

INCLUSIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE NEIVA*

Carlos Harvey Salamanca Falla**
Germán Darío Hémbuz Falla***
Katherín del Pilar Conde Ramírez****
Ana Katalina Alvarado Claros*****

Recibido: 16 de Julio de 2024 – Aprobado: 27 de noviembre de 2024

DOI: <https://doi.org/10.22395/seec.v28n64a4951>

RESUMEN

La inclusión financiera en todo el mundo se basa en poseer un mercado financiero responsable que alcance a toda la población con los menores costes posibles, con el fin de obtener múltiples beneficios socioeconómicos —como la disminución de los hogares de menores ingresos—, que a su vez generen una mejor calidad de vida. Este artículo tiene como objetivo analizar la oferta y demanda de servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito de Neiva, evaluando su impacto en la población vulnerable de la ciudad. Para esto, se emplea un enfoque metodológico que combina encuesta y entrevista para recolar datos primarios sobre los estratos socioeconómicos 1 y 2, además de analizar políticas y prácticas implementadas por las cooperativas para fomentar la inclusión financiera, en donde los resultados revelan que, aunque algunas cooperativas han avanzado en programas de digitalización y formación económica, persisten barreras significativas como la falta de educación financiera, desconfianza en las instituciones y exclusión de grupos vulnerables. Por ende, se concluye la necesidad de fortalecer políticas públicas y estrategias educativas para mejorar el acceso a servicios financieros, promoviendo un modelo más inclusivo que llegue a beneficiar toda la población y así reduzca las desigualdades económicas en Neiva.

* Artículo de investigación. Resultado del proyecto de investigación "Inclusión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Neiva". Adscrito al centro de investigaciones Cesposur de la Universidad Surcolombiana de Neiva, Colombia.

** Administrador de Empresas y especialista en Finanzas de la Universidad Externado de Colombia, magíster en Finanzas Internacionales de la Universidad Westminster en Londres. Docente e investigador de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia. Dirección: Calle 28 # 5 w - 48. Correo electrónico: carlos.salamanca@usco.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4401-5293>

*** Doctor en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud y magíster en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales. Administrador de Empresas de la Universidad ean, especialista en Alta Gerencia (usco) y Gerencia de Mercadeo (ucc). Docente Investigador de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia. Dirección: Calle 28 # 5 w - 48. Correo electrónico: german.hembuz@usco.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9976-8225>

**** Economista de la Universidad Surcolombiana, investigador de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia. Dirección: Calle 28 # 5 w - 48. Correo electrónico: katherin18rami@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0009-0006-0279-757X>

***** Economista de la Universidad Surcolombiana, investigador de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia. Dirección: Calle 28 # 5 w - 48. Correo electrónico: ana.alvarado@usco.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0009-0004-9513-3072>

PALABRAS CLAVE

Cooperativa, financiación, desarrollo económico y social, condiciones económicas, inclusión financiera.

CLASIFICACIÓN JEL

D14, G28, I31, O16

CONTENIDO

Introducción, 1. metodología, 2. Resultados, 3. Conclusiones, Referencias.

FINANCIAL INCLUSION IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF THE CITY OF NEIVA

ABSTRACT

Financial inclusion around the world is based on having a responsible financial market that reaches the entire population with the lowest possible costs, in order to obtain multiple socioeconomic benefits, such as the reduction of low-income households, which in turn generates a better quality of life. The objective of this article is to analyze the supply and demand of financial services in the savings and credit cooperatives of Neiva, evaluating their impact on the vulnerable population of the city. For this purpose, a methodological approach combining survey and interview is used to collect primary data on socioeconomic strata 1 and 2, in addition to analyzing policies and practices implemented by credit unions to promote financial inclusion. The results reveal that, although some cooperatives have made progress in digitalization and economic training programs, significant barriers persist, such as lack of financial education, distrust of institutions and exclusion of vulnerable groups. Therefore, it is concluded that there is a need to strengthen public policies and educational strategies to improve access to financial services, promoting a more inclusive model that benefits the entire population and thus reduces economic inequalities in Neiva.

KEY WORDS

Cooperative, financing, economic and social development, economic conditions, financial inclusion.

JEL CLASSIFICATION

D14, G28, I31, O16

CONTENTS

Introduction, 1. Methodology, 2. Results, 3. Conclusions, References.

INCLUSÃO FINANCEIRA NAS COOPERATIVAS DE POUPANÇA E CRÉDITO DA CIDADE DE NEIVA

RESUMO

A inclusão financeira em todo o mundo baseia-se na existência de um mercado financeiro responsável que atinja toda a população com os menores custos possíveis, a fim de obter múltiplos benefícios socioeconômicos, como a redução de famílias de baixa renda, o que, por sua vez, gera uma melhor qualidade de vida. Este artigo tem como objetivo analisar a oferta e a demanda de serviços financeiros nas cooperativas de poupança e crédito de Neiva, avaliando seu impacto na população vulnerável da cidade. Para tal, é utilizada uma abordagem metodológica que combina inquérito e entrevista para recolher dados primários sobre os estratos socioeconômicos 1 e 2, bem como para analisar as políticas e práticas implementadas pelas cooperativas de crédito para promover a inclusão financeira. Os resultados revelam que, embora algumas cooperativas tenham feito progressos na digitalização e nos programas de formação econômica, subsistem barreiras significativas, como a falta de educação financeira, a desconfiança nas instituições e a exclusão de grupos vulneráveis. Conclui-se, portanto, que é necessário reforçar as políticas públicas e as estratégias educativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros, promovendo um modelo mais inclusivo que beneficie toda a população e, assim, reduza as desigualdades econômicas em Neiva.

PALAVRAS-CHAVE

Cooperativa, financiamento, desenvolvimento econômico e social, condições econômicas, inclusão financeira.

CLASSIFICAÇÃO JEL

D14, G28, I31, O16

CONTEÚDO

Introdução, 1. Metodologia, 2. Resultados, 3. Conclusões, 4. Referencias

INTRODUCCIÓN

La inclusión se refiere a la integración de todos los individuos dentro de una sociedad, garantizando igualdad de oportunidades, respetando la diversidad y el acceso a recursos esenciales que permitan su pleno desarrollo en distintos ámbitos de la vida. Es así como este concepto busca eliminar las barreras sociales, económicas y culturales que generan desigualdad, promoviendo una participación activa y equitativa en la comunidad (Pizarro, 2001). De este modo, la inclusión financiera constituye uno de los componentes esenciales de la inclusión social y está enfocada en dar el acceso y uso a los servicios financieros formales dependiendo de las necesidades de la población, en específico de los sectores más vulnerables. Es así como este acceso se convierte en un instrumento para reducir la pobreza, fomentar el desarrollo económico y por tal, mejorar la calidad de vida facilitando el ahorro, el crédito y otros servicios esenciales para la estabilidad financiera (García *et al.*, 2013; Pérez Caldentey y Titelman, 2018).

Es así como el sistema financiero ha venido mejorando cada vez más, gracias a las entidades públicas y privadas que ejercen programas para concientizar a los habitantes a mejorar su cultura financiera, en donde se han implementado diferentes programas educativos y estrategias de sensibilización que están orientados a mejorar las capacidades financieras de los ciudadanos; lo anterior, con el objetivo de fortalecer su integración en el sistema financiero formal. Es así como la inclusión financiera se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo económico y social, al permitir que toda la población acceda a los servicios financieros de calidad, lo que no solo mejora la gestión de recursos económicos, sino que facilita una mayor participación en el mercado financiero, promoviendo de esta forma la estabilidad y el bienestar en general (García *et al.*, 2013; Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2018).

Según la Banca de Oportunidades de la Superintendencia Financiera de Colombia (2018), "diversos estudios han demostrado una correlación positiva entre la inclusión financiera y el crecimiento económico, la reducción de la pobreza y la equidad" (p. 11), por lo cual de forma global se observa que gracias a una buena inclusión y educación financiera se facilita a la población el acceso y uso de los servicios financieros que conllevan a un mayor crecimiento económico.

La inclusión financiera en América Latina y el Caribe se ha basado en reformas regulatorias y políticas públicas para el mejoramiento del sistema financiero, con el respaldo de numerosas instituciones como el Banco Mundial (BM), la Corporación Financiera Internacional (IFC), el Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones (MIGA), la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), entre otros, en las que estas políticas

buscan en estos países incrementar su nivel de inclusión financiera "tomando como punto de partida el hecho de que la inclusión constituye una política de desarrollo productivo" (Pérez Caldentey y Titelman, 2018, p. 25).

Por otro lado, es importante resaltar que en el año 2020 el mundo se enfrentó a la emergencia sanitaria generada por el virus de la Covid-19, que generó cambios en el diario vivir de la población, en todos sus aspectos económicos, políticos y sociales. No obstante, las cooperativas de ahorro y crédito no se quedaron atrás y como estrategia para afrontar la nueva realidad han implementado programas digitales que permiten proteger la salud y bienestar de la población, a la vez que se mantienen activas en el sector financiero por medio de sus dispositivos tecnológicos. Así, se desarrollan herramientas como los pagos en línea, las plataformas virtuales y los canales financieros digitales que permiten a las cooperativas mantener su relevancia en el sector, lo que refuerza la importancia de su papel en el desarrollo económico durante esta crisis (Ramos Pérez, 2020).

En Colombia, la inclusión financiera ha cobrado relevancia en las agendas de políticas de gobierno, incluso ha incorporado como factor relevante el empoderamiento y la autonomía económica que da a las personas, en especial a las mujeres, la capacidad para obtener éxito. En este sentido, en Colombia las cooperativas como Confecoop, Juriscoop, woccu y el gremio Asobancaria, representan un alto nivel de capacidad para desarrollar programas con eficiencias centrados en aspectos importantes para la vida como el ahorro básico, los créditos y seguros, y las pensiones, entre otros. En las cooperativas, estas iniciativas no solo fortalecen la estabilidad económica de cada uno de los individuos, sino que también contribuyen al crecimiento económico sostenible y, por ende, a la reducción de brechas sociales en el país (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2018).

De igual forma, se destaca la Banca de la Oportunidades como un programa de la Superintendencia Financiera de Colombia en el que se desarrollan nuevas propuestas, métodos y políticas públicas para el mejoramiento de la educación financiera y económica, con el fin de que la población vulnerable, las pequeñas y medianas empresas y la población emprendedora, alcancen su estabilidad económica y mejoren su desarrollo y bienestar común.

Ahora bien, en el departamento del Huila, de manera específica en la ciudad de Neiva, se ha evidenciado que gracias a los programas ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito como Coonfie, Utrahuilca, Coofisam, Fincomercio, entre otras entidades, y la Banca de Oportunidades de la Superintendencia Financiera, se han

realizado proyectos para que la educación e inclusión financiera llegue a todas las personas, buscando superar así las barreras de acceso a servicios financieros esenciales; en donde entre las estrategias que se han implementado se destacan el manejo de recursos, programas de ahorro y crédito, y el uso de herramientas digitales para acercar estos servicios a personas de bajos ingresos. Por tal, estas acciones no solo tienden a mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de la región al fomentar una mayor participación de la población al sistema financiero formal. (Banca de oportunidades y Superintendencia financiera de Colombia, 2018)

Lo anterior, teniendo en cuenta que la población vulnerable es la más afectada frente al sistema financiero, ya que está conformada por personas en difíciles situaciones económicas y en espacios donde son pocas las oportunidades de trabajo. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en 2021 la tasa de desempleo en Neiva fue del 20,3 %, ubicando a la ciudad como a una de las que muestran mayor desocupación en el país, lo que afecta principalmente a los hogares en los estratos 1 y 2, que según las cifras representa a más del 60 % de la población urbana, población que lidia con ingresos insuficientes y que son usados para cubrir necesidades básicas (DANE, 2022). Según Roberto Pizarro (2001):

Las familias afectadas por situaciones críticas se ven obligadas en muchas ocasiones a enfrentar el desempleo del jefe de hogar enviando a los niños a trabajar. Este tipo de iniciativas no sólo afecta éticamente a toda la sociedad sino también limita el fortalecimiento de su capital humano y consecuentemente el potencial económico de un país (p. 13).

De igual forma, la minoría de esta población desempeña un trabajo con pocos ingresos, que con dificultad les permite satisfacer sus necesidades; por ello las cooperativas de ahorro y crédito brindan programas de educación y capacitación con el fin de brindar mayor claridad frente a sus servicios. Por tal, estas entidades se enclavan dentro del sistema financiero colombiano como entidades de economía solidaria, que se caracterizan por operar sin ánimo de lucro y se enfocan en el bienestar colectivo de sus asociados y comunidades, lo que asegura que su desempeño tenga un rol complementario al de las instituciones financieras tradicionales, permitiendo que ofrezcan servicios financieros que se adaptan a las necesidades de las poblaciones vulnerables que suelen ser excluidas del sistema bancario convencional.

Según Confecoop (2022), el modelo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito permite brindar beneficios como tarifas más bajas, tasas de interés competitivas en préstamos y mayores rendimientos en cuentas de ahorro, dado que no se persigue maximizar ganancias, sino optimizar recursos para beneficiar a sus miembros.

Por otro lado, la inclusión financiera ha tenido que acoplarse a las nuevas tendencias de digitalización de los servicios financieros, con instrumentos tecnológicos como medios conectivos de todo el sector económico. Un ejemplo de estos servicios son los pagos en línea, que según el Banco Santander (2021) son entendidos como "métodos de pago que se realizan a través de Internet [y que] están cada vez más presentes, relegando a un segundo lugar, en muchos casos, al dinero en metálico" (p. 1). Los pagos en línea facilitan que las personas realicen sus compras de bienes o servicios, favoreciendo el acercamiento comprador-vendedor. Por lo anterior, en el gran suceso de la pandemia el sistema económico no tuvo repercusiones, ya que la digitalización juega un papel crucial para el crecimiento económico, convirtiendo "el internet, las redes sociales, las plataformas virtuales y los canales financieros en aliados principales y promotores de la economía en medio de esta pandemia" (Ramos Pérez, 2020, p. 5).

En "el más reciente Índice de Competitividad de Ciudades, Neiva alcanzó su mejor desempeño en el pilar del sistema financiero, en el que registró su mayor calificación y ranking (7,0 sobre 10 y puesto 4 sobre 32)" (Sánchez Sánchez, 2021, p. 1). Asimismo, este índice mostró que hubo mayor eficiencia de cobertura en cuanto a la inclusión financiera y las cooperativas se acoplaron bien al tema de la digitalización. Sin embargo, a pesar de esos avances en búsqueda de la inclusión financiera, aún persisten niveles significativos de exclusión en Colombia, especialmente entre la población vulnerable, pues datos de la Banca de las oportunidades (2018) dicen que cerca del 30 % de los colombianos todavía carece de acceso a servicios financieros formales, lo que de una forma u otra limita su capacidad de ahorro, el acceso a créditos y la mejora en su calidad de vida.

Por ende, es necesario que se resalte la implementación de normativas más inclusivas y que se aumente la inversión pública y privada para fortalecer los programas ofrecidos por las cooperativas, ya que se entiende que estas entidades requieren un mayor respaldo en términos de políticas públicas y recursos para ampliar su alcance, mejorar su infraestructura tecnológica y diseñar estrategias que aborden de manera integral las necesidades de la población excluida (Trujillo, 2021).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y con el objetivo de analizar el comportamiento de la oferta y demanda de los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito para la inclusión financiera de la población vulnerable, surgió la pregunta de investigación, ¿cómo es el comportamiento de la oferta y demanda de los servicios financieros de las cooperativas de ahorro y crédito para la inclusión financiera de la población vulnerable en la ciudad de Neiva? De igual forma, para su desarrollo se plantearon las siguientes preguntas: ¿cuál es el comportamiento

de los agentes de bajos recursos que son objeto de los servicios financieros que ofrecen estas cooperativas?, ¿cuáles son las políticas que desarrollan las instituciones financieras frente a las necesidades de los agentes excluidos?, ¿cuáles son las falencias que impiden al sector cooperativo de la ciudad de Neiva dar cobertura de sus servicios con un alto nivel de inclusión financiera?

1. METODOLOGÍA

Para analizar el comportamiento de la oferta y demanda de los servicios financieros en las cooperativas de ahorro y crédito para la inclusión financiera de la población vulnerable en la ciudad de Neiva, se aplicaron las técnicas de observación y mediciones que permiten obtener información sobre esta población; además, estos instrumentos están respaldados por fundamentos científicos que garantizan su validez y confiabilidad.

Como técnicas de recolección de información primaria se utilizó la encuesta, con el fin de conocer a los agentes de bajos recursos que son objeto de los servicios financieros que ofrecen estas cooperativas; dicha encuesta está diseñada con base en los principios estadísticos y aplicada a una muestra representativa de la población, por tal se sustenta en métodos establecidos para la recolección de datos cuantitativos. Según Bernal (2010), este tipo de instrumentos ha demostrado ser eficaz en investigaciones similares al permitir la recopilación de información estandarizada y comparable, lo que tiende a facilitar el análisis estadístico y la obtención de conclusiones generalizadas (p. 194).

Por otro lado, se aplica la entrevista para estudiar a las cooperativas del municipio de Neiva, así como a sus políticas frente a las necesidades de los agentes excluidos, de tal manera de generar inferencia sobre los datos agrupados. Esta entrevista se diseñó siguiendo protocolos que aseguran su pertinencia y profundidad. Es así como este instrumento permite explorar aspectos subjetivos y complejos, y políticas organizacionales y percepciones sobre inclusión financiera, lo que proporciona información buena y detallada (García, *et al.*, 2013).

Por consiguiente, para su validación, ambos instrumentos fueron pilotados previamente para garantizar su claridad, relevancia y alineación con los objetivos de la investigación, lo que asegura que los resultados obtenidos sean confiables y válidos, reflejando así su carácter científico probado y su capacidad para generar datos rigurosos y útiles en el contexto de estudio.

Por ende, como objeto de estudio, se tomó una muestra de la población vulnerable correspondiente a los estratos 1 y 2 de la zona urbana de Neiva, en la que

el 42 % de la población encuestada pertenece al estrato uno (1), mientras que el 58 % restante al estrato dos (2). Según el informe del Sistema General Regional (SGR) (2020) de la Gobernación del Huila, en la zona urbana de Neiva la población con estrato 1 es de 45.894 habitantes, los cuales representan hogares en condiciones de pobreza extrema o alta vulnerabilidad económica. Se entiende que las viviendas en estrato 1 suelen tener infraestructura precaria, accesos limitados a servicios básicos de calidad y como tal, los ingresos de sus familias tienden a ser insuficientes para cubrir necesidades básicas como la alimentación, la educación y salud.

El estrato 2 cuenta con una población de 32.321 habitantes y lo conforman hogares con mejores condiciones económicas, pero aún con limitaciones significativas; se considera en situación de pobreza moderada o baja clase media, con acceso a algunos servicios básicos, pero con restricciones en su calidad o disponibilidad. El total, pues, de los habitantes de estratos 1 y 2 es de 78.215. Para esta investigación se aplicó el método especificado por Bernal (2010), en el que se tiene que, al conocer el tamaño de la población (78.215), con un margen de confiabilidad del 95 % (que corresponde a $Z=1,96$) y tomando una desviación estándar teórica $S=0,4$, y un error de estimación del 5 %, se obtiene una muestra poblacional de 245 personas, con la cual se puede alcanzar información confiable.

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}} = \frac{0,4^2}{\frac{0,05^2}{1,96^2} + \frac{0,4^2}{78.215}} = 245 \quad [1]$$

Para las primeras aproximaciones del estudio se aplicó el instrumento de la encuesta en los barrios de estratos 1 y 2, que se identifican con un desarrollo de hábitat de baja calidad y los cuales, según el estudio de crecimiento urbano del municipio de Neiva (2020), son: Cuarto Centenario, las Palmas, Limonar, Trinidad, el Tesoro, Puertas del Sol, el Oasis, Luis Carlos Galán, Timanco, Alberto Galindo, Santa Inés, Mansiones del Norte, la Vorágine, Virgilio Barco, el Tercer Milenio, la Rioja, Villa Regina, San Antonio, Diego de Ospina, Puertas del Edén y El Progreso.

Sumado a lo anterior, se aplicó el segundo instrumento de recolección de información (entrevista), dirigido a los gerentes o subgerentes de las cooperativas de ahorro y crédito del municipio de Neiva, con quienes se realizaron las aproximaciones para estudiar las políticas planteadas frente a las necesidades de los agentes excluidos. Las cooperativas de Neiva son:

- Bayport - Crédito de libranza.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito del Futuro Ltda. (Credifuturo).

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel (Coofisam).
- Cooperativa de los Profesionales Coasmedas.
- Cooperativa de Servicios Públicos y Jubilados de Colombia (COOPSERP).
- Cooperativa Futurista de Ahorro y Crédito Cofaceneiva Ltda.
- Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito Utrahuilca.
- Cooperativa Multiactiva el Roble.
- Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie.
- Fondo de Empleados del Departamento del Huila (Fonedh).

Por otra parte, para complementar el estudio se utilizaron fuentes de información secundaria como artículos relacionados con el tema de la inclusión financiera y las cooperativas de ahorro y crédito, en conjunto con documentos, entre otros, de la Banca de Oportunidades, la Alcaldía de Neiva y el Banco de la República.

Con base en lo anterior, se recogen y analizan los datos obtenidos de las encuestas y entrevistas y se analizan los distintos documentos que aportan a la investigación, de tal manera que sirvan de refuerzo al estudio obtenido para así lograr una recopilación de los resultados finales y generar las observaciones necesarias que den respuesta y cumplimiento a los objetivos establecidos.

2. RESULTADOS

En este apartado se encuentran los principales resultados que se originaron a partir de la aplicación de los instrumentos (encuesta y entrevista) y que llevan al cumplimiento de los objetivos propuestos. Por tal, teniendo en cuenta la pregunta de investigación sobre cuál es el comportamiento de los agentes de bajos recursos que son objeto de los servicios financieros que ofrecen estas cooperativas, se pretende conocer a esos agentes de bajos recursos para identificar patrones, necesidades y barreras que limitan su plena participación en el sistema financiero; esto por medio de la encuesta en la que se desarrollaron preguntas para identificar el contexto sociodemográfico y económico de la población encuestada. Resultados:

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos

Aspectos sociodemografico	
Género	
Mujer	49 %
Hombre	51 %
Estrato Social	
Estrato 1	42 %
Estrato 2	58 %
Nivel Educativo	
Básica primaria	13 %
Básica secundaria	45 %
Profesional	17 %
Técnico/Tecnólogo	13 %
Posgrado	2%
Ninguno	0%

Fuente: elaboración propia (2023).

Se evidencia que la mayoría de la población vulnerable no tiene acceso a la educación superior, lo que influye a la hora de acceder a créditos o algún servicio financiero, debido a que su nivel de ingresos no será alto, tal como se menciona en el informe de García *et al.* (2013). El acceso a una educación superior y de calidad genera un aumento en el crecimiento económico y mejora los impactos asociados a las estructuras económicas y sociales, por tal, las diferencias en los ingresos se verían reducidas, otorgando una mejor calidad de vida y reduciendo la brecha de la pobreza, lo que le da más oportunidades a la población menos favorecida de poder acceder a los servicios que ofrecen las entidades financieras, sin que estas pongan algún impedimento.

Además, los autores Raccanello y Guzmán (2014) mencionan que el ingreso se convierte en una barrera para el acceso y uso de estos productos, lo que genera que los bajos niveles de ingreso en conjunto, con la falta de educación financiera, impidan que los clientes potenciales consideren los beneficios de estos servicios.

Por otra parte, es importante resaltar que el 91 % de la población encuestada cuenta con internet y el 99 % tiene algún dispositivo tecnológico que le permite acceder a la información de los servicios ofrecidos en las cooperativas, siendo esto relevante debido a lo crucial de la propagación de la información y el uso que hoy en día se le da a la tecnología como un medio de acercamiento más eficiente de

las instituciones a la población, aprovechando los beneficios que la era digital trae a la comunidad.

Mencionan los autores Carballo y Bartolini (2020) que ha surgido un ecosistema global para fomentar la inclusión financiera de carácter digital, en el que participan grupos como la Fundación Bill & Melinda Gates, Consultative Group to Assist the Poor, entre otros, expresando que los pagos digitales logran la expansión de las oportunidades comerciales, teniendo en consideración todas las tecnologías financieras o también llamadas Fintech, las cuales lograrán fortalecer la inclusión financiera y el crecimiento económico.

Sumado a esto, en los resultados también se pudo evidenciar que el 88 % de la población tiene conocimiento de algunas cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el municipio de Neiva, mientras que el 12 % no tiene conocimiento alguno; se destaca que las cooperativas de las que se tiene mayor conocimiento son Utrahuilca, Coonfie y Coofisam. De igual forma es importante reconocer que el 71 % de la población conoce los servicios que ofrecen las cooperativas, pero tan solo el 47 % sabe cómo obtener alguna información de estos servicios, lo cual es preocupante debido a que la desinformación es uno de los factores que afecta el acceso de la población a los servicios financieros.

Por otro lado, es importante resaltar que en la población estudiada tan solo el 25 % cuenta con un servicio financiero. Se destaca la cuenta de ahorro con un 48 %, luego los créditos de vivienda con un 25 %, lo que indica que a pesar de que la población no esté muy dispuesta a obtener servicios en las cooperativas, los que sí disponen de estos servicios prefieren ahorrar una parte de sus ingresos; sin embargo, es alarmante ver los pobres niveles en los que se encuentra la población estudiada, puesto que reflejan la baja inclusión y educación financiera en la población vulnerable de Neiva.

Por ende, es necesario reforzar la información, ya que "la educación financiera puede promover las competencias necesarias para tomar decisiones informadas y apropiadas, así como proporcionar herramientas para que las personas tengan la capacidad de defender sus derechos como consumidores financieros" (García, *et al.*, 2013, p. 16). Por tal, se entiende que cuando los consumidores de estos servicios son más educados e informados, podrán tener una mayor facilidad a la hora de tomar mejores decisiones financieras a lo largo de su vida, favoreciendo tanto la estabilidad como el desarrollo del sistema financiero.

Ahora bien, la exclusión financiera representa un desafío significativo para el desarrollo económico y social, específicamente en la población vulnerable, y por eso las instituciones financieras como las cooperativas desempeñan un papel crucial

al diseñar políticas orientadas en atender las necesidades de los agentes excluidos, ya que su impacto es esencial para evaluar su efectividad y determinar en qué medida responden a las demandas de quienes enfrentan barreras de acceso al sistema financiero. Es así como por medio de la entrevista se pretende estudiar a las instituciones financieras y sus políticas frente a las necesidades de los agente excluidos.

En las cooperativas de ahorro y crédito de Neiva se observa cómo estas instituciones a lo largo de los años se han prestado para solucionar en parte la difícil situación económica que afecta a personas naturales y jurídicas. Estas entidades han realizado acompañamientos socioeconómicos a las comunidades en general, pero cada una enfocándose en un gremio o población objetivo, extendiendo su filosofía institucional en la que a través de convenios se han originado fundaciones sociales que tienen el objetivo de expandir su alcance y generar el desarrollo social de una economía solidaria, además de un modelo alternativo y político para la comunidad y, en especial, para sus asociados.

Algo importante a destacar es que por medio de estas fundaciones se desarrollan actividades y programas adecuados a las necesidades y beneficios de su población objetivo, que tienen como finalidad incidir en la formación económica y política de niños, jóvenes y adultos asociados y no asociados del sector solidario, entre otros. Algunas de estas actividades son foros, formación educativa solidaria, emprendimiento empresarial, cursos, talleres, concursos y más.

Sumado a lo anterior, se evidencia que el papel de la digitalización en las cooperativas es relevante, ya que con ella se pueden mejorar procesos operacionales, creando fuerza colectiva laboral más concisa, pertinente, eficaz, eficiente y competitiva, lo que genera que cada día las cooperativas se preocupen por el mejoramiento continuo de la innovación digital. Esto se logra a través de herramientas digitales como lo es la página web, la programación radial, los correos electrónicos, WhatsApp, programas de televisión, boletines, etcétera.

Ahora bien, frente a los agentes excluidos, las cooperativas están inmersas en los objetivos sociales y económicos que enmarcan una filosofía y doctrina de la economía solidaria; sin embargo, se resalta que en su mayoría las cooperativas de Neiva tienden a tener una población objetivo a la cual ofrece sus servicios: personas pensionadas, pertenecientes al magisterio, entidades públicas o privadas, dejando a un lado a la población que no tiene ingresos seguros o la personas con bajos recursos, siendo muy pocas las cooperativas que se esfuerzan por prestar sus servicios a toda la población en general, sin distinción alguna. En estas últimas entidades, los portafolios de productos y servicios se basan en las necesidades de

la comunidad y tratan de generar una verdadera inclusión y desarrollo local en pro de mejorar la calidad de vida.

Según información de Asocooph, "casi la mitad de la población en este departamento de Huila está asociada a una de las 117 cooperativas y organizaciones de economía solidaria" (Trujillo, 2021, p.1), lo que demuestra que es uno de los sectores más dinámicos de la economía. Sin embargo, la población más golpeada financieramente son los vendedores informales, ambulantes, semiestacionarios, estacionarios, periódicos, ocasionales o temporales reflejando un porcentaje sobre el 50 %, según información del DANE.

Para finalizar, se llega a la conclusión de que en el municipio de Neiva, a fin de obtener un alto nivel de inclusión financiera, se requiere de una política pública clara para el sector de la economía solidaria que permita que las cooperativas de ahorro y crédito puedan ejercer sus objetivos solidarios de forma más oportuna, de tal modo que puedan abrir su portafolio de servicios a la población en general, sin tantos obstáculos puestos por el mismo Estado, permitiendo ejecutar el accionar social al desarrollo local, sin tantas restricciones que ponen entidades que no son vigiladas o que benefician un solo sector de la economía menos vulnerable. Es claro que las cooperativas del Huila están unidas para afrontar las normativas que se imponen a fin de ser vigiladas en el cumplimiento de las diferentes instancias tributarias, y esto hace que el accionar sea más difícil para llegar a las comunidades vulnerables y, sobre todo, prestar servicios más ágiles.

La inclusión financiera es un desafío para el sector cooperativo en Neiva, donde aún persisten barreras que limitan su alcance a la población más vulnerable. Por tal es importante identificar las falencias que dificultan una cobertura efectiva, fortaleciendo las estrategias de las cooperativas para promover mayor equidad y acceso a los servicios financieros esenciales para el desarrollo local. Para el desarrollo del tercer objetivo se encontraron los siguientes resultados.

La encuesta aplicada a la población vulnerable mostró que el 36 % afirma que Neiva no tiene un alto nivel de inclusión financiera; el 31 % consideró que hay un alto nivel de inclusión: Esto dice que existen falencias que impiden generar un gran nivel. La inclusión financiera "desde una perspectiva no discriminatoria y de igualdad de trabajo, es mucho más que la bancarización de la población que hoy no tiene acceso al sistema bancario o financiero o que lo tiene en condiciones de mucha desigualdad y desventaja" (Martínez y Reséndiz, 2021, p. 7), por lo que se deduce que los habitantes con poder adquisitivo bajo son excluidos de estos servicios, lo cual para ellos es una gran desventaja, ya que al ser desempleados o no tener altos

ingresos les genera desinterés sobre los programas y capacitaciones que ofrece el sector cooperativo para enriquecer los conocimientos que los lleven a tomar óptimas decisiones financieras.

De igual forma, en el sector cooperativo se puede recalcar que la Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito Utrahuilca, en sus 55 años de labor, ha realizado acompañamiento socioeconómico a las comunidades de Neiva, contando con un gran portafolio económico y social, con el fin de desarrollar una economía solidaria y de modelo alternativo económico y político para la comunidad, por lo cual han adelantado diferentes actividades y programas como foros, formación educativa solidaria, emprendimiento empresarial, cursos, talleres y el Instituto Técnico Solidario (Itelso), encargado de difundir la filosofía cooperativista y la formación educativa aprobada por el Ministerio de Educación, la Escuela Política Utrahuilca (EPU), entre otras instituciones, filosofía que ha sido adecuada a las necesidades de las personas y ha incidido en la formación política de niños, jóvenes y adultos asociados y no asociados del sector solidario. No obstante, para la población vulnerable no ha sido suficiente debido a que hoy en día, en su gran mayoría, no se da tanta credibilidad a la educación financiera, pues "están asociadas con la percepción de falta de ingresos suficientes o la falta de un empleo estable y, en cierta medida, la desconfianza hacia las instituciones financieras" (García, *et al.*, 2013, p. 24).

Sumado a esto, se sabe que existe un impacto positivo frente al acceso de los servicios financieros con el ingreso familiar, pero no obstante, hay un impacto favorable sobre el uso de los servicios financieros y los ingresos.

Por otra parte, se puede corroborar que la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito (Coonfie) ha desarrollado actividades de innovación, dinamismo, transparencia y responsabilidad a temas de interés económico, donde el ahorro y la inversión son conceptos clave para una buena educación, el buen manejo de la administración del crédito, las capacitaciones y actividades culturales, cívicas y sociales en las diversas áreas de cobertura de sus productos y servicios. De igual forma, a través de esta cooperativa se creó Fundaconfie, fundación que "propende por la proyección social de la comunidad en general, ofertando y desarrollando actividades de educación, recreación y turismo, trabajando solidaria y participativamente por el desarrollo integral de la región para mejorar la calidad de vida de la comunidad" (Fundaconfie, 2020).

Todos estas políticas y programas conllevan un compromiso social educativo para todo tipo de población, que a su vez promueva el desarrollo sostenible y la integración social. Se sabe que el tema del ingreso per cápita explica en su gran

mayoría la toma de decisiones de un individuo en una entidad financiera, pero que "más allá de la relación entre el PIB per cápita y el acceso, también hay otros factores clave que determinan el nivel de acceso y el uso de servicios financieros, entre los que se puede incluir la educación financiera" (García, *et al.*, 2013, p. 27).

Para finalizar, como falencias que impiden al sector cooperativo de Neiva contar con un alto nivel de inclusión financiera se destaca que, en muchas ocasiones, el ofrecimiento de sus productos no son lo suficientemente oportunos, por lo que es necesario un mejoramiento en el acceso a estos y otros servicios financieros. También es necesaria una adecuada educación financiera, uno de los temas más importantes que se debe reforzar e implementar con nuevas estrategias para que la población vulnerable no desconfíe del mismo mercado financiero y, por el contrario, acudan a las cooperativas de ahorro y crédito a fin de adquirir los servicios y asesorías financieras.

3. CONCLUSIONES

Una vez analizada la información recolectada, se evidencia que la población vulnerable en la ciudad de Neiva tiene un bajo acceso a los servicios financieros ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito, debido a la deficiencia en el nivel de educación y, por ende, a las pocas oportunidades de empleo, lo que provoca que sus ingresos limiten su poder adquisitivo, dificultando el acceso y uso de los servicios ofrecidos por las entidades financieras. Así mismo, se pudo observar que, en su gran mayoría, las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran en Neiva no cuentan con programas de inclusión financiera para la población vulnerable, debido a que sienten que no tienen un gran apoyo económico y carecen de políticas públicas beneficiosas por parte del Estado, por lo que saben que por sí solos no pueden incluir a estos habitantes de bajos recursos, ya que sus entidades pueden peligrar. Así, prefieren centrar sus beneficios y portafolios de servicios a un grupo de personas en específico, que cuenten con unas características especiales, ya sea pensionado, perteneciente al magisterio, trabaje en una entidad gubernamental o, entre otras especificaciones, que aseguren un ingreso y estrato económico asequible.

Sin embargo, es importante reconocer que se están haciendo esfuerzos para que el nicho objetivo sea abierto y más asequible para toda la población en general, con estrategias que favorezcan a toda la población, de tal forma que se pueda aumentar el acceso a los servicios. Por ejemplo, en el área de la tecnología y digitalización, tuvo un impacto favorable, ya que la población estudiada, al contar con las herramientas necesarias, pudo facilitar su acceso a la información, y esto generó que más personas se asociarán a este mundo financiero.

En este sentido, se llegó a la conclusión de que las cooperativas de ahorro y crédito de Neiva están haciendo un esfuerzo en conjunto para que la población tenga mayor inclusión y educación financiera por medio de estrategias y programas como foros, talleres, actividades, emprendimiento, capacitaciones, y del mismo modo, creando fundaciones que tiene como objetivo incidir en el desarrollo sostenible y la economía solidaria. Empero, a pesar de las estrategias y programas que ofrecen estas entidades financieras y las políticas públicas que poseen, sus esfuerzos no son suficientes, ya que las personas tienen gran desconfianza al sector cooperativo.

No obstante, es necesario destacar que la educación financiera es uno de los factores del crecimiento económico y que influye en cuanto al nivel de inclusión. Se recalca que en el municipio de Neiva, al implementar la educación financiera, se consigue que poco a poco la población adquiera conocimientos y habilidades para tomar de forma correcta sus decisiones, de tal modo que sean parte del sector cooperativo, pero se sabe también que falta camino por recorrer para llegar a disminuir por completo la brecha de exclusión social y económica.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Neiva. (2020). Estudios Base para la ciudad de Neiva, Colombia. IDOM.: <https://huila.travel/storage/app/uploads/public/5c4/73c/30e/5c473c30ec884653777007.pdf>
- Banca de las oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Reporte de Inclusión Financiera 2017*. Bogotá: Punto aparte. https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_1.pdf
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Pearson Educación.
- Carballo, I. E., & Bartolini, M. (2020). Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Económica La plata*, 66, 017. <https://doi.org/10.24215/18521649e017>
- Confecoop. (25 de abril de 2022). Informe de Gestión. Obtenido de Informe de Gestión 2021. <https://www.confecoopantioquia.coop/Ckeditor/UserFiles/File/asamblea-2022/informe-gestion-confecoop-ant-2021.pdf>
- DANE. (2022). Indicadores de Mercado Laboral y pobreza en Colombia. Obtenido de DANE.
- Fundacoonfie. (2020). La Fundación del Presente y Futuro Solidario "Fundacoonfie". <https://huila.travel/viaje/fundacoonfie#nosotros>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas. *Cingular*. https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

- Martínez, A. L., & Reséndiz, C. (2021). *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe/Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Cepal/Conapred): https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46980/4/S2100815_es.pdf
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). *La Inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Cepal. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Pizarro, R. (febrero de 2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/3facc730-98f5-4112-9ef5-9d4892cefd74/content>
- Raccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (México), XLIV(2), 119-141. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- Ramos Pérez, J. F. (2020). *Digitalización e inclusión financiera en Colombia durante la pandemia 2020*. Universidad Católica de Colombia.
- Sánchez Sánchez, L. (6 de octubre de 2021). Neiva no despega en el Índice de Competitividad. *La Nación*. <https://www.lanacion.com.co/neiva-no-despega-en-el-indice-de-competitividad/>
- Santander. (30 de agosto de 2021). Pagos digitales: ¿qué son y cuáles son los más usados? <https://www.santander.com/es/stories/pagos-digitales-que-son-y-cuales-son-los-mas-usados>
- Sistema de Información Regional [SIR]. (2020). Número de viviendas por estrato y municipio en el departamento. Gobernación del Huila. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sirhuila.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/Numero-de-viviendas-por-estrato-2020.pdf
- Trujillo, R. (11 de octubre de 2021). Economía solidaria, factor de desarrollo económico y social del Huila. Radio Nacional de Colombia. <https://www.radionacional.co/regiones/huila/cooperativas-economia-solidaria-beneficios>