

Modelo estratégico para el mejoramiento de la gestión financiera y de mercadeo en las
pymes del sector lechero

Presentado por:

Liz Stephania Castañeda Lizarazo

Sergio Andrés Moncada Lemus

Oscar Fabián Ríos Ríos

Universidad Ean

Facultad de Ciencias Administrativas

Especialización en Administración Financiera

Especialización en Gerencia de Mercadeo

Bogotá D.C

2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN.....	4
2.	INTRODUCCION	6
3.	PROBLEMA DE INVESTIGACION	8
3.1	Antecedentes del problema	8
4.	OBJETIVOS	19
4.1	Objetivo general	19
4.2	Objetivos específicos.....	19
5.	JUSTIFICACION	20
6.	MARCO TEORICO.....	21
6.1	Innovación.....	21
6.1	Proceso de innovación.....	22
6.2	Bancarización en América latina.....	23
6.3	Cambios propuestos para mejorar la producción y decisiones de financiamiento 25	
6.4	La banca	25
6.5	Planeación financiera	28
7	METODOLOGIA DE PRIMER NIVEL.	30
7.1	Enfoque, diseño de la investigación y alcance o tipo de estudio.	30
7.1.1	Según su profundidad.....	30
7.1.2	Según el tipo de datos.....	31
8	DEFINICION DE VARIABLES	32
8.1	Definición conceptual.....	32

8.2	Definición operacional	33
9	SELECCIÓN DE METODOS O INSTRUMENTOS PARA RECOLECCION DE INFORMACION	33
9.1	Metodología particular o de segundo nivel	33
9.2	Selección de métodos o instrumentos para recolección de información	34
9.2.1	Medición de variables	34
9.2.2	Selección de variables	35
10	ANALISIS DE RESULTADOS	36
10.1	Encuesta	36
10.2	Entrevista.....	41
11	CONCLUSIONES Y DISCUSION	42
12	LISTA DE REFERENCIAS	44
13	ANEXOS	50
13.1	Anexo 1 - Entrevista.....	50
13.2	Anexo 2 – Encuesta.....	52

1. RESUMEN

En este documento se muestra una investigación enfocada a la participación de la gestión financiera en el sector lechero. La investigación comienza con los antecedentes del sector en estudio, donde se describe la historia del mismo, como empezó a tomar auge en la economía del país, los diferentes tratados comerciales con otros países, la descripción en función de la dinámica del sector en los países de América Latina y una comparativa con respecto a Colombia. En cuanto a la gestión financiera, se enuncian los diferentes productos ofrecidos por las entidades bancarias hacia el sector lechero y similares.

Al final, mediante varios instrumentos de medición, se define la participación de los productos financieros en el sector lechero y se analiza las causas y los factores que impiden que la inclusión al sistema bancario sea total. Se buscará entre todas las posibilidades, si se puede diseñar una estrategia para que la participación financiera en el sector lechero aumente y que estos usuarios obtengan beneficios que contribuyan a la continuidad de su negocio.

Palabras clave

Bancarización, producto financiero, sector lechero, inclusión financiera, pymes.

Abstract

This document will present an investigation focused on the involvement of the financial management in the milk production sector. The research begins with the background of the industry in which the history of the sector is described, how different country's economy started booming, diverse trade agreements with other countries, the description based on the dynamics role of the sector in the countries of Latin America and a comparison with Colombia. Regarding financial management, the different products provided by banks to the milk production sector and equals.

At the end, through multiple measurement instruments, the engagement of the financial products in the milk production sector is set, the drivers and elements that hold back inclusion in the banking system are analyzed. Among this research and possibilities, it will be sought if a strategy can be designed so that the financial participation in the milk production sector can increase and that users acquire profits to aid the continuity of their business.

2. INTRODUCCION

«La finca es como la universidad...», (Salamanca, «SF»).

Nos gustaría empezar con este pequeño fragmento tomado de un docente de la Universidad Cooperativa de Colombia con sede en Arauca, en donde se puede interpretar que todo se aprende y se aplica en la finca. «Es esencial llevar registros de todo lo que ocurre en el predio, los pesos, litros de leche, costos de insumos, gastos de empleados, entre otros aspectos. **Eso permitirá saber cuánto se gana, se invierte y se necesita para que la actividad sea rentable...**», (Director de Cultura Empresarial Ganadera «SF»), ya que a partir de este momento se encontrarán con una investigación sobre dos elementos muy importantes para este grupo de estudiantes que son: el sector lechero y la bancarización.

La investigación ha sido muy enriquecedora ya que los integrantes de este documento comparten diferentes profesiones lo cual permitió que el alcance no se centrara solo un foco para el problema de investigación y que por el contrario tuviera un poco de la experiencia de cada uno, ¿es posible diseñar un modelo estratégico para el mejoramiento de la gestión financiera y de mercadeo para en las pymes del sector lechero?, para poder responder a esta pregunta, viajamos en el tiempo y con la ayuda de muchas investigaciones e historia que personas antes que nosotros dejaron planteada, extraíamos desde el nivel macro información como lo fue el impacto que tiene la bancarización a nivel Latinoamericano en el sector lechero, en donde conocimos el peso que tienen algunos de los países con mayores números en consumo y comercio del producto como lo son la Argentina, Uruguay, México, Brasil y de a pocos llegamos a Colombia, segmentando aún más el estudio, hasta llegar a municipio de Santa Rosa de Viterbo en Boyacá que es nuestro objetivo.

Lo que se busca con la investigación que se realiza es que las Pymes puedan conocer y acceder a los productos del mercado financiero con el fin de generar sostenibilidad en las empresas productoras de leche, aportando un modelo estratégico no solamente para su operación financiera sino también para su posicionamiento en mercadeo y mejoramiento de las condiciones de vida.

De acuerdo con los resultados principales que encontramos aplicando encuestas y entrevistas en diferentes modalidades es que la mayoría de las personas se encuentran satisfechas con los servicios prestados por sus bancos, y por ende tienen productos financieros que no tienen mayor complejidad en cuanto a su acceso y su uso, que más del 80% se encuentran de alguna manera bancarizados, más del 50% de esos inconvenientes tienen que ver con el desconocimiento de cobros realizados o descuentos por comisiones por parte de la entidad bancaria, lo que muestra un fallo en la comunicación y las entidades empiezan a realizar movimientos de descuentos sin informar a sus clientes. El desconocimiento de este tipo de cláusulas provoca que los usuarios tengan un pensamiento de que es mejor manejar el efectivo y no bancarizarse.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Es posible diseñar un modelo estratégico para el mejoramiento de la gestión financiera y de mercadeo para en las pymes del sector lechero?

3.1 Antecedentes del problema

La situación actual del sector sorprende debido a las condiciones y capacidades que tiene el país, ya que Colombia tiene un enorme potencial que daría para competir con las grandes potencias lecheras mundiales como Nueva Zelanda y Estados Unidos. Primero que todo, Colombia es el cuarto productor de leche de América Latina detrás de México, Brasil y Argentina. Además, la calidad de la leche colombiana es sumamente alta comparada con los grandes productores mundiales. Finalmente, el consumo de leche en Colombia es también una cifra relevante, tendiendo el tercer mercado en ventas de lácteos de América Latina.

El sector lechero en Colombia es un sector sumamente importante para la economía nacional. Actualmente representa el 2,3% de PIB nacional y el 24,3% del PIB agropecuario, además de generar más de 700.000 empleos directos. La producción lechera hace presencia en 22 departamentos del país, siendo Antioquia, Boyacá y Cundinamarca los departamentos más destacados. En Colombia se registran más de 395.215 unidades productoras de leche, es decir casi 400.000 fincas o haciendas las cuales solo el 20% tienen más de 15 animales (ANALAC, 2016). Por otro lado, el consumo de productos lácteos en Colombia es también una cifra importante. Los colombianos consumieron más de 1.050 millones de litros de leche, y 85.000 toneladas de quesos y leche en polvo en el 2016. (Minagricultura, 2016).

Sin embargo, el sector lechero en Colombia se encuentra estancado hace unos años, y los productores de leche junto a algunos expertos aseguran que el sector se encuentra en medio de una crisis. Los precios pagados a los productores de leche no aumentan hace más de 10 años, mientras que los costos de insumos para la producción aumentan cada año.

Además, la inversión en desarrollo y tecnología del gobierno ha sido muy baja, dejando al país rezagado en comparación con competidores externos. Finalmente, los tratados de libre comercio firmados en los últimos años han sumergido al sector lechero en una “crisis” que ha empezado a preocupar seriamente a sus productores.

El primer factor que abre la posibilidad al país para convertirse en una potencia mundial en el sector lechero es el volumen de producción. La producción de leche en Colombia ha aumentado constantemente a lo largo de los años; mientras en 1980 se producían 2.000 millones de litros al año, hoy en día se producen casi 7.000 millones de litros, con una tasa de crecimiento promedio del 3,5%. Sin embargo, el problema en el país no se centra en la producción sino en el procesamiento de leche. Se calcula que solo el 50% de la leche producida es procesada, por lo cual el 50% restante es vendida a precios bajísimos en mercados informales. Así las cosas, si el país logra un avance en centros de procesamiento y tecnología, éstos 7.000 litros de leche producida podrían ser procesados para competir a nivel internacional.



Fuente: FAO

Ilustración 1. Producción de leche en 19 países de América Latina y el Caribe en 2011.

El porcentaje de proteína que Colombia maneja en la región del Caribe, Santander y Caquetá es de 3,56%, superando al promedio de proteína de todas las potencias lecheras. En cuanto al porcentaje de grasa, Colombia supera a países como Estados Unidos y Canadá y sus niveles son muy cercanos Suiza y Alemania. Siendo así, la calidad de la composición de la leche da para competir internacionalmente con potencias mundiales, teniendo en cuenta que estos niveles se deben nivelar nacionalmente ya que tenemos regiones que aún se encuentran muy bajas de calidad.

Otro punto importante para el sector lechero colombiano es el consumo nacional. Los colombianos consumieron más de 1.050 millones de litros de leche, y 85.000 toneladas de quesos y leche en polvo en el 2016. Además, Colombia tiene el tercer consumo en América Latina detrás de Brasil y México, con ventas mayores a los 3.500 millones de USD. Sin embargo, en los últimos años, el crecimiento del consumo de lácteos no ha ido de la mano con el crecimiento de la producción ya que las importaciones de éstos productos han incrementado exponencialmente. Es decir, si logramos que el consumidor nacional consuma productos del país, los productores tendrán un mercado creciente y constante en Colombia, incrementando ventas y mejorando su producción.

Ahora bien, la ayuda del gobierno debe ser importantísima para el fortalecimiento del sector. La inversión en desarrollo y tecnología debe ser una prioridad, la renegociación de los TLC también se deben poner sobre la mesa, y aún más importante, el apoyo a los pequeños productores que representan más del 80% de la producción nacional.

En general, las exportaciones del sector agropecuario en 2017 sumaron \$2.609 millones de dólares, con una participación del 19,5% del total de ventas externas nacionales. De acuerdo con cifras de Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, los lácteos, los huevos y la miel fueron los segmentos de mayor crecimiento en abril con un 147,7% frente al mismo mes del año anterior. En esta misma línea, las exportaciones de leche y derivados lácteos en los cuatro primeros meses de 2018 crecieron en volumen y valor respecto al 2017. Según Felipe Jaramillo, presidente de Procolombia,

“las empresas están exportando a destinos con TLC que hoy pesan cerca de 89,5% sobre el total de las ventas no mineras”.

Con relación a las importaciones, el 2018 empezó con 7.521 toneladas de productos lácteos ingresados al país por un valor de 17.2 millones de dólares, una caída de 35.8% respecto a enero del 2017. A pesar de esto, fueron las segundas importaciones más altas desde el 2008. Además de los productos de países con los que existe libre comercio, entraron unidades de mercados como México y algunos de Suramérica. De forma específica, la leche en polvo ocupó el primer lugar, con 6.170 toneladas importadas, seguidas de los lactosueros con 943 y los quesos con 362.

En cuanto al consumo de leche en Colombia, el gerente de la Asociación Nacional de Productores de Leche, ANALAC, Javier Ardila Mateus, propuso analizar los costos de producción de la cadena láctea con el fin de desincentivar las importaciones e incrementar el consumo interno del producto, ya que se puede ofertar un precio más asequible para el consumidor final. Por su parte, el Ministerio de Agricultura realizó un incremento del 4% en el precio pagado al productor. Frente a este punto, el dirigente gremial afirmó que entre más alto sea el precio de la producción en Colombia, mayor será la oportunidad para los importadores. Si bien el consumo de leche aumentó en 2017, sigue estando por debajo del registro de 2008.

Latinoamérica empezó a destacarse a nivel mundial en el sector lácteo a principios de la década de los ochentas, en esos años la producción láctea mundial no tuvo una buena tasa de crecimiento con un 1.2%. Latinoamérica mostro un alza destacada en su producción, con números cercanos al 3.5% superando a la media de la producción mundial, y mostrando una mayor evolución interna al momento de compararlas con las que son llamadas potencias en la producción láctea: la estadounidense (que presento un aumento del 1.3%) y la europea (registró un aumento del 1.2%). En la década de los noventas el escenario de la producción láctea presentó para Latinoamérica, unas tasas de crecimiento productivo similares a la década anterior. Estas constantes de crecimiento representaron para América Latina pasar a tener una participación del 8% de la producción láctea

mundial, a tener el 12%; reflejando también, un crecimiento homogéneo de la producción en los países latinos.

EL MUNDO Y AMÉRICA LATINA: PRODUCCIÓN DE LECHE ENTERA Y FRESCA DE VACA, 1979-2001

(Miles de toneladas y porcentajes)

	1979-81	1989-91	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	Tasas ^a	Tasas ^b
Mundo	420 785	474 935	463 716	469 553	471 747	477 937	481 997	486 788	490 784	1.2	0.3
África	11 563	15 211	16 867	17 236	17 695	18 318	18 690	18 907	18 434	2.8	1.8
América Latina	34 484	41 821	49 778	53 103	54 239	55 530	57 346	59 572	60 385	1.9	3.4
México	6 949	6 336	7 62	7 822	8 091	8 314	8 877	9 305	9 485	-0.9	3.7
Argentina	5 311	6 375	8 771	9 140	9 372	9 842	10 649	9 933	9 500	1.8	3.7
Brasil	11 378	15 004	16 985	19 089	19 245	19 273	19 661	22 134	22 800	2.8	3.9
Chile	1 111	1 353	1 890	1 924	2 050	2 080	2 050	1 990	2 200	2.0	4.5
Colombia	2 187	4 017	5 078	5 332	5 492	5 712	5 734	5 740	5 740	6.3	3.3
Ecuador	924	1 529	1 928	1 951	1 929	1 983	1 934	2 007	2 192	5.2	3.3
Perú	796	788	858	905	948	998	1 013	1 067	1 075	-0.1	2.9
Uruguay	811	1 096	1 254	1 302	1 340	1 468	1 479	1 422	1 422	3.1	2.4
Venezuela	1 356	1 564	1 371	1 405	1 431	1 440	1 311	1 311	1 311	1.4	-1.6

Ilustración 2. El mundo y américa latina: Producción de leche entera y fresca de vaca, 1979-2001.

A finales de los años noventa, América Latina fue reconocido como importador neto, superando tres veces y medio sus exportaciones. Países como Brasil, México y Venezuela siendo vistos como los grandes importadores mientras que Argentina y Uruguay como los exportadores en el continente.

De hecho, se presenta una figura de mercado interno entre países latinos, ya que la mayoría de las exportaciones procedentes de Uruguay y Argentina tienen como destino Brasil. Esto se debe a que, por las condiciones de los productos, estos no pueden durar almacenados por mucho tiempo en un contenedor ni tampoco recorrer distancias tan largas. Incluso FEPALE promueve que la zona de producción de la materia prima (tratamiento de

vacas lecheras) y la planta procesadora de alimentos lácteos se encuentren a distancias cortas una de otra.

A pesar de esto, en ese transcurso de veinte años, América Latina siempre tuvo un crecimiento sostenido en su producción, que termina siendo directamente proporcional con la participación de la producción láctea mundial

En el año 1991, se creó la Federación general panamericana de lechería FEPALE, que tiene su sede principal en Uruguay y donde se agrupan productores, proveedores, gobierno y demás stakeholders del sector lechero de América. Esta federación cuenta con una participación de veinte países que son representados mediante sus diferentes asociaciones (Colombia es representada por ASOLECHE). Tienen como objetivo “promover el desarrollo de la cadena láctea de toda la región, conjugando intereses comunes, recursos, habilidades y talentos, a la vez que se propone actuar como foro de vinculación de las instituciones del sector”.

El desafío que ahora enfrenta FEPALE se enfoca en el campo nutricional, el consumo en América latina está en aumento y la federación pone en marcha su plan de trabajo en la determinación de proteínas presentes en cada producto, determinando y dando a conocer cada una de estas, y que el consumidor no opte por otros productos; no dejando atrás la implementación de nuevas tecnologías con el fin de aumentar la producción e impulsar el consumo

Colombia, país con un mercado financiero diversificado cuenta con entidades bancarias con presencia a nivel nacional e internacional. “Para realizar la clasificación de los Mejores Bancos de Colombia 2021, se tuvo en cuenta los datos publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia en el informe de los indicadores generales de los establecimientos de crédito publicado en Diciembre de 2021, donde revelo las cuatro entidades financieras con importancia financiera sistemática para 2021. El banco que encabeza el ranking es Bancolombia, seguido por el Banco de Bogotá, Davivienda y BBVA Colombia” (Restrepo, 2020).

Bancos que desde generaciones han aportado a desarrollo económico del país con productos de crédito, ahorro, seguros y líneas especiales para diferentes sectores como el agropecuario. El país también cuenta con bancos de segundo piso como Finagro que brindan respaldos financieros a diferentes sectores para su desarrollo.

Dentro de la banca los cuatro bancos que tiene mayor participación en la agricultura en Colombia, están Bancolombia, Banco agrario de Colombia, BBVA, Davivienda.



Ilustración 3. (<https://www.agronegocios.co/agricultura/los-productos-financieros-que-se-enfocan-en-el-agro-del-pais-2751186>).

Dentro del portafolio de servicios de los cuatro principales bancos con presencia en el sector agropecuario se ofertan productos con medidas y beneficios especiales al sector lechero.

Bancolombia ofrece crédito ganadero, esta es una línea de financiamiento para el sector ganadero y apoyo técnico (CEBAR – CAMPO ESTRATÉGICO - MEGAG) para la actividad. Este producto está dirigido a actividades de cría y levante, ceba, lechería

especializada y busca financiar aspectos como capital de trabajo, maquinaria y equipo, compra de animales, construcción y adecuación de infraestructura.



Ilustración 4. (https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/productos-financieros/credito-ganaderia/!ut/p/z1/jdBNd4lwDAbgX8OVdgN18zaJMeAnGgV3MWDmJAFmAOXva9SLiRj7a_O8bVKQEIMsk1umkyYzZZL_-r3sH-iE2TqkgVulmMM3QUPZpxiuHYgegL8UQJB_pPvALJ7fQTySRjtUZ94OGcjwVDsmEPCN)

Banco agrario en segundo lugar cuenta con líneas de financiación para el sector ganadero en todas las actividades. Esta línea de financiación está dirigida a adecuación de tierras, maquinaria y equipo, compra de animales, infraestructura, capital de trabajo; adicional otorga a sus beneficiarios “certificaciones nacionales e internacionales requeridas o exigidas para mejorar la comercialización y competitividad BPG, NTC5400, PMO (Pasteurizada Milk Ordinance), normas técnicas de estandarización (Icontec) como certificación de los procesos, productos y servicios de gestión”. (Banco Agrario de Colombia., 2021)



Ilustración 5. (<https://www.bancoagrario.gov.co/BancaAgropecuaria/Paginas/Ganaderia.aspx>)

Banco BBVA ofrece a sus clientes Agro crédito. Esta línea de crédito busca financiar capital de trabajo con diferenciación de tasa según el tamaño de las empresas Hasta DTF + 7% Tasa E.A. para pequeña empresa y persona natural con negocio y Hasta DTF + 10% Tasa E.A. para Mediana y Gran Empresa, liquidez a corto plazo.



Ilustración 6. www.bbva.com.co/empresas/agropecuaria

Banco Davivienda ofrece a sus clientes agropecuarios la tarjeta agropecuaria, esta tarjeta permite a sus clientes financiar capital de trabajo, amortizaciones de acuerdo a las actividades, compra de insumos. Esta tarjeta es una herramienta financiera con el beneficio de tasa Variable de IBR + Spread.



Ilustración 7. (<https://www.davivienda.com/wps/portal/empresas/nuevo/menu/agropecuario/siga>)

Finagro dispone de Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario. Finagro es “una entidad que promueve el desarrollo del sector rural colombiano, con instrumentos de financiamiento y desarrollo rural, estimulando la inversión. Es una sociedad de economía mixta del orden nacional, organizada como establecimiento de crédito, con régimen especial, vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. FINAGRO actúa como entidad de segundo piso, es decir, otorga recursos en condiciones de fomento a las entidades financieras, para que éstas a su vez otorguen créditos a proyectos productivos. Por otro lado, administra instrumentos como el FAG, ICR, ISA, entre otros que impactan en el desarrollo de su proyecto productivo” (Finagro, 2021).

Principales Productos y Servicios de **FINAGRO**

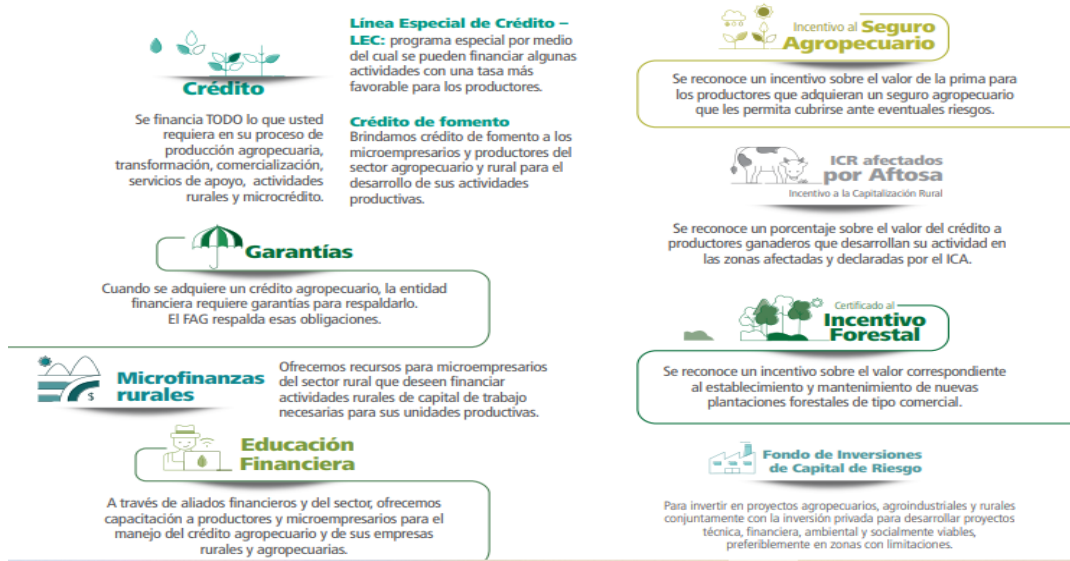


Ilustración 8. https://www.finagro.com.co/sites/default/files/enero_portafolio_finagro_2021.pdf

Finagro por medio de sus líneas de crédito busca financiar Explotaciones pecuarias, acuícolas, piscícolas, especies menores y zootecnia, Investigación, asistencia técnica y certificaciones unidades productivas, Prestación de servicios de apoyo y complementarios requeridos en cualquiera de los eslabones de las cadenas productivas agropecuarias y rurales, Capitalización, compra y creación de empresas, Compra de tierras, construcción o mejoramiento de vivienda rural, Factoring Agropecuario, Capital de Trabajo - Unidad Productiva Campesina, Compra de insumos, normalización de cartera; cada línea de crédito se encuentra segmentada según su actividad económica.

Dentro de las líneas de crédito para el sector lechero se encuentran la línea especial de crédito LEC y programa de crédito rotativo con condiciones Finagro.

4. PROGRAMA CRÉDITO ROTATIVO

EN CONDICIONES FINAGRO

Este programa va dirigido a garantizar liquidez para la actividad agropecuaria y rural que atiendan necesidades de capital de trabajo

CARACTERÍSTICAS:

- Financia actividades agropecuarias y rurales de Capital de Trabajo.
- El Intermediario Financiero es quien otorga el monto del crédito.
- El plazo será de hasta 36 meses para cada desembolso.
- Los abonos que el productor realice al crédito le permitirán renovar la disponibilidad del monto.
- Cada desembolso constituye una operación de crédito, la cual debe registrarse en FINAGRO de manera independiente.



¿Quiénes pueden acceder?

Son beneficiarios de este programa los **pequeños, medianos y grandes productores** que requieran desarrollar actividades de capital de trabajo, de manera **ágil y oportuna**.

CONDICIONES FINANCIERAS:

TIPO PRODUCTOR	CONDICIONES FINANCIERAS EN DTF	
	Tasa de redescuento	Tasa de interés
Pequeño	DTF-2.5% e.a.	Hasta DTF +7% e.a.
Mediano	DTF+1% e.a.	Hasta DTF +10% e.a.
Grande	DTF+2% e.a.	Hasta DTF +10% e.a.

TIPO PRODUCTOR	CONDICIONES FINANCIERAS EN IBR	
	Tasa de redescuento	Tasa de interés
Pequeño	IBR-2.6%	Hasta IBR +6.7%
Mediano	IBR+0.9%	Hasta IBR +9.5%
Grande	IBR+1.9%	Hasta IBR +9.5%

Sin acceso a: FAG - ICR - LEC

Ilustración 9. //www.finagro.com.co/sites/default/files/enero_portafolio_finagro_2021.pdf

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Diseñar un modelo estratégico para el mejoramiento de la gestión financiera y de mercadeo de las Pymes del sector lechero de la zona rural del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá.

4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a los productores de leche con el fin de identificar necesidades en temas financieros y de mercadeo.
- Diseñar e implementar una prueba diagnóstica sobre los conocimientos de productos de bancarización a los productores de leche en Santa Rosa de Viterbo Boyacá optan por no tener ningún servicio financiero.
- Identificar programas de inclusión financiera a la medida del sector lechero en el área escogida de estudio.

- Incluir planes de capacitación y diagnóstico permanentes al segmento que permita exponer los beneficios que trae consigo la bancarización.
- Desarrollar canales publicitarios de fácil acceso y entendimiento para el gremio en estudio.

5. JUSTIFICACION

Se utilizarán fuentes científicas y teóricas sobre la producción lechera y la banca en Colombia.

Lo que se busca con la investigación que se realiza es que las Pymes puedan conocer y acceder a los productos del mercado financiero con el fin de generar sostenibilidad en las empresas productoras de leche, aportando un modelo estratégico no solamente para su operación financiera sino también para su posicionamiento en mercadeo y mejoramiento de las condiciones de vida.

Se realizará una investigación de los productos financieros en: tipo de producto, clase, características, medios y costos-beneficio, con el fin de validar si teóricamente la oferta satisface la demanda y qué objeciones presentan los productores de leche. Por medio del método científico se desarrollará una investigación y una propuesta como aporte socioeconómico al sector.

El proyecto socialmente aumentará la bancarización en las zonas rurales con un enfoque racional con capacitación en temas financieros y de mercadeo a los pequeños productores de leche, con el fin de eliminar los intermediarios del sector como lo son las asociaciones lecheras, centros de acopio y convenios con pasteurizadores del municipio, promover el conocimiento financiero básico para la toma de decisiones para una economía individual y social. Los principios de conocimiento financiero permiten una toma de decisiones adecuada a las necesidades financieras.

6. MARCO TEORICO

Es importante tener claro de dónde deriva el significado del sector lechero y su desarrollo «El desarrollo del sector lechero es un instrumento sostenible, equitativo y poderoso para lograr el crecimiento económico, la seguridad alimentaria y la reducción de la pobreza porque la actividad lechera, es una fuente regular de ingresos; proporciona alimentos nutritivos; diversifica los riesgos; mejora el uso de los recursos; genera empleo en la explotación y fuera de ella; crea oportunidades para las mujeres (por ejemplo, dinero derivado de la leche); proporciona estabilidad financiera y posición social (por ejemplo, depósito de ahorros, creación de activos)...» (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO, «s.f.»), de acuerdo a esta sustentación si bien el mercado se está capacitando y adquiriendo tecnología para su fortalecimiento y creación de una cadena de abastecimiento rentable dentro de los consumidores de Colombia, es importante apoyar y seguir creando asociaciones de lecheros en donde realmente se evidencie y se les dé el valor que merecen por ser generadores de alimento para el país.

Hablando un poco sobre el consumo que se tiene de leche en el país se puede destacar que, «los colombianos consumieron más de 1.050 millones de litros de leche, y 85.000 toneladas de quesos y leche en polvo en el 2016...» (Minagricultura, 2016), con esto queda demostrado que la opción de seguir creando asociaciones que puedan fortalecer esta producción es viable, lograr que el consumidor nacional realmente compre, consuma, y por el voz a voz siga posicionando la labor de los campesinos y la sostenibilidad de esta industria para el desarrollo del país; con esto lo que se lograría a largo plazo sería un mercado con un producto que tenga un ciclo de vida maduro, que el crecimiento de la demanda sea sustancia y de la mano irán las mejoras económicas para cada campesino.

6.1 Innovación

Este concepto es clave en el desarrollo de la investigación, ya que es en donde la viabilidad y aplicación de la estrategia tanto en banca como en mercadeo tendrán la mayor

participación, pero, ¿qué es la innovación?, a continuación, se sustenta la definición de dos economistas Adam Smith y Joseph Schumpeter.

La innovación es la fórmula de la combinación de fuerzas productivas, de acuerdo a esto la inmersión en la creación de nuevos productos, reorganización de las asociaciones y de la misma industria, el acompañamiento adecuado en estos procesos permite que el consumidor tenga una nueva percepción del mercado, que quiera apostarle a la producción nacional y con esto lo que se logra es un desarrollo económico gradual para los agricultores. (Joseph Schumpeter, 1983).

Por otro lado, se afirma que en la innovación si no se encuentran los tres factores que son salario, rentas y beneficios, no hay acumulación de capitales, no hay productividad ni enriquecimiento nacional, con esto se entra a abordar el factor cultural y social, el peso que este tiene dentro de Colombia y la importancia del trabajo de las propias tierras, del producto nacional, de la evolución no solo de las empresas, o de los campesinos, o de los individuos, el bienestar social colectivo será el que permita que la innovación llegue a su destino como es planeado. (Adam Smith, 1958).

6.1 Proceso de innovación

De acuerdo a lo antes descrito, entramos a mirar el proceso de innovación más favorable para la industria en estudio.



Ilustración 10. <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/proceso>

Gestión de proyectos de I+D y normativa «La competitividad y el desarrollo sostenible de las organizaciones pasa por la incorporación de la actividad de I+D y la innovación tanto en su estrategia como en el día a día.» (Cámara de Comercio de España, «s.f.»), de acuerdo a este modelo, y al planteamiento de la estrategia, la inversión en este canal es muy importante ya que la investigación y el desarrollo determinan y marcan un precedente que abarca toda la segmentación y estudio del mercado de la industria, al final lo que pretende es sobresalir generando mayor confiabilidad en los clientes, en el nicho de mercado, demostrar que haciendo las inversiones precisas, la innovación se convierte en ese medio para lograr todos los objetivos propuestos.

6.2 Bancarización en América latina

La baja bancarización en América latina afecta sus economías debido a que obstaculiza a la población al acceso de algún producto financiero, impide la formalización de la economía a la población, que exista una generación de ahorro y al flujo de las inversiones. En cuanto a las unidades empresariales, la baja bancarización limita el acceso a la financiación formal; lo que genera el cuello de botella, juegan un papel fundamental en la economía ya que son generadores de empleo y semilleros para la creación de futuras empresas (Rojas, 2006).

Es evidente que la bancarización mejora las condiciones de vida de la población con menor poder adquisitivo, a eso sumándole el manejo de las microfinanzas. El buen desarrollo de un sistema financiero puede promover el desarrollo antipobreza; adicionalmente, (Dermiguc-Kunt, 2005) resalta que «el desarrollo del sector financiero es un factor determinante para las perspectivas que tenga un país en lograr los objetivos de desarrollo del milenio, que incluye reducir a la mitad la cantidad de personas que viven con menos de un dólar por día para el año 2015...»

Una de las problemáticas que tiene América latina pasa por la calidad del servicio al cliente prestado por las entidades bancarias, las realizaciones de transacciones bancarias toman un tiempo bastante largo. A eso se le suma los altos requisitos de documentación, los

altos costos para mantener activo el producto financiero y la poca presencia de sucursales bancarias (sobre todo en zonas rurales). Esta última problemática en países como Colombia y Brasil esta provisionada por la presencia de entidades bancarias estatales o entidades públicas no financieras (Banco Agrario «s.f.»).

La comparación entre la cobertura de sucursales por habitante entre América Latina y los países industrializados es amplia según estudio realizado por (Demirgüç-Kunt y Martínez Peria, 2005).

Cuadro 2			
Cobertura de servicios financieros mediante sucursales y cajeros automáticos (por cada 100,000 habitantes)			
País	Número de Sucursales	Número de Cajeros	Número de Cajeros + Sucursales
América Latina			
Brasil	14.6	17.8	32.4
Chile	9.4	24.0	33.4
Colombia	8.7	9.6	18.3
El Salvador	4.6	11.1	15.7
México	7.6	16.6	24.3
Perú	4.2	5.8	10.0
Países Industriales			
Francia	43.2	70.3	113.5
Portugal	51.6	109.9	161.5
España	95.9	126.6	222.5
Reino Unido	18.3	42.4	60.8
Estados Unidos	30.9	120.9	151.8

Fuente: Beck, Demirgüç-Kunt y Martínez Peria (2005)

Ilustración 11. Cobertura de servicios financieros mediante sucursales y cajeros automáticos. Latinoamérica.

«Si se excluyen las actividades del banco agrario, la cobertura del sistema bancario privado solo alcanzaría un 25 por ciento de los municipios del país, lo cual incluye el 73 por ciento de la población» (Marulanda, 2006).

6.3 Cambios propuestos para mejorar la producción y decisiones de financiamiento

Cuando Mercosur firma el tratado de libre comercio con la unión europea, empezó a desatarse varias inconformidades por parte de los productores debido a varios términos con los cuales no estaban de acuerdo, ya de por sí, sin el TLC, la producción no alcanzaba las tasas esperadas para un mercado sostenible. El ministerio de agricultura de Brasil propone “modernizar la producción brasileña con equipos recién importados, con máquinas de producción de leche enviada desde Europa y con una exención de impuestos de hasta el 35%” (MAPA, 2019). Adicionalmente, se incluyen líneas de crédito para inversión y la compra de alimento para los animales sin impuestos.

Con esta relación unión europea – Mercosur se presentan beneficios y también puntos negativos. Los beneficios son la adquisición de nuevas tecnologías a un costo más bajo, lo que permite elevar las tasas de producción y las negociaciones con productores de primer nivel sin aranceles ni tasas contributivas. El sector lechero se perjudica con el acceso libre a las exportaciones, debido a que los países europeos (incluso varios de América Latina) tienen incentivos en sus negociaciones (algo que Brasil no tiene) y la influencia que tendría la industria en el establecimiento de los precios.

6.4 La banca

La economía Colombia está conformada en base a dos actores básicos, los ofertantes y los demandantes. La actividad bancaria es importante para el desarrollo económico, una actividad bancaria incluyente permite crecimiento en el sector lechero. «Como podemos observar, esencialmente se apunta a señalar el vínculo en dirección desde el sistema financiero hacia el crecimiento económico. Sin embargo, no podemos descartar el hecho de que los mercados financieros no solo fortalecen e crecimiento económico, sino que también la especialización de ciertas actividades económicas puede contribuir al desarrollo de los mercados financieros...» (Mota, 2015).

El sector lechero como actividad económica de gran importancia para la economía nacional, participa activamente en el desarrollo económico y estos a su vez demandan políticas proteccionistas frente a mercados externos posteriores a acuerdos comerciales, incentivos económicos para continuar con la actividad, productos diseñados para el sector específico es por eso que «a partir de las contribuciones originales de (Goldsmith, 1969), (McKinnon, 1973) y (Shaw, 1973), ha cobrado fuerza la idea de que, para lograr un crecimiento económico sostenido, además de tener un marco macroeconómico estable, aplicable tanto para las economías desarrolladas como para las emergentes, es necesario que el gobierno implemente políticas públicas que incidan directamente en el desarrollo del sistema (Stiglitz) ...». (Mota, 2015).

A nivel macroeconómico los bancos han desarrollado sistemas de interpretación de información financiera que le permiten comprender y análisis dichos resultados para una toma de decisiones acertada para un sistema económico emergente. Las instituciones financieras en este sentido, «(Levine, 1997) identifica que los mercados y las instituciones financieras habrían surgido para remediar los problemas originados por la falta de información y el costo de las transacciones. Esto implica, entonces, que los sistemas financieros deben estar en constante innovación, de manera que sean capaces de reducir los costos de transacción e información y, de este modo, permitan una mejor asignación de recursos mediante la acumulación de capital y la innovación tecnológica...» (Mota, 2015).

En todos los países de la región se evidencia la existencia de la banca como necesidad de administrar y obtener recursos con un fin. La banca se hace necesaria para el desarrollo económico de cada país ya que permite desarrollar muchas prácticas económicas. Desde este punto de vista se evidencia la necesidad de reforzar políticas bancarias como la inclusión bancaria o bancarización.

Según último informe entregado por el Departamento Nacional de Planeación y Banca de las oportunidades para el año 2020 se observa, «En Colombia, los avances en el indicador de acceso a productos financieros han sido significativos. En junio de 2020, 31,0 millones de adultos tenían al menos un producto financiero formal, lo que representa un

incremento de cerca de 1,6 millones en el último semestre. Así, el indicador de acceso alcanzó un registro del 85,9%, teniendo un incremento de 3,4 puntos porcentuales (pp) frente al dato de diciembre de 2019. Un año atrás este incremento había sido de solo 0,6 pp....» (Departamento Nacional de Planeación y Banca de las oportunidades, 2020).

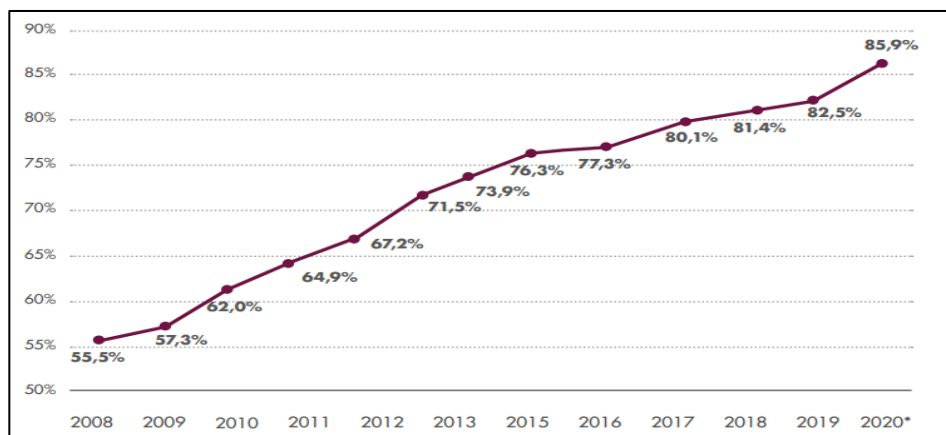


Ilustración 12. Transición y Departamento Administrativo Nacional de Estadística Bancarización en Colombia 2008.2020.

El programa de bancarización del gobierno con alianza de la banca privada busca bancarizar la mayor parte de la población del país, lo cual según los resultados positivos muestran un incremento año tras año. Para el caso del año 2020 el mundo y cada país en particular experimento una emergencia sanitaria (pandemia COVID-19); esta situación con llevo a aumentar la bancarización con programas desarrollados por el gobierno.

«Los programas de transferencias monetarias del Gobierno Nacional como Ingreso Solidario y compensación del IVA, los cuales se implementaron entre marzo y abril de 2020, tuvieron un rol fundamental en los avances observados en los indicadores de acceso y uso de productos financieros...» (Departamento Nacional de Planeación y Banca de las oportunidades, 2020).

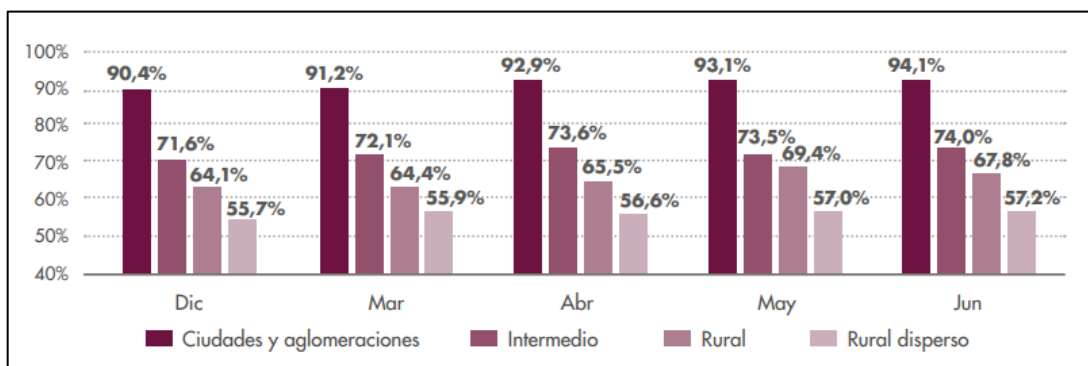


Ilustración 13. Transunión y Departamento Administrativo Nacional de Estadística. bancarización de segmentos poblacionales.

«El indicador de acceso aumentó en todas las categorías de ruralidad. Este indicador fue superior en las ciudades y aglomeraciones (94,1%), seguido por los municipios intermedios (74,0%) y los municipios rurales (67,8% rurales y 57,2% rurales dispersos). De este modo, el indicador de acceso en zonas rurales se incrementó 2,8 pp frente a diciembre de 2019 y se ubicó en 63,8% (la meta del PND es llegar al 68%). Pese a los avances, existe una brecha de 36,8 pp entre los municipios urbanos y rurales dispersos. Por su parte, el indicador de uso mostró una tendencia similar, siendo del 79,1% en ciudades y aglomeraciones, 60,2% en municipios intermedios, 55,0% en municipios rurales y 46,3% en municipios rurales dispersos...» (Departamento Nacional de Planeación y Banca de las oportunidades, 2020).

Como podemos observar, «esencialmente se apunta a señalar el vínculo en dirección desde el sistema financiero hacia el crecimiento económico. Sin embargo, no podemos descartar el hecho de que los mercados financieros no solo fortalecen el crecimiento económico, sino que también la especialización de ciertas actividades económicas puede contribuir al desarrollo de los mercados financieros...» (Mota, 2015).

6.5 Planeación financiera

La planeación financiera o planificación financiera al proceso de determinar cómo una organización, empresa o persona administrará sus recursos capitales para alcanzar sus

objetivos establecidos. La planeación financiera es una de las herramientas importantes para toda industria en diferentes sectores, nos permite establecer metas reales y alcanzables con los activos que se poseen o la capacidad de adquirir una deuda y responder por la misma.

Por otra parte, «Weston plantea que la planificación financiera implica la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos tomando como base estratégica alternativas de producción y mercadotecnia, así como a determinación de los recursos que se necesitan para lograr estas proyecciones...» (iWESTON T, 2006), Fundamentos de administración financiera Vol. II y III, La Habana. Editorial Félix Varela.

La planeación financiera se realiza con una visión macroeconómica de la economía y se reduce a temas microeconómicos para una toma de decisiones oportuna, estas decisiones van desde la compra de materias primas para una producción óptima hasta el apalancamiento financiero que requiera la empresa; toda la planeación financiera está sujeta a la toma de valores reales de la situación de la empresa.

La planeación financiera como la planeación estratégica son herramientas para la toma de decisiones, alinean los objetivos de las organizaciones, identifica prioridades de la actividad como inversiones, deudas, etc.

«La obtención de recursos financieros es una necesidad inminente por parte de los ganaderos para mejorar su bienestar, cuando se quieren realizar inversiones que le permitan aumentar la rentabilidad al modernizar su ganadería. La mayoría de las actividades para las que el ganadero requiere recursos son financiadas a través de líneas de redescuento Finagro, sin embargo, los productores por desconocimiento, no acuden a las entidades financieras...» (FEDEGAN, 2021).

«...proveer financiamiento contracíclico, fomentar la innovación y la transformación estructural, mejorar la inclusión financiera, respaldar el financiamiento de infraestructura, y

promover la sostenibilidad ambiental, en particular, el combate al cambio climático...»
(Griffith-Jones, 2021)

El análisis financiero consiste en obtener información de los estados que emite una empresa. Al final de cuentas los estados son conjuntos de datos que contienen mucha información, pero ésta debe ser buscada, procesada y reportada de manera coherente para que el lector pueda aprovecharla y tomar decisiones con base en ella. (Francisco Javier Calleja Bernal, 2017).

7 METODOLOGIA DE PRIMER NIVEL.

7.1 Enfoque, diseño de la investigación y alcance o tipo de estudio.

7.1.1 Según su profundidad

Según lo planteado en el objetivo general en donde se habla del diseño de un modelo estratégico, a continuación, sustentamos dos tipos de investigación en los que se desarrollará la investigación.

De tipo descriptivo, debido a que se expone los diversos productos bancarios, las condiciones de uso que tiene cada producto para los usuarios y la afectación de estos con el hecho de tenerlos. Se recolectan los datos necesarios para realizar un análisis de las variables con el fin de presentar una interpretación correcta de la realidad e identificar necesidades y oportunidades que se puedan utilizar para dar cumplimiento al objetivo general de estudio.

Por otro lado, esta investigación es correlacional, dado que se tiene una relación entre las variables. Se busca medir el grado de esta relación y buscar una consecuencia. La medición del grado de correlación se realiza mediante análisis de datos estadísticos, en donde se podrá concluir si existe una correlación negativa o positiva.

Pueden existir diferentes estudios acerca del sector lechero, e incluso muchos más sobre bancarización o sistemas financieros, pero no hay estudios (o muy pocos) en donde muestre una relación de estos dos temas, por lo tanto, también se podría aclarar que esta investigación es exploratoria en una menor proporción.

7.1.2 Según el tipo de datos

De acuerdo con el tipo de datos empleados, esta investigación es mixta

Para la investigación cualitativa, los datos obtenidos se analizan de acuerdo con el contexto a la muestra escogida objeto de estudio y al sector al cual pertenece la población. Se tienen datos estadísticos, el enfoque y el desarrollo de la investigación se conduce al contexto, una investigación flexible, con lineamientos orientadores, pero no por reglas. Los métodos están al servicio del investigador, el investigador no está supeditado a un procedimiento o técnica (Castaño 2020).

Se destaca lo que plantean Rosario Quecedo Lecanda y Carlos Castaño Garrido con respecto a la metodología de la investigación cualitativa, dado que resalta un enfoque humanístico. «Los métodos con los que se estudia a las personas influye en cómo se las ve. Si reducimos las palabras y los actos a ecuaciones estadísticas, se pierde el aspecto humano. El estudio cualitativo permite conocer el aspecto personal, la vida interior, las perspectivas, creencias, conceptos, éxitos, fracasos, la lucha moral...».

En cuanto a la investigación cuantitativa, se analizan datos estadísticos provenientes de fuentes de investigación y elementos usados por entidades financieras para recopilar información. Con el estudio de una data se muestra unos lineamientos que detallan características, necesidades y oportunidades del objeto de investigación, y generar un resultado óptimo al problema planteado.

Se implementan procedimientos matemáticos y estadísticos con el fin de generar cifras y porcentajes que se estudian, e incluso, (y que es una de las características que tiene la investigación cuantitativa), se pueden llegar a tener algunas predicciones antes de presentar la conclusión de investigación.

8 DEFINICION DE VARIABLES

De acuerdo a lo comprendido en la investigación y para obtener una conclusión más contundente, las variables a nivel cuantitativo son: los usuarios que tienen al menos un producto bancario (tanto en número como en porcentaje de participación en la muestra), los productos bancarios y la necesidad o inconveniente por la cual se comunican con servicio al cliente de la entidad bancaria.

8.1 Definición conceptual

La variable usuarios se define como la persona (puede ser persona natural o jurídica) que maneja al menos un producto financiero o que está vinculado contractualmente con una entidad financiera, como, por ejemplo, una cuenta de ahorros, una cuenta corriente, un préstamo, etc.

Cuando se habla de productos bancarios, hace referencia a una opción u objeto que es ofrecido por las entidades bancarias para ayudar a los usuarios a ahorrar o invertir. Se puede clasificar esta variable como económica ya que directamente afecta las finanzas de las personas y/o empresas.

La necesidad o el inconveniente se puede definir como aquellos factores que afecten la regularidad o el buen funcionamiento en la relación usuario banco

8.2 Definición operacional

La medición de estas variables se va a realizar mediante una encuesta, en donde se recolectarán los datos de la muestra escogida, se buscarán tendencias y se reconocerá el principal problema que tiene el sector lechero en la búsqueda de bancarización. En esta encuesta en primer lugar, se busca identificar el grupo de personas que tienen al menos un producto bancario; se empieza a identificar las razones por la cuales las personas no bancarizadas no han tomado la decisión de integrarse al sistema bancario. En cuanto a las personas bancarizadas, se busca identificar los inconvenientes que tienen por el manejo de su producto y hacer una revisión en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad financiera para la resolución del inconveniente. Al final se hace una medición y se saca un promedio del nivel de satisfacción, con el fin de marcar una tendencia e incluso poder hacer una proyección en cuanto a la posible evolución de la bancarización del sector en estudio.

Para obtener una idea mas intima acerca del pensamiento de las personas del sector acerca de la bancarización, se busca hacer una entrevista donde se busca conocer la opinión que tiene sobre los productos financieros y si de una u otra manera, ha recibido beneficios que le ayuden en el cumplimiento de su labor.

Adicionalmente, se buscan datos históricos en donde se obtiene una medición a un nivel más general acerca de la bancarización y los factores que perjudican o benefician su crecimiento. Estos datos o indicadores obtenidos pueden generar indicadores a nivel nacional o regional dependiendo de la fuente de información, se hace una comparación y se determina si existe una correlación positiva o negativa entre los datos obtenidos al nivel general y los del sector

9 SELECCIÓN DE METODOS O INSTRUMENTOS PARA RECOLECCION DE INFORMACION

9.1 Metodología particular o de segundo nivel

La metodología particular hace referencia «Los niveles constituyen a jerarquía, el rango, la organización y el orden lógico deductivo que existe dentro de toda concepción teórica y metodológica en la cual están presentes las categorías y principios generales y específicos, como reflejo esencial de la realidad que le confiere a la teoría sistematicidad, coherencia y unidad...» (Ortiz, 2012).

9.2 Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

El método de recolección de la información se realizará por medio de las encuestas de medición de variables. El procesamiento estadístico de la información se realizará manualmente. La entrevista como método empírico «permite la obtención y elaboración de los datos empíricos y el conocimiento de los hechos fundamentales que caracterizan a los fenómenos...»; «Los métodos estadísticos cumplen una función relevante, ya que contribuyen a determinar la muestra de los sujetos estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos...» (Melendez, 2006).

Adicional al método se hace necesario la aplicación de cuantificación de los indicadores para revelar tendencias, relaciones y regularidades de los resultados del estudio a través de la estadística descriptiva.

Para el desarrollo del estudio se utilizará el método empírico ya que se aplica la observación de la muestra de estudio, el experimento se enfoca la aplicación de la entrevista a las Pymes del sector lechero de la zona rural del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá, posterior se procede con la medición la cual nos permite analizar los resultados del ejercicio anterior y cuantificar los indicadores de estudio.

9.2.1 Medición de variables

Las variables de medición que se utilizan corresponden al problema de la falta de bancarización en los sectores rurales dispersos, para la muestra de estudio de las Pymes del

sector lechero de la zona rural del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá. Esta variable corresponde al problema de investigación y están encaminadas a los objetivos de incrementar estos indicadores desde la fundamentación teórica y como aporte social al sector.

9.2.2 Selección de variables

Operacionalización: se procede con la aplicación de las encuestas a las Pymes del sector lechero de la zona rural del municipio de Santa Rosa de Viterbo, Boyacá, de forma virtual lo cual nos permite cumplir con protocolos de bioseguridad por las condiciones de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional.

La forma: estas serán enviadas a los correos registrados para información legal en colaboración con las distintas asociaciones conformadas.

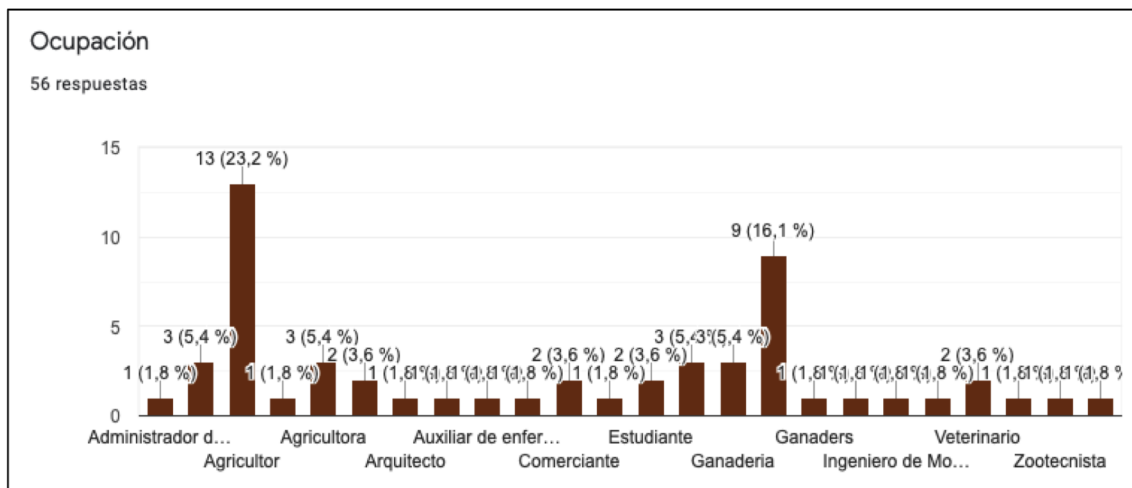
Las unidades de medición: se realizarán preguntas abiertas y cerradas en dirección de análisis de ciertos factores de estudio como participación en el sector bancario, utilización de productos financieros, conocimiento y bancarización.

Procedimiento de control de calidad: para el control de calidad de la medición de variables se realiza validación de forma telefónica con los representantes legales o propietarios independientes que desarrollan la actividad como independientes. Esta llamada busca validar la participación de las personas en el estudio realizado e identificar su comprensión y calidad de las respuestas emitidas. Se procederá a anexar registro de las llamadas de verificación realizadas cumpliendo con el tratamiento básico de datos.

10 ANALISIS DE RESULTADOS

10.1 Encuesta

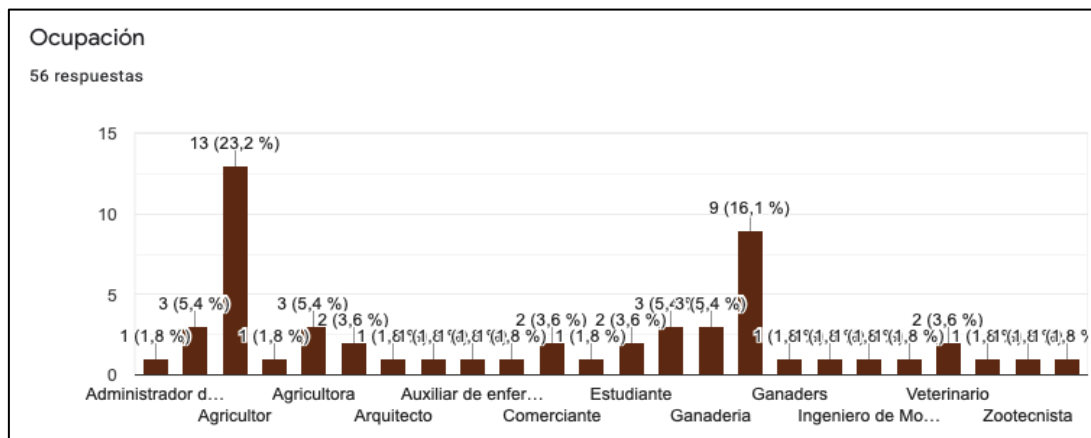
De acuerdo a la metodología planteada, se aplica la encuesta preparada a cincuenta y seis personas suscriptoras de Asproleche QVC, teniendo en cuenta que esta población, esta en mayor parte formada por campesinos y agricultores del municipio con el fin determinar el resultado de esta investigación el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir (Sampieri,et,2003). Para lo cual se realizaron 12 preguntas a los encuestados respecto a su uso de sistema bancario, tales como: producto bancario que maneja, entidad bancaria en la que maneja sus productos y si en el municipio hay sucursales bancarias. Obteniendo los siguientes resultados:



Fuente: elaboración propia del autor

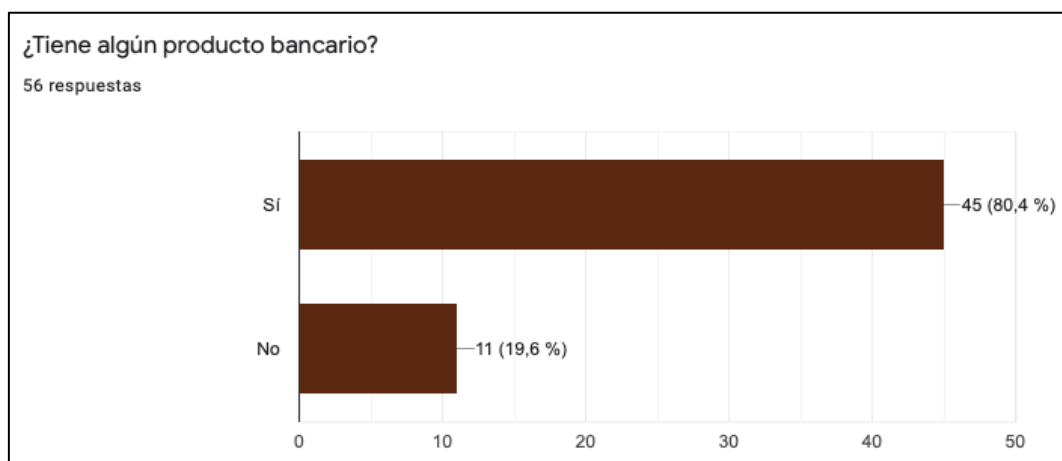
Según la muestra recolectada de la población en la que logramos aplicar esta encuesta pudimos evidenciar las siguientes profesiones: administradores de empresas y agropecuarias (7.2%), agricultores (31%), amas de casa (3.6%), arquitectos (1.8%), auxiliares contables y contadores (3,6%), auxiliares de enfermería (1.8%), comerciantes (5,4%), ganaderos (28,7%), ingenieros civiles (1,8%) veterinarios y zootecnistas (9%). Destacando así que entre agricultores, ganaderos, veterinarios y

zootecnistas se logra un 76,4% que, son personas que desarrollan sus actividades basadas en la evolución de las tierras y por ende de la producción de la misma.



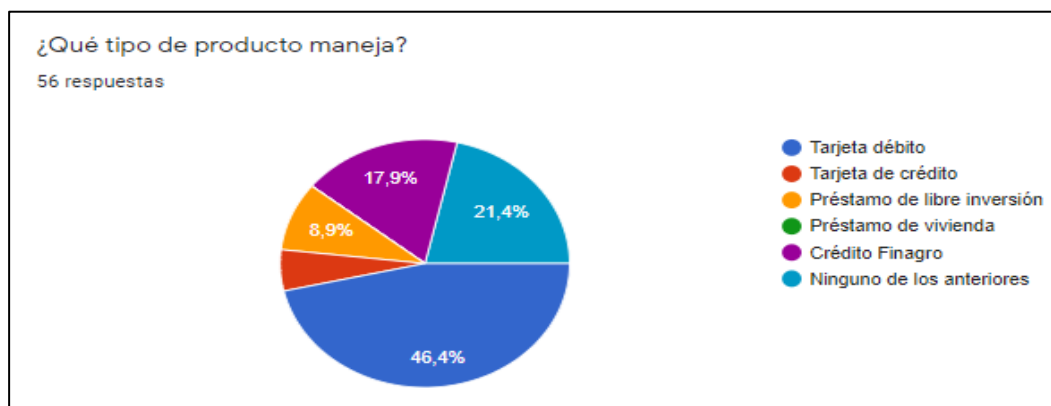
Fuente: elaboración propia del autor

Ahora bien, analizando la media de las edades de nuestros encuestados, el 35,8% de la población que genera ingresos importantes para el fin de nuestra investigación oscilan entre 35 a 53 años, siendo estas dos edades antes mencionadas las que se encuentran en edades productivas.



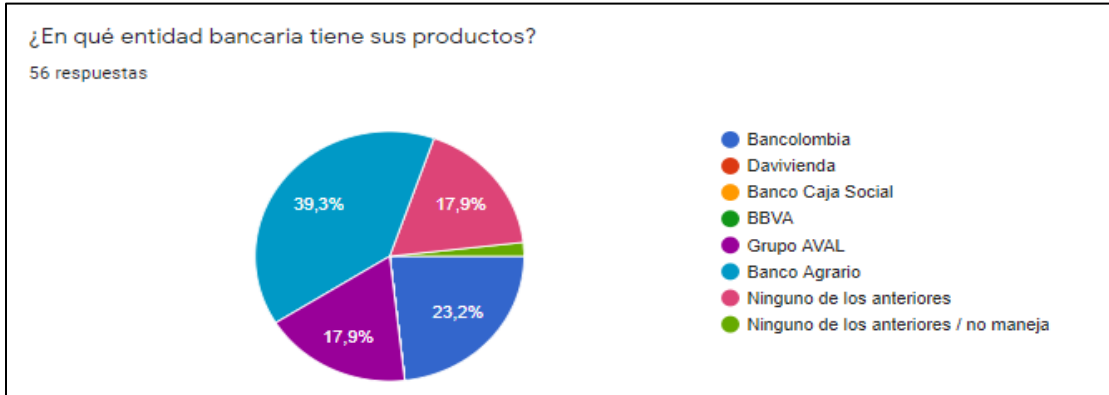
Fuente: elaboración propia del autor

Hablando de los productos bancarios, es demasiado importante saber que, el 80,4% de la población encuestada está bancarizada de alguna manera, y que si bien el objetivo es el 20% restante, a ese 80% inicial se puede educar y dar a conocer nuevas herramientas que los bancos tienen para ampliar el portafolio de servicios.



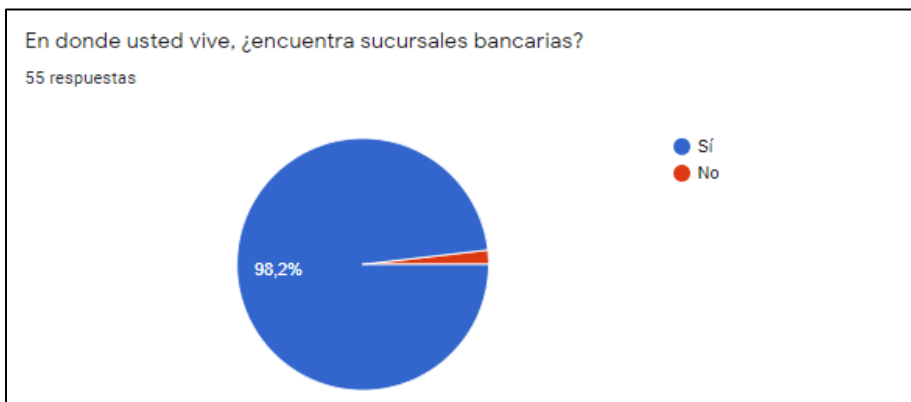
Fuente: elaboración propia del autor

Para el producto bancario según el gráfico, se evidencia que la mayoría de los suscriptores maneja tarjetas débito, con un 46,4%; Esto se podría deducir ya que la mayoría de los suscriptores son trabajadores independientes, y no tienen un salario fijo, y la mayoría de sus ingresos van para cuentas de ahorro. Para tarjetas de crédito se tiene un uso de 5,4%; Se deduce que estos suscriptores tienen ingresos fijos, en su gran mayoría son pensionados. En préstamos de inversión tenemos un 8,9%; Este se deduce de créditos de suscriptores de ingresos altos ó fijos que tienen diferentes entradas de dinero. Con un 17,9% se tiene créditos Finagros, los cuales son créditos especiales otorgados por el Banco Agrario para pequeños productores ó emprendedores la mayoría de los usuarios, solicitan este programa para pequeños créditos y un 21,4% no usa ningún producto bancario, este tipo de población es la de tercera edad que trabaja en campo.



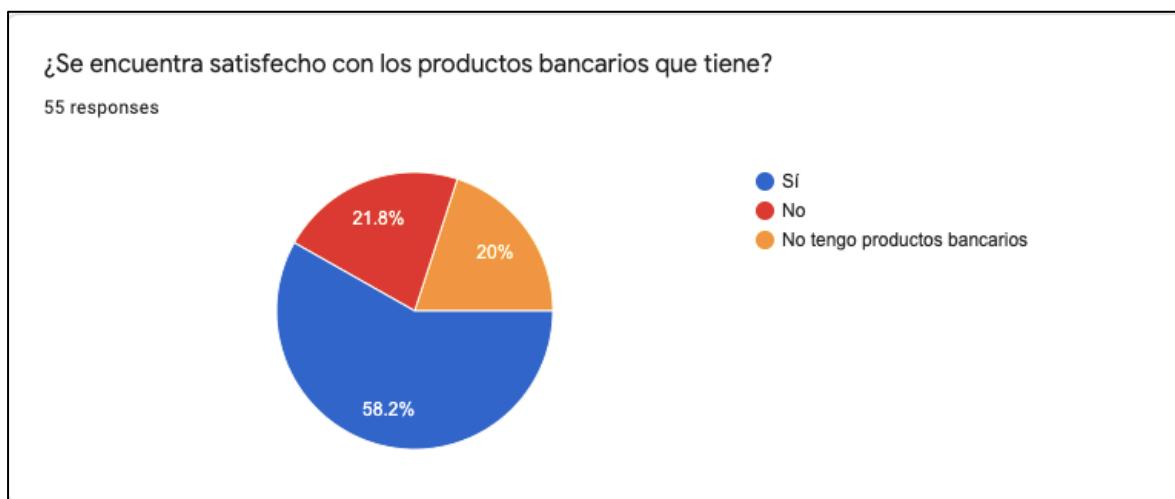
Fuente: elaboración propia del autor

Para la entidad bancaria donde se tiene estos productos obtenemos los siguientes resultados según el gráfico #2: 39,3% el banco Agrario de Colombia, esto se entiende por la cantidad alta de beneficios que tiene este banco con personas que habiten y trabajen en el campo, además de ser una sede del banco más antigua del municipio, razón por la cual se encuentran mas usuarios del mismo banco. Se tiene con un 23,2% el banco Bancolombia, muy usado por los corresponsales bancarios, además que se tienen en el municipio mas de 6 corresponsales bancarios. Con un 17,9% se tienen entidades bancarias del grupo aval, esto para los usuarios con ingresos fijos y de mayores ingresos y usuarios de créditos y con un 17,9% no usan bancos, esta población hace parte de la tercera edad.



Fuente: elaboración propia del autor

Según el diagrama de pastel del grafico #3 la mayoría de los encuestados con un 98,2% encuentran sucursales bancarias en el municipio de Santa Rosa de Viterbo, todo esto se ha ampliado el sistema bancario en el municipio, ya que el crecimiento económico del municipio, creo la necesidad de servicios bancarios, crecimiento en agricultura, avicultura y el mas importante la venta y producción de leche.



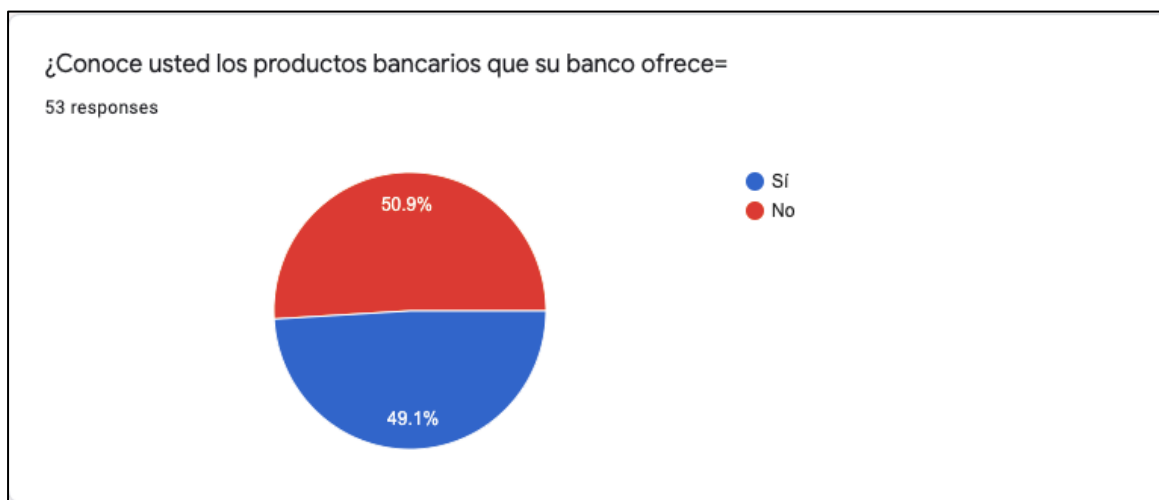
Fuente: elaboración propia del autor

Claramente, la mayoría de la gente que tiene productos bancarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido. El resultado también muestra que una quinta parte de las personas entrevistadas no están bancarizadas.



Fuente: elaboración propia del autor

Aunque la mayoría de las personas esta satisfechas con sus productos bancarios, el cincuenta y tres por ciento (53%) usan el servicio de atención al cliente debido a descuentos injustificados y a cobros y comisiones no informados.



Fuente: elaboración propia del autor

Esta gráfica muestra el conocimiento que tienen las personas acerca de los productos financieros ofrecidos por su banco.

10.2 Entrevista

Se realiza una entrevista a uno de los socios de Asproleche QVC con el fin de conocer su perspectiva de los productos financieros y la utilidad que tienen en el funcionamiento de su producción y el de la asociación. Se buscó saber su opinión acerca de la bancarización y captar una idea sobre su conocimiento y participación en el tema bancario y el efecto en sus finanzas personales.

Se evidenció que, de parte de él, no ve la necesidad de adquirir un producto financiero, debido a que el pago de su quincena se la realizan en efectivo, los créditos que solicita van directamente al banco Agrario y, por el momento que se está viviendo por temas de

pandemia, costos elevados y clima, no le es posible programar un ahorro. Resalta también la falta de sucursales financieras en el pueblo, debido a que solo hay banco de Bogotá, por lo cual, no tiene muchas opciones para comparar beneficios o costos entre entidades.

En cuanto al conocimiento sobre financiamiento, muestra gran fluidez cuando explicó las acciones tomadas para la inversión en maquinaria. Explicó claramente cuáles fueron los métodos utilizados para la financiación de las maquinarias y materia prima.

11 CONCLUSIONES Y DISCUSION

De acuerdo con lo presentado en la investigación, los productores de leche manifiestan una necesidad en la renovación de las maquinarias, el implementar nuevas tecnologías facilitaría la extracción de la leche, el almacenamiento y la efectividad en obtener productos procesados en tiempos más cortos y lo más importante, la reducción de los costos asociados a la obtención de los productos lácteos.

Conforme a lo obtenido con los instrumentos implementados en la muestra, las personas que pertenecen al sector tienen el conocimiento necesario en cuanto a cómo funciona un crédito, qué tasas de interés se manejan para estos créditos, cuáles son los productos financieros básicos que la gente debe tener. La educación financiera debe ir enfocada más en cómo se debe invertir ese crédito, para aprovechar mejor la entrada de efectivo. Esta misma idea la planteo Avella en 2017.

La mayoría de las personas en general se encuentran satisfechas con los servicios prestados por sus bancos, tienen productos financieros que no tienen mayor complejidad en cuanto a su acceso y su uso. Algunas veces se presentan inconvenientes que requieren que los usuarios tengan que comunicarse con servicio al cliente para buscar solución; más del cincuenta por ciento de esos inconvenientes tienen que ver con el desconocimiento de cobros realizados o descuentos por comisiones por parte de la entidad bancaria, lo que muestra un fallo en la comunicación y las entidades empiezan a realizar movimientos de

descuentos sin informar a sus clientes. El desconocimiento de este tipo de cláusulas provoca que los usuarios tengan un pensamiento de que es mejor manejar el efectivo y no bancarizarse.

La no inclusión financiera corresponde en gran parte, a la falta de corresponsales y oficinas bancarias en el territorio, ya que representan el medio de comunicación que hay entre el usuario y la entidad bancaria. Como bien explica (Parra, 2017) «Las oficinas y Corresponsales Bancarios son canales con una gran influencia en los procesos de bancarización, permiten a las entidades llegar al 100% de los municipios y departamentos con trabajo duro y esfuerzo...». La falta de corresponsales impide conocer necesidades de los usuarios y ofertar productos que tal vez, no requieran o no sean útiles.

Según el estudio que realizo (Avella Salamanca, 2017) en su análisis DOFA, para las empresas, el acceso a los productos financieros es una necesidad que traerá a largo plazo un beneficio. Ser usuarios de una entidad financiera le da acceso a créditos que les sirven para el mejoramiento de infraestructura de la empresa (instalaciones, ganado, etc.). Como posibles amenazas, Avella resalta que para que estas empresas puedan tener acceso a un crédito tienen que cumplir demasiados requisitos, además que a esto se le suma las tasas de interés elevadas, el poco respaldo de capital y el no aprovechamiento adecuado de la inversión que se convertiría más que todo en un gasto. La educación financiera en las pymes debería enfocarse más en la forma de invertir el dinero que en la función que tiene el producto bancario en la economía.

La educación financiera tendrá un papel fundamental ya que permitirá concienciar a las personas para poder acceder a la financiación formal (Moreno L, Pérez Y, 2019). Las personas que optan por la financiación informal toman esta decisión debido a que pueden acceder a créditos más rápidos y sin tantos requisitos.

12 LISTA DE REFERENCIAS

- Federación panamericana de Lechería, Página principal, <https://fepale.org/que-es-fepale/>
- Kousmine, V. (2003), América Latina: el comercio internacional de productos lácteos. Repositorio Cepal, <https://www.cepal.org/es/publicaciones/4372-america-latina-comercio-internacional-productos-lacteos#:~:text=Am%C3%A9rica%20Latina%20es%20importador%20neto,en%20Nueva%20Zelanda%20y%20Australia.>
- Contexto Ganadero. (2019), Sector lácteo Latinoamericano: Realidad y desafíos, <https://www.contextoganadero.com/ganaderia-sostenible/sector-lacteo-latinoamericano-realidad-y-desafios>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2018), recuperado de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-Lacteo-de-Bogota-Region/Noticias/2018/Julio-2018/Como-va-el-sector-Lacteo>
- Pinto, A. (2017), recuperado de <https://agronegocios.uniandes.edu.co/2017/09/22/sector-lechero-en-colombia-potencial-desperdiciado/>
- Asoleche (2016), recuperado de <http://asoleche.org/2017/01/31/tendencias-consumo-lacteos-en-colombia/>
- Pro Export Colombi (2011), sector Lácteo en Colombia

- Restrepo, M. (28 de 12 de 2020). <https://www.rankia.co/>. Obtenido de <https://www.rankia.co/: https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3449454-mejores-bancos-colombia-2021#mejores-bancos-colombia%C2%A0202>
- Banco Agrario de Colombia. (10 de 02 de 2021). <https://www.bancoagrario.gov.co/BancaAgropecuaria/Paginas/Ganaderia.aspx>. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/BancaAgropecuaria/Paginas/Ganaderia.aspx>: <https://www.bancoagrario.gov.co/BancaAgropecuaria/Paginas/Ganaderia.aspx>
- Finagro. (2021). *Portafolio de servicios finagro colombia 2021*. Obtenido de ortafolio de servicios finagro colombia 2021: https://www.finagro.com.co/sites/default/files/enero_portafolio_finagro_2021.pdf
- Restrepo, M. (28 de 12 de 2020). <https://www.rankia.co/>. Obtenido de <https://www.rankia.co/: https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3449454-mejores-bancos-colombia-2021#mejores-bancos-colombia%C2%A02021>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura («s.f.»), recuperado de <http://www.fao.org/dairy-production-products/es/>
- Pinto, A. (2017), recuperado de <https://agronegocios.uniandes.edu.co/2017/09/22/sector-lechero-en-colombia-potencial-desperdiciado/>
- Asoleche (2016), recuperado de <http://asoleche.org/2017/01/31/tendencias-consumo-lacteos-en-colombia/>

- Schumpeter, J. A. (1983). Teoría del desenvolvimiento económico: Una investigación sobre ganancias, capital, crédito, interés y ciclo económico.
- Quevedo, L. F. (2019) Aproximación crítica a la teoría económica propuesta por Schumpeter, recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200006
- Rocoy, C.J. (2005), recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>
- FAO (2013). Examen de las políticas sobre productos alimenticios básicos. Roma. Evolución de las políticas relativas a la leche y los productos lácteos. Recuperado de <http://www.fao.org/3/y5073s/y5073s06.htm#TopOfPage>
- Banco de la Nación Argentina (2016). Financiamiento para el sector lechero tramo III. Argentina. Reglamentación 400_45. Recuperado de https://www.magyp.gob.ar/sitio/areas/ss_lecheria/financiamiento/_archivos/000000_BNA_SECTOR%20LECHERO.pdf
- Ministerio de agricultura, ganadería y pesca. (s.f). Condiciones especiales para asistencia en inversiones y capital de trabajo asociado para productores tamberos a través de la usina láctea. Argentina. Reglamentación 700_09. Recuperado de https://www.magyp.gob.ar/sitio/areas/d_financiamiento/creditos/_archivos/000000_Sector%20Lechero/180807_reglamentacion_700_09.pdf
- Ostrowski, B. Deblitz, C. (2001). La competitividad en producción lechera en los países de Chile, Argentina, Uruguay y Brasil. Recuperado de https://literatur.thuenen.de/digbib_extern/zi023613.pdf

- Banco interamericano de desarrollo (2021). D Invest fortalece el crecimiento del sector lácteo en Uruguay con un innovador financiamiento a largo plazo. Uruguay. Recuperado de <https://www.idbinvest.org/es/medios-y-prensa/bid-invest-fortalece-el-crecimiento-del-sector-lacteo-en-uruguay-con-un-innovador>
- Banco interamericano de desarrollo. (2019). Fideicomiso financiero CONAPROLE. Uruguay. Recuperado de <https://www.idbinvest.org/es/projects/fideicomiso-financiero-conaprole>
- García, L (2001). Estrategia de las agroindustrias lecheras latinoamericanas. Estudio corporativo ante el proceso de globalización económica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/141/14100901.pdf>
- Rojas L (2006). El acceso a los servicios bancarios en América Latina: identificación de obstáculos y recomendaciones. Recuperado https://www.cgdev.org/sites/default/files/archive/doc/experts/Serv_Bancarios_AL.pdf
- Cuba, M. (2014). Rentabilidad y bancarización en Argentina. Recuperado http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0647_CubaMR.pdf
- Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt y María Soledad Martínez Peria, (2005). Reaching out: Access to and use of banking services across countries, World Bank.
- Marulanda, Beatriz (2006), nota preparada para la SEGIB sobre obstáculos y soluciones para la extensión de servicios financieros en Colombia.
- Departamento Nacional de Planeación y Banca de las oportunidades. (2020). Reporte de inclusión financiera 2020. Bogotá: Banca de las oportunidades.

- FEDEGAN. (2021). Programa de Gestión Crediticia. Recuperado de <https://www.fedegan.org.co/programas/programa-de-gestion-credicia>
- Francisco Javier Calleja Bernal, F. C. (2017). Análisis de estados financieros. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Gobierno de Colombia. (01 de 01 de 2018). Municipios de Colombia. Recuperado de Municipios de Colombia.: <https://www.municipio.com.co/municipio-santa-rosa-de-viterbo.html>
- Griffith-Jones, S. (21 de 02 de 2021). ¿Por qué el mundo necesita bancos nacionales de desarrollo? Diario económico Portafolio., págs. Recuperado <https://www.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/por-que-el-mundo-necesita-bancos-nacionales-de-desarrollo-analisis-529706>
- Mota, J. L. (2015). El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico. (F. d. Administrativas, Ed.) Revista Finanzas y Política Económica Vol.7-2.indd, 7(2), 235-256. Recuperado el 09 de 09 de 2014, de <http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2015.7.2.2>
- Wikipedia. La enciclopedia libre. (19 de 10 de 2020). Wikipedia. Obtenido de Wikipedia. La enciclopedia libre.: [https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Viterbo_\(Boyac%C3%A1\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Santa_Rosa_de_Viterbo_(Boyac%C3%A1))
- Avella, M (2017). Diagnostico para identificar el sistema de gestión de la empresa lechera del municipio de Santa Rosa de Viterbo, provincia de Tundama. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2033/1/TGT-699.pdf>
- Moreno, L. Pérez, Y. (2019). Educación financiera: un paso para el bienestar económico de la población del municipio de Tota Boyacá.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10174/PerezYamile2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Parra, Y (2017). Inclusión financiera y bancarización. Un análisis a Bancamía – Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15216/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20II%20Yisela%20Parra%202017.pdf>
- Suaza, C. Polanía, F. Arévalo, N. González, D. (2016). La cultura financiera como el nuevo motor para el desarrollo económico en Latinoamérica.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8951/avance%20final%20seminario.pdf?sequence=1>

13 ANEXOS

13.1 Anexo 1 - Entrevista

Realizada a: Sr. Henry Santiago, socio de Asproleche

Día: 13 de abril de 2021

Duración: 19 minutos

Modalidad: telefónicamente

- ¿Cuáles son los requisitos que los pequeños productores de leche deben cumplir para ser parte de esta asociación?

R/ Buena higiene en la producción, cumplir con protocolos de buenas practicas

- ¿Tienen o han tenido algún beneficio financiero (créditos de libre inversión, productos financieros) por parte de los bancos?

R/ Si ha habido beneficios. Hubo un convenio del gobierno con la gobernación de Boyacá y prestaron servicios de asistencia técnica, emitieron unos bonos, repartieron semillas, se crearon unos fondos rotatorios con una tasa de interés bajo. Hubo una alianza productiva, se vendía la leche a Parmalat y ellos apoyaban el proyecto y trabajaron en conjunto con la gobernación de Boyacá, la universidad de Boyacá y la alcaldía de Santa Rosa de Viterbo. Se compró maquinaria y herramienta para trabajar mejor la tierra

- ¿Es fácil para ustedes y para los pequeños productores acceder a los servicios que prestan los bancos?

R/ Si señor, con el banco agrario. No se ha solicitado prestamos al banco de Bogotá

- ¿Cuál ha sido el mayor inconveniente que han tenido con los bancos al momento de solicitar un crédito o abrir una cuenta?

R/ En lo personal, me ha ido bien. Por situaciones del clima se me pasan los pagos de las cuotas y me han castigado los intereses y pue eso me han afectado el puntaje crediticio dentro del banco. Desde diciembre hasta el mes pasado fue dura la producción por el verano lo cual afecto el tema del pasto. Con los bancos, mientras se cumpla con los requisitos no hay problema.

- ¿Qué sucursales bancarias hay en Santa Rosa de Viterbo?

R/ Hay banco de Bogotá y banco Agrario

- ¿En qué banco se encuentra asociada la cooperativa?

R/ Tiene Banco de Bogotá. En un tiempo el depósito del pago de la leche llegaba al banco de Bogotá sin inconvenientes

- En este momento qué los beneficiaría más: ¿manejar su dinero en el banco y tenerlo ahí a disposición? ¿por qué?

R/ Por lo regular, la quincena ya está comprometida en mercado, servicios. Cuando hay buena producción se alcanza a ahorrar algo. Las condiciones del pasto no han sido las mejores debido al clima

- ¿Por último, para estar en la asociación tuvo que abrir una cuenta bancaria?

R/ La asociación me solicito en algún momento abrir una cuenta en el banco de Bogotá para que los pagos de las quincenas se hicieran por ahí pero solo me consignaron dos veces; la gran mayoría siempre ha sido en efectivo

13.2 Anexo 2 – Encuesta

Ocupación: _____

Edad: _____

Correo electrónico: _____

1. ¿Tiene algún producto bancario?

SI _____ NO _____

2. ¿Qué tipo de producto maneja?

___ Tarjeta débito

___ Tarjeta de crédito

___ Préstamo de libre inversión

___ Préstamo de vivienda

___ Ninguno de los anteriores

3. ¿En qué entidad bancaria tiene sus productos?

___ Bancolombia

___ Davivienda

___ Banco Caja Social

___ BBVA

___ Grupo AVAL

___ Banco Agrario

___ Ninguno de los anteriores / no maneja

4. En donde usted vive, ¿encuentra sucursales bancarias?

SI _____ NO _____

5. ¿Cuál ha sido la principal razón por la que se ha comunicado con la sección de servicio al cliente de su banco?

- Fallas de cajeros automáticos
- Descuentos injustificados
- Cobros y comisiones no informados
- Falla de canales virtuales
- Ampliación de capacidad de productos
- Otro:

6. ¿Se encuentra satisfecho con los productos bancarios que tiene?

- Sí
- No
- No tengo productos bancarios

7. ¿Conoce usted los productos bancarios que su banco ofrece?

SI _____ NO _____

8. ¿Qué tan satisfecho está con su entidad bancaria?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho

9. Autorizo el tratamiento de datos solo para fines académicos. *

SI _____
