



|   |   |                |          |                 |   |               |               |
|---|---|----------------|----------|-----------------|---|---------------|---------------|
|  | <b>UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA<br/>GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b> |                |          |                 |  |               |               |
|   | <b>CARTA DE AUTORIZACIÓN</b>  |                |          |                 |   |               |               |
| <b>CÓDIGO</b>   | <b>AP-BIB-FO-06</b>   | <b>VERSIÓN</b> | <b>1</b> | <b>VIGENCIA</b> | <b>2014</b>   | <b>PÁGINA</b> | <b>1 de 2</b> |

Neiva, 01 de diciembre del 2017

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Anyela María Bolaños Calderón, con C.C. No. 1.080.933.632,

Gerardo Buendía Chicue, con C.C. No. 7.713.345,

Yoan Alexander Carvajal Burgos, con C.C. No. 1.077.862.066,

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado

titulado: Impacto de los Corresponsales Solidarios en la Estructura Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel COOFISAM.

Presentado y aprobado en el año 2017 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.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://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 indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

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.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: Juan A. Chaves

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: \_\_\_\_\_

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

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](http://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 indebido, no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** Impacto de los Corresponsales Solidarios en la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel COOFISAM

**AUTOR O AUTORES:**

| Primero y Segundo Apellido | Primero y Segundo Nombre |
|----------------------------|--------------------------|
| BOLAÑOS CALDERON           | ANYELA MARIA             |
| BUENDIA CHICUE             | GERARDO                  |
| CARVAJAL BURGOS            | YOAN ALEXANDER           |

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

| Primero y Segundo Apellido | Primero y Segundo Nombre |
|----------------------------|--------------------------|
| SALAMANCA FALLA            | CARLOS HARVEY            |

**ASESOR (ES):**

| Primero y Segundo Apellido | Primero y Segundo Nombre |
|----------------------------|--------------------------|
| SALAMANCA FALLA            | CARLOS HARVEY            |

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Especialista en Gestión Financiera

**FACULTAD:** Economía y Administración

**PROGRAMA O POSGRADO:** Especialización en Gestión Financiera

**CIUDAD:** Neiva Huila      **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2017      **NÚMERO DE PÁGINAS:**

**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 Cuadros\_\_\_

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

Vigilada mieducación



**MATERIAL ANEXO:**

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

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

Español

inglés

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1. Corresponsal | correspondent |
| 2. Cooperativa  | Cooperative   |
| 3. Transacción  | Transaction   |
| 4. Datafono     | Dataphone     |
| 5. Coofisam     | Coofisam      |

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

El presente trabajo de grado se realizó con el objeto de analizar el Impacto de los Corresponsales Solidarios en la estructura financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel "COOFISAM"; durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio del 2017.

Este proyecto de grado es de carácter analítico y de diagnóstico, orientado a que la administración de COOFISAM lo use como herramienta para medir y evaluar riesgos que pueda incurrir la cooperativa en la implementación de cualquier proyecto nuevo a desarrollar, riesgos como el reputacional, de contagio y operativo.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se realizaron 159 encuestas a personas que han realizado transacciones en los corresponsales solidarios en el periodo de enero a junio del 2017. Con el análisis realizado, tanto a la estructura financiera como, a la obtenida en la realización de las encuestas, se obtuvo información como la siguiente: incremento en el número de asociados nuevos en más de 100, aumento en la colocación de tarjetas débito en las zonas donde hacen presencia dichos corresponsales y deterioro en la estructura financiera de Coofisam el cual se evidencia en el deterioro de indicadores financieros como la rentabilidad del activo en 0,2 y la rentabilidad del patrimonio en el 0,76, adicional a esto, en la disminución de sus excedentes en un 56,8%.

Es de resaltar que el desarrollo de este proyecto de grado aplicándolo a COOFISAM, genera valor agregado a la cooperativa, y se espera que este trabajo satisfaga todas las expectativas generadas para la Cooperativa



COOFISAM y sirva de herramienta de análisis para la toma de decisiones por parte de la administración de la cooperativa.

**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

This degree work was done to analyze the impact of Solidarity Correspondents within the financial structure of the San Miguel Savings and Credit Cooperative "COOFISAM". During the period from 01<sup>st</sup> of January to 30<sup>th</sup> June of 2017

This project is analytical and diagnostic, It is oriented towards the administration of COOFISAM, to do what they use it as a tool which allow to measure the impacts on the financial structure of the cooperative Coofisam and improve the level of confidence of the partners on the management of the resources they have in the Cooperative.

To comply with these objectives, 159 surveys were done to people who have carried out transactions in the solidarity correspondents during the period from January to June 2017. With the analysis done about the financial structure and the results of surveys, information was this: a increase in the number of new associates, more than 100 people, increase in the placement of debit cards in the zones where these correspondents are present and deterioration in the financial structure of Coofisam which have evidenced by the deterioration of financial indicators as the return on assets in 0.2 and the return on equity in the 0.76. In addition, in the decrease of the surpluses by 56.8%.

It is worth highlighting that the development of this project, generates added value to the cooperative Coofisam and we expected that this work could satisfy all the expectations generated by the Cooperative COOFISAM and this serves as an analysis tool for the making decisions of the cooperative's administration.

**APROBACION DE LA TESIS**

Nombre Presidente Jurado: ALFONSO MANRRIQUE MEDINA

Firma:

Nombre Jurado: CARLOS HARVEY SALAMANCA FALLA

Firma:

Nombre Jurado: FERNEY FORERO SÁNCHEZ

Firma:

**Impacto de los corresponsales solidarios en la estructura financiera en la Cooperativa de Ahorro**

**y Crédito San Miguel “COOFISAM”**

**Anyela María Bolaños Calderón**

**Yoan Alexander Carvajal Burgos**

**Gerardo Buendía Chicue**

**Universidad Surcolombiana**

**Notas de Autor**

**Anyela María Bolaños Calderón, Yoan Alexander Carvajal Burgos, Gerardo Buendía Chicue, Facultad de Economía y Administración, Especialización en Gestión Financiera,**

**Universidad Surcolombiana**

**Este proyecto ha sido financiado por los alumnos**

**La correspondencia relacionada con este proyecto debe ser dirigida a Carlos Salamanca Falla, Universidad Surcolombiana Avenida Pastrana Borrero - Carrera 1, Neiva - Huila**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Neiva, noviembre de 2017

## **AGRADECIMIENTOS**

Damos gracias a Dios por la oportunidad que nos brindó para poder culminar con satisfacción un logro más en nuestra carrera profesional, por la sabiduría y entendimiento que nos regaló para comprender nuevas cosas y adquirir conocimientos, y por todas las personas que a lo largo de nuestro camino colocó para guiarnos y encaminarnos hacia alcance del éxito.

A la colaboración y entendimiento de nuestras familias que nos apoyaron en muchas oportunidades para lograr la consecución de este objetivo y que de una u otra forma siempre renovaron nuestras fuerzas para seguir adelante y no desfallecer.

A la cooperativa COOFISAM, ya que sin su colaboración no hubiera sido posible el desarrollo y culminación de este trabajo de grado.

Y a la universidad Surcolombiana, y nuestro tutor por la orientación y conocimientos adquiridos durante la Especialización en Gestión Financiera, por que sirvieron de apoyo y soporte para la presentación de este trabajo.



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCION .....   | 4  |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                        | 5  |
| 1.1. Descripción del problema .....                        | 5  |
| 1.2. Formulación del problema .....                        | 5  |
| 1.3. Justificación del problema .....                      | 5  |
| 1.4. Objetivos .....                                       | 7  |
| 1.4.1. Objetivo General .....                              | 7  |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                         | 7  |
| 2. MARCO DE REFERENCIA .....                               | 8  |
| 2.1. Marco Conceptual .....                                | 8  |
| 2.2. Marco Teórico .....                                   | 9  |
| 2.3. Marco legal .....                                     | 21 |
| 3. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION .....           | 25 |
| 3.1. Definición de la población y la muestra .....         | 25 |
| 3.2. Tipo de Investigación .....                           | 26 |
| 3.3. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos ..... | 26 |
| 3.4. Técnicas de Análisis de Información .....             | 27 |
| 3.5. Aspectos Administrativos .....                        | 27 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 3.5.1.  | Cronograma de Actividades.....                                       | 27 |
| 3.5.2.  | Recursos Necesarios .....  | 28 |
| 4.      | ESTUDIO DE LA EMPRESA.....   | 29 |
| 4.1.    | Crecimiento, Consolidación y Especialización Financiera: .....       | 29 |
| 4.2.    | Vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria .....        | 29 |
| 4.3.    | Inclusión Financiera y Expansión Servicios .....                     | 30 |
| 4.4.    | Expansión Departamental y Nacional .....                             | 30 |
| 4.5.    | Naturaleza.....  | 31 |
| 4.6.    | Misión.....  | 31 |
| 4.7.    | Visión .....   | 31 |
| 4.8.    | Valores .....  | 32 |
| 4.9.    | Principios.....  | 32 |
| 4.10.   | Información General Aliado “CADEFIHUILA”. .....                      | 32 |
| 4.10.1. | Historia .....   | 32 |
| 4.10.2. | Misión.....  | 34 |
| 4.10.3. | Visión.....  | 34 |
| 5.      | ANÁLISIS DE LA INFORMACION Y RESULTADOS .....                        | 36 |
| 5.1.    | Resultado Aplicación Encuestas .....                                 | 36 |
| 5.2.    | Análisis de la Estructura Financiera de la Cooperativa COOFISAM..... | 44 |
| 5.2.1   | Balance General .....  | 44 |

|  |    |
|--|----|
| 5.2.2. Estado de Resultados.....   | 46 |
| 5.2.3. Indicadores Financieros .....   | 47 |
| 5.2.4. Comportamiento de las Tarjetas en las Agencias de la Cooperativa .....            | 48 |
| 5.2.5. Número de Transacciones .....   | 51 |
| 5.2.6. Participación de Ingresos, Costos y Gastos de los Corresponsales a Coofisam. .... | 52 |
| 5.2.7. Análisis de Riesgos .....   | 54 |
| 5.2.8. Análisis de la Proyección de los Corresponsales Solidarios .....                  | 55 |
| 6. CONCLUSIONES .....  | 60 |
| 7. RECOMENDACIONES .....   | 61 |
| 8. BIBLIOGRAFIA.....   | 62 |

## GRAFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Grafico 1.</b> Poblacion Encuestada .....   | 35 |
| <b>Grafico 2.</b> Genero Poblacion Encuestada.....   | 36 |
| <b>Grafico 3.</b> Rango de edad de la Poblacion Encuestada .....                                 | 36 |
| <b>Grafico 4.</b> Ocupacion de la Poblacion Encuestada .....                                     | 37 |
| <b>Grafico 5.</b> Conocimiento de los servicios que ofrecen los CS .....                         | 38 |
| <b>Grafico 6.</b> Obtencion de mayor informacion sobre los servicios que ofrecen los CS.....     | 38 |
| <b>Grafico 7.</b> Medios de conocimiento de informacion sobre los servicios que ofrecen los CS . | 39 |
| <b>Grafico 8.</b> Nivel de satisfaccion de los servicios que ofrecen los CS .....                | 40 |
| <b>Grafico 9.</b> Nivel de comodida de las instalaciones donde funcionan los CS .....            | 40 |
| <b>Grafico 10.</b> Servicios adicionales que deberian ofrecer los CS .....                       | 41 |
| <b>Grafico 11.</b> Uso de la Tarjta debito en los CS.....  | 42 |
| <b>Grafico 12.</b> Otros medios de uso de la Tarjeta debito .....                                | 42 |
| <b>Grafico 13.</b> Tipo Transacciones de Enero a Junio .....                                     | 50 |

## TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Cronograma de Actividades .....   | 27 |
| <b>Tabla 2.</b> Presupuesto de Gatos de la Invetigacion.....  | 27 |
| <b>Tabla 3.</b> Balance General Compartivo de Enero a Junio del año 2016 y 2017.....  | 44 |
| <b>Tabla 4.</b> Estado de Resultados Comparativo de Enero a Junio del año 2016 y 2017 .....   | 45 |
| <b>Tabla 5.</b> Indicadores Financieros. ....   | 47 |
| <b>Tabla 6.</b> Agencia Acevedo (Corresponsal San Adolfo 11/12/2016 .....   | 48 |
| <b>Tabla 7.</b> Agencia La Plata (Corresponsales de Paicol 19/02/2017 y Tesalia 25/02/2017) .....   | 48 |
| <b>Tabla 8.</b> Agencia Pitalito (Corresponsales de Bruselas 27/11/2016, Isnos 16/12/2016,<br>Palestina 08/01/2017 y San Agustin 06/02/2017 ..... | 49 |
| <b>Tabla 9.</b> Agencia Neiva (Corresponsal de Tello 18/03/2017).....   | 49 |
| <b>Tabla 10.</b> Analisis Ingresos Cartera Enero a Junio 2017 .....   | 51 |
| <b>Tabla 11.</b> Analisis Gastos Personal Enero a Junio 2017 .....  | 51 |
| <b>Tabla 12.</b> Analisis Gastos Generales Enero a Junio 2017.....  | 51 |
| <b>Tabla 13.</b> Analisis Costos Enero a Junio 2017.....  | 51 |
| <b>Tabla 14.</b> Variacion Cartera Proyectado Vs Ejecutado.....   | 54 |
| <b>Tabla 15.</b> Variacion Ingresos Proyectado Vs Ejecutado .....   | 55 |
| <b>Tabla 16.</b> Variacion Gastos Proyectado Vs Ejecutado.....  | 56 |
| <b>Tabla 17.</b> Variacion Transacciones Proyectado Vs Ejecutado.....   | 56 |
| <b>Tabla 18.</b> Valor Comision Transacciones .....   | 57 |

## ANEXOS

**Anexo 1.** Cuestionario ..... 63

**Anexo 3.** Organigrama de la Cooperativa..... 65

**Anexo 4.** Listado de la Poblacion Encuestada ..... 66

## INTRODUCCION

El presente trabajo de grado se realizó con el objeto de analizar el Impacto de los Corresponsales Solidarios en la estructura financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “COOFISAM”.

Este proyecto de grado es de carácter analítico y de diagnóstico, orientado a que la administración de COOFISAM lo use como herramienta para medir los impactos en la estructura financiera de la cooperativa y generar un nivel de confianza en los asociados frente al manejo de los recursos que tienen en la misma.

El sector solidario colombiano ha enfatizado en el último año, mediante circulares y conceptos, que las cooperativas tengan un fortalecimiento en la optimización de los procesos que se llevan a cabo en sus operaciones, lo cual hace indispensable implementar procedimientos que permitan medir y analizar el crecimiento y el impacto financiero dentro del desarrollo del objeto social de la cooperativa.

Es de resaltar que el desarrollo de este proyecto de grado aplicándolo a COOFISAM, genera valor agregado a la cooperativa, y se espera que este trabajo satisfaga todas las expectativas generadas para la Cooperativa COOFISAM y sirva de herramienta de análisis para la toma de decisiones por parte de la administración de la cooperativa.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.Descripción del problema**

COOFISAM, es una Cooperativa de Ahorro y Crédito, creada en el municipio de Garzón Huila el 20 de mayo de 1961.

Esta propuesta se ubica en un contexto social y económico, que permita a los directivos y asociados de la cooperativa tener confianza y seguridad en los recursos que tiene depositados y por ende prestar un mejor servicio al asociado. En el aspecto económico generar un costo - beneficio en materia de calidad, competitividad y exposición a riesgos que pueden afectar monetariamente la cooperativa.

La cooperativa ha tenido un crecimiento constante, el cual se ve reflejado principalmente en la colocación de créditos y captación de ahorros, crecimiento de sus asociados, aumento de personal, fortalecimiento patrimonial, apertura de agencias y de micro agencias, la generación de nuevos procesos e implementación de Corresponsales Solidarios.

### **1.2.Formulación del problema**

¿Cuál es el impacto de los corresponsales solidarios en la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “COOFISAM” durante el periodo enero a junio del año 2017 y 2016?

### **1.3.Justificación del problema**

La presente investigación se encargará de analizar el Impacto de los Corresponsales Solidarios en la estructura financiera de COOFISAM, estos corresponsales nacen en noviembre del 2016, como un proyecto de expansión, con el cual COOFISAM pretende llegar a zonas en las cuales no hace presencia. Este proceso de expansión no tuvo estudio de mercado que permitiera



conocer las necesidades y expectativas de los posibles asociados, pues con la introducción de los corresponsales solidarios se desea lograr un avance en el proceso de bancarización y que sea efectivo en cuanto al uso de sus productos financieros.

Este proyecto es de gran importancia porque además nos permitirá conocer la aceptación e inclusión que los corresponsales solidarios han tenido en la población, midiendo de esta forma beneficios y oportunidades para crear estrategias dentro de la cooperativa que permitan la expansión en más ciudades del departamento e incluso en los departamentos vecinos donde se tienen proyectos de operación.

Vemos en la figura de corresponsal solidario una excelente herramienta para llegar con los servicios financieros a áreas donde en este momento no se prestan estos servicios, hay una gran parte de la región Sur de Colombia al que las diferentes entidades financieras no han llegado con su amplio portafolio de servicios, esta falta de cobertura puede obedecer a diferentes factores como, se encuentran ubicados en zonas alejadas o con precarias condiciones de infraestructura vial, con problemas de seguridad y orden público o porque son municipios con poca densidad poblacional.

En el departamento existen zonas en las cuales hay pocas entidades financieras o en algunas no están presentes ya sea por razones de costo y/o por la ausencia de un número importante de negocios, se han ubicado corresponsales solidarios con el fin de bancarizar a la población, además de facilitar el acceso a los diferentes tipos de transacciones tales como: pagos, recaudos, transferencias, depósitos y retiros. Con la introducción de los CS se desea lograr un avance en el proceso de bancarización y de que sea efectivo en cuanto al uso de sus productos financieros, sin embargo, la cooperativa dentro de su proceso de expansión ha centrado su seguimiento y control

en las agencias y las micro agencias, pero no ha evaluado cual es el impacto que tienen los corresponsales solidarios en la estructura financiera de COOFISAM.

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el Impacto de los Corresponsales Solidarios en la estructura financiera y comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “COOFISAM”, durante el periodo enero a junio del año 2017 y 2016.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar el porcentaje de participación del proyecto de corresponsales solidarios en los ingresos, gastos y costos de COOFISAM.
- ✓ Determinar la transaccionalidad en los corresponsales solidarios.
- ✓ Identificar el impacto financiero de los corresponsales solidarios.
- ✓ Identificar el crecimiento de asociados en las zonas de influencias de los corresponsales solidarios.

## 2. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Marco Conceptual

- ✚ **Corresponsal Bancario:** Se conoce como corresponsal bancario a aquellas empresas que actúan de forma autorizada en nombre de una entidad bancaria y realizan muy diversas operaciones bancarias para la misma, normalmente de carácter sencillo o de bajo coste para el banco.
- ✚ **Corresponsal Solidario:** Son terceros contratados por un establecimiento de crédito para prestar determinados servicios financieros facilitando a los clientes de una entidad la realización de transacciones y pagos más cerca de su localidad o barrio (supermercados, droguerías, panaderías, etc.).
- ✚ **Inclusión Financiera:** La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades —como pagos y transferencias, ahorro, seguros y crédito— y que son prestados de una manera responsable y sostenible. El acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Por ello garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta para transacciones es el pilar de la iniciativa sobre el acceso universal a servicios financieros para fines de 2020 (UFA2020) impulsada por el Grupo Banco Mundial.
- ✚ **Cuenta de Ahorro:** Las cuentas de ahorro son un producto de que ofrecen los bancos para depositar los ahorros y obtener una rentabilidad por ellos. Se trata de un tipo de depósito bancario denominado “a la vista”, en el que podemos sacar e ingresar

dinero cuando deseemos. Su porcentaje de intereses está por debajo de los depósitos a plazo fijo, en los que debemos mantener el dinero en el banco un cierto periodo de tiempo para obtener la máxima rentabilidad.

- ✚ **Cuenta Corriente:** La cuenta corriente es un tipo de Depósito bancario a la vista, que sirve de vinculación entre el Cliente y el Banco para acceder a todos los servicios y productos. La cuenta corriente es un contrato y acuerdo entre las partes que obliga al Banco a prestarle el servicio mínimo de custodia del dinero depositado en la cuenta corriente y a pagar las ordenes o cheques girados por el cliente, a cambio del cobro de unas comisiones o reciprocidades, así como el poder utilizar del dinero para prestarlo a terceros mientras permanezca en la cuenta corriente.
- ✚ **Datafonos (POS):** dispositivo empleado por los establecimientos comerciales a través de los cuales se efectúan pagos y se realizan otras operaciones. La abreviatura POS se deriva de su nombre en inglés “Point of Sale”.
- ✚ **Decreto:** decisión de un gobernante o de una autoridad, o de un tribunal o juez, sobre la materia o negocio en que tengan competencia.
- ✚ **Transacción:** trato, convenio, negocio, ajustar algún punto dudoso o litigioso, conviniendo las partes voluntariamente en algún medio que componga y parta la diferencia de la disputa.
- ✚ **Empresa:** unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

## 2.2.Marco Teórico

Diversos organismos económicos transnacionales como el Banco Mundial y el BID habían hecho recomendaciones a Colombia para profundizar en el mercado financiero y dar mayor

acceso a la población a los servicios bancarios ya que estaba demostrado por la experiencia de otros países, en especial del Asia, como la India y Pakistán, que el acceso a servicios financieros es una herramienta eficaz para la lucha contra la pobreza y la exclusión pues permite empoderar a las personas para que asuman el protagonismo de su propio desarrollo en la medida en que pueden contar con un capital que les ayude a acceder a condiciones de autoempleo, o la mejora de sus condiciones de vida como invertir en una vivienda o en un transporte e incluso en educación. Hasta el año 2006 la función de préstamo a los pobres la ejercían pequeñas fundaciones que con su propio capital asumían el riesgo de prestarles a las personas de bajos ingresos.<sup>1</sup>

Los corresponsales Bancarios mejoran la Calidad de vida de las comunidades alejadas donde hacen presencia y los articula con el resto del mundo, pues para que el corresponsal llegue a un pueblo necesita del internet lo que hace que este servicio llegue al pueblo a través de Compartel beneficiando también a la comunidad y por otro lado al facilitar las transacciones dentro del mismo pueblo o comunidad hace que estos dineros se queden en el pueblo y no vayan a parar a otros municipios más grandes ya que las personas no tendrán la necesidad de desplazarse a hacer sus transacciones a otra parte. Detrás de los corresponsales bancarios llegan a los pueblos, comunidades alejadas y barrios periféricos el internet, la telefonía celular, la tv por cable, etc., es decir que al facilitar las transacciones en esas comunidades se abre la posibilidad de que lleguen otros negocios beneficiando así la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

---

<sup>1</sup>Tomado de: “Influencia de los Corresponsales Bancarios en el proceso de bancarización en Colombia” autores: Ana Lorena Castillo Diego y Yarima Hernández Otero. Página 27, Santiago de Cali 04 de agosto del 2015.

Así mismo, se destaca el papel que vienen cumpliendo las organizaciones solidarias en la inclusión social y financiera de Colombia, especialmente en el sector rural donde históricamente hay colombianos que están por fuera del sistema financiero.

Gracias a la red de oficinas con las que cuenta el sector solidario, el uso de corresponsales y asesores comerciales que se trasladan a los diferentes municipios y veredas y la implementación de metodologías apropiadas en microcrédito, se ha llegado a poblaciones lejanas brindando la oportunidad a cientos de familias de obtener crédito para sus proyectos agrícolas e industriales e iniciar el micro ahorro.<sup>2</sup>

Pero, no solo se benefician las comunidades de estratos más bajos y poblaciones alejadas o barrios periféricos. También las entidades financieras vieron crecer su negocio con un mínimo de inversión ya que la tecnología permite que a un bajo costo se instalen corresponsales solidarios en tiendas, supermercados, café internet, ahorrando así los gastos locativos y de personal, ya que quien atiende el corresponsal es el mismo empleado del local donde se instala. Esto no solo ha permitido ampliar los canales de transacción para sus clientes pues una mayor cobertura les garantiza que desde cualquier punto del país, así sea el más alejado, se puede recibir pagos o realizarlos sin correr con el riesgo de cargar dinero en efectivo.

Las entidades financieras también amplían su base de clientes ya que al facilitar el acceso al crédito pueden colocar mayores cantidades de dinero en préstamos que antes se dedicaban a especulación por la saturación del mercado del crédito. La estrategia ha tenido tan buenos resultados que ya se han creado los primeros bancos especializados en el microcrédito como

---

<sup>2</sup> Tomado de la revista enlace solidario, revista del sector solidario empresarial y económico, pagina 5, edición número 6 diciembre del 2014.

Banca mía, Pro Credit y también el Banco de la Mujer que paso de ser una fundación a entidad financiera formal.

La menor utilización de algunos corresponsales, amerita una revisión por parte de cada entidad y puede estar explicada por factores diversos como los siguientes: i) el modelo de negocios definido por cada entidad financiera, así como por limitaciones en la infraestructura tecnológica requerida por parte de algunos corresponsales solidarios, ii) la limitada oferta de servicios transaccionales de algunos corresponsales, los cuales compiten con otros PdC cercanos como oficinas y ATM, en los cuales se puede realizar una mayor diversidad de transacciones, y iii) en algunos municipios puede tratarse de baja demanda de servicios financieros asociada a su baja densidad poblacional así como a la falta de conocimiento por parte de la población sobre los servicios y beneficios que ofrece este canal.<sup>3</sup>

Otros beneficios o ventajas competitivas que ofrecen los denominados corresponsales solidarios es la facilidad en su implementación, ya que estos funcionan sobre la misma plataforma de procesamiento usada por la entidad, por lo que no se hace necesario grandes desarrollos. Todas las transacciones se controlan por una tarjeta virtual, la cual está asociada a cada uno de los terminales. Existen dos tipos de corresponsales los mixtos y los puros: los puros son aquellos que solo emplearan el datafono para las operaciones de corresponsalía; en los corresponsales mixtos se puede tener el datafono habilitado para realizar transacciones propias del comercio y también las operaciones de la corresponsalía. Cabe aclarar que toda transacción

---

<sup>3</sup> Tomado de: Reporte de inclusión financiera 2013 pagina 36 link:  
file:///D:/Downloads/20140715report2013%20(3).pdf

que se genere en los corresponsales solidarios, sea esta, exitosa o negada, debe imprimir recibo denominado voucher.

Todas las operaciones que se realicen por medio del corresponsal deberán llevarse a cabo en tiempo real y contar con mecanismos de identificación, que permitan verificar tanto la autenticidad del cliente, como la del operador y del equipo.

La entidad financiera debe firmar un contrato con el corresponsal en el cual se estipulen las transacciones permitidas, las no permitidas, el límite y monto máximo de operaciones, los requisitos operativos y técnicos, la responsabilidad del corresponsal con la entidad y viceversa y los procedimientos o condiciones para cancelar el contrato en caso de que cualquiera de las partes incumpla con lo estipulado en dicho contrato.

Para el manejo o la administración de la figura de corresponsal, existen dos formas de manejarlo: directa o indirectamente, cada una de las formas tiene consigo sus ventajas y desventajas, ya dependerá de la institución que clase de riesgo quiere y puede correr de acuerdo a su estructura financiera.

Directa: dentro de las ventajas se destacan: control y manejo del desarrollo de la red, conocimientos de los agentes, control de los sistemas de información, entre otros; en las desventajas podemos encontrar: mayor costo para establecer capacidad interna y desarrollo de sistemas, crecimiento lento de la red de agentes.

Indirecta: ventajas: mayor enfoque en las ventajas comparativas, mayor experiencia y especialización; desventajas: menor control de la red, menores ingresos al tener que pagar al administrador.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Tomado de: comisión nacional bancaria y de valores, modelo de negocio para la inclusión financiera 1.



Las expectativas que se tiene con los corresponsales solidarios es detonar nuevos modelos de negocios rentables, ya que, por medio de la reducción de costos, permita a las instituciones financieras incrementar su clientela a través de una mayor expansión geográfica de sus servicios; al mismo tiempo que los establecimientos comerciales adquieren ventajas comparativas respecto a su competencia, al ofrecer servicios financieros que les permitirán atraer nuevos clientes.

En municipios rurales y centros poblados, caracterizados por bajos niveles de Inclusión, se espera que con esta medida se logre un mayor alcance geográfico a menor costo; logrando así la captación de demanda insatisfecha que, debido a los altos costos de transacción, sustituyen servicios financieros básicos por aquellos provistos al margen del sistema bancario.

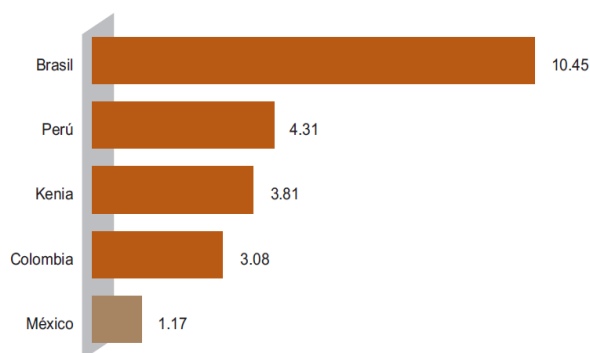
El corresponsal bancario más allá de funcionar tan sólo como un terminal punto de venta para la institución financiera, al tratarse de un punto familiar y cercano para la mayoría de sus clientes, tiene el potencial de funcionar activamente como un promotor de servicios financieros; que, si se refuerza con asesores de campo en la zona de influencia puede impulsar de manera significativa la confianza y familiaridad con el sistema financiero. Tanto usuarios, como no usuarios, se benefician de una reducción en los costos de desplazamiento; facilitando el acceso y por lo tanto promoviendo la Inclusión Financiera.

Las Instituciones Bancarias y el sector Cooperativo, dependiendo de su modelo de negocio, pueden tener incentivos de construir rápidamente una red con el mayor alcance posible a fin de asegurar un posicionamiento, que les permita extender su base de clientes y ganar presencia de marca en más localidades. Este impulso llevará a las grandes instituciones financieras a asociarse con las grandes cadenas para maximizar la cobertura geográfica en un mismo movimiento. En municipios rurales, donde las grandes cadenas no tienen presencia, es difícil expandir la red: identificar posibles agentes requiere de mucho tiempo y recursos; la falta de sucursales cercanas

complica el monitoreo y el manejo de efectivo incrementando los costos para la institución. La alternativa en estos casos bien podrían ser los Administradores de Redes.

El informe denominado Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera corresponsales bancarios en América Latina análisis comparativo de la experiencia con corresponsales en Brasil Colombia México y Perú, en su punto 2 Mayor Acceso a través de los corresponsales bancarios, Durante el 2010, fueron implementados y puestos en operación más de 9,000 corresponsales pertenecientes a 12 instituciones financieras en México, esto equivalente a poco más de un agente por cada 10,000 adultos en el país. A pesar de este resultado posiciona a México muy por debajo de Brasil, Colombia y Perú, como se muestra en la gráfica 2.1, estos países han contado con tiempo suficiente para madurar sus modelos de corresponsalía. Se espera que en el 2011 se integren en México 26,000 agentes adicionales, lo que resultaría en 4.47 corresponsales por cada 10,000 adultos.<sup>5</sup>

GRÁFICA 2.1 NÚMERO DE AGENTES BANCARIOS POR CADA 10,000 ADULTOS



*Fuente:* Banco Central de Brasil, BO, SBS, CNBV, 2010

<sup>5</sup> Tomado El informe denominado Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera corresponsales bancarios en América Latina.

Kenia también implemento corresponsales bancarios en 2010. Actualmente cuenta con poco menos de 9,000 agentes, como se muestra en la tabla 2.2; la población adulta en este país es menor que la México, por lo que existen casi cuatro agentes por cada 10,000 adultos.

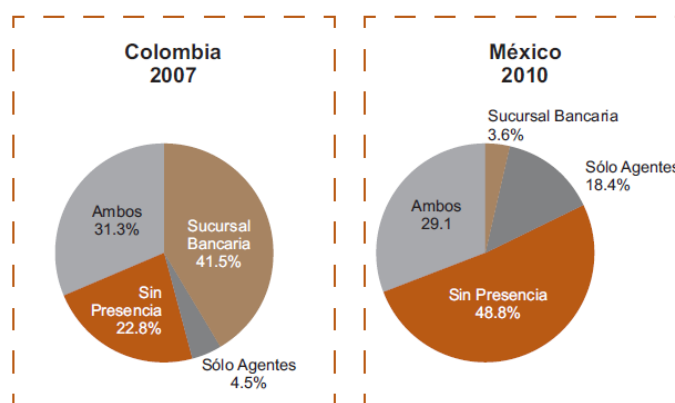
TABLA 2.2 AÑO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE CORRESPONSALES BANCARIOS EN CADA PAÍS Y NÚMERO ACTUAL DE AGENTES

| País                     | Año de lanzamiento efectivo (Año de la regulación) | Número de agentes operando actualmente |
|--------------------------|--|--|
| Brasil                   | 2000 (2000) <sup>5</sup>                           | 151,958 <sup>6</sup>                   |
| México (proyectado 2011) | 2010 (2009)  | 35,660 <sup>7</sup>                    |
| Colombia                 | 2007 (2006)  | 9,843 <sup>8</sup>                     |
| México                   | 2010 (2009)  | 9,303                                  |
| Kenia                    | 2010 (2010)  | 8,809 <sup>9</sup>                     |
| Perú                     | 2008 (2005)  | 6,028 <sup>10</sup>                    |

*Fuente:* Banco Central de Brasil, BO, SBS, CNBV, 2010

GRÁFICA 2.4 COBERTURA BANCARIA, EN EL PRIMER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS, EN COLOMBIA (2007) Y MÉXICO (2010)

Porcentaje de municipios con puntos de acceso



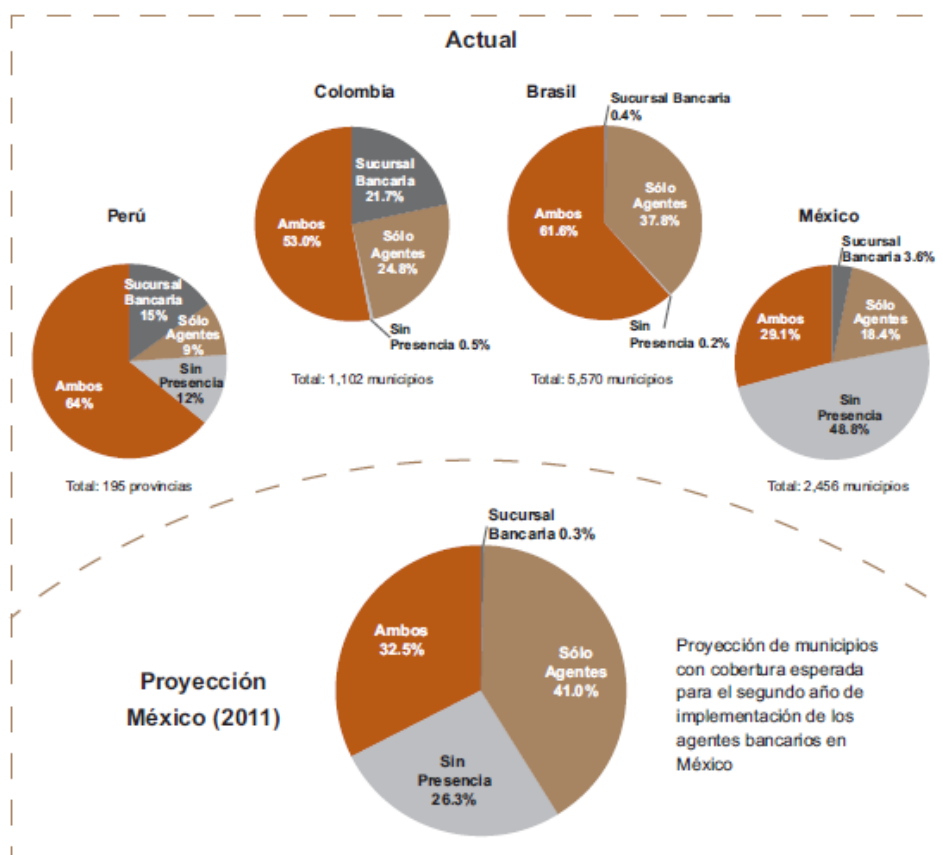
*Fuente:* BO, 2007 y CNBV, 2010

Con once y cinco años de experiencia respectivamente, la cobertura en Brasil y Colombia es considerablemente alta, con casi el 100% de municipios cubiertos en ambos países. En Colombia los agentes contribuyen a un mayor acceso a servicios financieros, representando la única presencia bancaria en casi 25% de sus municipios; mientras que en el caso de Brasil, constituyen el 38% y en Perú representan el 9% (ver gráfica 2.5).

En Mexico se espera que para su segundo año de implementación (2011), la cobertura por medio de corresponsales bancarios se expanda considerablemente, reduciendo la proporción de municipios no atendidos a solo un 26%. De acuerdo a las proyecciones, los corresponsales bancarios representan la única presencia en el 41% de los municipios en Mexico, un número mayor a lo observado en Brasil y Colombia.

Al comparar la situación de Colombia en el 2007 con respecto a la actual, se puede ver como la presencia de sucursales se ha mantenido relativamente constante en el tiempo (72.48% en 2007 y 74.7% en 2010). Los corresponsales se han expandido en los municipios que no contaban con presencia de instituciones bancarias en el 2007, así como en aquellos que ya tenían alguna sucursal, lo anterior implica que los corresponsales bancarios pueden jugar dos papeles importantes para las instituciones financieras: 1) como complemento de las sucursales, al facilitar el tráfico de clientes en las mismas y aumentando la cobertura en los municipios con alto potencial y 2) como sustituto de las sucursales bancarias.

GRÁFICA 2.5 PORCENTAJE DE MUNICIPIOS CON PUNTOS DE ACCESO

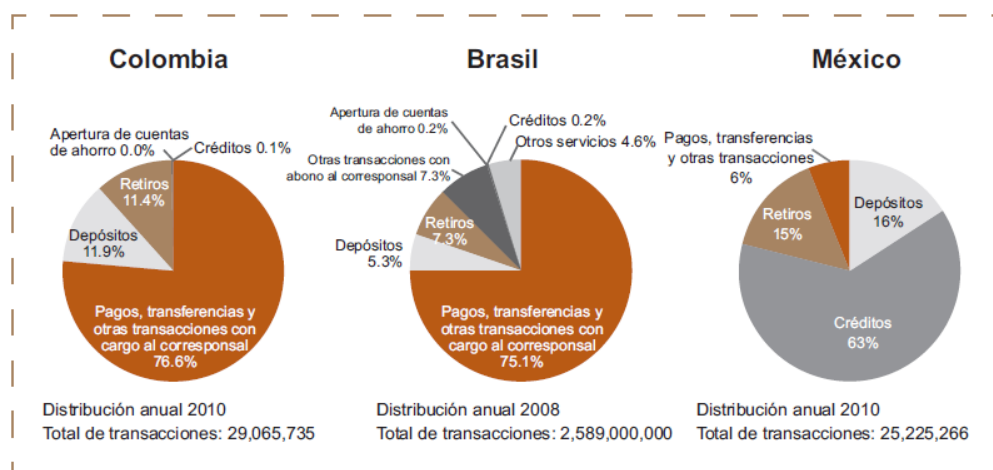


*Fuente:* Banco Central de Brasil, BO, SBS, CNBV, 2010

La población dentro de los municipios a la que potencialmente se puede acceder a través de los corresponsales bancarios es extensa en los tres países, prácticamente toda la población de Brasil y Colombia vive en municipios que cuentan con al menos una sucursal o corresponsal bancario. En México a pesar de la reciente implementación de los corresponsales y de una menor cobertura territorial (en términos del porcentaje de municipios con puntos de acceso), más del 93% de la población del país habita en un municipio con al menos un punto de acceso, ya sea una sucursal o corresponsal.

Dentro del mismo informe en la gráfica 3.3 que se anexa a continuación se puede observar cuáles son los tipos de transacciones que realizan las personas en un corresponsal bancario:

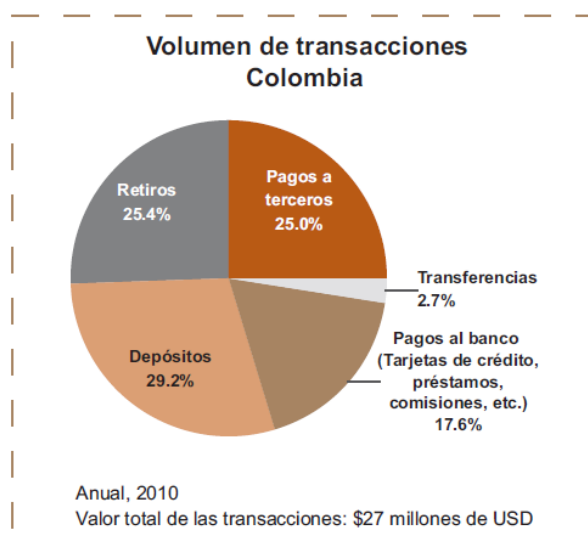
**GRÁFICA 3.3 TIPOS DE TRANSACCIONES REALIZADAS POR LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN COLOMBIA Y BRASIL VOLUMEN DE TRANSACCIONES**



*Fuente:* IFMR, 2010

En Colombia se efectuaron 22.3 millones de transacciones catalogadas como pagos a través de los corresponsales bancarios durante el 2010. A pesar de que más de tres de cada cuatro operaciones realizadas por un agente se refieren a algún tipo de servicios de pago, los pagos constituyen menos de la mitad del valor de las transacciones. Lo anterior quiere decir que tanto los depósitos como los retiros, tienden a tener un valor relativamente más alto que el resto de los servicios, representando el 54% del valor de las transacciones en dicho país (Gráfica 3.4)

GRÁFICA 3.4 VOLUMEN DE TRANSACCIONES REALIZADAS POR LOS CORRESPONSALES BANCARIOS EN COLOMBIA



*Fuente:* IFMR, 2010

Actualmente, en Colombia, 11 instituciones financieras están aprovechando los corresponsales bancarios para aumentar su presencia física; entre ellos, se encuentra un banco de desarrollo, el banco agrario, y una compañía financiera, suficiencia, s.a. El resto lo conforman los bancos comerciales.

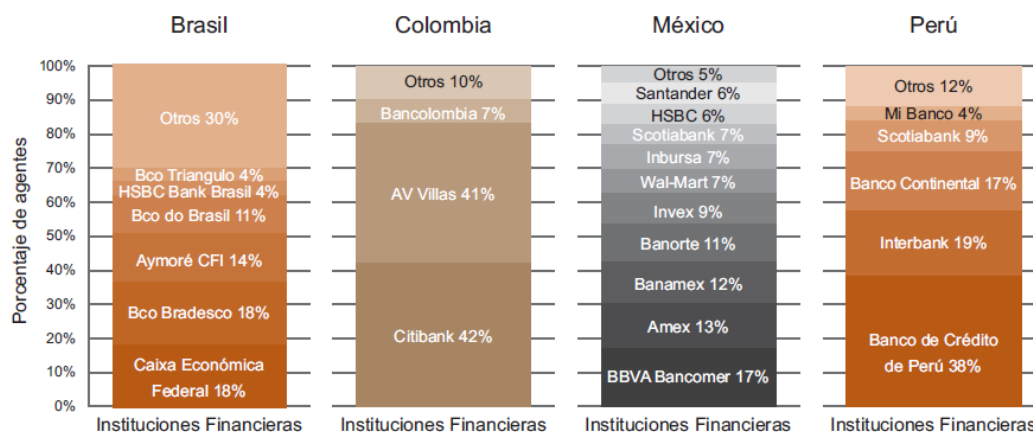
En Colombia, la utilización de los corresponsales no se encuentra distribuida equitativamente, ya que Citibank y Av Villas componen la mayoría de la cobertura de los corresponsales bancarios. Como se observa en la gráfica 4.3, los tres principales bancos representan, en forma conjunta, el 90% de todos los agentes en el país, mientras que los ocho bancos restantes constituyen tan solo el 10%. La tabla 4.3 proporciona la lista completa de las instituciones financieras que operan a través de agentes en Colombia.

TABLA 4.2 INSTITUCIONES FINANCIERAS OPERANDO EN COLOMBIA Y NÚMERO DE AGENTES

| Instituciones                   | Módulos de Corresponsales | Porcentaje |
|---------------------------------|---------------------------|------------|
| CITIBANK                        | 4,045                     | 42%        |
| AV VILLAS                       | 3,980                     | 41%        |
| BANCOLOMBIA                     | 693                       | 7%         |
| BANCO AGRARIO DE COLOMBIA       | 294                       | 3%         |
| BANCO POPULAR                   | 177                       | 2%         |
| BBVA COLOMBIA                   | 171                       | 2%         |
| COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO TUYA | 142                       | 1%         |
| HSBC COLOMBIA                   | 75                        | 1%         |
| OCCIDENTE                       | 51                        | 1%         |
| BANCO DE BOGOTA                 | 38                        | 0.4%       |
| BANCO CAJA SOCIAL BCSC          | 32                        | 0.3%       |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>9,698</b>              |            |

*Fuente:* BO, SBS, CNBV, 2010

GRÁFICA 4.3 DISTRIBUCIÓN DE LOS AGENTES POR INSTITUCIÓN FINANCIERA



*Fuente:* BO, SBS, CNBV, 2010

### 2.3.Marco legal

En Colombia las Cooperativas de ahorro y crédito actúan bajo una normatividad especial que las regula y les da unos lineamientos que permiten de propiciar su desarrollo, y el proceso de bancarización en Colombia:



- ✚ La ley 79 de 1988 que contiene la legislación de las cooperativas en Colombia, los principios que debe seguir el sector cooperativo, la composición de estas empresas del sector solidario y otras disposiciones que las normalizan.
- ✚ Artículo 11 de la Ley 79 de 1988, Las cooperativas podrán asociarse con entidades de otro carácter jurídico, a condición de que dicha asociación sea conveniente para el cumplimiento de su objetivo social y que con ello no se desvirtúe ni su propósito de servicio, ni el carácter no lucrativo de sus actividades.
- ✚ La ley 454 de 1998 que conceptualiza la entidad encargada de la supervisión y vigilancia del sector solidario, así como la regulación de aquellas entidades que practican la actividad financiera.
- ✚ Decreto 2233 de 2006, Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales.
- ✚ Artículo 2 del Decreto 2233 de 2006, Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por establecimientos de crédito a través de corresponsales, como:
  - Recaudo y transferencia de fondos
  - Envío o recepción de giros en moneda legal colombiana dentro del territorio nacional
  - Depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas.
  - Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros.
  - Expedición de extractos.

- Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito.
  - Parágrafo primero. Los corresponsales podrán recolectar y entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente artículo, incluyendo aquella relativa a la apertura de depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a término, así como la relacionada con solicitudes de crédito.
- ✚ Decreto 3965 de 2006, Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito a través de corresponsales y se dictan otras disposiciones.
- ✚ Decreto 2672 de 2012, Amplía los corresponsales a las sociedades comisionistas de bolsa, sociedades administradoras de carteras colectivas y fondos de pensiones.
- “Podrán actuar como corresponsales de los establecimientos de crédito las cooperativas de ahorro y crédito, las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito que cuenten con autorización de la respectiva Superintendencia para adelantar actividad financiera”. Permite previa autorización de la entidad financiera la vinculación de clientes (asociados) para la apertura de cuentas y la constitución de depósitos.
- ✚ Decreto 1121 de marzo 31 de 2009: Por el cual se modifica el Decreto 2233 de 2006. Modalidades de Servicios a través de CNB.
- ✚ Decreto 034 de 2015, Autoriza la comercialización de seguros.

- ✚ Circular básica jurídica – 2015. Capítulo XII régimen de oficinas, numeral 1.9 corresponsales.

### 3. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Definición de la población y la muestra

El objeto de estudio es la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOFISAM en las oficinas que cuentan con Corresponsales Solidarios, involucrando a los directivos, jefes de área y personal operativo que intervienen en los procesos de la cooperativa, durante el periodo enero a junio del año 2017 y 2016.

Este estudio se basará en una muestra de 159 personas que han usado los servicios de los Corresponsales Solidarios en los municipios y corregimientos donde estos se encuentran ubicados. La población son los usuarios que demandan bienes o servicios, en este caso los servicios ofrecidos por los CS, delimitándose a 159 personas que son mayores de 18 años y pueden tener uno o varios de los siguientes servicios financieros: cuenta de ahorro, cuenta corriente, servicio de crédito, aportes y tarjeta débito.

En el departamento del Huila hasta el día 30 de junio del 2017 la Cooperativa COOFISAM tiene en operación 6 corresponsales solidarios, ubicados geográficamente de la siguiente manera:

- Agencia de Pitalito: a esta agencia pertenecen los corresponsales de: Palestina, San Agustín, Isnos y Bruselas.
- Agencia de Acevedo: cuenta con el corresponsal ubicado en el centro poblado de San Adolfo.
- Agencia la Plata: tiene a su cargo dos corresponsales solidarios los cuales están ubicados en los municipios de Paicol y Tesalia.
- Agencia de Neiva: esta agencia cuenta con un corresponsal el cual está ubicado en el municipio de Tello.

### **3.2. Tipo de Investigación**

El presente proyecto, permite establecer las relaciones causales que suponen una explicación del objeto de investigación, basado en una muestra significativa sobre la población de estudio y utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de los datos arrojados por la técnica e instrumentos de recolección de datos.

El presente proyecto, se aplicará el modelo determinístico el cual es un modelo matemático donde las mismas entradas o condiciones iniciales producirán invariablemente las mismas salidas o resultados, no contemplándose la existencia de azar, o incertidumbre en el proceso modelada.<sup>6</sup>

El nivel de investigación que se abordará en el presente proyecto, de acuerdo con los objetivos general y específicos, es la investigación descriptiva, porque permite medir de manera independiente y con la mayor precisión posible el impacto de los corresponsales solidarios en la estructura financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “COOFISAM”, en el departamento del Huila.

### **3.3. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos**

La estrategia adoptada para resolver el problema planteado es la investigación de campo, que permite la recolección y organización de datos primarios para su posterior análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos y financieros.

La técnica empleada para la presente investigación es la encuesta, que permitirá Determinar el impacto de los corresponsales solidarios en la estructura financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel “COOFISAM”, en el departamento del Huila durante el periodo enero a junio del año 2017 y 2016.

---

<sup>6</sup> Tomado de: Modelos determinísticos y probabilísticos, autor: Daniel Barrera, Caracas 05 de octubre del 2017

El instrumento empleado es el cuestionario, que es un formato redactado en forma de interrogatorio, con tipo de preguntas cerradas, para obtener información acerca de las variables que se investigan, y será aplicada telefónicamente y en forma individual (Ver Anexo 1)

### **3.4. Técnicas de Análisis de Información**

Una vez reunidas las 159 encuestas completamente diligenciadas, se procede a digitar y/o codificar la información en una hoja de cálculo, diseñada para la tabulación de la información, los resultados se presentan mediante gráficas que serán objeto de análisis e interpretación. Se desarrollará mediante tres etapas:

- ✚ **Etapa 1:** Recolección de la información a través de la búsqueda y recopilación de datos registrados en fuentes primarias como los portales web de la cooperativa o fuentes secundarias como el portal web de la Superintendencia Solidaria al igual que información de la base de datos de la cooperativa.
- ✚ **Etapa 2:** Interpretación y análisis de la información. Se harán análisis, interpretaciones y críticas a la información recopilada elaborando los marcos del proyecto de la investigación con base en estos resúmenes informativos.
- ✚ **Etapa 3:** Presentación del análisis final a manera de conclusiones y recomendaciones y por ultimo presentación formal del proyecto.

### **3.5. Aspectos Administrativos**

Los aspectos administrativos comprenden una breve descripción de los recursos y el tiempo invertido para la ejecución de la presente investigación.

#### **3.5.1. Cronograma de Actividades**

Tabla 1.

*Cronograma de Actividades*

| Actividades                             | Meses |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
|---|-------|---|--------|---|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|---|
|   | Julio |   | Agosto |   |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   | Noviembre |   |   |   |   |
|   | 3     | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Introducción Seminario de Investigación | ■     |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Decisión ideas proyecto                 |       |   | ■      |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Elaboración de ante-proyecto            |       |   |        | ■ | ■ |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Entrega ante-proyecto                   |       |   |        |   |   | ■ |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Ajuste ante-proyecto                    |       |   |        |   |   |   | ■ |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Entrega primer avance                   |       |   |        |   |   |   |   |            | ■ |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Correcciones y ajustes                  |       |   |        |   |   |   |   |            |   | ■ |   |         |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Elaboración encuestas                   |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   | ■ | ■       |   |   |   |           |   |   |   |   |
| Entrega segundo avance                  |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         | ■ |   |   |           |   |   |   |   |
| Tabulación y análisis                   |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   | ■ |   |           |   |   |   |   |
| Ajuste y conclusiones                   |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   | ■ |           |   |   |   |   |
| Entrega trabajo final                   |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   | ■ |   |   |
| Sustentación                            |       |   |        |   |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   | ■ |

**3.5.2. Recursos Necesarios**

Los recursos para cubrir los gastos que se generen de la presente investigación serán asumidos por cada uno de los estudiantes de la Especialización en Gestión Financiera, así:

Tabla 2.

*Presupuesto de gastos de la Investigación*

| <b>Gastos Personal</b>                   |     |          |             |           |                  |
|--|-----|----------|-------------|-----------|------------------|
|  | No. | Cantidad | Valor Horas | Total     |                  |
| Tutor                                    | 1   | 40       | 12.000      | 480.000   |                  |
| Estudiantes                              | 3   | 240      | 5.000       | 1.200.000 |                  |
| <b>Total Gastos Personal</b>             |     |          |             |           | <b>1.680.000</b> |
| <b>Gastos Generales</b>                  |     |          |             |           |                  |
| Transporte                               |     |          |             | 250.000   |                  |
| Alimentación                             |     |          |             | 250.000   |                  |
| Impresiones                              |     |          |             | 150.000   |                  |
| Encuadernación                           |     |          |             | 30.000    |                  |
| Imprevistos                              |     |          |             | 150.000   |                  |
| <b>Total Gastos Generales</b>            |     |          |             |           | <b>830.000</b>   |
| <b>Total Presupuesto</b>                 |     |          |             |           | <b>2.510.000</b> |
| <b>Valor Asumido por Cada Estudiante</b> |     |          |             |           | <b>836.667</b>   |

## **4. ESTUDIO DE LA EMPRESA**

### **4.1. Crecimiento, Consolidación y Especialización Financiera:**

El 20 de mayo de 1961 hasta 1997 La Asamblea general del sindicato Agrícola de Garzón, tomo la decisión de crear en este municipio, una organización de tipo cooperativo dentro de la clase popular obrera y campesina. Setenta (70) pioneros que impulsaron la incipiente idea cooperativa en la ciudad de Garzón, y quienes actuaron como fundadores, surgió el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Contando con líderes como el extinto ISMAEL QUEVEDO LLANOS y el Sacerdote JORGE EDUARDO VARGAS MESA.

Es de destacar en este periodo la adquisición de la sede propia el 15 de diciembre de 1973. El movimiento cooperativo había logrado del legislador la aprobación de la Ley 79, que introdujo una serie de cambios en las formas asociativas de tipo cooperativo, y como una parte de especial importancia se definió la especialización por prestación de servicios, se vio obligada a dejar a un lado algunos de sus servicios, en especial el de la comercialización de papelería, útiles escolares y electrodomésticos, para dedicarse exclusivamente a la labor financiera.

Coofisam llevo a cabo la apertura de otras agencias en el siguiente orden cronológico

Guadalupe 20 de Julio de 1991 / El Pital 14 de marzo del 1992 / Gigante 04 de septiembre de 1993 / Acevedo 08 de abril de 1994 / Tarqui 02 de noviembre de 1997

Bajo la administración de la señora Elvira Álvarez de Triviño, el 02 de marzo de 1992 por resolución 0778 de DANCOOP, le da autorización a la cooperativa para ejercer la actividad financiera.

### **4.2. Vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria**

En año 1998 hasta el año 2003 se inicia prácticamente con la expedición del decreto 1688 del 27 de Julio de 1997 que determina la vigilancia y control de los entes cooperativos que adelantan



actividad financiera de manera especializada la que sería asumida por la Superintendencia Bancaria. En virtud a que la Súper bancaria tiene en cuenta únicamente el aspecto económico, dejando de lado el aspecto social, siendo éste la razón de ser de la cooperativa, en el año 2002 la Asamblea General de Delegados autoriza nuevamente el traslado a la vigilancia y control de la Superintendencia de Economía Solidaria SES. Se fortalece la cooperativa y se sigue cosechando frutos a lo largo y ancho de la geografía Huilense.

#### **4.3. Inclusión Financiera y Expansión Servicios**

Coofisam consolida su cobertura y expansión de servicios financieros a través de la alianza tarjeta debito en convenio con Coopcentral e implementación de canales transaccionales y apertura de oficinas con el apoyo de organismos como Woccu (Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito) y Banca de las Oportunidades, con quienes se realizan transferencia para crear metodologías de atención personalizada en recaudo y asesoría en zonas urbanas y rurales, al igual que la apertura de oficinas en municipios con menos de 50.000 habitantes, aspecto importante que hace que Coofisam introduzca tecnologías para oferta de servicios financieros con PDA, Cajeros Automáticos y Corresponsales Solidarios.

Crecimiento y desarrollo en pro de sus asociados, realizando apertura de nuevas oficinas en: Rivera 01 de septiembre del 2012 / Hobo 01 de octubre del 2012 / Iquira 26 de febrero del 2013 y Saladoblanco 20 de junio del 13.

En este periodo se dio la inauguración del edificio de la sede principal el día 31 de octubre del 2015.

#### **4.4. Expansión Departamental y Nacional**

Coofisam en aras de seguir su proyecto de expansión inaugura el día 11 de marzo del 2017 la agencia de Espinal, con esta apertura inicia su proceso de expansión en el Departamento del

Tolima, además incluirá su modelo de Corresponsales Cooperativos en los Municipios de Guamo, Saldaña y Purificación entre otros y una Micro agencia en el Municipio de Planadas Tolima.

Apertura de Corresponsales Cooperativos: Centro poblado Brúcelas (Pitalito) 27 noviembre 2016 / Centro Poblado San Adolfo (Acevedo) 11 diciembre 2016 / Municipio de Isnos 16 diciembre 2016 / Municipio de Palestina 8 enero 2017 / Municipio de San Agustín 6 febrero 2017 / Municipio de Paicol 19 de febrero 2017 / Municipio de Tesalia 25 de febrero 2017 / Municipio de Tello 18 de marzo 2017.

Extensiones de Caja: Neiva (Centro Comercial los Nogales) 24 de agosto 2016 / Pitalito (Plaza de Mercado) 26 de noviembre 2016 / Municipio de planas Tolima. (Ver Anexo 2)

#### **4.5.Naturaleza**

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL “COOFISAM”, es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado se identifica con la sigla “COOFISAM” el domicilio principal es el municipio de Garzón, Departamento del Huila, su ámbito de operaciones comprende todo el Territorio Nacional.

#### **4.6.Misión**

“Nuestra Razón de Ser”

Somos la Cooperativa comprometida con el desarrollo integral de nuestros asociados, su familia y la comunidad, garantizando soluciones financieras oportunas y beneficios sociales, con calidez humana.

#### **4.7.Visión**

En el año 2021 seremos líderes competitivos en cobertura, acceso a servicios financieros y beneficios sociales innovadores, en la región centro sur de Colombia; con talento humano comprometido con los principios y valores solidarios.

#### **4.8.Valores**

Los valores que caracterizan y se han venido convirtiendo en estilo de vida de los asociados a COOFISAM son: confianza, honestidad, respeto, solidaridad, democracia y participación, trabajo en equipo, actitud al cambio y a nuevos retos, compromiso social (generar cambios y transformaciones positivas), sentido de pertenencia, calidad, productividad y medio ambiente.

#### **4.9.Principios**

- ✚ Adhesión voluntaria y abierta: Coofisam es una cooperativa abierta y de vinculación voluntaria para todas las personas capaces de utilizar servicios y dispuestas a aceptar responsabilidades de ser asociado sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- ✚ Gestión democrática por parte de los asociados.
- ✚ Participación económica de los asociados.

#### **4.10. Información General Aliado “CADEFIHUILA”.**

##### **4.10.1. Historia**

Cadefihuila, nace el año 1963 como iniciativa y respuesta a una necesidad de mercadear el café pergamino seco a los productores del grano del depto. Del Huila, pero también como una necesidad de agruparse los pequeños productores en una entidad cooperativa que representara sus intereses.

Fue así que, en abril de 1963, se realizó la primera asamblea general de socios fundadores de lo que fue **CAFIHUILA** en la ciudad de Neiva, con el acompañamiento del comité

departamental de la época, registrándose la escritura de constitución en el mes de mayo del mismo año he iniciado operaciones hacia inicios del mes de octubre.

Esta empresa cooperativa, naciente en el depto., fue una de las tantas que por la época apoyó la Federación Nacional de Cafeteros, como en el departamento del Huila crecía rápidamente el monocultivo del café, también crecía la organización cooperativa y la necesidad de cubrir con suficiencia toda el área geográfica del Huila cafetero, Tanto así, que diez 10 años después y por iniciativa de algunos productores del sur del Huila, se gestó la idea de crear la cooperativa del sur del Huila con sede en Pitalito, esta nueva cooperativa nació y creció con gran impulso, su área de influencia se limitó a nueve 9 municipios del sur del Huila, Timana, Elías, Acevedo, Oporapa, Saladoblanco, Pitalito, Isnos, Palestina y San Agustín. En 1979 se separó de **CAFIHUILA** la zona de occidente del Huila conformándose la cooperativa de Occidente **COOCCIDENTE** con sede en la Plata, con área de influencia en Tesalia, Paicol, la Argentina, Nátaga y la Plata, de tal manera que tan a solo dieciséis 16 años de su fundación original, la Cooperativa Departamental del Huila **CAFIHUILA** había sido reducida a tan solo la zona Norte del Huila y atención a trece 13 municipios, Hobo, Algeciras, Campoalegre, Rivera, Colombia, Baraya, Tello, Palermo, Santa María Teruel, Iquira, Aipe, Neiva.

En 1989, con el rompimiento del pacto cafetero y durante la década de los años 90, sobrevino una gran crisis cafetera, no solo por factores como el clima, sino por proyectos en los cuales algunas cooperativas se embarcaron y que junto a una poca comercialización del grano empezaron a volver inviables al sector cooperativo del Huila, tanto así que el comité departamental opto por proponer una integración nuevamente de todo el sector cooperativo en una sola gran cooperativa departamental, Nace entonces así a finales del 2001 la nueva cooperativa **CADEFIHUILA LTDA**, que no es otra cosa que la integración de las otrora

cooperativas del Sur del Huila, Occidente del Huila y CAFIHUILA, su sede se conserva como la principal en Neiva y subsedes en Pitalito y La Plata, con una área de influencia en veintisiete municipios y con 35 puntos de atención en compras de café y venta de fertilizantes, así como 18 almacenes de provisión agrícola.

El buen desempeño de la Cooperativa departamental del Huila, y la fortaleza que le dio la integración, permitieron rápidamente, mejorar estrategias de negocios en la comercialización del café y ventas de fertilizantes. La evolución ha sido evidente sobre todo en la comercialización de café, no solo en la compra del café seco de trilla, sino en la compra de cafés húmedos por lo que se empezaron a construir secaderos modernos como respuesta a esta oportunidad de negocios, hoy tenemos también una trilladora de café de propiedad de las cooperativas del Huila, **CAFETRILLA LTDA**, cuya proporción le pertenece a Cadefihuila en un 74,26% ahí hemos conformado un equipo de trabajo, que nos ha llevado a través de la trilladora a ser exportadores del grano exclusivamente del Huila y principalmente de nuestros asociados.

Esta es la cooperativa que hoy tenemos y que ha sobrevivido a todo tipo de situaciones difíciles pero que aún se mantiene firme con sus 3,950 asociados de los cuales nos sentimos profundamente orgullosos por su tesón y compromiso con su cooperativa. A ellos todo el agradecimiento y fortaleza.

#### **4.10.2. Misión**

Transferir el mayor precio posible a los caficultores, ofrecerles los productos de la canasta cafetera a precios competitivos y prestarles servicios de calidad a los asociados, todo ellos enmarcado en criterios de viabilidad y sostenibilidad financiera.<sup>7</sup>

#### **4.10.3. Visión**

---

<sup>7</sup> Tomado de la página web de la Cooperativa CADEFIHUILA.

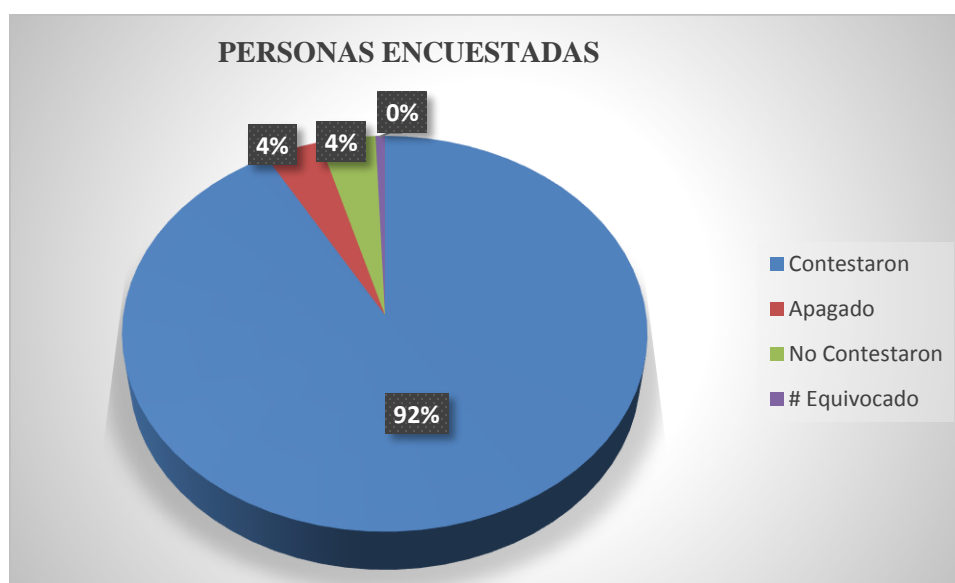
Consolidarnos como uno de los líderes a nivel mundial en la comercialización de cafés especiales y como la mejor opción socio económico para el caficultor de la región.

## 5. ANALISIS DE LA INFORMACION Y RESULTADOS

### 5.1.Resultado Aplicación Encuestas

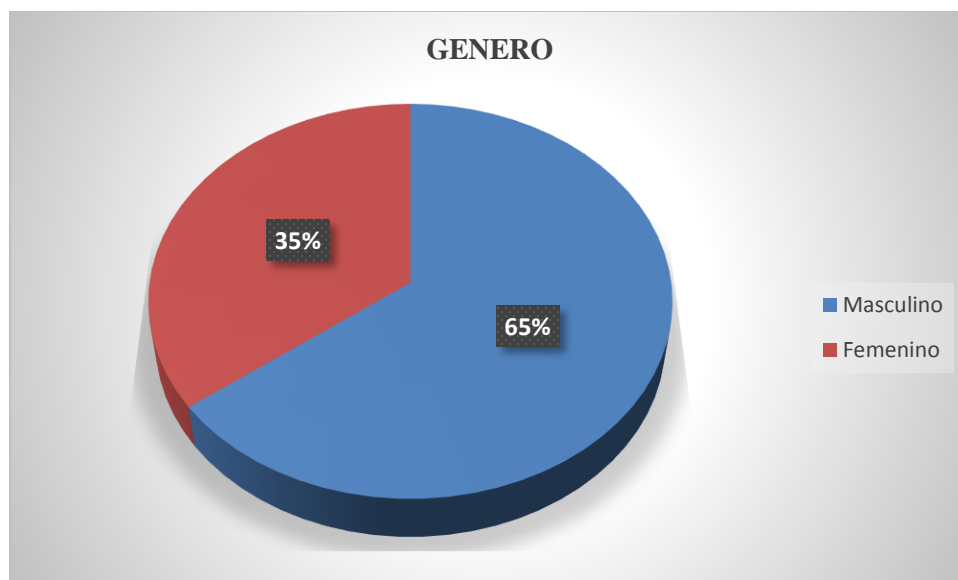
Una vez reunidas las 159 encuestas completamente diligenciadas, se procede a digitar y/o codificar la información en una hoja de cálculo, diseñada para la tabulación de la información, los resultados se presentan mediante gráficas que serán objeto de análisis e interpretación (Ver Anexo 3).

La población encuestada arrojó la siguiente información:



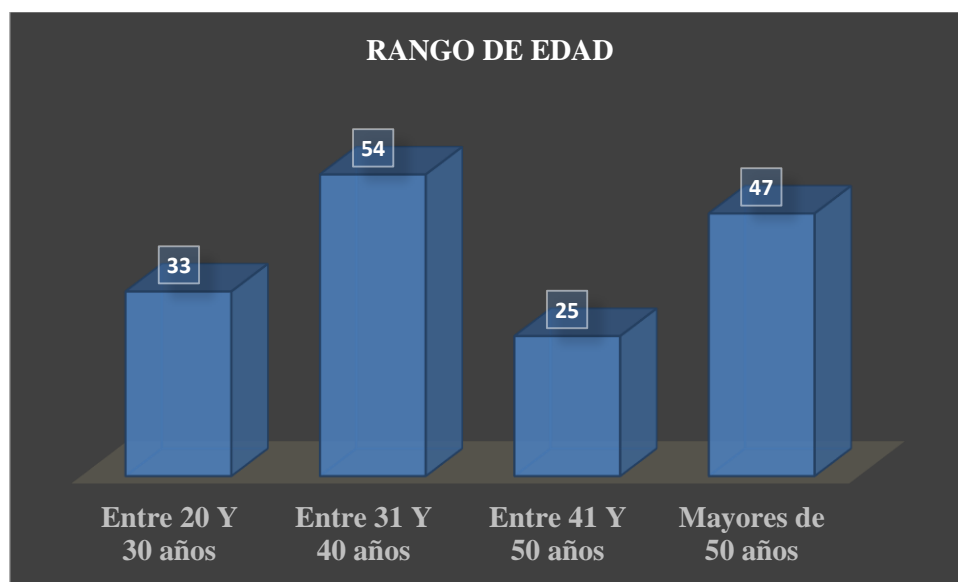
*Grafica 1.* Población Encuestada

Las encuestas se aplicaron vía telefónica, la población determinada para la aplicación de esta encuesta fueron las 159 personas que habían realizado transacciones en alguno de los corresponsales solidarios en el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2017 al 30 de junio del 2017, de las cuales el 92% respondieron la encuesta, al 8% restante no se les aplicó la encuesta debido a que no contestaron 4% y teléfono apagado 4%.



*Grafica 2.* Genero Población Encuestada

El 65% de la población encuestada está representada en el género masculino, y tan solo el 35% en el femenino, lo que significa que los hombres son los usuarios que mayor manejo le dan a los servicios prestado por los corresponsales solidarios.

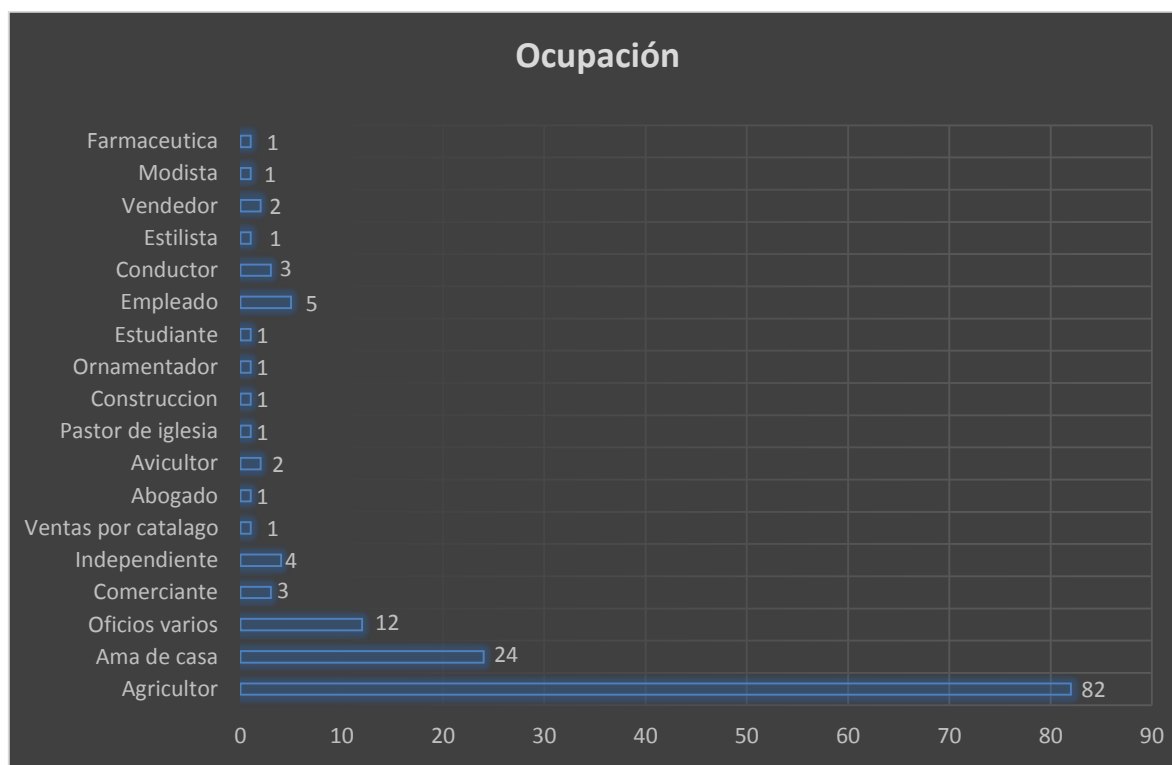


*Grafica 3.* Rango de Edad de la Población Encuestada

La edad de la población encuestada que utiliza con mayor frecuencia los servicios de los corresponsales solidarios oscila entre los 31 y 40 años con un 54%; seguido de la población



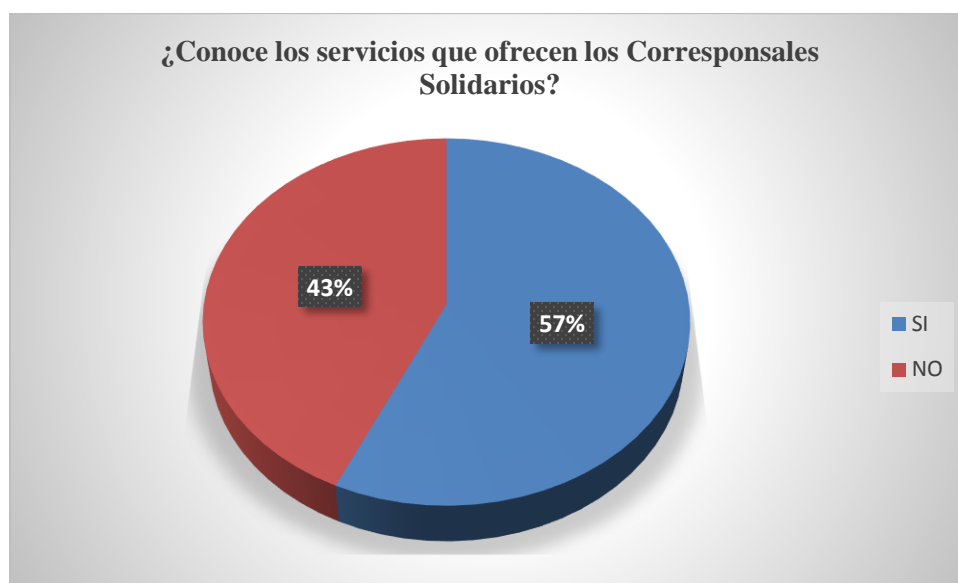
mayor a 50 años de edad; y donde se observa que la población que menor uso tienen de los corresponsales solidarios son los de la edad entre 20 y 30 años con un 33%, y donde la población que menos utiliza este servicio es la que oscila entre los 41 y 50 años de edad.



*Grafica 4.* Ocupación de la Población Encuestada

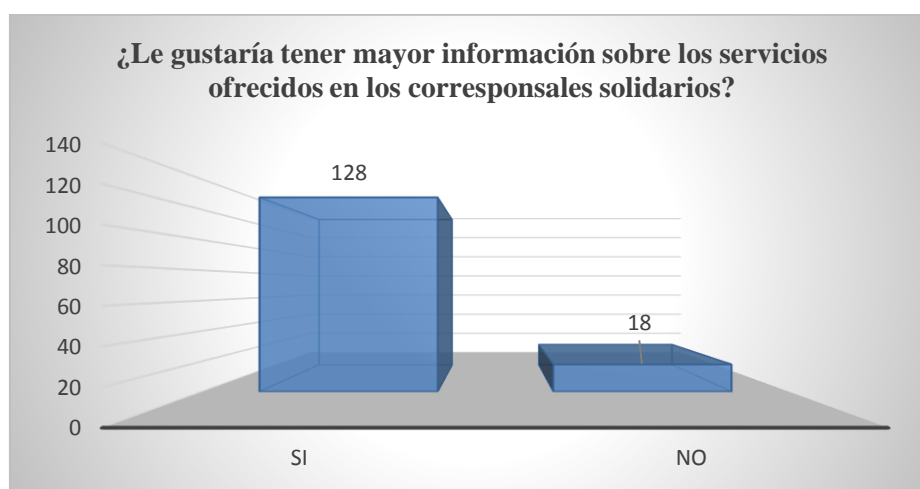
Dentro de las actividades ocupacionales que desarrolla la población encuestada encontramos que los usuarios que utilizan en mayor proporción los servicios de los corresponsales solidarios son los que ejercen labores de agricultura y amas de casa con un 82% y 24%, seguido por la población dedicada a los oficios varios con 12%. La población dedicada a las actividades de empleado e independiente en un 5% y 4%; seguidos de los comerciante y conductores con un 3%, y los avicultores y vendedores con un 2%; por último observamos que la población que menor uso le da a los corresponsales solidarios es del 1%, donde encontramos las ocupaciones de Farmacéuticos, Modista, Estilista, Estudiantes, Ornamentador, Construcción, Pastores de

iglesias, Abogados y ventas por catálogo, convirtiéndose en una oportunidad para la cooperativa integral y estimular el uso de los servicios de corresponsales solidarios en esta población.



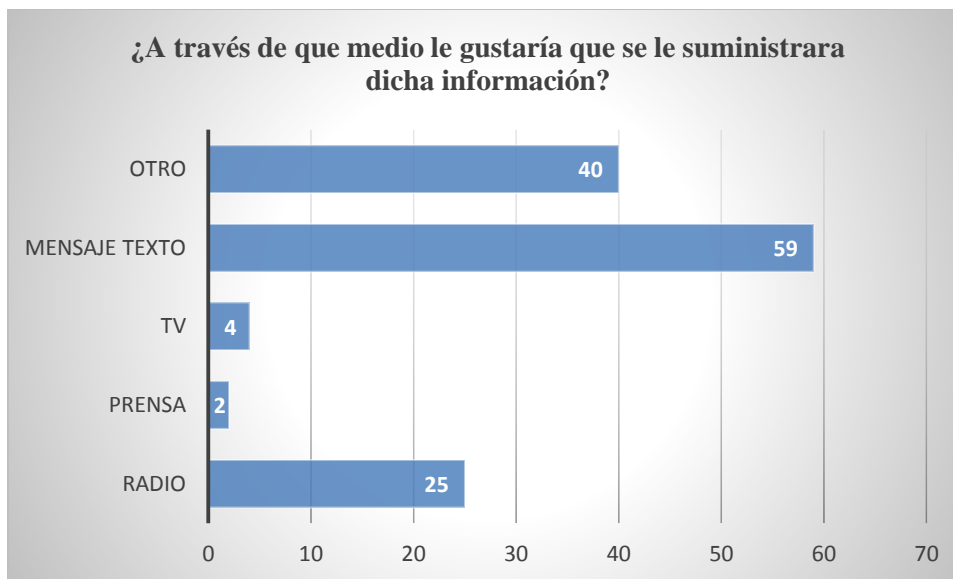
*Grafica 5.* Conocimiento de los servicios que ofrecen los Corresponsales Solidarios

Dentro de la población encuestada encontramos que un 57% tiene conocimiento de los servicios que ofrecen los corresponsales solidarios, y un 43% no tienen pleno conocimiento de estos, siendo un factor principal del poco uso de los corresponsales solidarios por parte de la población objeto.



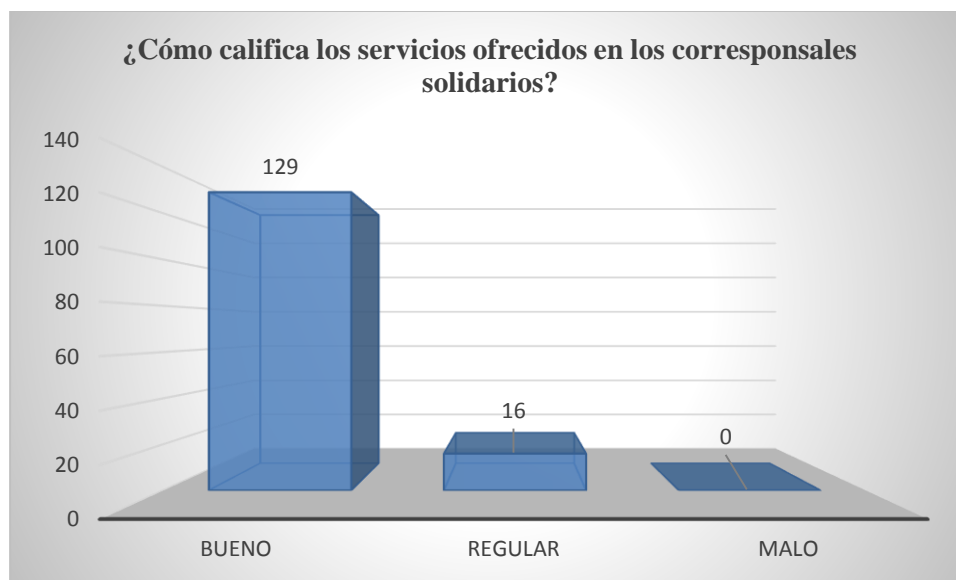
*Grafica 6.* Obtención de mayor información sobre los servicios que ofrecen los Corresponsales Solidarios

De acuerdo con la información obtenida, la población encuestada manifiesta su interés en adquirir mayor conocimiento del uso y los servicios que prestan los corresponsales solidarios, lo cual beneficiaría mutuamente a la población y a la cooperativa. Donde un 128% está interesado en obtener mayor información a detalle de estos servicios, y un 18% que en nuestro criterio al uso constante de estos servicios no están interesados.



*Grafica 7.* Medios de conocimiento de información sobre los servicios que ofrecen los Corresponsales Solidarios.

La población encuestada manifiesta mayor interés en obtener conocimiento de los servicios que ofrecen los corresponsales solidarios a través de los medios de comunicación que hoy en día son de mayor uso como lo es los teléfonos celulares mediante mensajes de texto con un 59%, seguido de otros con un 40% como lo son volantes, asesores, llamadas telefónicas, mediante WhatsApp o correo electrónico; de igual manera con un 25% mediante medios de comunicación como lo es la radio. Dentro de los medios de comunicación que menos llaman la atención a la población encuestada encontramos la TV y la prensa, con un 4% y 2%, teniendo en cuenta que por cultura y ocupaciones de labor casi no son de acceso de la población.



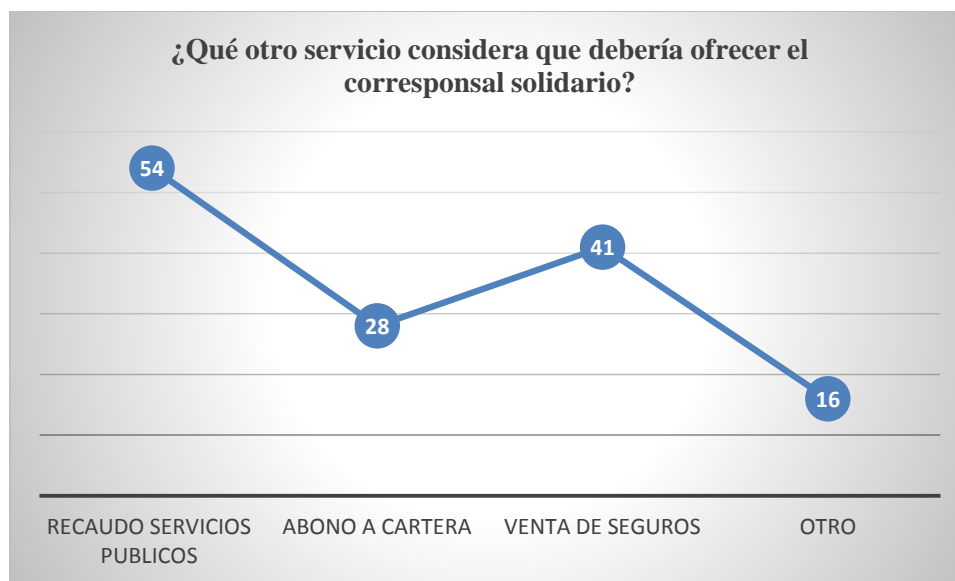
*Grafica 8.* Nivel de satisfacción de los servicios que ofrecen los Corresponsales Solidarios

Representa el nivel de satisfacción por parte de la población encuestada en relación con los servicios prestados mediante los corresponsales solidarios donde en 129% es satisfactorio calificado como bueno y solo el 16% presenta inconformidad con los mismo calificándolos como regular. Es de resaltar que en ningún caso se presentó insatisfacción con los servicios prestados a través de los corresponsales solidarios.



*Grafica 9.* Nivel de comodidad de las instalaciones donde funcionan los Corresponsales Solidarios

El nivel de comodidad de las instalaciones donde funcionan los corresponsales solidarios representan un 71% de comodidad sin ser esta suficiente para la población encuestada, donde tan solo el 15% califican como muy cómodas las instalaciones. Sin embargo, esta, es similar a la insatisfacción de las mismas con un 14% donde resultan ser incómodas para parte de la población que hace uso de los servicios de los corresponsales solidarios.



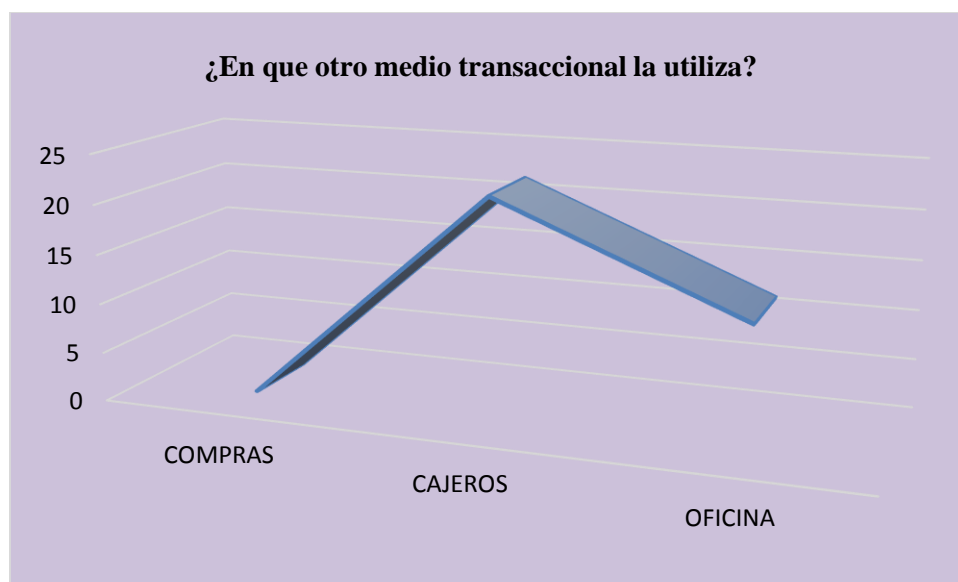
*Grafica 10.* Servicios adicionales que deberían ofrecer los Corresponsales Solidarios

De acuerdo a los servicios que actualmente prestan los corresponsales bancarios la población encuestada manifiesta la oportunidad de mejorar estos mediante la implementación de servicios relacionados con recaudo de servicios públicos con un 54%, venta de seguros con un 41%, abono a cartera con un 28% y otros con un 16%, dentro de los cuales son de su interés traslado entre cuentas, tramites de crédito, asistencia técnica. Es de agregar que esta es una oportunidad de fortalecer los servicios prestados por los corresponsales solidarios reflejando un crecimiento dentro de su estructura financiera.



*Grafica 11.* Uso de la tarjeta debito en los Corresponsales Solidarios

La anterior grafica representa el uso que la población encuestada le da a la tarjeta debito para realizar transacciones en el Corresponsal Solidario donde el 79% la utiliza y el 21% no hace uso de esta.



*Grafica 12.* Otros medios de uso de la tarjeta debito

De acuerdo a la población encuesta que en la anterior pregunta contesto afirmativamente el uso de la tarjeta debito para la realización de transacciones en los Corresponsales Solidarios, de

este 79%, el 22% la utiliza adicionalmente en Cajeros Automáticos y en operaciones en las distintas oficinas con las que cuenta la Cooperativa con un 12%.

## **5.2. Análisis de la Estructura Financiera de la Cooperativa COOFISAM**

### **5.2.1 Balance General**

En vista que la implementación de los corresponsales solidarios se dio a finales del año 2016, y de acuerdo a nuestro objetivo de evaluar el impacto de estos dentro de la Estructura Financiera de la Cooperativa, se compararon los periodos de enero a junio del 2016 y 2017, donde se evidencia los cambios significativos de este nuevo servicio a los asociados.

Siendo así se observa que la mayor participación en los activos está dada por la cartera, en junio del 2016 esta participación se ubicaba en el 81,14, mientras en el mismo mes, pero del año 2017 la participación era del 83.68, lo que se traduce en un aumento de 2,55. Seguido a la cartera de crédito se encuentra el efectivo y su equivalente con una participación de 7,84 en el mes de junio del 2016, aumentando 1,87 en su participación y lo lleva a ubicarse en el 9,71 en el 2017. En los pasivos la mayor participación la tienen los depósitos, estos en el mes de junio del 2016 estaban en el 69,02 y pasaron al 65,14 en el mismo mes, pero del año 2017.

Seguido a esto encontramos a los créditos de bancos los cuales han tenido una variación muy significativa, su participación estaba en el 3,33 en el 2016 y pasó a representar el 8,19, donde su porcentaje de crecimiento fue del 171,5. En el patrimonio la mayor participación está dada por el capital social, esta participación ha aumentado en un 0,17, seguido a este se encuentran las reservas, estas han desmejorado su participación de un año a otro en un 0,34. (Ver Tabla 3)

Tabla 3.

*Balance General Comparativo*

| BALANCES GENERAL COMPARATIVO CONSOLIDADO<br>DEL 01 ENERO AL 30 DE JUNIO<br>(en miles de millones) |                                   |                   |        |                   |        |                       |                  |
|---|-----------------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|-----------------------|------------------|
| Cuenta  | Descripción                       | A Junio<br>2017   | %      | A Junio<br>2016   | %      | Variación<br>Absoluta | %<br>Crecimiento |
| <b>1</b>  | <b>ACTIVOS</b>                    | <b>112.442,00</b> |        | <b>102.037,00</b> |        | <b>10.405,00</b>      | <b>10,2%</b>     |
| 11  | EFFECTIVO Y EQUIVALENTE           | 10.917,00         | 9,71%  | 8.002,00          | 7,84%  | 2.915,00              | 36,4%            |
| 12  | INVERSIONES                       | 142,00            | 0,13%  | 3.731,00          | 3,66%  | (3.589,00)            | -96,2%           |
| 14  | CARTERA DE CREDITO                | 94.096,00         | 83,68% | 82.788,00         | 81,14% | 11.308,00             | 13,7%            |
| 16  | CUENTAS POR COBRAR Y OTRAS        | 29,00             | 0,03%  | 39,00             | 0,04%  | (10,00)               | -25,6%           |
| 17  | ACTIVOS MATERIALES                | 7.227,00          | 6,43%  | 7.476,00          | 7,33%  | (249,00)              | -3,3%            |
| 18  | ACTIVOS NO CORRIENTES MANTE       | 29,00             | 0,03%  | 0,00              | 0,00%  | 29,00                 |                  |
| <b>2</b>  | <b>PASIVOS</b>                    | <b>84.396,00</b>  |        | <b>75.821,00</b>  |        | <b>8.575,00</b>       | <b>11,3%</b>     |
| 21  | DEPOSITOS                         | 73.242,00         | 65,14% | 70.421,00         | 69,02% | 2.821,00              | 4,0%             |
| 23  | CREDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLI   | 9.214,00          | 8,19%  | 3.393,00          | 3,33%  | 5.821,00              | 171,6%           |
| 24  | CUENTAS POR PAGAR Y OTRAS         | 801,00            | 0,71%  | 702,00            | 0,69%  | 99,00                 | 14,1%            |
| 26  | FONDOS SOCIALES MUTUALES Y OTROS  | 547,00            | 0,49%  | 883,00            | 0,87%  | (336,00)              | -38,1%           |
| 27  | OTROS PASIVOS                     | 168,00            | 0,15%  | 109,00            | 0,11%  | 59,00                 | 54,1%            |
| 28  | PROVISIONES                       | 421,00            | 0,37%  | 311,00            | 0,30%  | 110,00                | 35,4%            |
| <b>3</b>  | <b>PATRIMONIO</b>                 | <b>28.046,00</b>  |        | <b>26.216,00</b>  |        | <b>1.830,00</b>       | <b>7,0%</b>      |
| 31  | CAPITAL SOCIAL                    | 18.950,00         | 16,85% | 17.026,00         | 16,69% | 1.924,00              | 11,3%            |
| 32  | RESERVAS                          | 6.198,00          | 5,51%  | 5.973,00          | 5,85%  | 225,00                | 3,8%             |
| 33  | FONDOS DE DESTINACION ESPECIFICA  | 506,00            | 0,45%  | 546,00            | 0,54%  | (40,00)               | -7,3%            |
| 35  | EXCEDENTES Y/O PERDIDAS DEL EJERC | 144,00            | 0,13%  | 333,00            | 0,33%  | (189,00)              | -56,8%           |
| 36  | RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOP    | 2.246,00          | 2,00%  | 2.336,00          | 2,29%  | (90,00)               | -3,9%            |
|   | <b>Total Pasivo + Patrimonio</b>  | <b>112.442,00</b> |        | <b>102.037,00</b> |        | <b>10.405,00</b>      | <b>10,2%</b>     |



## 5.2.2. Estado de Resultados

Así mismo, analizando el Estado de Resultados de la Cooperativa COOFISAM, se observar la participación de los diferentes rubros dentro del total de ingresos y el crecimiento de un periodo a otro, los ingresos de la actividad principal de la Cooperativa reflejan un crecimiento del 14,0%, mientras que los gastos de personal han crecido en un 28,5%. El crecimiento de los otros ingresos o ingresos no operacionales han disminuido en un 2%, mientras que los otros gastos han aumentado en un 38,7%, lo que nos lleva a una disminución en los excedentes del periodo de un 56,8%. (Ver Tabla 4)

Tabla 4.

*Estado de Resultados Comparativo de enero a junio del año 2016 y 2017*

| <b>ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO<br/>DEL 01 ENERO AL 30 JUNIO<br/>(en miles de millones)</b> |   |                         |               |                         |               |                          |
|---|---|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|--------------------------|
| <b>Cuenta</b>   | <b>Descripción</b>                            | <b>A Junio<br/>2017</b> | <b>%</b>      | <b>A Junio<br/>2016</b> | <b>%</b>      | <b>%<br/>Crecimiento</b> |
| 41  | INGRESOS POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS     | 9.224                   | 100,0%        | 8.090                   | 100,0%        | 14,0%                    |
| 4150  | INGRESOS CARTERA DE CREDITO                   | 9.379                   | 101,7%        | 8.212                   | 101,5%        | 14,2%                    |
| 4175  | DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS (DB)       | - 154                   | -1,7%         | - 121                   | -1,5%         | 27,3%                    |
| 42  | OTROS INGRESOS                                | 1.301                   | 14,1%         | 1.327                   | 16,4%         | -2,0%                    |
| 4205  | INGRESOS POR UTILIDAD EN VENTA DE INVERSIONES | 3                       | 0,0%          | 3                       | 0,0%          | 0,0%                     |
| 4210  | INGRESOS POR VALORACION INVERSIONES           | 335                     | 3,6%          | 314                     | 3,9%          | 6,7%                     |
| 4220  | OTROS INGRESOS                                | 219                     | 2,4%          | 143                     | 1,8%          | 53,1%                    |
| 4225  | RECUPERACIONES DETERIORO                      | 482                     | 5,2%          | 806                     | 10,0%         | -40,2%                   |
| 4230  | ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES                    | 44                      | 0,5%          | 55                      | 0,7%          | -20,0%                   |
| 4240  | SERVICIOS DIFERENTES AL OBJETO SOCIAL         | 7                       | 0,1%          | 2                       | 0,0%          | 250,0%                   |
| 4245  | INDEMNIZACIONES                               | 25                      | 0,3%          | 1                       | 0,0%          | 2400,0%                  |
| 4250  | INGRESOS POR SUBVENCIONES DEL GOBIERNOS       | 184                     | 2,0%          | -                       | 0,0%          |                          |
|   | <b>TOTAL INGRESOS</b>                         | <b>10.526</b>           | <b>114,1%</b> | <b>9.417</b>            | <b>116,4%</b> | <b>11,8%</b>             |

|      |   |              |              |              |              |               |
|------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 51   | GASTOS ADMINISTRATIVOS                        | 7.699        | 83,5%        | 6.875        | 85,0%        | 12,0%         |
| 5105 | BENEFICIO A EMPLEADOS                         | 3.284        | 35,6%        | 2.555        | 31,6%        | 28,5%         |
| 5110 | GASTOS GENERALES                              | 2.825        | 30,6%        | 2.499        | 30,9%        | 13,0%         |
| 5115 | DETERIORO                                     | 1.281        | 13,9%        | 1.541        | 19,0%        | -16,9%        |
| 5125 | DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO       | 307          | 3,3%         | 279          | 3,4%         | 10,0%         |
| 52   | OTROS GASTOS                                  | 806          | 8,7%         | 581          | 7,2%         | 38,7%         |
| 5210 | GASTOS FINANCIEROS                            | 37           | 0,4%         | 26           | 0,3%         | 42,3%         |
| 5215 | PERDIDA EN VENTA ACTIVOS FIJOS                | -            |              | -            |              |               |
| 5230 | GASTOS VARIOS                                 | 768          | 8,3%         | 555          | 6,9%         | 38,4%         |
|      | <b>TOTAL DE GASTOS</b>                        | <b>8.505</b> | <b>92,2%</b> | <b>7.456</b> | <b>92,2%</b> | <b>14,1%</b>  |
| 61   | COSTOS DE VENTAS Y DE PRESTACION DE SERVICIOS | 1.876        | 20,3%        | 1.627        | 20,1%        | 15,3%         |
| 6150 | INTERESES DE DEPOSITOS, DE CREDITOS DE BANCOS | 1.876        | 20,3%        | 1.627        | 20,1%        | 15,3%         |
|      | <b>TOTAL DE COSTOS</b>                        | <b>1.876</b> | <b>20,3%</b> | <b>1.627</b> | <b>20,1%</b> | <b>15,3%</b>  |
|      | <b>EXCEDENTES DEL EJERCICIO</b>               | <b>144</b>   | <b>1,6%</b>  | <b>333</b>   | <b>4,1%</b>  | <b>-56,8%</b> |

### 5.2.3. Indicadores Financieros

La rentabilidad del patrimonio muestra el retorno operativo por cada peso de capital con que cuenta la cooperativa, y se observa una disminución de un año a otro. La rentabilidad de los activos y la rentabilidad de los activos productivos, estos indicadores reflejan la eficiencia del manejo de los activos versus generación de utilidades, concluyendo así que los excedentes generados por COOFISAM son bajos comparados con el crecimiento de los activos y que el aprovechamiento y manejo de los activos productivos no es el adecuado, Indicador importante de analizar por el impacto que tiene en la entidad es el Activo Productivo a Pasivo con costo, este muestra la capacidad que tiene COOFISAM de transformar los pasivos con costo en activos generadores de ingreso, esta relación refleja una variación positiva comparando los años 2016 y

2017 a junio, la calificación debería estar ubicada en 140, lo que significaría una adecuada relación de estos dos componentes, los gastos de personal vs ingresos de operación y gastos generales y laborales a ingresos operacionales en los periodos comparados han ido desmejorando y se encuentran en su nivel más alto, lo que significa que el nivel de ingresos de la operación es muy bajo en comparación a los gastos del personal, gastos generales y costos y gastos operacionales. (Ver Tabla 5)

Tabla 5.

*Indicadores Financieros*

| <b>Indicadores</b>                                     | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| Rentabilidad del Patrimonio (ROE)                      | 1,27        | 0,51        |
| Rentabilidad de los Activos (ROA)                      | 0,33        | 0,13        |
| Rentabilidad de la Cartera                             | 1,78        | 1,79        |
| Rentabilidad de los Act. Productivos                   | 0,38        | 0,14        |
| Activo Productivo a Pasivo con Costo                   | 120,82      | 121,80      |
| Depósitos a Cartera                                    | 86,65       | 79,32       |
| Cartera a Activos                                      | 83,02       | 84,86       |
| Activo Fijo a Activo                                   | 5,04        | 4,42        |
| Gasto de Administración                                | 39,00       | 31,00       |
| Gastos de Personal Vs Ingresos de Operación            | 27,43       | 32,16       |
| Gastos Generales y Laborales a Ing. Operacionales      | 54,26       | 59,82       |
| Costos y gastos operacionales / ingresos operacionales | 91,56       | 94,08       |

#### **5.2.4. Comportamiento de las Tarjetas en las Agencias de la Cooperativa**

En la Agencia de Acevedo con la apertura del corresponsal solidario en el centro poblado de San Adolfo se evidencia el crecimiento en el número de tarjetas colocadas ya que comparando el periodo de enero a marzo de los años 2016 y 2017 su porcentaje de incremento fue de 59,38%,

mientras que en el segundo trimestre de los mismos años el incremento fue muy significativo y se ubicó en el 294,12%. Lo que nos permite concluir que la apertura de este corresponsal para la agencia de Acevedo, ha generado un incremento en la colocación de tarjetas. (Ver Tabla 6)

Tabla 6.

*Agencia Acevedo (Corresponsal San Adolfo 11/12/2016)*

|                | 2016              | 2017              |                |                     |
|----------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| <b>Periodo</b> | <b># Tarjetas</b> | <b># Tarjetas</b> | <b>Aumento</b> | <b>% Incremento</b> |
| Enero a Marzo  | 32                | 51                | 19             | 59,38%              |
| Abril a Junio  | 17                | 67                | 50             | 294,12%             |

En la agencia de la Plata se hizo la apertura de dos corresponsales solidarios en los municipios de Paicol y Tesalia, teniendo en cuenta las fechas de apertura las cuales fueron en el mes de febrero del año 2017 se evidencia que en el segundo trimestre del mismo año comparado con el trimestre del año 2016 presentó crecimiento considerable del 122,73%. (Ver Tabla 7)

Tabla 7.

*Agencia La Plata (Corresponsales de Paicol 19/02/2017 y Tesalia 25/02/2017)*

|                | 2016              | 2017              |                |                     |
|----------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| <b>Periodo</b> | <b># Tarjetas</b> | <b># Tarjetas</b> | <b>Aumento</b> | <b>% Incremento</b> |
| Enero a Marzo  | 20                | 24                | 4              | 20,00%              |
| Abril a Junio  | 22                | 49                | 27             | 122,73%             |

A la agencia de Pitalito pertenecen cuatro corresponsales, de los cuales dos iniciaron operaciones a finales del año 2016 (Bruselas e Isnos) y los otros dos (Palestina y San Agustín) iniciaron operaciones en el año 2017. La colocación en tarjeta débito que estos cuatro

corresponsales han aportado a la agencia de Pitalito comparando los dos primeros trimestres de los años 2016 y 2017 ha sido muy significativa y se ubican en 237,21 y 768% respectivamente.

(Ver Tabla 8)

Tabla 8.

*Agencia Pitalito (Corresponsales de Bruselas 27/11/2016, Isnos 16/12/2016, Palestina 08/01/2017 y San Agustín 06/02/2017)*

|                | 2016              | 2017              |                |                     |
|----------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| <b>Periodo</b> | <b># Tarjetas</b> | <b># Tarjetas</b> | <b>Aumento</b> | <b>% Incremento</b> |
| Enero a Marzo  | 43                | 145               | 102            | 237,21%             |
| Abril a Junio  | 25                | 217               | 192            | 768,00%             |

El corresponsal de Tello es el que menos cantidad de tarjetas débito ha aportado a la agencia de Neiva, este corresponsal inicio operaciones al finalizar el primer trimestre del año y la variación en cantidad de los trimestres no es muy considerable, ya que en el primer trimestre sin corresponsal el aumento fue de 72,22% y en el segundo trimestre ya con el corresponsal el porcentaje se ubica en el 89,47%. (Ver Tabla 9)

Tabla 9.

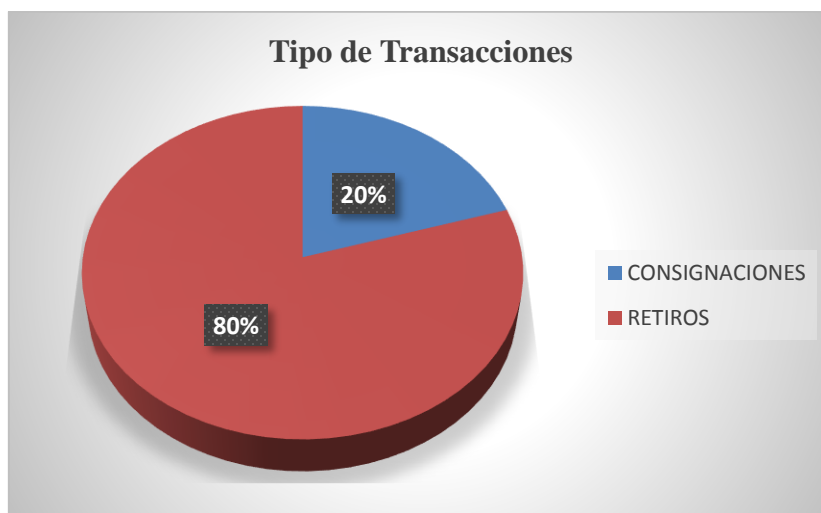
*Agencia Neiva (Corresponsal de Tello 18/03/2017)*

|                 | 2016              | 2017              |                |                     |
|-----------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| <b>Periodos</b> | <b># Tarjetas</b> | <b># Tarjetas</b> | <b>Aumento</b> | <b>% Incremento</b> |
| Enero a Marzo   | 18                | 31                | 13             | 72,22%              |
| Abril a Junio   | 19                | 36                | 17             | 89,47%              |

### 5.2.5. Número de Transacciones

Al verificar el número y tipo de transacciones realizadas a través de los corresponsales solidarios de enero a junio del 2017 en las agencias a las cuales están vinculados; se evidencia lo siguiente: el volumen de operaciones realizadas por los 7 corresponsales asciende a 543, de las cuales el 80% son retiros por valor de \$270.096.506 y el 20% restante son consignaciones por \$37.834.800. Este porcentaje de retiros se traduce en su mayoría a desembolsos de créditos otorgados por el asesor encargado de la zona donde opera el corresponsal solidario.

El número de operaciones que se muestra en este estudio no son suficientes para lograr cubrir todos los gastos que se presentan en cada corresponsal de manera mensual, es por esto que se calculó cual podría ser el número de transacciones para llegar a ese punto de equilibrio y se encontró que cada corresponsal debe transar por lo menos 872 operaciones por mes para poder cubrir los costos fijos. (Ver Grafica 13)



*Grafica 13.* Tipo de Transacciones en los corresponsales de enero a junio 2017

### 5.2.6. Participación de Ingresos, Costos y Gastos de los Corresponsales a Coofisam.

A continuación, relacionamos el impacto que tienen los corresponsales solidarios en la estructura financiera de COOFISAM:

Tabla 10.

*Análisis Ingresos Cartera enero a junio 2017*

| <b>INGRESOS COOFISAM</b> | <b>INGRESO CORRESPONSAL</b> | <b>PARTICIPACION</b> |
|--------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 9.224.889.007            | 106.631.214                 | 1,16%                |

Tabla 11.

*Análisis Gastos Personal enero a junio 2017*

| <b>GASTOS COOFISAM</b> | <b>GASTOS CORRESPONSAL</b> | <b>PARTICIPACION</b> |
|------------------------|----------------------------|----------------------|
| 3.284.700.872          | 110.649.313                | 3,37%                |

Tabla 12.

*Análisis Gastos Generales enero a junio 2017*

| <b>GASTOS COOFISAM</b> | <b>GASTOS CORRESPONSAL</b> | <b>PARTICIPACION</b> |
|------------------------|----------------------------|----------------------|
| 2.825.240.887          | 99.879.115                 | 3,54%                |

Tabla 13.

*Análisis Costos enero a junio 2017*

| <b>COSTOS COOFISAM</b> | <b>COSTOS CORRESPONSAL</b> | <b>PARTICIPACION</b> |
|------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1.876.744.884          | 30.205.297                 | 1,61%                |

Analizando los datos de las Tablas 10 a la 13 anteriores concluimos que:

- ✚ Los ingresos aportados por los corresponsales solidarios representan el 1,16% del total
- ✚ Los gastos de personal representan el 3,37%
- ✚ Los gastos generales representan el 3,54%
- ✚ Los costos representan el 1,61%

La participación de los ingresos por cartera de los corresponsales solidarios comparados a los de la Cooperativa en general son muy bajos, pero teniendo en cuenta que llevan de funcionamiento solo seis (06) meses se puede aspirar que a medida que trascorra el tiempo y se afiancen los corresponsales en sus zonas los ingresos por cartera se incrementaran.

Los gastos de personal de los corresponsales solidarios también resultan bajos comparados con los de personal de la cooperativa, y se puede decir que estos no van a tener mayor crecimiento en los próximos años porque el salario del asesor no incrementa sustancialmente solo se incrementara lo de ley y mientras se logra los resultados esperados permanecerá solamente esa persona respaldando al corresponsal.

Para los gastos generales también se encuentra la misma tendencia del ítem anterior ya que el porcentaje de participación comparados a los de la cooperativa son pocos representativos, y estos no presentaran mayor incremento en los próximos años y en cambio los de la cooperativa si se incrementaran y llevara a que la participación de los gastos de los corresponsales sea más baja todavía.

La participación de los costos de los corresponsales solidarios es tan solo del 1,61% y esto es debido a los bajos depósitos que se han tenido en los corresponsales, pero esta participación se espera que a futuro si se eleve porque lo que se espera es que una vez consolidados los puntos de los corresponsales y teniendo una mayor cobertura los depósitos si se incrementen.



### 5.2.7. Análisis de Riesgos

La Cooperativa de ahorro y crédito COOFISAM desde el año 2015 cuenta con el área de Riesgos quien es la encargada de analizar y estudiar detenidamente todos y cada uno de los proyectos, servicios y productos que piensa lanzar al mercado, es por esto que para el programa de los corresponsales solidarios ha establecido metodología previamente aprobada por la superintendencia de la economía solidaria y por el consejo de administración para tal fin.

Cuando se da la autorización por parte del Consejo de Administración de realizar la apertura del Corresponsal Solidario, el departamento de Riesgos empieza el análisis con la selección de por lo menos tres establecimientos de comercio que puedan prestar los servicios de corresponsales solidarios a la Cooperativa, después realiza visita a cada uno de ellos para constatar la ubicación y su funcionamiento, además de estudiar otros aspectos tales como:

- ✚ Tiempo de operación del negocio
- ✚ Actividad Económica
- ✚ Tipo de Negocio
- ✚ Días de atención al público
- ✚ Horario de atención al público
- ✚ Ventajas y desventajas del negocio para colocar el corresponsal
- ✚ Antecedentes judiciales
- ✚ Consultas a listas restrictivas
- ✚ Experiencia crediticia
- ✚ Comportamiento de pago
- ✚ Experiencia de crédito en Coofisam
- ✚ Nivel de endeudamiento

### Score en la central de riesgo

Una vez analizada todas estas variables y evaluar los pros y las contras de cada una de las alternativas el director de riesgos emite concepto de cuál de las posibilidades puede ser la más adecuada desde el punto de vista de riesgos para operar como corresponsal de la Cooperativa.

### 5.2.8. Análisis de la Proyección de los Corresponsales Solidarios

El análisis del presupuesto de cartera y comparando lo reflejado en la Tabla 14, se puede concluir que los corresponsales de Bruselas, San Agustín y Palestina son los que hasta la fecha de corte han cumplido el presupuesto que se les había planeado mientras que los demás por ahora no cumplen con los montos de cartera que la Cooperativa estimo a esa fecha. Este análisis se puede justificar por la gran población y excelente dinámica de la economía en las poblaciones del sur del departamento y esto se transforma en gran oportunidad para que la COOFISAM incremente su base social y participación en el mercado.

Tabla 14.

#### *Variación Cartera Proyectado Vs Ejecutado*

| <b>VARIACION PROYECTADO Vs EJECUTADO</b> |         |                   |                  |                   |
|--|---------|-------------------|------------------|-------------------|
|  |         | <b>PROYECTADO</b> | <b>EJECUTADO</b> | <b>DIFERENCIA</b> |
| SAN ADOLFO                               | CARTERA | 242.636.892       | 140.239.364      | - 102.397.528     |
| PAICOL                                   | CARTERA | 132.720.336       | 16.831.845       | - 115.888.491     |
| TESALIA                                  | CARTERA | 132.720.336       | 81.688.255       | - 51.032.081      |
| BRUSELAS                                 | CARTERA | 310.896.978       | 576.239.936      | 265.342.958       |
| PALESTINA                                | CARTERA | 185.283.660       | 277.635.129      | 92.351.469        |
| SAN AGUSTIN                              | CARTERA | 132.720.336       | 247.830.927      | 115.110.591       |
| ISNOS                                    | CARTERA | 242.636.892       | 190.313.844      | - 52.323.048      |
| TELLO                                    | CARTERA | 91.512.346        | 7.500.000        | - 84.012.346      |

Los ingresos están directamente relacionados con el comportamiento de la cartera colocada por los asesores externos presentes en la zona de influencia del corresponsal, razón por la cual los corresponsales con mayor saldo de cartera son los que están en los primeros lugares en la participación de los ingresos (Bruselas, San Agustín y Palestina) mientras que los que están rezagados en la colocación también están atrás con la generación de los ingresos. (Ver Tabla 15)

Tabla 15.

*Variación Ingresos Proyectado Vs Ejecutado*

| <b>VARIACION PROYECTADO Vs EJECUTADO</b> |          |                   |                  |                   |
|--|----------|-------------------|------------------|-------------------|
|  |          | <b>PROYECTADO</b> | <b>EJECUTADO</b> | <b>DIFERENCIA</b> |
| SAN ADOLFO                               | INGRESOS | 4.091.681         | 2.618.919        | - 1.472.762       |
| PAICOL                                   | INGRESOS | 2.020.898         | 319.124          | - 1.701.774       |
| TESALIA                                  | INGRESOS | 2.020.898         | 1.428.720        | - 592.178         |
| BRUSELAS                                 | INGRESOS | 5.358.231         | 10.786.013       | 5.427.782         |
| PALESTINA                                | INGRESOS | 2.930.907         | 5.201.063        | 2.270.155         |
| SAN AGUSTIN                              | INGRESOS | 2.020.898         | 4.690.701        | 2.669.803         |
| ISNOS                                    | INGRESOS | 4.091.681         | 3.524.492        | - 567.189         |
| TELLO                                    | INGRESOS | 1.226.852         | 146.875          | - 1.079.977       |

Los corresponsales solidarios con mayor nivel de gastos también son los que han venido presentando mayor nivel de ingresos, transacciones e ingresos y se puede relacionar con un mayor porcentaje de gastos en actividades propias de la actividad financiera y que la cooperativa asume, como por ejemplo el subsidio del GMF, mayor valor de comisiones a los asesores por el nivel de colocación y demás. (Ver Tabla 16)

Tabla 16.

*Variación Gastos Proyectado Vs Ejecutado*

| <b>VARIACION PROYECTADO Vs EJECUTADO</b> |        |                   |                  |                   |           |
|--|--------|-------------------|------------------|-------------------|-----------|
|  |        | <b>PROYECTADO</b> | <b>EJECUTADO</b> | <b>DIFERENCIA</b> |           |
| SAN ADOLFO                               | GASTOS | 32.846.786        | 30.665.009       | -                 | 2.181.777 |
| PAICOL                                   | GASTOS | 22.396.999        | 21.096.159       | -                 | 1.300.840 |
| TESALIA                                  | GASTOS | 22.396.999        | 21.545.105       | -                 | 851.894   |
| BRUSELAS                                 | GASTOS | 38.316.368        | 44.013.964       |                   | 5.697.596 |
| PALESTINA                                | GASTOS | 27.710.505        | 36.970.676       |                   | 9.260.171 |
| SAN AGUSTIN                              | GASTOS | 22.396.999        | 29.839.425       |                   | 7.442.426 |
| ISNOS                                    | GASTOS | 32.846.786        | 31.430.179       | -                 | 1.416.607 |
| TELLO                                    | GASTOS | 17.753.747        | 11.495.612       | -                 | 6.258.135 |

El saldo en el número de transacciones que se presupuestaron con respecto al número de transacciones realizadas, se evidencia una diferencia muy notoria, el número total de transacciones realizadas asciende a 543, mientras que el valor que se había presupuestado con corte al mes de junio del 2017 es de 3.900. Vale la pena decir que las 543 transacciones han sido realizadas por 159 personas, un promedio de 3 transacciones por persona. De estas 159 personas 100 han sido vinculadas por los asesores de los corresponsales solidarios, el monto de aportes a 30 de junio del 2017 de estas nuevas vinculaciones asciende a \$31.089.405. (Ver Tabla 17)

Tabla 17.

*Variación Transacciones Proyectado Vs Ejecutado*

| <b>VARIACION PROYECTADO Vs EJECUTADO</b> |               |                   |                  |                   |     |
|--|---------------|-------------------|------------------|-------------------|-----|
|  |               | <b>PROYECTADO</b> | <b>EJECUTADO</b> | <b>DIFERENCIA</b> |     |
| SAN ADOLFO                               | Transacciones | 600               | 35               | -                 | 565 |
| PAICOL                                   | Transacciones | 400               | 35               | -                 | 365 |
| TESALIA                                  | Transacciones | 400               | 3                | -                 | 397 |

|             |               |     |     |   |     |
|-------------|---------------|-----|-----|---|-----|
| BRUSELAS    | Transacciones | 700 | 203 | - | 497 |
| PALESTINA   | Transacciones | 500 | 33  | - | 467 |
| SAN AGUSTIN | Transacciones | 400 | 18  | - | 382 |
| ISNOS       | Transacciones | 600 | 216 | - | 384 |
| TELLO       | Transacciones | 300 | -   | - | 300 |

En los contratos de corresponsalía se tienen establecidas las siguientes condiciones con relación a la operatividad del punto de corresponsal:

- ✚ COOFISAM reconocerá y pagará como contraprestación al CORRESPONSAL, mensualmente los valores descritos en la Tabla 18, por cada tipo y número de transacción exitosa.

Tabla 18.

*Valor Comisión Transacciones*

| <b>TRANSACCIÓN</b>     | <b>COMISIÓN</b>    |
|------------------------|--------------------|
| Consulta de Saldo      | \$500 incluido IVA |
| Retiro de Efectivo     | \$500 incluido IVA |
| Consignación a Cuentas | \$500 incluido IVA |
| Recaudos por Convenio  | \$500 incluido IVA |

- ✚ COOFISAM en reconocimiento por el servicio prestado por el CORRESPONSAL, pagará comisión mensual por valor de Ciento cincuenta mil pesos m/cte. (\$150.000.00) IVA incluido, donde:
  - Costos fijos: \$150.000
  - Precio de venta: \$672
  - Costos variables: \$500

Los costos fijos hacen referencia al valor que se cancela a Cadefihuila de manera mensual, como precio de venta se toma el valor que Coofisam cobra a los asociados por cada transacción realizada y el costo variable es aquella retribución que Coofisam paga a Cadefihuila por cada transacción realizada.

Calculo punto de equilibrio:

$$PE = \frac{\text{Costos fijos}}{PV - CV}$$

$$PE = \frac{150.000}{672 - 500}$$

$$PE = 872,093023$$

Donde, cada punto de corresponsal está realizando aproximadamente 872 transacciones, con las cuales los ingresos generados cubren en su totalidad, los gastos necesarios para la operación.

## 6. CONCLUSIONES

- ✚ La estructura financiera de Coofisam ha sufrido un deterioro evidenciado en los indicadores financieros y en sus excedentes los cuales en el periodo del 2017 han tenido variación negativa respecto al periodo 2016.
- ✚ El número de transacciones realizadas en los corresponsales solidarios durante el periodo analizado es bajo, con tan solo 543 en los seis corresponsales y fueron realizadas por solo 159 personas.
- ✚ La participación de los ingresos de los corresponsales solidarios representa el 1,16% del total de los ingresos de Coofisam. Sin embargo, los gastos de personal representan el 3,37% y los gastos generales representan el 3,54%.
- ✚ El proyecto de corresponsales solidarios ha logrado que la cooperativa sea reconocida por los habitantes de las zonas donde se encuentran en funcionamiento los corresponsales solidarios.
- ✚ No se evidencia un documento que soporte el estudio para la expansión realizada con el proyecto de corresponsales solidarios.
- ✚ 100 de las 159 personas encuestadas son nuevos. Sin embargo, al analizar el volumen de transacciones, estas ascienden a tan solo 543.
- ✚ El punto de equilibrio para cada corresponsal solidario es de 843 transacciones.

## **7. RECOMENDACIONES**

Realizar un estudio de mercado adecuado antes de iniciar un proyecto, que le permita identificar, todos los aspectos que pueden incidir de manera tanto positiva como negativa en la estructura financiera de la cooperativa.

Implementar control eficiente de gastos e ingresos que lo permita a la cooperativa el aumento de excedentes y de esta manera mejorar indicadores financieros como la rentabilidad del patrimonio y de los activos.

Facilitar nuevas metodologías para el manejo de los corresponsales solidarios que permita mayor utilización de los mismos por parte de los asociados.



## 8. BIBLIOGRAFIA

Ana Lorena Castillo Diago y Yarima Hernández Otero, “*Influencia de los Corresponsales Bancarios en el proceso de bancarización en Colombia*”, (04 de agosto del 2015).

Economipedia, *Corresponsal Bancario*. Recuperado de

<http://economipedia.com/definiciones/corresponsal-bancario.html>.

Superintendencia Financiera de Colombia, *Corresponsales no Bancarios*. Recuperado de

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=11265&dPrint=1>.

Banco Mundial, *Inclusión Financiera*. Recuperado de

<http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>.

Créditos y préstamos, *Cuenta de Ahorro*. Recuperado de <http://creditosprestamos.es/definicion-de-cuenta-de-ahorro/>.

Inversión-es: la enciclopedia de las Inversiones, *Cuenta Corriente*. Recuperado de

<http://www.inversion-es.com/cuenta-corriente.html#definicioncuentacorriente>.

Cooperativa Financiera Cotrafa, *Glosario de términos*. Recuperado de

<http://www.cotrafa.com.co/glosario/D>.

ACPCE, *Reglamentación Gubernamental en Colombia*. Recuperado de

<http://slideplayer.es/slide/3915471/>.

Promonegocios.net, *Definición Empresa*. Recuperado de

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores, *Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera 3*, (octubre 31/2013). Recuperado de <http://www.pro-savings.org/es/modelos-de-negocio-para-la-inclusi-n-financiera-3>.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores, *Modelos de Negocio para la Inclusión Financiera 1*, (octubre 29/2013). Recuperado de <http://www.pro-savings.org/es/modelos-de-negocio-para-la-inclusi-n-financiera-1>.

Superintendencia Financiera de Colombia, *Informe de Operaciones Primer Semestre de 2017*, (junio 2017). Recuperado de <file:///C:/Users/carolina.trujillo/Downloads/comsectorfinanciero062017.pdf>.

Castillo Ana y Hernández Yarima, Trabajo “influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia”, (2015). Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/8332/1/T06285.pdf>.

Barrera Daniel, *Modelos Determinísticos y Probabilísticos*, (octubre 05/2016). Recuperado de <http://proyectoeypii.blogspot.com.co/>.

Coofisam. Recuperado de <https://www.coofisam.com/05/>.

Cadefihuila. Recuperado de <http://www.cadefihuila.com/>.

## Anexo 1. Cuestionario

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
ESPECIALIZACION EN GESTION FINANCIERA  
FORMATO DE ENCUESTA PROYECTO CORRESPONSALES SOLIDARIOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL COOFISAM**

**Marque con una “X” según corresponda.**

**GENERO:**                    Masculino\_\_\_                    Femenino\_\_\_

**EDAD EN AÑOS:**        \_\_\_\_\_

**OCUPACION:**            \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce los servicios que ofrecen los corresponsales solidarios?

Sí\_\_\_

No\_\_\_

2. ¿Le gustaría tener mayor información sobre los servicios ofrecidos en los corresponsales solidarios?

Sí\_\_\_

No\_\_\_

3. ¿A través de que medio le gustaría que se le suministrara dicha información?

Radio\_\_\_    Prensa\_\_\_    Televisión\_\_\_    mensaje de texto\_\_\_

Otro\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica los servicios ofrecidos en los corresponsales solidarios?

Bueno\_\_\_

Regular\_\_\_

Malo\_\_\_

5. ¿Qué tan cómodo se siente en las instalaciones en la cual funciona el corresponsal solidario?

Muy cómodo\_\_\_

Cómodo\_\_\_

Incomodo\_\_\_

6. ¿Qué otro servicio considera que debería ofrecer el corresponsal solidario?

Recaudos de servicios públicos\_\_\_    Abono de cartera\_\_\_

Compra de seguros\_\_\_    Otro\_\_\_ ¿cuál? \_\_\_\_\_

7. ¿Utiliza la tarjeta debito solo para transar en el corresponsal?

Sí\_\_\_

No\_\_\_

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
ESPECIALIZACION EN GESTION FINANCIERA  
FORMATO DE ENCUESTA PROYECTO CORRESPONSALES SOLIDARIOS  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL COOFISAM**

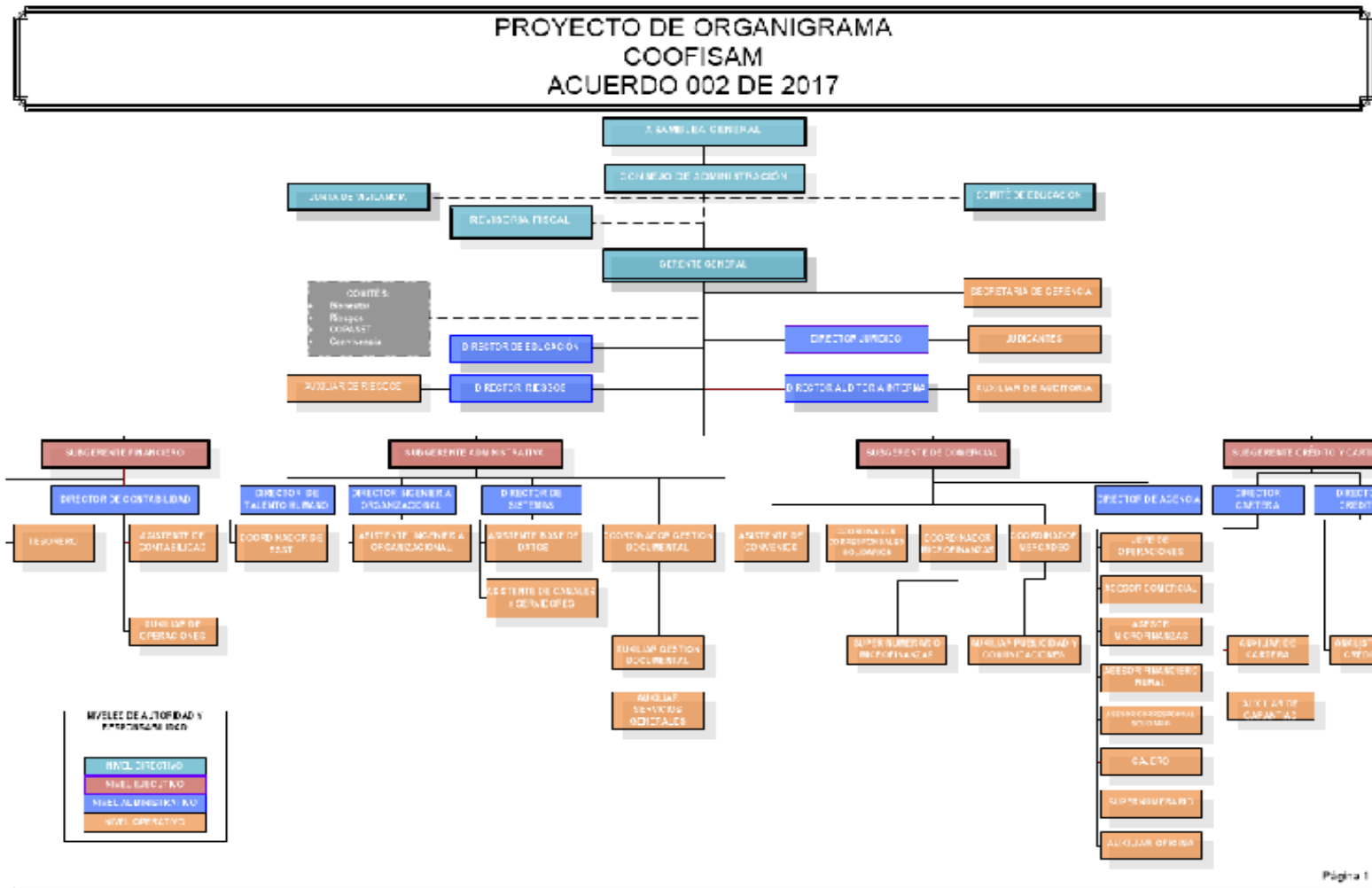
**“Si su respuesta es negativa continúe con la Encuesta”**

8. ¿En que otro medio transaccional la utiliza?

Compras en establecimiento\_\_\_\_\_ Retiros en oficina\_\_\_\_\_

Retiros en cajeros automáticos\_\_\_\_\_

Anexo 2. Organigrama de la Cooperativa



### Anexo 3. Listado Población Encuestada

| No. | NOMBRE                            |
|-----|-----------------------------------|
| 1   | JUSPIAN NAVIA LIBARDO             |
| 2   | ZAMBRANO TUNUBALA ERY GABRIEL     |
| 3   | COMETA CARABALI ISMAEL            |
| 4   | CANO VARGAS YECID                 |
| 5   | SEVILLA ZUÑIGA GILBERTO           |
| 6   | ALMARIO SILVA HERNANDO            |
| 7   | PATIÑO TIQUE DAYRO                |
| 8   | MESA GARCES FIDENCIO              |
| 9   | FAJARDO FIGUEROA HECTOR           |
| 10  | HOYOS MUÑOZ RUBEN                 |
| 11  | SUAREZ ROBAYO MARCO ANTONIO       |
| 12  | CASTILLO GOMEZ EDGAR              |
| 13  | JIMENEZ IMBACHI BENJAMIN          |
| 14  | ORTIZ BOLAÑOS JOSE ERLEY          |
| 15  | JURADO TORO GABRIEL               |
| 16  | BOLAÑOS MINDA JUAN                |
| 17  | PALOMINO RUIZ JOSE ANTONIO        |
| 18  | GUZMAN CORREA LUIS ALBEIRO        |
| 19  | SEVILLA ZUÑIGA HERMIDES           |
| 20  | MERCHAN GIRALDO ARIEL             |
| 21  | RUEDA CHIMONJA NELSON             |
| 22  | MARTINEZ JOSE CARMELO             |
| 23  | MONTENEGRO CASTILLO NESTOR JULIAN |
| 24  | RUIZ CLAROS MARTHA ROCIO          |
| 25  | AMBITO DE COMETA LUCILA           |
| 26  | BENAVIDES FERNANDEZ AMPARO        |
| 27  | JARAMILLO JIMENEZ ELVIA           |
| 28  | SEVILLA MENDES FLOR YMELDA        |
| 29  | URBANO BOLAÑOS ERMITA             |
| 30  | MUÑOZ IBARRA NELCY                |
| 31  | LOPEZ NOGUERA OLGA LUCIA          |
| 32  | ROJAS VALENCIA BERTILDA           |
| 33  | JIMENEZ IMBACHI MARIA TERESA      |
| 34  | BOLAÑOS MINDA GLORIA              |
| 35  | COELLO ROJAS MILLERLANDY          |
| 36  | PEREZ PAPAMIJA MARTHA MILENA      |
| 37  | ARCOS SANCHEZ MIRYAN YOLANDA      |
| 38  | PAEZ DE POLO MARLENY              |

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 39 | OCAMPO RAMADA AURA MARIA         |
| 40 | MENESES MADROÑERO LUZ MIREYA     |
| 41 | GAVIRIA ESPERANZA NIDIA          |
| 42 | POLO PAEZ LUZ DARY               |
| 43 | MUÑOZ GARCES JOSE BOLIVAR        |
| 44 | OME CANO GUSTAVO ADOLFO          |
| 45 | FAJARDO HOYOS OSCAR IVAN         |
| 46 | LUNA MENESES EIVAR               |
| 47 | CHAVEZ MUÑOZ EDILSON             |
| 48 | IMBACHI QUINAYAS LEONEL          |
| 49 | SANCHEZ DIAZ ISIDRO              |
| 50 | OMEN RUIZ OMAR                   |
| 51 | VALENCIANO ZUÑIGA FRANCY LORENA  |
| 52 | SALGADO ORDOÑEZ ANGELA PATRICIA  |
| 53 | ROJAS MURCIA YESID               |
| 54 | RIVERA CLAROS JHONATAN           |
| 55 | REINA ROJAS DIEGO ALEJANDRO      |
| 56 | QUINAYAS CORDOBA LINO HERNAN     |
| 57 | SANDOBAL BOLAÑOS JAQUELINE       |
| 58 | BOLAÑOS JARAMILLO KEYLA PATRICIA |
| 59 | MUÑOZ MUÑOZ WILLIAM EFREN        |
| 60 | OCAMPO PUENTES JOSE HARRINSON    |
| 61 | GUZMAN DIEGO FERNANDO            |
| 62 | REINA ROJAS CRISTIAN JOHAN       |
| 63 | GUACA CHILITO SERGIO DAMIAN      |
| 64 | GUALTEROS JIMENEZ JUAN CAMILO    |
| 65 | PERDOMO MOTTA ERLENDIS           |
| 66 | RORIGUEZ SABOGAL INGRITH MILENA  |
| 67 | JUSPIAN JIMENEZ JOSE ARLEY       |
| 68 | RODRIGUEZ GUERRERO EVELIO        |
| 69 | VELASCO ALEMESA ELIBER           |
| 70 | SANTACRUZ MUÑOZ JOSE ORLANDO     |
| 71 | MUÑOZ BARRETO GILDARDO           |
| 72 | MOLINA SAMBRANO NOE              |
| 73 | MOTTA ANATILDE                   |
| 74 | BOLAÑOS ARDILA ANA LUVIA         |
| 75 | ZUÑIGA DASSA OFELIA              |
| 76 | MUÑOZ PEÑA DIANA MERCEDES        |
| 77 | MUÑOZ GONZALEZ NANCY             |
| 78 | CLAROS GOMEZ DEYANIRA            |
| 79 | ORTIZ ORDOÑEZ JOSE GIRALDO       |

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| 80  | GUACA LOSADA MIGUEL ANTONIO       |
| 81  | MUÑOZ LOSADA JOHN JAIRO           |
| 82  | IPUZ HERNANDEZ NELSON ENRIQUE     |
| 83  | PEDRAZA SANCHEZ GLORIA EDITH      |
| 84  | GUTIERREZ CLAVIJO GENER EDWIN     |
| 85  | GUTIERREZ CLAVIJO YEIRSON RICARDO |
| 86  | PEÑA ORDOÑEZ GERSON ANDRES        |
| 87  | CLAROS MORALES LIDY JOHANA        |
| 88  | VARGAS HIDALGO MARCO AURELIO      |
| 89  | BENAVIDES IMBACHI GUSTAVO         |
| 90  | MURCIA VARGAS ORLANDO             |
| 91  | ORTEGA MUÑOZ RODRIGO ALBERTO      |
| 92  | ORTIZ ORTIZ JAIRO                 |
| 93  | GRIJALVA JOSE FRANCISCO           |
| 94  | FAJARDO PASAJE JESUS ANTONIO      |
| 95  | MOLINA JURADO JORGE ALEXANDER     |
| 96  | MURCIA ALVAREZ ALEXANDER          |
| 97  | ÑAÑEZ URBANO MARTIN ALEXI         |
| 98  | NOREÑA PINEDA NOLBER              |
| 99  | CABRERA TORRES ILDE               |
| 100 | VARGAS BENAVIDES YASMINA ELENA    |
| 101 | ORDOÑEZ PASAJE LORENA SUGEI       |
| 102 | BENAVIDES ORTEGA NIEVES MAGNOLY   |
| 103 | GIRALDO CAICEDO SATURIA           |
| 104 | ORTEGA GUALMATAN ALIRIO FILIMON   |
| 105 | CERON SAMBONI JHON JAIRO          |
| 106 | TORO HERNANDEZ MAIDA FARLEY       |
| 107 | INCHIMA CALDERON HERNAN DARIO     |
| 108 | MEDINA ABELLA ARNOLDO             |
| 109 | MORENO YAGUARA GEOVANNY           |
| 110 | CERON BOLAÑOS ARMANDO YAMID       |
| 111 | LOPEZ JIMENEZ JAMIR ANTONIO       |
| 112 | ROJAS LOPEZ JHON JAIRO            |
| 113 | IMBACHI ROJAS ANDERSON GERARDO    |
| 114 | MUÑOZ LOPEZ DAIRON ANDRES         |
| 115 | NAVIA MUÑOZ WILMER FERNANDO       |
| 116 | GUACA GAVIRIA MARIA CAROLINA      |
| 117 | GIRONZA ERAZO DANIEL EDUARDO      |
| 118 | CAIZA PASAJE JONATAN EDUARDO      |
| 119 | TORRES NAVARRO CAMPO AMOR         |
| 120 | COY CAMACHO JULIO MARTIN          |



|     |                                    |
|-----|------------------------------------|
| 121 | MATALLANA RODRÍGUEZ RUBY ESPERANZA |
| 122 | ACHURY BECERRA JACKELINE           |
| 123 | VARGAS DE CERQUERA ANA RUTH        |
| 124 | MUÑOZ UNI LUZ MERY                 |
| 125 | MURCIA CHIMONJA EMILCE             |
| 126 | ARROYO LOPEZ FORTUNATO             |
| 127 | SANCHEZ GUEVARA NELSON             |
| 128 | MUÑOZ UNI BERNARDINO               |
| 129 | ALBA LOPEZ LUIS EFRETH             |
| 130 | OVALLE GUACA JESUS EDUARDO         |
| 131 | MUÑOZ MUÑOZ SEGUNDO TOBIAS         |
| 132 | ALVEAR ANACONA OSCAR               |
| 133 | MONTANCHEZ ITUYAN HUGO MARINO      |
| 134 | GUATIN MUÑOZ ARELIS                |
| 135 | URBANO MELO CONSTANZA MILENA       |
| 136 | SEMANATE ANACONA MARIA DOLORES     |
| 137 | CHAVARRO ROMERO YAMILETH           |
| 138 | MUÑOZ COLLAZOS NELCY ODILIA        |
| 139 | HOYOS MARTINEZ EVER DARIO          |
| 140 | RODRIGUEZ PALADINEZ JHON HENRY     |
| 141 | NUÑEZ VARGAS JUAN CARLOS           |
| 142 | TORRES ACEVEDO JOSE MAURICIO       |
| 143 | LONDOÑO CADENA PABLO EMILIO        |
| 144 | VARGAS JAIRO                       |
| 145 | DUSSAN BASTIDAS HECTOR JAVIER      |
| 146 | GUEVARA CADENA JULIA               |
| 147 | BARRERA CHAVARRO MARIA NUBIA       |
| 148 | PERDOMO CUELLAR LEIDY YOJANA       |
| 149 | PEÑA PEÑA PRISCILA                 |
| 150 | CANTILLO MUÑOZ MATY LUZ            |
| 151 | RODRIGUEZ JAIMES VICTOR HUGO       |
| 152 | CUELLAR CHAVARRO MAURICIO          |
| 153 | TRUJILLO TENGONO DARWIM FELIPE     |
| 154 | CHILITO ZAMBRANO MIRLEY            |
| 155 | QUINTERO RIOS XIOMARA ALEJANDRA    |
| 156 | CARMONA SANTANA JEFFERSON          |
| 157 | SON CUENCA ELY DANIEL              |
| 158 | TOMBE ERAZO ALBERT                 |
| 159 | HERNANDEZ BONILLA NESTOR ORLANDO   |