

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 1 de 6

1. Programa Académico:

Especialización en Gestión Empresarial

2. Título del Caso de Estudio (En español e inglés):

La inclusión financiera como mecanismo de evolución comercial a través de productos diferentes al microcrédito./ Financial inclusion as a mechanism of commercial evolution through products other than microcredit.

3. Datos del (los) Autor(es):

Nombres	Apellidos	Correo Electrónico	Programa Académico	Modalidad (Presencial / Virtual)	Biografía académica (hasta 60 palabras)
Alexander	Villamil Cubides	alvicu2705@gmail.com	Gestión Empresarial	Presencial	

4. Fecha de entrega del documento Trabajo de Grado (DD/MM/AAAA):

12

06

2018

5. Resumen Ejecutivo del Caso de Estudio (Hasta 800 palabras):

El sistema financiero experimenta una baja debido a factores políticos, sociales y económicos del país a pesar de las oportunidades que han tenido los mercados y la confianza que produce el proceso de paz, son situaciones que generan oportunidad de crecimiento financiero y fortalecimiento en los capitales emergentes de los microempresarios.

La entidad bancaria a la que se le realizó el estudio se ubica en todo el país, tomando como muestra un número de oficinas en Bogotá, arrojando una percepción contraria al proceso de inclusión financiera bajo criterios responsables, para brindar la oportunidad de una bancarización sostenible, ubicando la necesidad del cliente y su mejor opción de fortalecimiento financiero que se puede hacer con la obtención de un microcrédito o de asesoría hacia otros productos que generen mejores

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 2 de 6

rendimientos a través del portafolio para cumplir las metas propuestas y los presupuestos de captación de recursos.

Se perciben debilidades en el proceso comercial por parte de los trabajadores en asumir un rol con sentido social a pesar que el banco otorga capacitaciones para fortalecer dichas habilidades, adicionalmente, se percibe una ineficiente comunicación hacia los clientes frente a las cualidades de los productos generando debilidades de servicio al cliente que se traducen en incumplimiento a la visión y misión del banco.

Como entidad especializada en el desarrollo de economías emergentes es importante proponer soluciones que vigilen y controlen los procedimientos de interacción con los clientes y trabajadores creando un equilibrio en relación al ofrecimiento de productos orientados a una inclusión financiera duradera.

Es importante contar con el compromiso de cada trabajador en el banco para definir la formulación al problema, implementar el hábito del ahorro a cada cliente y que éste habito se convierta en un hito y porque no alcanzar el rito, que pueda integrarse de manera asertiva en la formación impartida a cada trabajador para el cliente final.

Pero las debilidades comerciales y dominio de la información persisten en los trabajadores encargados en asumir un rol social aun cuando el banco ofrece por varios canales la información suficiente para fortalecer las capacidades de asesoramiento objetivo y social para el cliente.

Se recomienda implementar un área o en su defecto una persona que audite, y controle todos los procedimientos de interacción con los clientes para una acertada inclusión financiera y exista una relación comercial duradera y sostenible para el banco a través de sus trabajadores con cargos comerciales dentro de la oficina.

Frente a la profundización de cada producto que ofrece el banco están diseñados asertivamente para mejorar los rendimientos de los clientes, una administración del dinero para lograr una liquidez y sostenibilidad del negocio que a su vez repercute en el bienestar familiar. De esta manera se cumpliría con el objetivo de la inclusión financiera con otros productos diferentes al microcrédito, mejorando la distribución de liquidez de sus negocio y cumpliendo con el objetivo social del banco.

Este estudio de caso puede ser manejado como elemento de apreciaciones académicas para integrar formulación de estrategias competitivas sobre las perspectivas que evidencia el sistema financiero colombiano.

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 3 de 6

Palabras clave:

- **El sistema financiero:** Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.
- **Capitales Emergentes:** Se define como una economía de mercado emergente con bajo a medio ingreso per cápita.
- **Microempresa:** Se las califica como micro porque no solo están compuestas por pocos empleados sino también porque no demandan una gran inversión para funcionar y ocupan un lugar pequeño en el mercado.
- **Inclusión Financiera:** Es un proceso de integración de los servicios financieros a las actividades económicas cotidianas de la población, que puede contribuir de manera importante al crecimiento económico en la medida en que permita reducir de manera efectiva los costos de financiación, aseguramiento y manejo de los recursos, tanto para las personas como para las empresas.
- **La Bancarización:** consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos.
- **Debilidades Comerciales:** Son situaciones negativas que obligan a la empresa a cambiar el rumbo de su estrategia para poder seguir adelante sin verse afectada.
- **Profundización de productos bancarios:** La acción de profundizar consiste en prestar mucha atención e indagar en una necesidad focalizada que pueda presentar un cliente en su flujo de efectivo y asesorar correctamente una solución a través de productos que ofrece un ente bancario.

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 4 de 6

Executive Summary of the Case Study

The financial system experiences a downturn due to political, social and economic factors of the country despite the opportunities that markets have had and the confidence that the peace process produces. These are situations that generate opportunities for financial growth and strengthening in emerging capital of the microentrepreneurs.

The banking entity to which the study was conducted is located throughout the country, taking as sample a number of offices in Bogotá, throwing a perception contrary to the process of financial inclusion under responsible criteria, to provide the opportunity for sustainable bancarization, locating the client's need and the best financial strengthening option that can be done by obtaining a microcredit or advising towards other products that generate better returns through the portfolio to meet the proposed goals and budgets of fundraising.

Weaknesses in the commercial process are perceived by the workers in assuming a role with a social sense despite the fact that the bank provides training to strengthen these skills, in addition, inefficient communication is perceived towards the clients in front of the qualities of the products, generating weaknesses of customer service that translates into noncompliance with the bank's vision and mission.

As an entity specialized in the development of emerging economies, it is important to propose solutions that monitor and control the procedures of interaction with customers and workers, creating a balance in relation to the offering of products oriented to a lasting financial inclusion.

It is important to have the commitment of each worker in the bank to define the formulation of the problem, implement the habit of saving each client and that this habit becomes a milestone and because they do not achieve the rite, which can be integrated in an assertive manner. the training given to each worker for the final client.

But the commercial weaknesses and dominance of the information persist in the workers in charge of assuming a social role even though the bank offers by several channels the sufficient information to strengthen the capacities of objective and social counseling for the client.

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 5 de 6

It is recommended to implement an area or failing a person to audit, and control all procedures of interaction with customers for a successful financial inclusion and there is a lasting and sustainable business relationship for the bank through its employees with commercial positions within the office.

Faced with the deepening of each product offered by the bank are assertively designed to improve customer returns, money management to achieve liquidity and business sustainability which in turn affects the family welfare. In this way, the objective of financial inclusion with other products other than microcredit would be met, improving the liquidity distribution of its business and fulfilling the bank's social objective.

This case study can be managed as an element of academic appraisals to integrate the formulation of competitive strategies on the perspectives evidenced by the Colombian financial system.

Key words

- **The financial system:** is the one set of institutions, markets and means of a given country whose purpose and main purpose is to channel the savings generated by the lenders to borrowers.
- **Emerging Capital:** Is defined as an emerging market economy with low to medium income per capita.
- **Micro Enterprise:** described as micro because not only are composed of few employees but also because it does not demand a great investment to run and occupy a small place in the mark.
- **Financial Inclusion:** Is a process of integration of financial services to economic activities of daily living of the population, which can make an important contribution to economic growth in so far as it permitted effectively reduce the costs of financing, quality assurance and management of resources for both individuals and companies.
- **The Unbanked:** formalize all operations and channel them through legal means that allow to identify their origin and destination and that the State

	PROCESO: INVESTIGACIÓN	IC-05
	SUBPROCESO: GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INICIACIÓN CIENTÍFICA	Versión :1
	FORMATO: INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE CREACIÓN DE CASO DE ESTUDIO	Página: 6 de 6

can exercise its powers of oversight against tax evasion, money laundering and other crimes.

- **Commercial Weaknesses:** Are negative situations that force the company to change the direction of its strategy in order to be able to move forward without being affected.
- **Deepening of banking products:** The action of deepen is to pay close attention and inquire in a targeted need that can present a client in its cash flow and correctly advise a solution through products that offers a banking entity.