiera (RIF) realizado por la banca de oportunidades, “Los productos de crédito con mayor penetración entre los colombianos fueron la tarjeta de crédito y el crédito de consumo Entre 2016 y 2017. Al finalizar 2017, 9,2 millones de adultos contaban con al menos una tarjeta de crédito vigente y 8,0 millones con algún crédito de consumo. El número de adultos con tarjeta de crédito y crédito de consumo aumentó en 372 mil o 4%, y en 383 mil adultos o 5%, respectivamente”¹

De acuerdo a estos indicadores y según la muestra de 267 personas tomada para el estudio del sistema de financiación no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Neiva, el 29% posee tarjeta de crédito y el 8% posee crédito de consumo, adicionalmente frente a la propuesta de un cupo rotativo se obtuvo una aceptación 55%, en términos de plazo para el desembolso de créditos el 35% de la población de la muestra prefiere que sea a 1 año y el 22% prefiere que sea a tres años. En relación al RIF, del total de desembolsos de microcréditos otorgados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), el 71% correspondió a aquellos cuyos plazos van desde 366 hasta 1.095 días y 24% entre 31 y 365 días.

¹ http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf

Ilustración 14
desembolso de Microcrédito por plazo

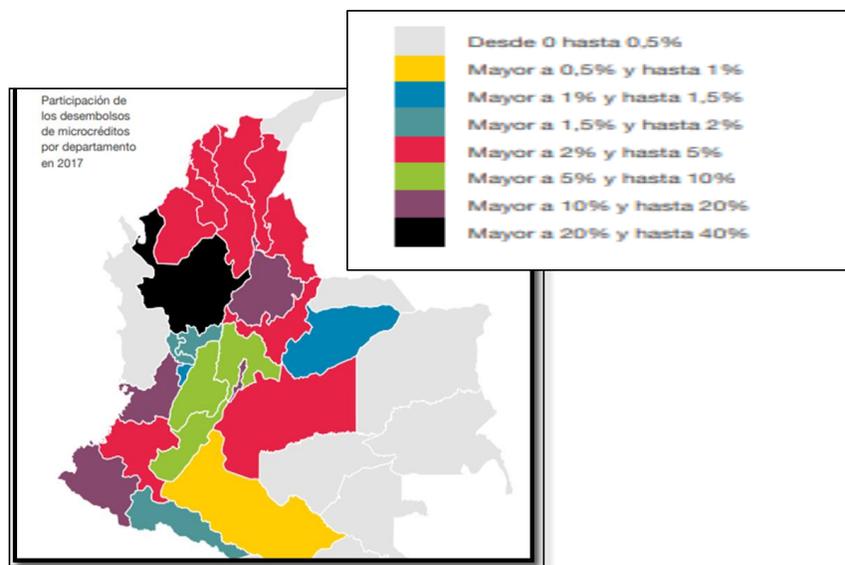


Fuente: superintendencia financiera de Colombia

La tenencia de estos productos financieros permite la Evolución de los desembolsos para los establecimientos vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia. El Departamento del Huila, ha tenido respecto de la participación de desembolsos de microcréditos, ha tenido una participación significativa mayor al 4% hasta 6% en relación con el resto de departamento del país (ver ilustración 15).

Ilustración 15

Participación De Desembolso De Microcréditos Por Departamento



fuentes: superintendencia financiera de Colombia, superintendencia de la economía solidaria

7.2 Características del Servicio y/o Producto

- Es un producto que se oferta fuera del sistema financiero.
- Es un servicio que permite a las entidades que ofrecen servicios domiciliarios obtener un plus en su portafolio de servicio a través de la implementación de una tarjeta con marca propia.
- El análisis de otorgamiento del crédito dependerá del histórico de pago del servicio público en los últimos 18 meses.
- Es un servicio que ofrece microcréditos y estos solo son redimidos con las entidades sobre las cuales se han hecho convenios previos. Es decir, no se entrega dinero.
- Este servicio permite a sus usuarios ingresar al sistema de bancarización.

- Adquisición de cupo rotativo otorgado.

7.3 Ventaja Competitiva Y Propuesta Valor

La propuesta de valor permite a los usuarios con buen comportamiento de pago en los servicios domiciliarios, adquirir fácilmente con ésta empresa la financiación de bienes y servicios con establecimientos en diferentes sectores de la economía. El modelo de Tarjeta Cupo de Crédito desde las empresas de servicios públicos domiciliarios se puede observar en la siguiente ilustración No.16.

Ilustración 16

Modelo Tarjeta Cupo Crédito, Empresa De Servicios Domiciliarios



Fuente: autor

Adicionalmente, el recaudo del pago para este tipo de tarjeta se efectuará de manera implícita en la factura del servicio domiciliario. La oferta comercial para Tarjeta Cupo de Crédito, desde las empresas de servicios públicos domiciliarios se puede observar en la siguiente Tabla No.15

Tabla 15

Propuesta Comercial Tarjeta de Crédito Para Empresas De Servicios Domiciliarios

DETALLE DEL FUNCIONAMIENTO DE TARJETA DE CUPO CREDITO PARA EMPRESAS DE	
SERVICIOS DOMICILIARIOS	
TASA	2.2 M.V
CUPOS	\$ 1,000,000
	\$ 1,500,000
	\$ 2,000,000
	\$ 2,500,000
	\$ 3,000,000 Hasta \$ 6.000.000
PLASTICOS	\$
TARJETA X	6,500
CLIENTE	
CONSULTA	\$
CENTRAL DE	6,000
RIESGO	
PAGO MINIMO	\$ 70.000
	\$ 80,000
FECHAS DE CORTE	EL QUE DETERMINEN LA EMPRESAS DOMICILIARIAS
GARANTIAS	FONDO REGIONAL DE GARANTIAS DEL TOLIMA (F.R.G.T)

PLAZO	12 A 36 MESES
DESTINOS	MATERIAL DE CONSTRUCCION EDUCACION ELECTRODOMESTICOS SALUD TECNOLOGIA

Fuente: Autor

7.4 Beneficios Del Servicio

Dentro de los beneficios que ofrece el sistema financiero no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran:

- Adquisición de historia crediticia
- acceso fácil a los productos y servicios ofrecidos por los convenios previamente establecidos
- la disponibilidad de crédito a través de un cupo rotativo
- cuotas mensuales son bajas en relación al mercado financiero.

7.5 Estimación del mercado no atendido

Se entiende por Bancarización como un proceso económico de “inclusión social” al sistema financiero, es decir, es plantear políticas e incentivos para motivar/obligar a la gente a tener

algún servicio financiero, los objetivos que se persiguen con la bancarización son de diversa índole. (Ver ilustración 17. Objetivos de la Bancarización)

En Colombia, desde hace algunos años el sector financiero ha tratado de bancarizar a la gente de común, utilizando varias estrategias, entre ellas la denominada “educación financiera” liderada por Asobancaria. La educación financiera pretende darle a conocer al usuario cómo utilizar los servicios financieros de acuerdo a sus ingresos, gastos, presupuestos y metas personales.

Ilustración 17
objetivos de la bancarización



Fuente: estudio económico la republica

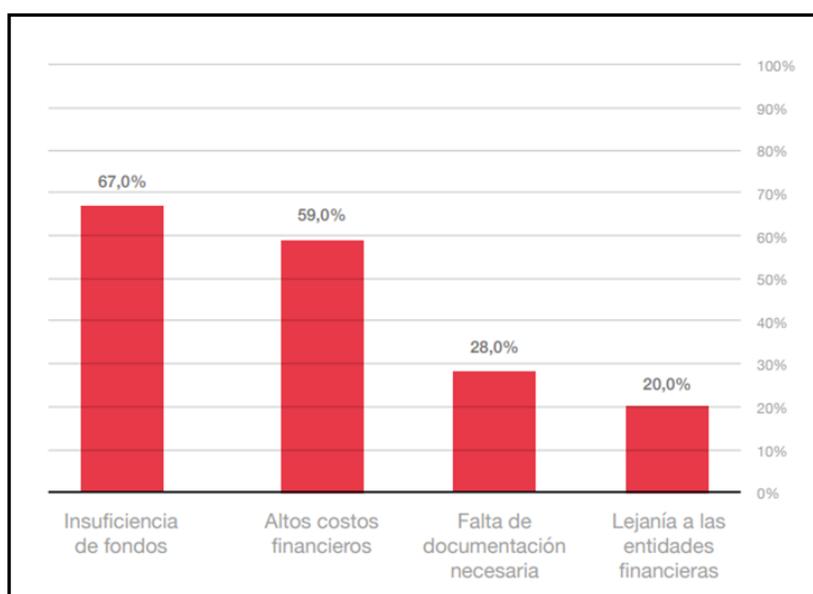
De lo anterior, según el reporte de inclusión financiera presentado por el programa la banca de oportunidades y la superintendencia financiera,¹ Para lograr una cobertura total de

¹ http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf

bancarización en la población colombiana faltaría por vincular a no menos de 6,7 millones de adultos colombianos que no tienen ningún producto financiero, en cifras esto corresponde al 19,8% de los adultos del país. Otro de los aspectos que resalta dicho informe se refiere a los productos de crédito, en el que los créditos de consumo llevaron la delantera, incluidas las tarjetas de crédito. Se estima que en la actualidad unos 16,4 millones de colombianos tienen un préstamo de estos, mientras que unos 3 millones de personas figuran con un microcrédito.

Estas cifras dejan al país con un nivel de bancarización del 77,3%, cerca de dos puntos porcentuales por encima del registro del 2016 y 7 puntos por debajo de la meta del 84% que espera completar el Gobierno en el 2018, De acuerdo con una encuesta realizada por Global Findex 2017, existen unas razones principales expresadas por los encuestados para no tener una cuenta (ver ilustración 18).

Ilustración 18
principales barreras para acceder al sistema financiero



Fuente: global findex 2017

En consecuencia, persiste el reto de lograr disminuir las barreras de acceso al sistema financiero y que los colombianos puedan aprovechar los beneficios de los productos y servicios del sistema. Esta brecha se ha mantenido constante en los últimos años. Asimismo, y a pesar del incremento registrado en los últimos años en el número de jóvenes entre 18 y 25 años con algún producto financiero, existe el desafío de incluir a cerca de la mitad de esta población que no tienen acceso al sistema financiero formal. Mientras el indicador de inclusión financiera del país se ubicó en 80,1% en 2017, el de los adultos jóvenes entre 18 y 25 años se ubicó en 53,9%.

7.6 Análisis y características de los clientes

Los clientes potenciales del sistema de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia son las empresas de servicios públicos domiciliarios, que se encuentren ubicadas en el Municipio de Neiva, tal como se detalla en la siguiente Tabla No. 16

Tabla 16

Clientes potenciales Para Del Sistema De Financiamiento No Bancario Con Tarjeta De Marca Propia Para Las Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios En Neiva.

CLIENTES
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.P.S
LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P
ALCANOS DE COLOMBIA
ALPAVISION
MOVISTAR
CLARO

Fuente: Autor

7.7 Análisis y estimación de la oferta

A través del estudio realizado se lograron identificar posibles competidores en la ciudad de Neiva para el sistema propuesto de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva, tal como se detalla en la siguiente Tabla No.17 Competidores directos.

Tabla 17
Competidores Directos

COMPETIDORES	
Almacenes de cadena	Producto
ÉXITO	Tarjeta éxito
OLIMPICA	Tarjeta SAO
COMFAMILIAR	Tarjeta cupo crédito
AGIOTISTAS	Prestamos gota a gota

Fuente: Autor

7.8 Análisis y estimación de la demanda

De acuerdo al estudio realizado a partir de una muestra de 267 personas, se establece que, frente a la propuesta de un cupo rotativo a través de un sistema de financiamiento no bancario con tarjeta de marca propia para las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Neiva, se obtuvo una aceptación 55% demostrando viabilidad Para la propuesta.

Con respecto a la estimación de la demanda, son las empresas de servicios domiciliarios quienes a través de sus políticas establecerán la forma de asignación de sus posibles clientes a través de una base datos previamente estudiados, Los cuales dan cuenta que en energía se cuenta con 111.045 usuarios, gas 110.168 usuarios, acueducto con 104.950 usuarios y alcantarillado 102.150 usuarios.

7.9 Estrategia de precio

Para la determinación del precio se tomaran como referencia las tasas de intereses de colocación por el periodo 2008 al 2017 y de enero a septiembre de 2018 proyectadas en el boletín de comportamiento de los principales indicadores económicos de Colombia, publicada por el banco de la república.¹

Tabla 18
Tasas De Interés De Los Últimos 10 Años

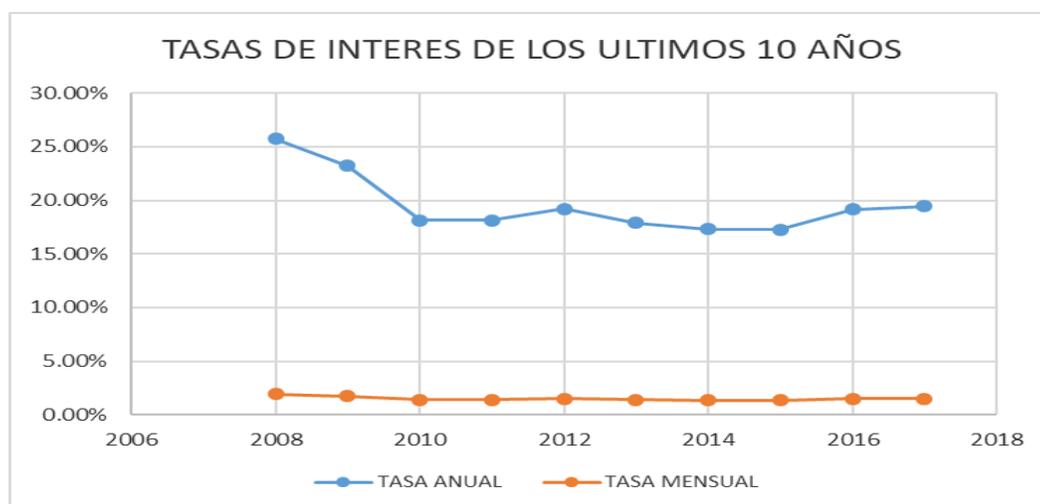
PERIODO	TASA	TASA
	ANUAL	MENSUAL
2008	25.74%	1.93%
2009	23.22%	1.76%
2010	18.15%	1.40%
2011	18.12%	1.40%
2012	19.23%	1.48%
2013	17.90%	1.38%

2014	17.30%	1.34%
2015	17.27%	1.34%
2016	19.14%	1.47%
2017	19.43%	1.49%

Fuente: Banco de la Republica

El comportamiento de las tasas en los últimos años, indican que desde el año 2010 hasta la fecha, se observa un comportamiento estable que oscila entre el 18,1% y el 19,3%, lo que indica estabilidad en la economía colombiana ¹

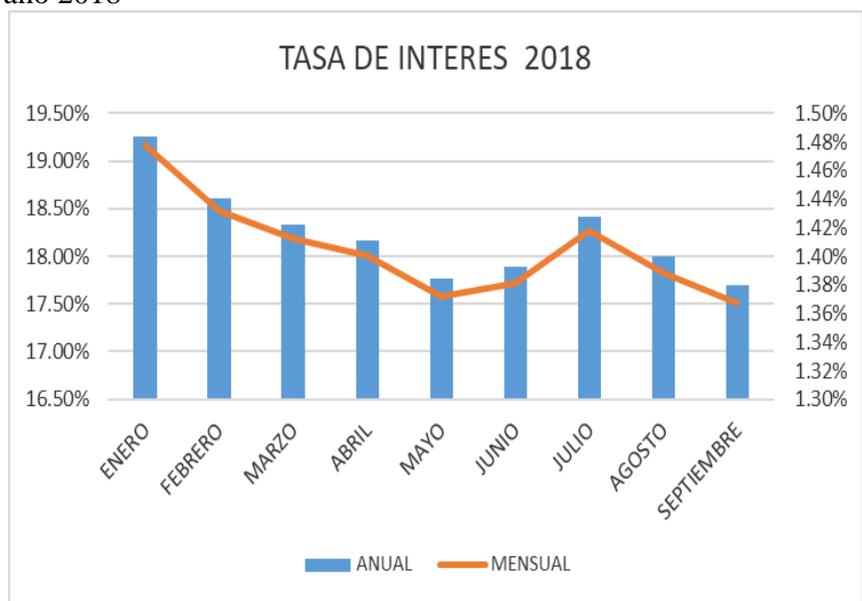
Ilustración 19
tasas de interés de los últimos 10 años



Fuente: Autor

¹ http://www.banrep.gov.co/es/buscar.html?keys=IEFIC&feed_me=

Ilustración 20
tasas de interés año 2018



Fuente: Autor

7.10 Estrategia de comunicación y publicidad

La estrategia de comunicación será directa con el cliente en este caso las diferentes empresas de servicios domiciliarios ubicados en la ciudad de Neiva.

Los medios de comunicación a emplear serán: Publicidad por medios impresos como volantes que se distribuirán junto con la factura de la empresa de servicios públicos domiciliario, redes sociales, páginas web, app, que ya poseen las empresas de servicio públicos domiciliarios en la ciudad.

¹ http://www.banrep.gov.co/es/buscar.html?keys=IEFIC&feed_me=



**Tarjeta
Cupo Credito
Financia todo lo que
necesitas.**



- ✓ Electrodomésticos
- ✓ Materiales de construcción
- ✓ Educación
- ✓ Salud
- ✓ Tecnología
- ✓ Todo , Todo, Todo

**Avances hasta el 50 %
del cupo disponible,
aplica condiciones y
restricciones.**

**cuotas diferidas desde
12 a 36 meses**

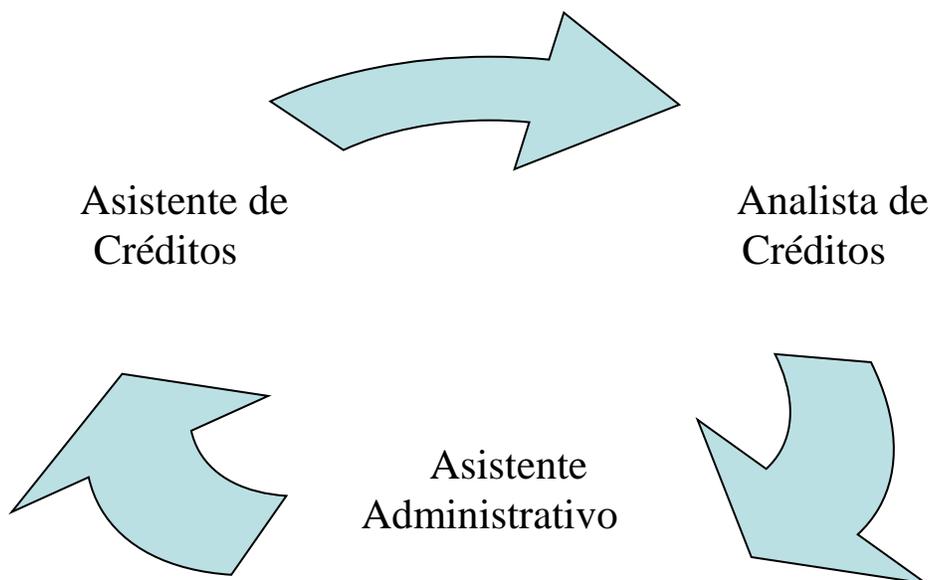
**No pierdas la oportunidad de tener una manera diferente de
financiar , con recargo a tu factura**

8. Estructura Organizacional

El proyecto que se llevará a cabo contará con un equipo de trabajo conformado por tres integrantes, dispuesto así: un Analista de Créditos quien es la persona encargada de realizar el análisis de viabilidad y tomar las decisiones pertinentes para llevar a cabo la colocación de la cartera del sistema de FNB (Financiación no bancaria), un asistente de Créditos encargado de atender las solicitudes por parte de los usuarios quien dará a conocer las condiciones para poder acceder a línea crediticia, y un Asistente Administrativo encargados de los requerimientos por parte de las empresas domiciliarias.

La estructura organizacional de puede observar en la siguiente ilustración No. 21.

Ilustración 21
estructura organizacional



Fuente: Autor

9. Evaluación Económica

El presente estudio financiero con un horizonte de tiempo de 5 años requiere una inversión total de M\$300, de los cuales un 97% (M\$ 290) serán destinados a capital de trabajo y un 3% (M\$10) para compra de Muebles y Equipos de oficina. El origen de capital, corresponde a una parte de la liquidez patrimonial de la Empresa de Servicios públicos domiciliarios propietaria del proyecto, que para ejecutarlo pondrá además su capacidad administrativa instalada que incluye la base de datos de sus clientes, el sistema de facturación, entrega y experiencia en el manejo de información de grandes volúmenes de datos de sus clientes.

Con una tasa de interés 2,2% EM, se proyectan ingresos para el primer año por M\$86,7 millones, costos y gastos por M\$65,8 y utilidad neta de M\$20,9 millones; con tendencias crecientes en todo el horizonte de tiempo del 8%, 9%, 10% y 11% para los últimos 4 años. Se estima para el proyecto un VPN de M\$36,9 positivo y una TIR del 18.14% > TIO (Tasa de interés de oportunidad del inversionista) del 15%. Dado los criterios anteriores, el proyecto se considera factible financieramente.

Así mismo se observa un rendimiento del activo y a la vez del patrimonio (no hay deuda con acreedores) creciente en toda la vida útil del proyecto hasta llegar al 9,81% en el año 5.

9.1 Proyecciones del Proyecto

Una vez estimado el monto de inversión en capital de trabajo por la suma de \$M290, la identificación de un mercado potencial no atendido, se establece una oferta comercial dirigida a usuarios de estratos 1,2 y 3 para que obtengan financiación de bienes y servicios en Neiva, hasta por un valor de \$6 millones con plazos mensuales de 6, 12, 18 24 y hasta de 36 meses, con una tasa del 2,2% EM y cuota a pagar en el recibo de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

9.1.1. Proyección de Ingresos

Se estima que al finalizar el primer mes pueda ser colocados 100 créditos por la suma de M\$293 con un promedio individual de M\$2,9 a diferentes plazos (6, 12, 18, 24 y 36 meses), que incluye la colocación en el último día del mes, de una parte del capital ya recuperado por \$M17, 3 e intereses por M\$6,4. Además se estiman ingresos por concepto de plásticos por tarjeta a un precio individual de \$6.500 y consulta a centrales de riesgo a un precio individual de \$6.000, que en total le generan ingresos por un valor de \$M1,25. Se estima que en adelante a partir del mes 2 al mes 12 se coloquen 10 créditos en promedio mensuales por M\$32,6 e intereses promedio mensual por M\$7 y un menor recaudo por plásticos emitido para transacciones y consulta de base de datos en razón al menor número de créditos. La proyección mensual de ingresos se describe en la siguiente

Tabla 19*Proyección de Ingresos del Primer Año*

INGRESOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Intereses Ganados	6.446	6.769	6.768	6.813	6.941	7.008	7.013	7.074	7.161	7.134	7.479	7.569
Plásticos Tarjeta	650	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
Consulta Central de Riesgo	600	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Subtotal Ingresos	7.696	6.894	6.893	6.938	7.066	7.133	7.138	7.199	7.286	7.259	7.604	7.694

Fuente: Autor

9.1.2. Proyección de Egresos

Se estiman gastos mensuales por M\$6,3 que incluyen gastos fijos por concepto de personal de M\$4,8, que incluye prestaciones sociales, del que hacen parte un analista de crédito, un asistente de crédito y un Asistente administrativo. Por otro lado otros gastos concepto de servicios públicos y arrendamientos por \$490.000 mensuales. Así mismo se pagan costos variables en un promedio de \$5.000 por concepto del plástico emitido para transacciones y consulta de base de datos cada una. La proyección mensual de Egresos se describe en la siguiente

Tabla 20

Proyección de Egresos del Primer año

EGRESOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Personal	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)	(4.820)
Servicios Publicos	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)	(90)
Arriendo	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)	(400)
Plasticos Tarjeta	(500)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)
Consulta Central de Riesgo	(500)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)	(50)
Subtotal Gastos	(6.310)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)	(5.410)

Fuente: Autor

9.2 Plan de Inversiones

Se estima una inversión total de M\$300, de los cuales un 97% (M\$ 290) serán destinados a capital de trabajo (préstamos a los clientes) y un 3% (M\$10) para compra de Muebles y Equipos de oficina, los cuales se detallan en la siguiente

Tabla 21

Mueble y equipos de Oficina

Cantidad	Concepto	Valor Unitario	Valor Total
3	Equipos de Computo	\$ 1.800.000	\$ 5.400.000
3	Mueble Modular para Escritorio	\$ 800.000	\$ 2.400.000
1	Impresora Multifuncional	\$ 1.800.000	\$ 1.800.000
3	Pad Mouse	\$ 22.000	\$ 66.000
	Otros Elementos de Oficina		\$ 334.000
	Total		\$ 10.000.000

9.3 Flujo de Caja

El criterio para la proyección anual del flujo de efectivo, parte de la proyección mensual que inicia con un capital de trabajo de M\$290 y reinvierte el recaudo de capital e intereses, aplicando crecimientos anuales de colocación de cartera a partir del segundo año del 8% y del 9%, 10% y

11% hasta el año 15. Por otro lado se estima un crecimiento del 5% en los egresos del proyecto durante todos los 5 años de análisis. La proyección del flujo de caja, se describe en la siguiente

Tabla 22

Proyección Flujo de Caja para un Horizonte de Tiempo de 5 Años

FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Saldo Inicial Efectivo	300.000	290.000	12.102	30.387	53.082	81.675
Ingresos						
(-) Prestamos		(652.000)	(387.720,0)	(422.615)	(464.876)	(516.013)
(+) Inteses Ganados		84.174	90.908	99.089	108.998	120.988
(+) Amortiz.Capital		353.128	381.378	415.702	457.272	507.572
(+) Plasticos Tarjeta		1.365	1.474	1.607	1.768	1.962
(+) Consulta Central de Riesgo		1.260	1.361	1.483	1.632	1.811
Compra de Equipos						
Muebles y equipo de	(10.000)	-	-	-	-	-
Costos Fijos y Variables						
(-) Personal		(57.845)	(60.737)	(63.774)	(66.963)	(70.311)
(-) Servicios Publicos		(1.080)	(1.134)	(1.191)	(1.250)	(1.313)
(-) Arriendo		(4.800)	(5.040)	(5.292)	(5.557)	(5.834)
(-) Plasticos Tarjeta		(1.050)	(1.103)	(1.158)	(1.216)	(1.276)
(-) Consulta Central de Riesgo		(1.050)	(1.103)	(1.158)	(1.216)	(1.276)
Saldo Final Efectivo	290.000	12.102	30.387	53.082	81.675	117.985
Venta de Cartera (Recuperación)						328.171
FLUJO NETO	(300.000)	12.102	30.387	53.082	81.675	446.155

Fuente: Autor

9.4 Estado de Resultados

Se proyectan resultados positivos antes de impuestos durante todos los 5 años del proyecto por un valor acumulado de M\$111,5 en la medida que no se repartan utilidades. Se espera alcanzar un margen operacional del 37% como una medida de comparar la utilidad operacional y los ingresos netos, como resultado incrementos a partir del segundo año del 8%, 9%, 10% y 11% para los últimos cuatro años. La proyección del Estado de Resultados, se describe en la siguiente

Tabla 23

Proyección del Estado de Resultados para un Horizonte de Tiempo de 5 Años

ESTADO DE RESULTADOS	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS					
Intereses Ganados	84.174	90.908	99.089	108.998	120.988
Plásticos Tarjeta	1.365	1.474	1.607	1.768	1.962
Consulta Central de Riesgo	1.260	1.361	1.483	1.632	1.811
Subtotal Ingresos	86.799	93.743	102.179	112.397	124.761
GASTOS DE ADMINISTRACION					
Personal	(57.845)	(60.737)	(63.774)	(66.963)	(70.311)
Servicios Públicos	(1.080)	(1.134)	(1.191)	(1.250)	(1.313)
Arriendo	(4.800)	(5.040)	(5.292)	(5.557)	(5.834)
Plásticos Tarjeta	(1.050)	(1.103)	(1.158)	(1.216)	(1.276)
Consulta Central de Riesgo	(1.050)	(1.103)	(1.158)	(1.216)	(1.276)
Subtotal Gastos	(65.825)	(69.116)	(72.572)	(76.200)	(80.010)
UTILIDAD OPERACIONAL	20.974	24.627	29.608	36.197	44.751

Fuente: Autor

9.5. Estado de Situación Financiera

La proyección del estado de Situación financiera, da cuenta que según los resultados del proyecto el patrimonio, tendrá un incremento del 52% frente a inversión inicial, al pasar de M\$300 a M\$456, sobre la base una utilidad antes de impuestos y la no distribución de utilidades.

La proyección del Estado de Situación Financiera, se describe en la siguiente

Tabla 24

Proyección del Estado de Situación Financiera para un Horizonte de 5 Años

ESTADO DE SITUACION FCIERA					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS					
Efectivo	12.102	30.387	53.082	81.675	117.985
Cartera	298.872	305.214	312.126	319.730	328.171
Muebles y Equipos	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Total Activos	320.974	345.600	375.208	411.405	456.155
PASIVOS					
Cuentas Por Pagar	-	-	-	-	-
PATRIMONIO					
Capital	300.000	300.000	300.000	300.000	300.000
Utilidades	20.974	24.627	29.608	36.197	44.751
Utilidad Acumulada	-	20.974	45.600	75.208	111.405
Total Patrimonio	320.974	345.600	375.208	411.405	456.155
	-	-	-	-	-

9.6 Valor Presente Neto – VPN

El flujo neto de ingresos con una inversión inicial de M\$300, genera una liquidez positiva durante todo el horizonte de tiempo tal como se describe a continuación:

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJO NETO \$	(300.000)	12.102	30.387	53.082	81.675	446.155

VPN	\$ 36.917,74
TIO	15,0%
TIR	18,1401%

Con una tasa de interés de oportunidad (TIO) como la expectativa mínima del inversionista, se estima para el proyecto un VPN de M\$36,9 positivo, es decir según los resultados el inversionista ganará un 15% en su inversión y adicionalmente al suma de M\$36,9 (positiva), por lo tanto bajo este criterio, se considera que el proyecto es factible financieramente.

9.7 Tasa Interna de Retorno - TIR

Por otro lado, el flujo del proyecto trasladado a valor presente arroja una TIR del 18.14% > TIO (Tasa de interés de oportunidad del inversionista) del 15%. Así mismo bajo este criterio, el proyecto también se considera factible financieramente.

10. Conclusiones y Recomendaciones

En Colombia con una tasa de bancarización de apenas el 77.3% al cierre de 2017, el sistema financiero deja al descubierto un mercado no atendido de cerca de 7 millones de personas, situación que da origen a proyectos de financiación alternativos como “Brilla” de Promigas en Barranquilla, proyecto “Somos” de Empresas Públicas de Medellín (EPM) y “Crédito Fácil” de Codensa en la Ciudad de Bogotá. Estos proyectos no exigen codeudor, referencias comerciales, o barreras de entrada como acumulación de puntos o cuotas de manejo.

La población objetivo identificada con edades entre 19 y 65 años, estimada en 239.651 incluye actividades que van desde asalariados hasta propietarios de tiendas de barrio, de ventas por catálogo, talleres o maestros de obra entre otros. Los resultados del estudio indican que un 51% pertenecen estrato 2 y un 23% a estrato 3; en cuanto a la actividad un 60% son empleados y un 22% microempresarios. Así mismo un 37% cuenta con ingresos familiares entre \$800 mil y \$1 millón y manifiestan interés en alternativas de financiamiento con plazo de 1 año (35%) y de 2 a 3 años (22%) a ser pagados en la facturación del recibo del gas o de energía con un 29% y 16% respectivamente.

La oferta comercial se ha estructurado para que usuarios de estratos 1,2 y 3 obtengan financiación de bienes y servicios en Neiva, hasta por un valor de \$6 millones con plazos mensuales hasta de 36 meses, una tasa del 2,2% EM y cuota a pagar en el recibo de gas

El estudio financiero con un horizonte de tiempo de 5 años requiere una inversión total de M\$300, de los cuales un 97% (M\$ 290) serán destinados a capital de trabajo y un 3% (M\$10) para compra de Muebles y Equipos de oficina.

Con una tasa de interés 2,2% EM, se proyectan ingresos para el primer año por M\$86,7 millones, costos y gastos por M\$65,8 y utilidad neta de M\$20,9 millones; con tendencias crecientes en todo el horizonte de tiempo del 8%, 9%, 10% y 11% para los últimos 4 años. Se estima para el proyecto un VPN de M\$36,9 positivo y una TIR del 18.14% > TIO (Tasa de interés de oportunidad del inversionista) del 15%. Dado los criterios anteriores, el proyecto se considera factible financieramente

11. Bibliografía

actualicese, p. (19 de septiembre de 2018). *portal web; Definición de bancarización y aplicación en Colombia*. Obtenido de <https://actualicese.com/2014/07/25/definicion-de-bancarizacion-y-aplicacion-en-colombia/>

colombia, p. c. (3 de septiembre de 2018). *constitucion politica de colombia* . Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-335>

colombia, p. c. (s.f.). *articulo 150* . Obtenido de constitucion politica de colombia :

<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-6/capitulo-3/articulo-150>

colombia, p. s. (9 de octubre de 2018). *entidades vigiladas y controladas boletin juridico* .

Obtenido de

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/Publicaciones/publicaciones/loadContenidoPublicacion/id/15828/reAncha/1/c/00>

DANE, d. a. (12 de octubre de 2018). *portal web DANE*. Obtenido de

<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

Everyone, F. L. (18 de octubre de 2018). *finanzas personales* . Obtenido de

https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/12.php

gestiopolis. (septiembre de 2018). *gestiopolis historia del sistema financiero* . Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/historia-del-sistema-financiero-colombiano/>

oportunidades, b. d. (15 de agosto de 2018). *banca de las oportunidades ;reporte de inclusion*

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

oportunidades, b. d. (17 de septiembre de 2018). *banca de oportunidades ;reporte de inclusion financiera* . Obtenido de [http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-](http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf)

[07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf](http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_2.pdf)

publicos, s. d. (15 de octubre de 2018). *superintendencia de sercicios publicos; factura de servicios publicos domiciliarios* . Obtenido de

https://www.notinet.com.co/administrativo/servicios_publicos/La%20factura%20de%20servicios%20publicos%20domiciliarios

rankia. (19 de septiembre de 2018). *funciones de la superintendencia de valores* . Obtenido de

<https://www.rankia.cl/blog/analisis-ipsa/3513055-cuales-son-funciones-superintendencia-valores-seguros-svs>

republica, b. d. (27 de octubre de 2018). *banco de la republica; que es la tasa de interes*.

Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-tasa-inter-s>

republica, B. d. (16 de octubre de 2018). *banrep.gov.vo*. Obtenido de

http://www.banrep.gov.co/es/buscar.html?keys=IEFIC&feed_me=

República., S. C. (septiembre de 12 de 2018). *asobancaria* . Obtenido de

<http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-sistema-financiero/>

serfinanza. (20 de noviembre de 2018). *serfinanza; compañía y financiamiento* . Obtenido de

<http://www.serfinansa.com.co/personas/productos/creditoconsumo/creditorotativo>

vidas, b. y. (13 de agosto de 2018). *biografias y vidas 2004*. Obtenido de

<https://www.biografiasyvidas.com/biografia/y/yunus.htm>

wikipedia. (13 de noviembre de 2018). *portal enciclopedia libre; wikipedia* . Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>

wikipedia, e. l. (6 de septiembre de 2018). *area metropolitana de neiva* . Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81rea_metropolitana_de_Neiva

wikipedia, e. l. (22 de noviembre de 2018). *wikipedia;Superintendencia Financiera de*

Colombia. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_Financiera_de_Colombia

12. Anexos

Anexo 1 infograma: evolución del sistema financiero colombiano

Anexo 2 transunion

Anexo 3 formato encuesta para conocer las formas de financiación de los usuarios de las empresas domiciliarias de servicios públicos en la ciudad de Neiva, con el fin de desarrollar un producto acorde a sus necesidades.