

**POSIBLE INCIDENCIA DEL COVID-19 EN EL AREA FINANCIERA DEL BANCO  
MUNDO MUJER SEDE PRINCIPAL POPAYAN - CAUCA  
DURANTE EL AÑO 2020 - 2021**

**JESSICA FERNANDA ESCOBAR ALVEAR**



**Corporación Universitaria Autónoma del Cauca  
Facultad De Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa Administración de Empresas  
Pasantía  
2021**

**POSIBLE INCIDENCIA DEL COVID-19 EN EL AREA FINANCIERA DEL BANCO  
MUNDO MUJER SEDE PRINCIPAL POPAYAN - CAUCA,  
DURANTE EL AÑO 2020 - 2021**

**JESSICA FERNANDA ESCOBAR ALVEAR**

Trabajo de grado presentado en modalidad de Pasantía para optar el  
Título de Administradora de Empresas.



**Corporación Universitaria Autónoma del Cauca**  
**Facultad De Ciencias Contables, Económicas y Administrativas**  
**Programa Administración de Empresas**  
**Pasantía**  
**2021**

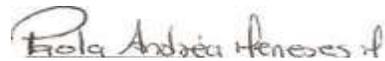
## Nota de Aceptación

El director y los Jurados del Trabajo titulado “Posible Incidencia del Covid – 19 en el área Financiera del Banco Mundo Mujer Sede Principal Popayán – Cauca, durante el año 2020 - 2021”; elaborado por Jessica Fernanda Escobar Alvear, una vez revisado el escrito final y aprobada la sustentación del mismo autorizan para que realicen las gestiones administrativas correspondientes a su título profesional.



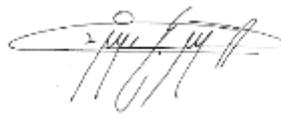
---

Director



---

Jurado



---

Jurado

Popayán, septiembre del 2021.

## **Agradecimientos**

Presento los más sinceros agradecimientos:

A Dios por darnos la oportunidad de vida y permitir que se unieran las fuerzas, el conocimiento y la voluntad para llevar a cabo el presente trabajo de grado.

A los profesores de la **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA**, quienes nos brindaron apoyo a través de sus enseñanzas, conocimientos y experiencias, permitiendo adquirir nuevos conocimientos para nuestra formación personal y profesional en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administración, Programa de Administración de Empresas

Al **BANCO MUNDO MUJER, SEDE PRINCIPAL – POPAYÁN**, por suministrarnos información para el desarrollo del trabajo de Pasantía, concerniente a la aplicación de la entrevista semiestructurada, encuesta para analizar la incidencia del Covid – 19 en el área financiera.

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para llevar a feliz término el presente trabajo.

*La autora*

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme haberme dado la vida y obtener un peldaño más en mi formación personal y profesional.*

*A mis padres; por brindarme siempre su apoyo y comprensión, por los ejemplos de perseverancia y constancia que me han infundido toda la vida, por el valor demostrado para salir adelante y por su infinito amor.*

*A mi familia, por estar siempre a mi lado apoyándome para darme ánimos para avanzar hacia el camino de éxito.*

*Y a todos mis amigos y compañeros que me han tendido una mano, gracias por darme ánimos para cumplir mis metas propuestas.*

***Jessica Fernanda escobar Alvear***

## Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	8
<b>CAPITULO 1. EL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
1.1. Plantamiento del Problema	10
1.1.1. Formulación del Problema.	17
1.2. Justificación	18
1.2.1. Justificación Teórica.	19
1.2.2. Justificación Metodológica.	19
1.3. Objetivos	21
<b>CAPITULO 2. Marco teorico</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes	22
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Area Financiera Bancaria.	29
2.2.2. Diseño de estrategias.	32
2.2.3. Incidencias, causas y efectos de la pandemia Covid – 19 en el sector Bancario.	35
2.3. Marco Contextual	40
2.3.1. Reseña Histórica del Banco Mundo Mujer.	40
2.3.2. Ubicación Banco Mundo Mujer	42
2.3.3. Cultura Organizacional	43
2.3.4. Productos y servicios	45
2.3.6. Canales de Atención.	47
<b>CAPITULO 3. Metodologia</b>	<b>48</b>
3.1. Tipo de Estudio.	48

	2
3.2. Tipo de Enfoque de la Investigación.	48
3.3. Método de la Investigación	49
3.4. Fuentes y técnicas para la recolección de la Información.	50
3.4.1. Fuentes Primarias.	50
3.4.2. Fuentes secundarias.	51
3.5. Productos esperados.	51
CAPITULO 4. Resultados	52
4.1. Diagnóstico Factores externos e internos del Banco Mundo Mujer (2020 – 2021)	52
4.2. Matriz de Los Análisis de Factores Críticos Internos y Externos.	58
4.3. Análisis aplicación encuesta colaboradores área financiera y clientes externos. Banco Mundo Mujer.	60
4.4. Entrevista semiestructurada al área financiera del Banco Mundo Mujer.	77
4.5. Situación comparativa indicadores financieros antes de la pandemia y después de la pandemia.	79
4.6. Estrategias propuestas para el Banco Mundo Mujer	85
CAPITULO 5. Conclusiones	89
Bibliografía	93
Anexos	98

**Lista de Tabla**

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Matriz de Evaluación de Factores Externos. (MEFE). BANCO MUNDO MUJER	54
<b>Tabla 2</b>	Matriz de Evaluación de Factores Internos. (MEFI) BANCO MUNDO MUJER	55
<b>Tabla 3</b>	Matriz Análisis de Factores críticos Internos y Externos Banco Mundo Mujer	58
<b>Tabla 4</b>	Matriz DOFA. Banco Mundo Mujer. Area Financiera.	59
<b>Tabla 5</b>	Indicadores de Rentabilidad. Area Financiera antes de la Pandemia. 2018.	81
<b>Tabla 6</b>	Indicadores de Rentabilidad. Area Financiera de la Pandemia	82

## Lista de Gráfico

		<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1</b>	Manejo adecuado de los procesos financieros de acuerdo a objetivos Banco Mundo Mujer	60
<b>Gráfico 2</b>	Debilidades presentadas en los últimos 2 años area financiera Banco Mundo Mujer	61
<b>Gráfico 3</b>	El área financiera se ha visto afectada por la situación de la Pandemia Covid – 19.Banco Mundo Mujer	62
<b>Gráfico 4</b>	Cambios en el área financiera en relación con la Pandemia Covid – 19, Banco Mundo Mujer.	63
<b>Gráfico 5</b>	Factores que han influenciado en el área financiera en relación con La Pandemia – Covid – 19. Banco Mundo Mujer	63
<b>Gráfico 6</b>	Estrategias o un plan de contingencia para enfrentar los factores externos Banco Mundo Mujer.	64
<b>Gráfico 7</b>	Procesos y Procedimientos que han sido afectados por la situación Pandemia Covid – 19, en el área financiera. Banco Mundo Mujer.	64
<b>Gráfico 8</b>	Objetivos del área financiera cumplidos pese a la Pandemia Covid – 19, en el área financiera, Banco Mundo Mujer	65
<b>Gráfico 9</b>	Considera que los indicadores financieros no se han podido cumplir en los dos últimos años. Banco Mundo Mujer.	66
<b>Gráfico 10</b>	Estrategias que se pueden implementar en el área financiera para lograr mejoramiento continuo. Banco Mundo Mujer	69
<b>Gráfico 11</b>	Aspectos Sociodemográficos. Sexo de los Clientes externos Banco Mundo Mujer.	70
<b>Gráfico 12</b>	Estrato Económico. Clientes externos. Banco Mundo Mujer.	70
<b>Gráfico 13</b>	Actividad Económica. Clientes externos. Banco Mundo Mujer.	71

<b>Gráfico 14</b>	Hace cuánto es cliente del Banco Mundo Mujer.	71
<b>Gráfico 15</b>	Soluciones Financieras para las necesidades económicas. Banco Mundo Mujer.	72
<b>Gráfico 16</b>	Trayectoria experiencia en el manejo financiero. Banco Mundo Mujer.	72
<b>Gráfico 17</b>	Servicios que cumplen con sus expectativas y necesidades externas. Banco Mundo Mujer.	73
<b>Gráfico 18</b>	Afectaciones por Pandemia Covid 19 en el Banco Mundo mujer.	73
<b>Gráfico 19</b>	Debilidades que está presentando el Banco Mundo Mujer después de la Pandemia Covid - 19	74
<b>Gráfico 20</b>	El Banco Mundo Mujer estaba preparado para entrar en la virtualidad	75
<b>Gráfico 21</b>	Considera que el Banco Mundo Mujer ha logrado sortear la Pandemia Covid – 19.	75
<b>Gráfico 22</b>	Servicios que cumplen con sus expectativas y necesidades externas. Banco Mundo Mujer.	76

**Lista de Figuras**

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	Factores a favor en contra de la rentabilidad bancaria	12
<b>Figura 2</b>	Fachada externa e interna Banco Mundo Mujer. Sede Principal. Popayán – Cauca	42
<b>Figura 3</b>	Productos y servicios. Banco Mundo Mujer. Sede Principal. Popayán – Cauca. 2020	45

## Lista de anexos

<b>Anexo A</b>	Formato de Encuesta Funcionarios Area Financiera Banco Mundo Mujer Municipio de Popayán.	95
----------------	---	----

## **Introducción**

El presente trabajo de grado, en modalidad de pasantía, se realiza como requisito parcial para optar al título de profesional en Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca. El objetivo general de la pasantía está enfocado a analizar la posible incidencia del covid-19 en el área financiera del Banco Mundo Mujer, sede principal durante el año 2020-2021.

La pasantía se desarrolla teniendo en cuenta la actual circunstancia que se está enfrentando por la Pandemia del Covid – 19, afectando a factores económicos, sociales y de salud. En este sentido los bancos que estaban acostumbrados a que tanto sus clientes como colaboradores hicieran todo de manera personal, debido a la pandemia tuvieron que reinventarse y desarrollar nuevas estrategias articulando la tecnología como eje transversal para lograr crecimiento económico y social.

En este sentido el propósito de este trabajo consiste en proponer un diseño de estrategias en el área financiera en el Banco Mundo Mujer, el cual tendrá la finalidad de mejorar procesos financieros, teniendo en cuenta el análisis de factores del medio externo. La metodología a realizarse es de tipo diagnóstico descriptivo, diseño de enfoque mixto con un estudio cuantitativo y cualitativo, pretende recolectar información a través de una encuesta y entrevista para analizar datos con la utilización de la estadística descriptiva, y por otra parte generar una aproximación global de la situación presente para explorar, describir y comprender de manera inductiva a partir de los conocimientos que tienen los actores involucrados en la realidad estudiada, para establecer estrategias como alternativas de desarrollo y mejoramiento continuo en el área financiera.

El trabajo de grado está estructurado por los siguientes capítulos: El primer capítulo: “El Problema”, presenta; el planteamiento del problema, justificación, objetivos, el segundo capítulo: “Marco Teórico”, evidencia los antecedentes del trabajo de grado, bases teóricas, marco y marco contextual. El tercer capítulo. “Metodología” donde se muestra el tipo de estudio, enfoque, fuentes primarias, secundarias, pasos metodológicos y descripción de instrumentos. El capítulo 4., “Los Resultados”. Evidencia los hallazgos y resultados de la pasantía de acuerdo a los objetivos propuestos. El quinto capítulo “Conclusiones”, refleja los análisis finales según el desarrollo de cada objetivo específico. Además se muestra los referentes bibliográficos y anexos que comprueba el trabajo de pasantía.

Como estudiante de Administración de Empresas, este tema es muy relevante para analizar en el nivel social, económico y administrativo, situaciones reales, bien definida, con la suficiente información confiable y comprobada; con el conocimiento y la determinación de las limitaciones y potencialidades para llevar a cabo los propósitos. Con el fin de aprovechar al máximo las circunstancias y características propias del sitio o del campo de acción, su entorno económico, social, para estar plenamente seguros de que no se ha dejado nada importante sin planear, organizar y considerar.

## **CAPITULO 1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Plantamiento del Problema**

En la actualidad todas las empresas alrededor del mundo se esfuerzan por ser líderes direccionado todas sus acciones hacia un posicionamiento en el mercado con un gran porcentaje de participación; lo que las obliga a encontrar y diseñar estrategias tanto a nivel interno como externo que ayuden a generar una ventaja competitiva en relación a otras. Es por ello que se considera que estas empresas se desarrollan en un ambiente de cambios frecuentes por lo que se hace necesario realizar estrategias y aplicar métodos que se ajusten en el tiempo y necesidades dentro de ellas. Una de las áreas con gran importancia dentro de una organización es la financiera, en especial para un banco, puesto que tiene como principal objetivo administrar los recursos de la compañía de una forma adecuada y transparente con la finalidad de maximizar el patrimonio de sus accionistas y generar utilidades para su expansión y crecimiento.

En el municipio de Popayán, las organizaciones cuentan con varias opciones de financiamiento que aportan al desarrollo de sus operaciones, sin embargo, no todas las organizaciones se encuentran conscientes de las diferentes formas de apoyo, así como de los múltiples métodos estratégicos que contribuyen a desarrollar de una manera eficiente y eficaz el objetivo del área financiera, este desconocimiento puede provocar bajas en la productividad, inadecuadas inversiones, perder estabilidad en el mercado por efectos externos y no ser competitiva para un crecimiento exponencial.

Uno de los efectos externos que han incidido a las empresas a generar nuevas alternativas y estrategias ha sido la pandemia del coronavirus o “covid-19<sup>1</sup> se han reflejado e evidenciando con más fuerza en el sector financiero a medida que ha avanzado el año 2020, y es por ello que “mientras las ganancias del sistema financiero cayeron desde mayo cerca de 5,3 por ciento anual a 8,5 billones de pesos solo en los establecimientos de crédito la reducción fue de 23,6 por ciento anual, los recursos del público administrados por las entidades del sector presentaron una caída en su rentabilidad de 16 billones de pesos. (Periódico El tiempo, 21 septiembre del 2020)

En el sector Bancario a nivel internacional y nacional, la pandemia Covid – 19, se ha visto reflejada significativamente en la parte financiera, según documento por Carbó Valverde & Rodriguez (2020), donde mencionan que:

[...]el cambio a la baja en las previsiones macroeconómicas y el giro asociado en la política monetaria –extendiendo la expectativa temporal de tipos de interés reducidos– explican, en buena medida, que el beneficio neto conjunto de las seis mayores entidades financieras del mundo el año 2019 era de 13.592 millones, un 18,4% menos . Se trata de una corrección en línea con la del resto de la eurozona. Pero en 2020 están concurriendo factores geopolíticos de incidencia sectorial transversal y de una magnitud previsiblemente inusitada (en particular, el virus COVID-19), que están teniendo una incidencia negativa muy significativa en el valor de mercado de la industria bancaria (p.9).

---

<sup>1</sup> El concepto del COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS), que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. OMS

En ese orden de ideas, en lo que respecta el 2019 pareció que fue un giro en las acciones de los bancos centrales conducente a tipos de interés más elevados, acabó siendo una prolongación de las medidas expansionistas y de tipos “cero” o negativos (CUNEF, 2020). Sin embargo, las actuaciones monetarias no han sido las únicas trabas, la valoración de mercado de la industria bancaria europea se resiente por factores geopolíticos y por un empeoramiento significativo de las condiciones macroeconómicas con el COVID-19.

En todo caso, las dificultades para las entidades financieras no son solo relativas a la incidencia de los tipos de interés sobre los precios de los activos, sino a la dificultad de aumentar el volumen de negocio. Por un lado, porque la presión regulatoria es considerable y existe una política de concesión de financiación especialmente cauta; y por otro, porque la demanda de crédito sigue siendo limitada (Carbó y Rodríguez, 2020, p, 10)

Con relación a los Bancos Europeos siguen enfrentándose a considerables desafíos en 2020; gran parte del esfuerzo de los últimos años se ha concentrado en gestionar la herencia de la gran recesión. Por un lado, reduciendo el deterioro de activos. Por otro, desde un punto de vista conceptual, tratando de lidiar con la no siempre adecuadamente ponderada distribución de responsabilidades de la crisis y los efectos sobre su imagen. Asimismo, se hace patente y se asume desde el propio sector Bancario que, como la mayor parte de empresas de servicios, las de intermediación financiera tienen que avanzar por la vía de la digitalización, con estructuras más ligera. Se puede evidenciar en la siguiente figura 1.



**Figura 1. Factores a favor en contra de la rentabilidad bancaria**

Fuente: Carbó Valverde, S., Cuadros Solas, P. & Rodríguez Fernández, F. 2019, p.6.

En la figura 1, muestra, a modo de resumen, los factores externos que inciden a favor y en contra de la banca para recuperar terreno en materia de rentabilidad. En este sentido la realidad de los hechos obliga a empezar por los factores negativos. En primer lugar, la extensión del coronavirus COVID-19, un fenómeno que, aunque afecta a la mayor parte de sectores, viene a llover sobre mojado para la banca en un año en el que esperaba materializar ciertas ganancias de valor en bolsa. El impacto en valor de mercado ha sido muy negativo tanto para el gobierno español como para los demás gobierno de América Latina; han arbitrado planes muy cuantiosos para hacer frente a esta crisis en los que el sector bancario está llamado a ser protagonista.

En el ámbito crediticio en los últimos años antes de la Pandemia Covid - 19, la instrumentación de programas público-privados ha permitido proveer liquidez indispensable para poder mantener a flote muchos negocios, si bien es difícil determinar cuál será la suficiencia de estas medidas a medio plazo. Todo parece apuntar a que serán precisas nuevas acciones y la prolongación de los actualmente en vigor, destacando el de préstamos con avales. En lo que respecta a los pagos, el coronavirus ha proporcionado un ambiente en el que el distanciamiento ha hecho especialmente

factibles las transacciones electrónicas sin contacto. Sin embargo, también se ha puesto de manifiesto que gran parte de la sociedad necesita o prefiere aún pagar con efectivo e imponer restricciones a su uso puede causar exclusión financiera y problemas en actividades básicas de las economías domésticas. Lo que parece indiscutible es que el COVID-19 ha supuesto un cambio exógeno. Por lo anterior en el ámbito del crédito y los pagos minoristas proliferarán durante en los próximos meses y años, numerosas investigaciones que mostrarán no solo qué ha podido cambiar con el coronavirus o qué políticas públicas y estrategias bancarias son más adecuadas, sino si esta pandemia ha causado, por sí sola, cambios estructurales en estas actividades financieras básicas.

A nivel nacional, la Súper financiera también indicó que la dinámica de los desembolsos, aunque positiva, se ha ralentizado frente a meses previos a la pandemia como febrero (40,1 billones de pesos), al alcanzar en mayo 18,8 billones. "Del lado de la oferta, algunas entidades han modificado sus estrategias de crecimiento internas y sus políticas de apetito al riesgo y por el lado de la demanda, tanto hogares como empresas se han mostrado más cautelosos a la hora de adquirir nuevas deudas ante la incertidumbre de reactivación sectorial en la coyuntura.", indicó el ente de control. (Banco de desarrollo de América Latina CAF, 2020).

Es por lo anterior, ante esta situación, es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de Colombia. Es importante lograr que los hogares se afecten lo menos posible, sobre todo los más vulnerables, por medio de políticas dirigidas a limitar el despido de empleados, la creación y/o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y/o la reducción de cargos a las empresas, entre otras.

En este sentido los bancos juegan un papel importante en la economía de un país y en las transacciones comerciales que cada día es necesario para permitir el flujo de capital, por ello su correcto funcionamiento hace que las personas tengan una oportunidad de salir adelante gracias a sus créditos y los servicios que ellos ofrecen.

Aunado a lo anterior, según el informe del Banco de Desarrollo de América Latina, 2020, sustenta que se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, con el fin que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros. De manera especial se deben considerar ajustes transitorios a la regulación que apoyen el desempeño de los deudores, sobre todo de las personas naturales o físicas y a las Mipymes (Banco de desarrollo de América Latina CAF, 2020).

Es importante tener en cuenta que los bancos centrales pueden reducir sus tasas de intervención, revisar la estructura de encajes sobre los depósitos cuando sea el caso, comprar papeles comerciales y ofrecer de manera proactiva líneas de liquidez. De manera complementaria, para que las entidades financieras puedan gestionar adecuadamente el riesgo en su operación, se debe promover la creación de un comité de atención de emergencias y exigir la construcción de un plan de continuidad del negocio para mantener la atención al público, que *establezcan planes de acción de corto plazo y mediano plazo previendo contingencias dependiendo del nivel de riesgo*, que fortalezcan la infraestructura tecnológica, mejoren la ciberseguridad, incrementen la capacidad de monitoreo y aseguren el funcionamiento de los canales digitales de atención (CAF, 2020).

Para el Banco Mundo Mujer, Popayán, departamento del Cauca, entidad financiera que a partir del 18 diciembre del 2014, recibió con gran satisfacción la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar como banco y desde febrero de 2015, abre puertas consolidándose al servicio de la comunidad como Banco Mundo Mujer. En este sentido se debe reconocer que ha tenido mucha trascendencia y trayectoria en el pueblo payanes por más de 29 años de experiencia como entidad fundación mundo mujer brindando productos y servicios al alcance de la comunidad (Información interna Banco Mundo Mujer, 2020).

En este aspecto, sus directivos y personal administrativo y financiero han tomado consciencia del gran papel y rol desempeñado, por ello desean que se realice el presente trabajo de pasantía, acorde con las necesidades y oportunidades de las nuevas tecnologías de información y de esta forma seguir creciendo y avanzando en sus propósitos.

En virtud de lo anterior es necesario analizar el área financiera del Banco Mundo Mujer; para poder brindar productos y servicios a todos sus clientes ofreciéndoles plataformas tecnológicas de acuerdo a sus requerimientos en: pagos, transacciones, solucionar sus peticiones, solicitudes, quejas y ofrecer microcréditos a diferentes nichos de mercado para facilitar el acceso a sus necesidades financieras.

Es por ello que para el Banco Mundo Mujer se ha propuesto un nuevo reto, el de afrontar y manejar tanto a clientes como colaboradores de una forma virtual, que la mayoría de sus clientes no tengan la necesidad de ir a sus oficinas, puesto que ahora debido a tales circunstancias de pandemia se hace difícil, bien dice un refrán “todo problema trae nuevas oportunidades” y es el tiempo para el Banco Mundo Mujer, analizar esas los factores externos,

apropiarlos y adaptarlos para generar ventajas competitivas que ayuden a su crecimiento económico y social.

Por otra parte de acuerdo a la información suministrada por la gerencia del Banco Mundo Mujer, se ha presentado una problemática que se ha visto reflejada debido a la pandemia COVID - 19, en el área financiera y es importante analizarla para abordar nuevos clientes y generar proyectos que apalanquen nuevas alternativas de inversión para sostener su liquidez y su rentabilidad.

En el desarrollo de este trabajo es importante analizar el área financiera para reconocer la incidencia de los factores externos, por ello se ha formulado unas preguntas orientadoras, con el fin de dimensionar la pregunta problema.

- ¿Cuál es la situación financiera del Banco Mundo Mujer sede principal Popayán – Cauca.
- ¿En qué aspectos financieros ha afectado la pandemia “Covid 19” al Banco Mundo Mujer sede principal Popayán – Cauca.
- ¿Ha disminuido los clientes del Banco Mundo Mujer, en la pandemia “Covid 19” en Popayán – Cauca.

Con base a las consideraciones anteriores surge la siguiente pregunta problema.

### ***1.1.1. Formulación del Problema.***

¿Cómo ha incidido el covid-19 en el área financiera del banco mundo mujer sede principal durante el año 2020-2021”.

## 1.2. Justificación

De acuerdo con lo mencionado anteriormente la realización y desarrollo del presente trabajo de pasantía, tiene el propósito de analizar la incidencia del covid-19 en el área financiera del banco mundo mujer sede principal Popayán Cauca durante el año 2020 – 2021. Debido a diferentes circunstancias del entorno, por medio de un análisis y mediante lineamientos que los guíen a tomar decisiones consistentes. Es importante tener en cuenta que con el análisis de factores internos y externos, se persigue un diseño de estrategias, es establecer las principales líneas de acción a seguir en el corto y medio plazo para incorporar acciones y permitir un mejoramiento continuo en la organización, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación.

Para el Banco Mundo Mujer, es clave, innovar, mejorar, incorporar estrategias en este caso en el área financiera, debido a la actual Pandemia que se está enfrentando a nivel mundial, es necesario reactivar la economía en estrategias efectivas para permitir eficiencia, eficacia y productividad. En este sentido el diseño de estrategia es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo.

Es así como basados en los conceptos adquiridos y las teorías aplicables, se pretende enfocar la presente Pasantía en el diseño de estrategias y la estructuración de un adecuado análisis que permita el fortalecimiento de los procesos financieros, dado que tienen grandes oportunidades de mejora evidenciadas en el diagnóstico realizado al Banco Mundo Mujer, lo que permitiría optimizar los procesos y operaciones, otorgando lineamientos en pro de satisfacer las

necesidades internas, y de esta manera generar herramientas encaminadas a la obtención de ventajas competitivas, por ello se hace necesario conocer qué aspectos financieros son los que se consideran más relevantes.

### ***1.2.1. Justificación Teórica.***

Se postulan teorías y conceptos sobre: Estrategias financieras, características, análisis de la pandemia Covid – 19, mejoramiento en los procesos financieros y estrategias en cuanto a la planificación y organización de proceso y procedimientos al igual que optimizar los recursos financieros y necesidades de información en pro del mejoramiento las áreas del Banco Mundo Mujer de Popayán, para generar una ventaja competitiva y hacer frente a las circunstancias presentadas por la Pandemia “Covid – 19.

### ***1.2.2. Justificación Metodológica.***

En la metodología escogida para la presente pasantía en el Banco Mundo Mujer, se seleccionó el tipo de estudio diagnóstico descriptivo, donde se busca especificar propiedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, desde el punto de vista científico. Es decir, en el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de esta manera se describir lo que se investiga y los conceptos a medir se convertirán en variables (Hernández, 1991)

En este sentido, este estudio establece las causas y consecuencias de una problemática en común determinando los factores y las variables que inciden para ello hay que realizar un análisis interno y externo de todos los componentes que interfieren en el estudio para evaluar y

determinar las estrategias adecuadas en este caso en el área y financieras, presentando como una alternativa de solución en el Banco Fundación Mundo Mujer.

### **1.2.3. Justificación Práctica.**

A través del estudio se aplican los conocimientos adquiridos en la carrera de -- Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas, en el nivel social, sirve para determinar a partir del pleno conocimiento de la situación real, bien definida, con la suficiente información confiable y comprobada; con el conocimiento y la determinación de las limitaciones y potencialidades para llevar a cabo los propósitos. Esto es con el fin de aprovechar al máximo las circunstancias y características propias del sitio o del campo de acción, su entorno económico, social, para estar plenamente seguros de que no se ha dejado nada importante sin planear y considerar.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Analizar la posible incidencia del covid-19 en el área financiera del banco mundo mujer sede principal Popayán Cauca durante el año 2020 – 2021.

#### ***1.3.2. Objetivo específico***

1. Determinar los posibles factores externos e internos del área financiera del Banco Mundo Mujer sede principal en relación con la pandemia Covid – 19.
2. Realizar un comparativo del comportamiento del área financiera antes de la pandemia y después de la pandemia en el Banco Mundo Mujer sede principal.
3. Proponer estrategias enfocadas al área financiera para permitir un mejoramiento continuo en el Banco Mundo Mujer

## CAPITULO 2. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes

En esta etapa del trabajo de pasantía se relacionó las definiciones teóricas, estudios y antecedentes que se refieren directamente al objetivo general. Sin embargo no se encontraron tesis y estudios realizados al sector bancario sobre la incidencia del Covid – 19 en el área financiera, por ser un tema relativamente actual. Para lo cual se realizó consultas de literatura y otros documentos relacionados con el problema.

Posteriormente se realizó un sondeo para saber que se debe diseñar de herramientas financieras para lograr el éxito en la empresa. Lo que hace que este proyecto cumpla con características propias capaz de aportar con soluciones a problemáticas empresariales, sin embargo se debe considerar que este trabajo de grado en lo posterior puede tomarse como base para futuras investigaciones.

#### *Internacionales*

En un estudio de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD (2020), Ecuador, denominado: “*COVID – 19 y sus Implicaciones en el Sistema Financiero Nacional*”. Argumentó que con mayor profundidad el comportamiento de la cartera de clientes dentro de las entidades microfinancieras, se analizó la cartera de clientes y socios de 41 instituciones miembros de la RFD; las cuales representan una importante parte del mercado de las microfinanzas en el Ecuador y cuentan con información en la empresa Equifax para el cálculo del indicador i-COVID19. Este análisis fue necesario en las instituciones financieras, debido a

que trabajan bajo un enfoque dual, enfrentan otro tipo de riesgos y por tanto su afectación será diferente a la antes observada. El proceso para determinar la vulnerabilidad de estas instituciones consistió en primer lugar, determinar la actividad económica que más financian. Es así como se observó que la cartera de crédito de los miembros de la RFD, en análisis se constituía de un 46% de créditos que financian actividades no productivas como el consumo y la vivienda. El restante 54% se distribuye en el financiamiento de actividades productivas como comercio (15%), transporte (9%), agricultura (9%), manufactura (4.7%), otros servicios (4.13%), entre otros. Una vez realizada esta distribución de la cartera para cada entidad, se determinó sus actividades más representativas y se calculó el indicador i-COVID19 para los socios/ clientes que tenían información de fuente de ingresos en Equifax (923 mil sujetos) a fin de establecer su nivel de vulnerabilidad. Finalmente, para presentar los resultados se elaboró un modelo analítico en donde se establece grupos o conjuntos de instituciones muy parecidas al interior del grupo, pero muy diferentes entre si. Es decir, una segmentación mediante técnicas como clustering, que persigue el descubrimiento automático de aglomerados desde los datos. (RED, 2020, p. 53)

Este estudio tiene una relación con el presente trabajo de pasantía en el Banco Mundo Mujer - Popayán, en el aspecto de análisis de los factores externos e internos que han incidido, puesto que expone y argumenta el impacto y la incidencia que ha tenido el COVID – 19, en el sector financiero, más exactamente en el Bancario y en el Sistema Financiero Nacional, ya que al analizar la distribución de la cartera de crédito, por actividad económica se pudo identificar claramente como las entidades financieras, la contribución a la dinamización de las empresas, negocios, microempresarios y personas. Por lo que, uno de los factores más importantes para

soportar y superar esta crisis que ha sido el apoyo de estas al brindar alivio a sus socios y clientes en tanto puedan recuperarse y reactivar sus negocios.

Según, Chasipanta Nieves (2017); Ecuador, en su trabajo titulado: “*Estrategias financieras para el mejoramiento de la rentabilidad en el banco BGP CO S.A.*” planteó como objetivo general “Analizar las estrategias financieras utilizadas y la rentabilidad entre los años 2012 – 2015 en BGP Ecuador CO S.A para identificar la situación financiera.”, llegando a la conclusión de una vez que se ha analizado los rubros correspondientes al estudio se identificó que las estrategias financieras utilizadas BGP Ecuador CO S.A, son varias las mismas que han sido dadas no por conocimiento sino por costumbre. Se pudo observar que el mejor año para los accionistas fue el año 2013, puesto que su inversión del patrimonio generó una utilidad cinco veces mayor, al obtener mejores utilidades, se puede reinvertir lo que permitiría que la empresa pueda conseguir nuevos proyectos con el estado ecuatoriano, lo que garantizaría que la empresa pueda generar no solamente utilidades, sino también muchas fuentes de trabajo (Chasipanta, 2017, p. 45). Este estudio se relaciona con la presente pasantía, puesto que en el Banco Mundo Mujer, requiere establecer herramientas que le permita mejorar la rentabilidad mediante la utilización de estrategias financieras debido a que la empresa está atravesando unos factores externos entre ellos “La pandemia del Covid 19”, una situación difícil económicamente, por lo tanto se tomará como guía para poder proponer varias estrategias financieras que permitan el mejoramiento de la rentabilidad de la organización.

En otro estudio Saranga & Caterine (2015) en su trabajo denominado: “*Diseño de estrategias financieras para la maximización de utilidades de la empresa Verpaintcorp Cía. Ltda.*” planteó como objetivo general “Diseñar estrategias financieras específicas para

Verpaintcorp cia. Ltda., con el fin de maximizar las utilidades a través de la optimización del capital de trabajo durante el periodo fiscal 2015.”, llegando a la conclusión de establecer una propuesta metodológica de analizar los factores externos e internos que sirvió como base para el desarrollo de estrategias financieras específicas para el giro del negocio. Después del diagnóstico situacional estratégico y el análisis financiero se definió las estrategias enfocadas en cuatro puntos clave: liquidez, solvencia, endeudamiento, actividad; las que son apropiadas para la realidad de Verpaintcorp cia. Ltda., con el fin de adaptarlas de acuerdo a las necesidades y requerimientos del sector económico al que pertenece la organización (Saranga & Caterine 2015)

En este sentido el presente trabajo se relaciona con la pasantía en el Banco Mundo Mujer - Popayán, puesto que uno de los objetivos específicos está encaminado a realizar un diagnóstico de los factores externos e internos para analizar la situación actual y efectuar una evaluación detallada en el área financiera, de esta manera se pretende analizar la relación existente entre las operaciones y la incidencia en la rentabilidad de la misma para verificar si las estrategia que aplica la empresa es acorde a sus necesidades, por lo tanto, se tomará como guía para poder analizar el sistema financiero del Banco Mundo Mujer, y así proponer varias estrategias financieras que permitan la utilización de los recursos de manera acorde.

### ***Nacionales***

En un artículo realizado por Mahecha & López (2019), denominado: “***Estrategias competitivas de Marketing Financiero en el sector bancario. Percepción del Cliente***”. El propósito de este artículo fue examinar la percepción del cliente sobre las estrategias competitivas de marketing financiero aplicadas en el sector bancario del departamento de la

Guajira, Colombia; usando como apoyos teóricos a Muñoz (2011), Kotler y Keller (2006) y Teruel (2008). Es una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transaccional y de campo. La población representada por 394 clientes portafolio de las ocho principales entidades bancarias del departamento de la Guajira, a quienes le fue aplicado un instrumento de tipo mixto con preguntas de selección múltiple con única respuesta y preguntas tipo escala Likert. Se pudo concluir que los clientes pueden identificar los elementos que diferencian cada una de las estrategias competitivas aplicadas por el sector bancario, lo cual le permite poder hacer uso de estas en función del beneficio que quiera obtener, abriendo paso a futuras investigaciones sobre los elementos que deben resaltar según la estrategia que estén implementando (Mahecha & López, 2019, p. 19)

El anterior estudio plasmado en un artículo en la revista Venezolana de gerencia Vol 24, número 88 del 2019, se articula al presente trabajo de pasantía por la importancia de realizar una serie de estrategias de mejoramiento enfocado al sector bancario tomando como referente autores pioneros de planeación estratégica y marketing financiero desde la perspectiva teórica, cabe aclarar que el tipo de estudio descriptivo y el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo con el tipo de diseño de encuestas y entrevistas hace parte de la presente pasantía y contribuyen a analizar de una forma más detallada la situación de los factores externos e internos para tomar las mejores decisiones y de esta forma conocer la percepción de los clientes frente a los servicios prestados por el Banco Mundo Mujer.

De acuerdo al estudio de Villegas, Torres y Uribe (2020), en Villavicencio, en su tesis denominada: *“Efectos Financieros y Tributarios del COVID -19, en los contribuyentes personales naturales de Villavicencio, Comuna 7, expone* de investigaciones el análisis y

explicación de los efectos financieros y tributarios producidos por la pandemia del COVID-19 específicamente en los contribuyentes personas naturales de la ciudad de Villavicencio, comuna 7; el problema de investigación contempló describir, detallar y evidenciar las causas y consecuencias que impactaron a las micro, pequeñas y medianas empresas. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación descriptiva-explicativa, usando como herramienta de recolección de información la aplicación de encuestas por medio de un muestreo, cuyos interrogantes presentan las variables de estudio. En el desarrollo del proyecto investigativo se analizaron variables como: identificación de la persona, descripción y clasificación de los efectos. Como resultado de la aplicación de las encuestas se pudo concluir que el impacto causado en este sector de la economía es realmente importante y preocupante para las personas naturales que ejercen actividades en la comuna 7 de Villavicencio, Meta ya que la mayoría sufrió afectaciones que interrumpían con la continuidad de su negocio y de igual manera generó efectos financieros para estas personas como lo fueron: la disminución de sus ingresos, cierres temporales de los negocios y endeudamiento financieros siendo estos los efectos más repetitivos según la encuesta aplicada para este sector.

### ***Consideraciones finales antecedentes.***

En virtud de los anteriores estudios e investigaciones internacionales y nacionales referente a las incidencias que ha dejado el COVID – 19, en el sector financiero y bancario, son muchos los impactos negativos que ha traído la pandemia, sobre todo a nivel mundial y nacional en la parte de las finanzas, que han llevado a presentarse problemas de orden económico y social.

Es clara la estrecha relación que existe entre el desarrollo de la economía del país con el Sistema Financiero Nacional, ya que al analizar la distribución de la cartera de crédito, por

actividad económica se puede identificar específicamente como las entidades financieras, las que contribuyen a la dinamización de las empresas, negocios, microempresarios y personas. Por lo que, uno de los factores más importantes para soportar y superar esta crisis ha sido el apoyo de estas al brindar alivio a sus socios y clientes en tanto puedan recuperarse y reactivar sus negocios. Sin embargo, como se pudo observar en el análisis efectuado, ya se evidencian señales tempranas de desaceleración como efectos del estancamiento de la cartera de crédito, el represamiento de la recuperación efectiva de la cartera, el debilitamiento de ingresos y la reducción de sus márgenes de intermediación financiera. Lo cual podría afectar no solo a la operatividad de las instituciones bancarias; sino a sus niveles de liquidez y solvencia. Cabe señalar que las consecuencias de la pandemia aún no se reflejan en su totalidad en los estados financieros por los efectos del diferimiento de pago de créditos. Por lo que se debe mantener un seguimiento permanente del sistema financiero e identificar los posibles riesgos a los que podrían verse expuestos por los factores exógenos y gestionarlos de manera oportuna para que continúen brindando apoyo a la economía y al país, sin que esto implique poner en riesgo su sostenibilidad o los recursos de los depositantes.

Hasta el momento las entidades financieras han podido responder y se consideran como los actores clave de la recuperación después de la pandemia, pero si no se mitigan riesgos, se toman medidas y se mantiene el monitoreo de la situación que está en constante cambio, el desempeño financiero podría estar comprometido a largo plazo. Aquí debe entrar en juego todas las capacidades de las instituciones (operativo, financiero, informático) para desplegar su potencial y tomar las consecuencias de la crisis como una oportunidad y no como una desventaja. En estos momentos la innovación, inclusión y la educación financiera son herramientas importantes e imprescindibles, pues marcarán la diferencia para la reactivación de la economía y agilizarán su

proceso de recuperación. Por lo que, es importante que, desde el Estado, así como los organismos de control y regulación, acompañen y apoyen al sistema financiero nacional con medidas que promuevan y faciliten la generación de: recursos, productos y servicios para beneficio de las personas. Por ello, es importante la unión, la información, comunicación y colaboración entre sectores para detectar falencias y oportunidades que permitan recuperar lo perdido y asegurar el futuro de los hogares Colombianos.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Area Financiera Bancaria.***

El área de la estructura financiera es esencial en una empresa en este caso de una entidad bancaria, ya que es inconcebible que esta no tenga una función comercial, o sin el manejo de sus finanzas”. Una adecuada caracterización y cumplimiento de esta función así como la claridad de los objetivos emanados de los más altos niveles de decisión han sido claves para el desarrollo de emprendimientos exitosos y perdurables (Rivera, 2019). Este trabajo de pasantía pretende analizar el área financiera del Banco Mundo mujer, para describir cómo se está manejando los procesos y procedimientos financieros y de qué manera se ha visto afectado por la Pandemia Covid – 19.

Por lo anterior es importante reconocer que una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios.

Se dice que para serlo realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo

de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos públicos y privados.

En el nivel más elemental de su definición, se podría señalar que las “entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes” (Economipedia, 2020); tal como es el caso del “Banco Mundo Mujer”

Desde el control que se ejerce sobre ellas y dada su alta relevancia, a este tipo de entidades se le suele exigir un alto grado de información, solvencia y transparencia de cara a sus clientes, sus competidores y su marco regulatorio. (CEUPE, 2020)

### ***Funciones del área financiera***

Cada área financiera de acuerdo a la misión de la organización aplica sus funciones, sin embargo dentro de sus lineamientos en la administración financiera están dados algunos que son estandarizados para poder cumplir con las actividades financieras generales (Emprende Pyme, 2018) , los cuales se describen a continuación:

- Gestionar y tomar decisiones respecto a toda actividad de inversión que deba llevar a cabo la organización empresarial.
- Buscar, conseguir, evaluar, decidir y dar cumplimiento a todos los aspectos que involucren fuente de financiamiento de la empresa.

- Gestionar y tomar decisiones respecto al tratamiento de los dividendos obtenidos por la empresa.
- Llevar a cabo la gestión de las cargas impositivas de la organización empresarial.
- Lograr la maximización de los beneficios o utilidades de la empresa de acuerdo con los riesgos.
- Diseñar y controlar e, Presupuesto y proyectar cada aspecto de las actividades de la organización.
- Realizar procesos contables para la toma de decisiones de cara al futuro de la empresa o de la entidad bancaria.
- Registrar toda información financiera para planificar y analizar estrategias a corto, mediano y largo plazo.

Por tanto las funciones de la administración financiera, a cargo del administrador financiero, son muy amplias y complejas dentro de la empresa. Puesto que este tiene que escudriñar cada movimiento financiero de toda actividad dentro de su organización, por lo cual los objetivos deben lograr de un área financiera en este caso un Banco deberán apuntar a lo siguiente:

- Lograr el mantenimiento adecuado de los recursos de la empresa, para que esta pueda operar correctamente en su radio de acción.
- Eficientizar constantemente el uso de todos los recursos obtenidos.
- Manejar de la forma óptima los riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la empresa en cada inversión.
- Buscar constantemente la maximización de las utilidades de la empresa.

- Lograr un manejo satisfactorio de dividendos logrados por la organización (Emprende, pyme, 2018).

Teniendo presente los anteriores objetivos de un área financiera y entre otros, es necesario conocer los que están desarrollando el Banco Mundo Mujer para dimensionar su cumplimiento y evidenciar si se están cumpliendo a pesar de los riesgos y los factores externos dados por la situación actual de la región.

### ***2.2.2. Diseño de estrategias.***

Hoy en día las empresas, entidades y en este caso Bancos, deben diseñar e implementar estrategias para su plan de acción con el propósito de incrementar las posibilidades de éxito.

El Diseño de estrategias según Serna (2010), “se constituye en un proceso mediante el cual una organización define su misión y visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que debe llevar a cabo todas las empresas” (Serna, 2010, p. 23).

Por otra parte según (David, 2003) afirma que:

[ ...] La estrategia ejerce un impacto a través de toda la empresa y los comportamientos involucrados son a menudo muy sutiles. El uso de este material proporciona en realidad una oportunidad de ofrecer un abordaje práctico de los conceptos estratégicos se aplican muy a menudo en el mundo de los negocios, las prácticas y las suposiciones reales de las operaciones diarias. (p. 32)

En este sentido sustentan los estrategias que el factor que contribuye a una empresa a recabar, organizar y analizar información, “vigilan la industria y las tendencias competitivas, desarrollan el análisis de escenarios y los modelos para el pronóstico, evalúan el desempeño de la dirección y de las divisiones, detectan nuevas oportunidades de mercado, identifican las amenazas para la empresa y elaboran planes de acción creativos corresponde a la “Estrategia”. Los planificadores estratégicos desempeñan por lo general un papel de apoyo; se encuentran en los niveles más altos de la gerencia y poseen una gran autoridad en la toma de decisiones” (Briones, 2018, p.13)

La estrategia consiste en lograr la mejora de integración de todas las actividades de la empresa. El éxito de la estrategia depende en hacer lo más permanentes posible una serie de actividades e integrarlas, para asegurar su existencia ya sea a corto plazo o largo plazo. Entonces, la gestión es una tarea más simple al supervisar algunas funciones independientes, y la efectividad operativa será el factor que determine el mayor valor agregado para la empresa y así poder lograr la armonía idónea que se requiere de una adecuada integración en la toma de decisiones y acciones en todas las actividades por independientes que parezcan (Briones, 2018, p.13).

Siguiendo con los puntos del marco teórico a abordar las “características financieras, de acuerdo con, Porter (1990), *las estrategias financieras* deben de ser específica y concreta en todos sus aspectos pero, en especial, en aquéllos relacionados con los recursos, acciones, personas, controles y resultados. Como lo define (Alberto & Meling (2014):

[...] Las estrategias financieras deben de ser específica y concreta en todos sus aspectos pero, en especial, en aquéllos relacionados con los recursos, acciones, personas, controles y resultados. Constituir un derivado lógico de un objetivo

debidamente definido y establecido. Estar fundamentada en un conocimiento profundo de la empresa, sus recursos, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas, capacidades, habilidades, etc., y en un análisis detallado del entorno económico y de mercado que la rodea. Presentar la alternativa óptima en términos de rentabilidad (p.13).

De acuerdo Raúl (2017), afirma que algunas de las acciones y beneficios que se puede obtener con tu estrategia son:

Al elegir un administrador financiero que esté capacitado para poder enfrentar las necesidades de la entidad, que cuente con los conocimientos y la experiencia necesaria para poder resolver las diferentes contingencias que se lleguen a presentar, ante el cambiante mercado local y nacional, tendrás la seguridad de que actuarás de la mejor manera ante cualquier situación que afecte tu negocio.

Las evaluaciones se deberán de realizar de manera periódica sobre opciones de financiamiento con tal de poder invertir en la entidad y se logre el crecimiento del mismo, realizar de manera periódica un análisis de la economía de la empresa mediante las razones financieras, analizar periódicamente los estados financieros para poder tomar adecuadas decisiones. (Raúl, 2017, p. 13).

En este caso, para el Banco Mundo Mujer, es una herramienta muy útil, porque debido a las circunstancias externas se puede generar diversas alternativas para aprovechar las oportunidades del entorno y generar estrategias en el área financiera que contribuyan a que los índices de rentabilidad sigan creciendo exponencialmente.

### ***2.2.3. Incidencias, causas y efectos de la pandemia Covid – 19 en la Economía Colombiana y el sector Bancario.***

En este punto se pretende realizar una contextualización de los efectos del Covid – 19 en la economía y en los diferentes aspectos sociales, económicos, financieros y de salud; con base a estudio y escritos de diferentes autores y conferencias que se han escrito con base a esta pandemia que se está atravesando.

El sector económico y financiero a partir de los primeros meses del año 2019, se ha visto afectado fuertemente por la pandemia del nuevo coronavirus, sin embargo ha sido el sector financiero más sensible en esta crisis.

Según Gómez y Molina (2020), argumentan que la incidencia del COVID-19, ha ocasionado consecuencias trascendentales y algunos mecanismos utilizados para enfrentarla han sido desde el punto de vista económico (producto interno bruto, consumo, desempleo, y exportaciones) y de gestión empresarial, a través del desarrollo de nuevas habilidades y el uso de herramientas tecnológicas (Gómez y Molina, 2020).

Es por lo anterior que en el último milenio se ha visualizado cómo las pandemias han tenido una huella fundamental en la trayectoria económica de las naciones en el corto, mediano y largo plazo, lógicamente casi siempre para mal, pero también las enfermedades fueron un talante habitual en la transición del mundo antes y después. En el entorno productivo, las empresas se ven abocadas a reinventarse en medio de la crisis y desarrollar habilidades que se adapten a la nueva realidad y el uso de herramientas tecnológica (Gómez y Molina, 2020).

Los efectos del COVID-19 aún son incuantificables en su totalidad al estar aún sumergidos en esta crisis. El nuevo coronavirus que se originó en la ciudad China de Wuhan en diciembre 2019 y se expandió rápidamente provocó una desaceleración económica global que finalmente llegó a Colombia. Según cifras reveladas por el DANE el país creció 1,1% en el primer trimestre siendo la única con tendencia positiva en la región y no un 3,5% como se había proyectado, sin embargo, la CEPAL estima que la crisis cause una contracción del PIB del -2.6 para el año 2020 (Francesco, 2020).

En este aspecto se puede decir que para nadie es un secreto que en economías como la nuestra la “alta volatilidad” es el común denominador por la trayectoria de desarrollo económico de tipo fluctuantes”. (Lopez, Calva, 2020). El Dr. German (Rodriguez, 2020) en su conferencia del Seminario Internacional: Causas y Efectos Comerciales, Económicos y Financieros de las Pandemias señaló que el país se equivocó en darle prioridad a la minería, el petróleo y sus derivados, argumentado que las concentraciones de esas actividades dejaban la economía expuesta a presiones de revaluación y oscilaciones de los ingresos de divisas que terminan en la destrucción de la industria y la agricultura.

Colombia es un país que depende directamente de la venta de commodities, es decir materias primas, y de actividades extractivas como el petróleo y la minería; cifras del DANE revelan que estas actividades representan un 39% del total de las exportaciones, quedando demostrado la ineficacia de las políticas económicas. Entre las medidas económicas implementadas para atender la crisis, el banco de la república inició una política monetaria expansiva bajando las tasas de interés a 3,75% para incentivar la inversión, activar, dinamizar y promover el consumo que representa alrededor del 70% del PIB.

El gobierno también aumentó el gasto público (política Fiscal expansiva) entregando subsidios a la población vulnerable y exonerando algunos servicios públicos, políticas que han sido insuficientes para disminuir la tasa de desempleo que según cifras del DANE aumentó un 12% en el primer trimestre, incremento atribuido al confinamiento obligatorio y calificado como una de las reducciones más fuertes de la última década. Adicional a esto, se suman los problemas que tienen las empresas para acceder a las líneas de créditos tanto de la banca de primer como de segundo piso, en marzo Bancoldex destinó dos líneas de créditos por 600.000 millones una para el sector turismo-aviación y otra para todos los sectores salvo el sector primario (agropecuario).” (Lopez, Calva, 2020).

En virtud de lo anterior, las ayudas deficientes, incompetentes y dificultosas para obtener, puestos, que según una encuesta hecha por Fenalco el 55% de las empresas entre marzo y abril contactaron entidades financieras solicitando créditos para obtener liquidez y poder mantener su capital humano afirmando que los intereses, exigencias y condiciones de los bancos eran demasiadas, creando obstáculos directos para dicha solicitud. Es por ello que un incremento en el gasto público a futuro desencadenará la aplicación de políticas de austeridad que tendrá repercusiones sociales. Si se busca medidas de tipo fiscal para aumentar el ingreso, una reforma tributaria, en estos momentos será contraproducente, por la recesión que atraviesa el país, ahora, si se incurre en endeudamientos los intereses serán altos en el mediano plazo y afectará los proyectos de inversión del país.

La medida de “emergencia sanitaria” decretada por el gobierno nacional para mitigar los efectos de la crisis, sumadas al “aislamiento preventivo obligatorio” desde el mes de marzo, han

tratado de atender enormes desafíos en materia de salud, asistencia social y reactivar las actividades económicas. En cuanto a la salud, el objetivo ha sido satisfacer las necesidades de la red hospitalaria para atender la emergencia y hacerlo en medio de las dificultades que ya tenían.

En materia social, la prioridad ha sido asegurar la alimentación y el acceso a los servicios públicos de los más pobres, personas que viven al día, y con escasos ahorros para sobrevivir. La tarea en materia financiera implica enfrentar la pandemia con una gestión administrativa eficiente y decisiones acertadas para restaurar los sectores productivos de la economía. En consecuencia, la atención de estos desafíos ha profundizado la confrontación política más allá de la polarización izquierda-derecha.

Haciendo referencia al gasto público, los impuestos deben favorecer la equidad, la actual estructura tributaria esta sesgada hacia los impuestos indirectos, en particular hacia el IVA, que recaen de este modo sobre los sectores de menos recursos, el recaudo debería orientarse entonces en forma progresiva sobre la renta y patrimonio de personas naturales incluso más que sobre la empresas (Rodriguez ,2020)

En el campo empresarial, uno de los sectores más afectados ha sido el del comercio, muchos colombianos dependen de este para subsistir y se vieron obligados a cerrar sus establecimientos, sin embargo ha sido una oportunidad donde hemos visto reinventarse negocios fortaleciendo canales de comercio, acercando compradores y vendedores, plataformas donde el comercio es de manera electrónica y a domicilio. Las oficinas físicas no volverán a ser las mismas, esta crisis también está cambiando la manera de pensar reconociendo ventajas en el trabajo remoto y el teletrabajo como alternativas facilitadas por la tecnología que en diversos escenarios, permite la prestación de servicios a distancia sin afectar rentabilidad y resultados con base en una adecuada gestión.

Las empresas deberán entonces contar con un plan de continuidad de negocio lo suficientemente robusto para hacer frente a estas nuevas exigencias. Las opciones de flexibilidad laboral en horarios, distribución del tiempo, jornadas, políticas de vacaciones anticipadas y colectivas permitirán reducir el absentismo y de igual modo fomentar la motivación, facilitar la conciliación de la vida personal y profesional para adaptarlas a los cambios exigidos por la alteración de la demanda y la productividad (Lopeza, PNUD, 2020).

Los desafíos del gobierno a nivel económico y financieros son muchos y es acá donde debe existir una articulación sinérgica entre las instituciones. Tratar de restaurar e impulsar los sectores económicos más golpeados, dinamizando la economía, siendo el desempleo la variable de mayor peso para el estado ya que el consumo depende de los ingresos, así mismo asumir las consecuencias político-económicas y sociales que estas decisiones impliquen (Sáenz V, 2020).

El crecimiento económico dependerá en gran medida de la forma eficiente con que se asignen y distribuyan los recursos de inversión tanto públicos como privados; desarrollar planes y gestiones en pro de lograr productividad en los distintos sectores de la economía; articular una infraestructura adecuada e idónea para disminuir costos de producción en los pequeños productores y que estos asignen precios competitivos a su oferta de bienes y servicios (Rodríguez, 2020).

Las empresas deberán ajustarse a un mundo pos-pandemia en la cual la tecnología será una herramienta fundamental que apoyará las nuevas relaciones comerciales, que será el nuevo modelo para la innovación de desarrollo del país, generar competencias entre ellas para ofertar productos de mejor calidad, aprovechar procedimientos tecnológicos a través del uso de plataformas

electrónicas para comerciar bienes y servicios, explorar nuevas relaciones laborales como el trabajo remoto y teletrabajo, flexibilización en los horarios y en la contratación de la mano de obra.

En virtud a lo expuesto anteriormente, se puede argumentar que la banca colombiana ha sido destacada en relación con sus pares regionales, principalmente en el tema de alivios financieros y los desembolsos con garantías estatales. Sin embargo, existen estrategias que permitan identificar oportunidades de mejora, muchas asociadas a agilizar los desembolsos de recursos, los cuales ya vienen mostrando repuntes desde el mes de junio del 2020, mejorar la prestación de los servicios financieros con énfasis en los canales digitales, y garantizar la continua ayuda a los prestatarios sin dejar de lado los análisis prudenciales para salvaguardar los recursos de los ahorradores.

Es por ello que las cifras que se tienen proyectadas de cartera en riesgo para este año 2021, comparada con el registro de la historia de Colombia son de alto riesgo, sin embargo la capacidad de apalancamiento es mucho mayor por el nivel de solvencia que hoy tiene la banca colombiana, además de la organización el trabajo en equipo, la disponibilidad de recursos tecnológicos y la utilización a las nuevas plataformas y redes permiten operar desde cualquier sector.

## **2.3. Marco Contextual**

### ***2.3.1. Reseña Histórica del Banco Mundo Mujer.***

A finales de los años 70 se creó en Estados Unidos el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer), idea iniciada en 1975 en la primera conferencia de Naciones Unidas sobre

la mujer, cuya misión era crear una entidad que fomentara la participación de las mujeres empresarias en la economía local; teniendo acceso a las finanzas, la información y los mercados

En Popayán, capital del departamento del Cauca y con la filosofía del Banco Mundial de la Mujer, nació en el año 1985 la Fundación Mundo Mujer como una Organización No Gubernamental, ONG, que con el paso de los años se convirtió en la entidad de microcrédito con mayor desarrollo económico y beneficio social de esta región y del país.

Con la experiencia de 29 años en el mercado atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad; la Fundación Mundo Mujer decide iniciar su proceso de evolución a banco (Fuente primaria Banco Mundo Mujer, 2020)

Es así como el 18 de diciembre del 2014 la entidad recibe con gran satisfacción la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para operar como un banco y desde febrero de 2015 abre sus puertas, “*MUNDO MUJER EL BANCO DE LA COMUNIDAD*”

Se conserva la esencia, metodología y a través del microcrédito y del ahorro se sigue trabajando con gran responsabilidad para apoyar el crecimiento y el mejoramiento de la calidad de vida de miles de colombianos, que ven en el Banco Mundo Mujer, una de las mejores alternativas para hacer realidad sus sueños (página web e información suministrada por las directivas Fundación Mundo Mujer, 2020).

### ***2.3.2. Ubicación Banco Mundo Mujer***

El Banco Mundo Mujer tiene tres sedes en la ciudad de Popayán, las cuales tiene productos y servicios, aunque debido a la pandemia del Coronavirus Covid – 19, no han podido reactivarse como es debido, sus funcionarios están trabajando a puerta cerrada ofreciendo alternativas para sus clientes (Fuente primaria. Banco Mundo Mujer, 2020)

Primera Sede, en la cual es objeto de estudio.

**Dirección:** Carrera. 11 #5 - 56, Valencia, Popayán, Cauca

**Horario:** 8: 30 a 4: 30 p.m. Sábado 9:00 a 1:00 p.m

**Teléfono:** 01-800-0910666. Tel. 8 339285

Segunda sede

**Dirección:** Cl. 5 ## 22- 21, Obando, Popayán, Cauca

**Horario:** : 8: 30 a 4: 30 p.m. Sábado 9:00 a 1:00 p.m

**Teléfono:** (2) 8215022

Tercera sede.

**Dirección:** carrera 9 # 63n-117, Popayán, Cauca

**Horario:**

**Teléfono:** (2) 8339285.

Cuarta sede.

**Dirección:** Carrera 9 No. 63 N – 117. Barrio Bellavista.

**Teléfono:** (2) 8339285

En la actualidad cuenta con 176 oficinas en todo el país.

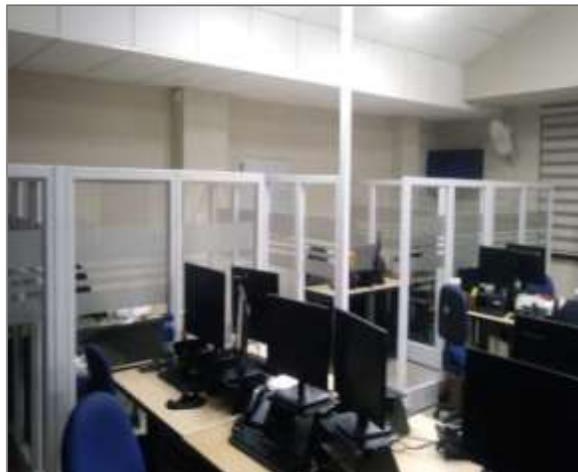
Banco Mundo Mujer. Popayán – Cauca. Sede principal.

Ver Figura 2. *Fachada externa e interna Banco Mundo Mujer. Sede Principal. Popayán – Cauca*

**Fachada externa Banco Mundo Mujer**



**Instalaciones Internas Banco Mundo Mujer**



**Figura 2. Fachada externa e interna Banco Mundo Mujer. Sede Principal. Popayán – Cauca**

Fuente: Registro fotográfico suministrado por el personal interno del Banco Mundo Mujer. Año 2020.

### **2.3.3. Cultura Organizacional**

#### **Misión**

Contribuimos al desarrollo económico de las comunidades trabajadoras del país, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios, mediante una metodología personalizada, que genera crecimiento y desarrollo del talento humano de la organización, rentabilidad para los accionistas y la entidad, garantizando su solidez y permanencia en el tiempo.

**Visión**

Seremos el Banco Líder de la Comunidad.

**Valores****- Humildad:**

Aceptarnos como somos y reconocer nuestras debilidades para mejorar.

**- Integridad:**

Actuar con honestidad para generar confianza.

**- Liderazgo:**

Responsabilidad que entraña conducir personas y cumplir objetivos.

**- Excelencia:**

Constancia, responsabilidad, efectividad.

**- Respeto:**

Para influir, generar afiliación y ser admirado

**-Compromiso social:**

“Cubiertas verdes”. Le damos la mano al planeta

Para Mundo Mujer el Banco de la Comunidad, el cuidado del medio ambiente es una prioridad, es por esta razón que desde el año 2014 hemos implementado proyectos sostenibles que han impactado positivamente en la forma en que nos relacionamos con los recursos naturales.

Actualmente, 3 edificios del Banco tienen Cubiertas Vegetales, un sistema innovador de ahorro de energía que funcionan como un aislamiento térmico natural y contribuyen a la reducción **del** consumo energético de los edificios. El Banco ha logrado reducir en un 50% el uso de aire

acondicionado en los edificios de las oficinas de Cartagena la Plazuela, Palmira Samanes y Montería la Granja.

Aparte de la reducción del uso del aire acondicionado, existen otras ventajas:

- La prolongación de la vida útil de la impermeabilización de las losas de cubierta.
- Retención del agua.
- Mejoramiento del clima urbano.
- Reducción de la contaminación.
- Producción de oxígeno.
- Absorción de dióxido de carbono.
- Regulación de la humedad del ambiente.

Este proyecto es posible gracias a la Fundación Mundo Mujer. [www.fmm.org.co](http://www.fmm.org.co). El uso eficiente del agua también tiene beneficios significativos para el medio ambiente, la salud pública y la economía.

La Fundación Mundo Mujer ha instalado en el Banco 19 orinales secos distribuidos en la Oficina Obando y Ciudad Jardín en la ciudad de Popayán, Oficina PDA Fundación, Oficina Barranquilla Metro Centro, Oficina Montería Centro y Oficina Montería la Granja. La implementación de los Orinales Secos han generado un ahorro anual de aproximadamente 900.000 litros de agua, lo que equivale aproximadamente a \$3.500.000 al año.

#### ***2.3.4. Productos y servicios***

En el Banco Mundo Mujer la comunidad es una fuente de inspiración para seguir construyendo un mejor futuro, enorgullece ser parte de los sueños y las metas cumplidas, por eso le da la mano

a Colombia con productos y servicios financieros. La mayor satisfacción es estar cerca a la comunidad; A quienes hacen de sus ideas de negocio una realidad, a quienes proveen las ciudades cultivando la tierra en el campo colombiano, a todos los pequeños y medianos empresarios que han logrado crecer día a día y desean continuar el camino hacia el éxito, a todos los empleados y pensionados, a quienes desean que su dinero crezca con el ahorro y la inversión, les damos la mano.

En cada amanecer se dedica a servir con calidez, compartiendo los sueños de los clientes y que hacen parte de ellos; Genera inclusión financiera responsable, llegando a donde pocos van, desde el páramo, las montañas hasta el calor de los valles.

Los productos y servicios del Banco Mundo Mujer son:



**Figura 3. Productos y servicios. Banco Mundo Mujer. Sede Principal. Popayán – Cauca. 2020**

Fuente: [www.bancomundomujer.com](http://www.bancomundomujer.com), <https://www.bmm.com.co/nuestros-productos.html>

### **2.3.5. Consumidor Financiero.**

- Tasas de interest.
- Tarifas y comisiones
- Tips de seguridad.
- PQR.
- Defensor del consumidor.
- Información consumidor financiero.
- Reglamentos.
- Superintendencia Financiera.

### **2.3.6. Canales de Atención.**

#### **Banca digital**

- App Móvil
- Pagos en línea
- Transferencia bancarias

## CAPITULO 3. METODOLOGIA

### 3.1. Tipo de Estudio.

El tipo de estudio corresponde al *Descriptivo*, porque busca especificar propiedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, desde el punto de vista científico. Es decir, “en el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de esta manera se describe lo que se investiga y los conceptos a medir se convertirán en variables” (Hernández, Sampier, 2001, p. 12)

Con relación al tipo de estudio se establece las causas y efectos de una problemática en común determinando los factores y las variables que inciden, para ello se debe realizar un análisis interno y externo de todos los componentes que interfieren en el estudio; a fin de evaluar y determinar las estrategias adecuadas para proponer una alternativa de solución en el Banco Mundo Mujer en la ciudad de Popayán.

### 3.2. Tipo de Enfoque de la Investigación.

El Diseño de enfoque investigativo está enmarcado en “Mixto”, en donde la parte cualitativa y cuantitativa, aborda experiencias, interacciones y pensamientos presentes en una situación específica y la manera como son expresadas por los actores involucrados. (Pereira P, 2011, p. 15).

La Investigación Cuantitativa, pretende recolectar información en base a métodos estandarizados; para el análisis de la información se utilizará la estadística descriptiva, con el fin de presentar los resultados en tablas de distribución de frecuencias, gráficas e interpretación de los datos a través de la encuesta e instrumentos (Bernal, 2006, p. 112).

Con respecto al estudio cualitativo, intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva; es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no con base en hipótesis externas (Bernal, 2006, p. 114).

Este enfoque es utilizado para describir la realidad tal como es, buscando conceptos que puedan definirla, es decir los individuos que comparten un mismo contexto no están aislados, sino que interactúan entre sí, compartiendo el significado que tienen de sí mismos y de su realidad; cada experiencia es particular así guarde relaciones estructurales o históricas, con conjuntos más extensos de población. Cabe anotar que el proceso de este tipo de investigación es la descripción de un fenómeno y sus cualidades a través de instrumentos para este caso entrevistas semiestructuradas y opiniones.

### **3.3. Método de la Investigación**

La presente pasantía se realizará teniendo en cuenta las siguientes fases con sus respectivas actividades.

#### **- Fase I. Revisión Documental.**

##### **Actividades.**

Revisión de autores sobre Estrategias Financieras, características, contextualización del Covid – 19, análisis de factores externos para análisis e incidencia de la pandemia Covid – 19.

- **Fase II. Recolección de la Información.**

En esta fase se hará con base a dos técnicas de recolección de datos encuesta y entrevista

**Actividades**

1. Elaboración y aplicación de una encuesta al (funcionarios internos y clientes externos).
2. Elaboración y aplicación de una entrevista semiestructurada (Funcionarios y directivos) del Banco Mundo Mujer para evidenciar la problemática.

- **Fase III. Análisis de la Información.**

**Actividades:**

Análisis de los datos estadísticos: tabulación, graficación e interpretación de la información.

- **Fase IV. Propuesta Estratégico.**

**Actividades:**

Presentación del diagnóstico factores externos e internos.

Elaboración de estrategias.

**3.4. Fuentes y técnicas para la recolección de la Información.**

El procedimiento para la recolección de la información se efectuará a través de la aplicación de encuestas direccionadas a las fuentes primarias y secundarias.

**3.4.1. Fuentes Primarias.**

Se inició el proceso de intervención a través de una entrevista semiestructurada a los directivos y personal administrativo del Banco Mujer sede principal, por medio de la cual se esboza la problemática presentada en la organización en la parte financiera para evidenciar las falencias y deficiencias en estos aspectos.

Posteriormente se adoptaran dos (2) instrumentos para la recolección de la información: La encuesta interna y externa. Referente a la primera se tomará en cuenta el área financiera, a la cual se le evaluaron tres enfoques (comercial, contable y tributario); utilizando la escala de Likert y su calificación así: total desacuerdo con 1, desacuerdo 2, indiferente 3, de acuerdo 4 y totalmente de acuerdo 5.

La encuesta externa se dirigirá a clientes externos, con el fin de obtener información de la calidad de los servicios y sugerencias y aportes para mejorar en épocas de pandemia.

### **3.4.2. Fuentes secundarias.**

Se recopila la información a través de registros y base de datos del Banco Mundo Mujer y además en libros, consultas de internet, artículos y tesis acerca de temas Contextualización Pandemia Covid – 19, sector bancario y financiero.

### **3.5. Productos esperados.**

(Relacione en este apartado qué tipo de productos se obtendrán del resultado de su trabajo tales como documentos, software, guías, artículos, memoriales, manuales de usuarios, prototipos, al igual que paz y salvo o certificado de cumplimiento de la organización donde desarrollará su pasantía si es el caso.)

Los tres productos que se diseñaran en la presente investigación:

- **Instrumento Diagnóstico** Factores externos e internos que inciden en la problemática del Banco Mundo Mujer Popayán.
- **Análisis del área financiera** antes de la pandemia y después de la pandemia Covid – 19 en el Banco Mundo Mujer, sede principal.
- **Propuesta de estrategias** en el área financiera para permitir una mejora en el Banco Mundo Mujer, sede principal – Popayán.

## CAPITULO 4. RESULTADOS

Teniendo en cuenta los objetivos específicos de la presente pasantía en el Banco Mundo mujer se determina los posibles factores externos e internos del área financiera plasmados en el DOFA, realizado de acuerdo a las técnicas de recolección de información como: Encuesta colaboradores área financiera Banco Mundo Mujer (Ver Anexo 1), entrevista semiestructurada personal área financiera Banco Mundo Mujer (Ver Anexo 2) y encuesta clientes externos del Banco Mundo Mujer (Ver Anexo 3).

### **4.1. Diagnóstico Factores externos e internos del Banco Mundo Mujer (2020 – 2021)**

#### **4.1.1. Factores Externos**

##### *Oportunidades*

1. Incursión del trabajo en casa (home office) y adaptación al cambio.
2. Inicio procesos virtuales para mayor eficacia.
3. Reglamentación por parte del gobierno nacional del teletrabajo para el sector empresarial en Colombia.
4. Financiación de empresas virtuales con mayor participación en el mercado (Start Ups).
5. Adopción de nuevos métodos para atraer talentos mediante la virtualidad.
6. Ofrecimiento de servicios virtuales para disminuir costos financieros
7. Proyección y trayectoria de años en el posicionamiento de productos financieros al servicio de la comunidad payanesa.

8. Clientes con de bajos ingresos económicos pueden de solicitar préstamos bancarios.

### ***Amenazas***

1. Proxima pandemia que obligue a los bancos a crear formas 100% virtuales de venta de productos y servicios.
2. Poca capacitación del personal para adaptarse fácilmente a los procesos tecnológicos
3. El gobierno no ha adoptado la legislación para que todas las actividades, bienes y servicios funcionen 100% en la virtualidad
4. Los bancos centrales retiren o no otorguen tasas de interés de bajo costo al sector financiero
5. Aumento generalizado de la inflación y desempleo
6. La pandemia del Covid – 19, representa una fuerte amenaza para el Banco Mundo Mujer.

### **4.1.2. Factores Internos**

Debilidades a partir de la pandemia según area financiera del Banco Mundo Mujer.

### ***Debilidades***

1. Inicialmente no estaban preparados para afrontar procesos virtuales.
2. Al ser un banco de calificación AA- el fondeo para tener liquidez fue a un interés más alto.
3. Comprar CDT por parte de los clientes era más riesgoso por su calificación
4. Poca actividad crediticia por parte de los clientes
5. Poca eficacia para el servicio al cliente en cara presencial por el incremento de contagios
6. Poca indumentaria y protocolos de bioseguridad.
7. La colocación de microcréditos disminuyó.

8. La rentabilidad disminuye al no haber colocación

### ***Fortalezas***

1. Trayectoria y experiencia en el manejo financiero
2. Actualización de presupuestos
3. Niveles de liquidez gracias a la obtención de fondeos
4. Convenios y buenas relaciones para obtener el fondeo que necesitaba el banco
5. Confianza de los clientes para abrir CDT
6. Incremento en los clientes que abrieron CDT
7. Incursión en el mercado de capitales con la emisión de bonos de 150.000 mil millones y fue demandada el 3,76 veces lo que ratifico la confianza de los inversionistas en la entidad
8. Optimización de los procesos atraves de APP
9. La fundación BMM principal accionista apoyo al BMM dejando que los clientes solo pagaran el 25% del valor de la cuota hasta 5 cuotas
10. Maneja control de interno en sus ingresos y egresos

Se puede evidenciar en el análisis de las matrices MFE y MFI la calificación y el total ponderado de los factores críticos de éxito en el área financiera del Banco Mundo Mujer, según selección de factores estandarizando 5 criterios los más representativo se cada factor.

**Tabla 1. Matriz de Evaluación de Factores Externos. (MEFE). BANCO MUNDO MUJER**

<b>Factores Críticos de Éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Total Ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Incursión del trabajo en casa (home office) y adaptación al cambio.	0.10	4	0.40
2. Reglamentación por parte del gobierno nacional del teletrabajo para el sector empresarial en Colombia.	0.10	3	0.30
3. Financiación de empresas virtuales con mayor participación en el mercado (Start Ups).	0.10	3	0.30
4. Adopción de nuevos métodos para atraer talentos mediante la virtualidad.	0.20	4	0.80
5. Proyección y trayectoria de años en el posicionamiento de productos financieros al servicio de la comunidad payanesa.	0.08	3	0.24
<b>Sub Total Oportunidades</b>	<b>0.58</b>		<b>2.04</b>
<b>AMENAZAS</b>			
1. Proxima pandemia que obligue a los bancos a crear formas 100% virtuales de venta de productos y servicios.	0.10	1	0.10
2. Poca capacitación del personal para adaptarse fácilmente a los procesos tecnológicos.	0.09	1	0.09
3. El gobierno no ha adoptado la legislación para que todas las actividades, bienes y servicios funcionen 100% en la virtualidad	0.08	2	0.16
4. Aumento generalizado de la inflación y desempleo.	0.07	2	0.14
5. La pandemia del Covid – 19, representa una fuerte amenaza para el Banco Mundo Mujer.	0.08	2	0.16
<b>Sub Total de Amenazas</b>	<b>0.42</b>		<b>0.65</b>
<b>Total O+ A.</b>	<b>1.00</b>		<b><u>2.69</u></b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2021

**Nota:** La calificación indica el grado de eficacia con que las estrategias responden en cada factor, donde. 1: La respuesta es Mala; 2: La respuesta es media. 3: La respuesta está por encima de la media y 4: La respuesta es superior.

**Análisis:** Después de haber analizado las oportunidades y amenazas, el promedio total fue de **2.69**, significando que el medio exterior ofrece más posibilidades de aprovechamiento de las situaciones que permiten contrarrestar de una u otra manera eficaz, las amenazas que surgen y que ponen en riesgo la estabilidad y competitividad del Banco Mundo Mujer en el sector financiero.

**Tabla 2. Matriz de Evaluación de Factores Internos. (MEFI) BANCO MUNDO MUJER**

Factores Críticos de Éxito	Peso	Calificación	Total Ponderado
<b><u>FORTALEZAS:</u></b>			
1. Trayectoria y experiencia en el manejo financiero.	0.10	4	0.40
2. Niveles de liquidez debido a la obtención de fondeos.	0.15	4	0.60
3. Convenios y buenas relaciones para obtener el fondeo requerido por el banco.	0.08	4	0.32
4. Optimización de los procesos a través de APP	0.07	3	0.21
5. La fundación BMM principal accionista apoyo al BMM dejando que los clientes solo pagaran el 25% del valor de la cuota hasta 5 cuotas.	0.09	3	0.27
<b>Sub Total Fortalezas</b>	<b>0.49</b>		<b>1.80</b>
<b><u>DEBILIDADES</u></b>			
1. Inicialmente no estaban preparados para afrontar procesos virtuales.	0.12	4	0.48
2. Al ser un Banco de calificación AA- el fondeo para tener liquidez fue a un interés más alto.	0.10	3	0.30
3. Poca actividad crediticia por parte de los clientes.	0.09	1	0.09
4. Poca eficacia para el servicio al cliente en cada presencial por el incremento de contagios.	0.10	3	0.30
5. Colocación de microcréditos disminuyó.	0.10	4	0.40
<b>Sub Total Debilidades.</b>	<b>0.51</b>		<b>1.57</b>
<b>TOTAL F+ D</b>	<b>1.00</b>		<b>3.37</b>

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2021

Después de haber analizado las Fortalezas y Debilidades que presenta la Fundación Mundo Mujer en el área Financiera, el promedio total fue **3.37** significa que las fortalezas que posee, le han permitido lograr una participación y aprovechamiento de las oportunidades que le brinda el entorno

y con las cuales ha reforzado, las debilidades que aún presenta y que le impide un aprovechamiento más eficiente, esto obedece a gran parte a las circunstancias de la pandemia Covid – 19, que afectó a todo el sector financiero.

Es importante reconocer que debido a la trayectoria y experiencia en el manejo financiero, los niveles de liquidez debido a la obtención de fondeos, los convenios y las buenas relaciones para obtener el fondeo requerido por el Banco Mundo Mujer, la optimización de los procesos de la APP y una programación y plan operativo permanente y bien estructurado se ha mantenido en una trayectoria por más de 29 años empezando como fundación mundo mujer y ahora Banco Mundo Mujer, atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad; ahora en un proceso de evolución a banco.

Las debilidades que se han presentado debido a la pandemia Covid – 19, le han ocasionado al Banco Mundo Mujer cambios trascendentales como adaptación a los procesos virtuales permanentes, disminución de clientes totales, el fondo por ser un banco de calificación AA, fue a un interés más alto, la colocación de microcréditos disminuyó y hubo una inestabilidad en unos indicadores de financieros como: Aumento de cartera vencida (ICV), los indicadores de rentabilidad ROE, ROA se inestabilizaron y disminuyó los clientes totales, sin embargo con las oportunidades presentadas y las fortalezas a partir del segundo semestre del año 2020, se han establecido los indicadores de liquidez y el Banco Mundo Mujer ha vuelto a la normalidad, con cambios y experiencia con base a la circunstancia presentada.

#### 4.2. Matriz de Los Análisis de Factores Críticos Internos y Externos.

**Tabla 3. Matriz Análisis de Factores críticos Internos y Externos Banco Mundo Mujer**

ANÁLISIS DE LOS FACTORES CRÍTICOS INTERNOS Y EXTERNOS							
		FACTORES INTERNOS					
		Fuerte		Promedio		Débil	
Fortalezas y Debilidades		3,37	4,0		3,6		1,57
FACTORES EXTERNOS	ALTO	4,0					
		3,0					
	MEDIO	3,1			3,1		
		3,2					
	BAJO	2,69					

Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2021

Según el análisis de los factores interno y externo en el Banco Fundación Mujer, dentro de las fortalezas y debilidades existe un promedio de **3,37**, significa que las fortalezas le ha permitido contrarrestar las debilidades presentadas y dentro de las oportunidades y amenazas, existe **2,69** está por debajo de la media quiere decir que el Banco a presentado amenazar significativas. Sin embargo es importante establecer estrategias para permitir un posicionamiento en el mercado y que esté por encima de un punto fuerte.

**Tabla 4. Matriz DOFA. Banco Mundo Mujer. Area Financiera.**

INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
 <p><b>MATRIZ DOFA. BANCO MUNDO MUJER</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trayectoria y experiencia manejo financiero.</li> <li>2. Niveles de liquidez debido a la obtención de fondeos.</li> <li>3. Convenios y buenas relaciones para obtener el fondeo requerido por el banco.</li> <li>4. Optimización de los procesos a través de APP.</li> <li>5. La fundación BMM principal accionista apoyo al BMM dejando que los clientes solo pagaran el 25% del valor de la cuota hasta 5 cuotas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicialmente no estaban preparados para afrontar procesos virtuales.</li> <li>2. Al ser un Banco de calificación AA- el fondeo para tener liquidez fue a un interés más alto.</li> <li>3. Poca actividad crediticia por parte de los clientes.</li> <li>4. Poca eficacia para el servicio al cliente en cada presencial por el incremento de contagios.</li> <li>5. Colocación de microcréditos disminuyó.</li> </ol>
<p><b>EXTERNO</b></p>		
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>	<p><b>FO:</b></p>	<p><b>DO</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incursión del trabajo en casa (home office)</li> <li>2. Reglamentación por parte del gobierno nacional del teletrabajo para el sector empresarial en Colombia.</li> <li>3. Financiación de empresas virtuales con mayor participación en el mercado (Start Ups).</li> <li>4. Adopción de nuevos métodos para atraer talentos mediante la virtualidad.</li> <li>5. Proyección y trayectoria de años posicionamiento de productos financieros</li> </ol>	<p>F3. F.5. Realizar convenios con instituciones privadas y públicas para el logro del fondeo requerido por el Banco Mundo Mujer.</p>	<p>D3. O4. Adopción de nuevos métodos y tecnologías de la información para atraer más clientes que aumente la actividad</p> <p>D4. 05. Proponer estrategias para tasas de intereses de colocación de microcréditos favorables para los clientes externos</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>FA:</b></p>	<p><b>DA:</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proxima pandemia que obligue a los bancos a crear formas 100% virtuales de productos y servicios.</li> <li>2. Poca capacitación del personal para adaptarse fácilmente a los procesos tecnológicos.</li> <li>3. El gobierno no ha adoptado la legislación para que todas las actividades, bienes y servicios funcionen 100% en la virtualidad</li> <li>4. Aumento generalizado de la inflación y desempleo.</li> <li>5. La pandemia del Covid – 19, representa una fuerte amenaza para el Banco Mundo Mujer.</li> </ol>	<p>F2. A2. . Realización de capacitaciones al personal financiero para el manejo de niveles de liquidez y la obtención de Fondeos.</p> <p>F4. A1. Estrategia de fortalecimiento de tecnologías para la optimización de procesos a través de la APP</p>	<p>D4.A3 . Promover por parte del area financiera mecanismos de plataforma virtuales para permitir la actividad crediticia u el aumento de colocación de microcréditos</p>

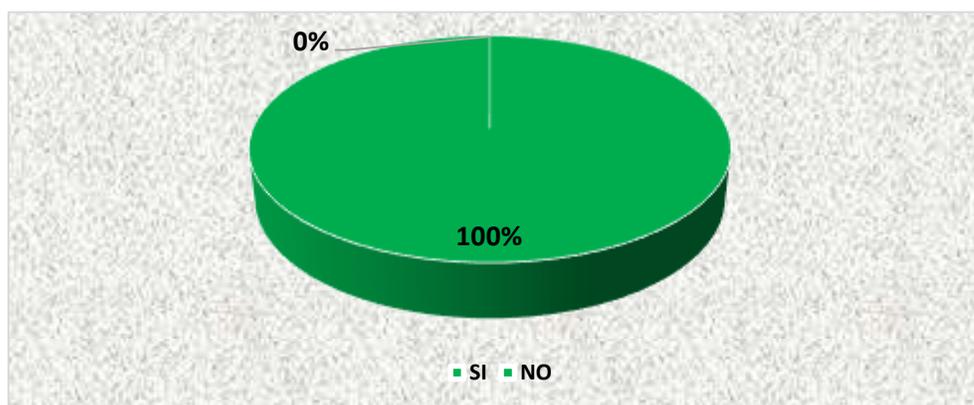
Fuente: Elaboración presente estudio. Año 2021

### **4.3. Análisis aplicación encuesta colaboradores área financiera y clientes externos. Banco Mundo Mujer.**

Con base a la población encuestada de funcionarios correspondientes al área financiera del Banco Mundo Mujer, teniendo en cuenta las variables y categorías descriptas en el marco teórico del presente estudio, a continuación se presenta los datos arrojados con las respectivas estadísticas, graficación e interpretación.

#### ***4.3.1. Análisis Colaboradores área Financiera. Banco Mundo Mujer.***

1. Considera como colaborador del Banco Mundo Mujer que ¿se manejan adecuadamente los procesos financieros de acuerdo con los objetivos de la organización?.



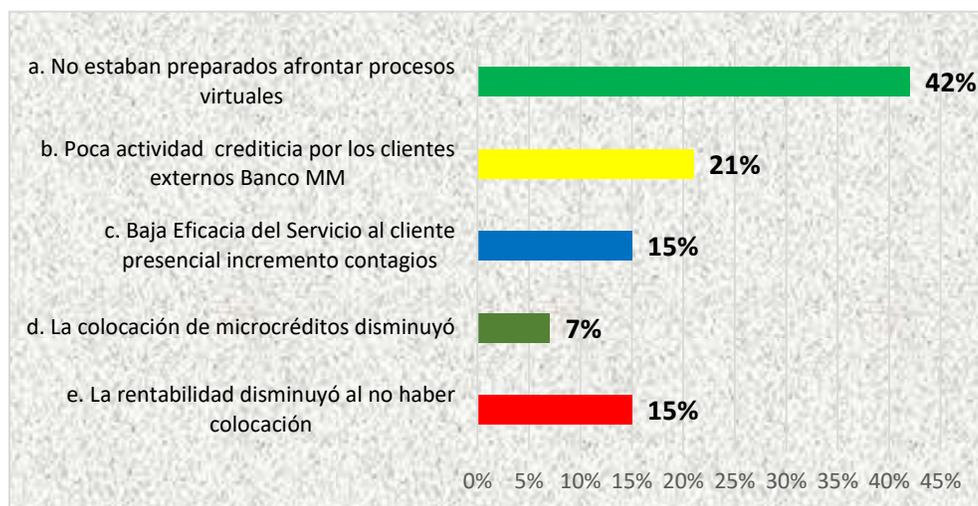
***Gráfico 1. Manejo adecuado de los procesos financieros de acuerdo a objetivos Banco Mundo Mujer***

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

Según el gráfico 1, los colaboradores del área financiera del Banco Mundo Mujer consideran que se manejan adecuadamente los procesos y procedimientos financieros con las directrices y los objetivos que se han planteado en el plan operativo de la organización. Sin embargo de acuerdo con los factores externos presentados a causa de la pandemia Covid – 19, en algunos aspectos se han visto afectados los cuales se evidenciaran en el desarrollo del presente análisis.

2. ¿Cuáles son las debilidades que se han presentado en los últimos 2 años en el área financiera?

Enumerar.

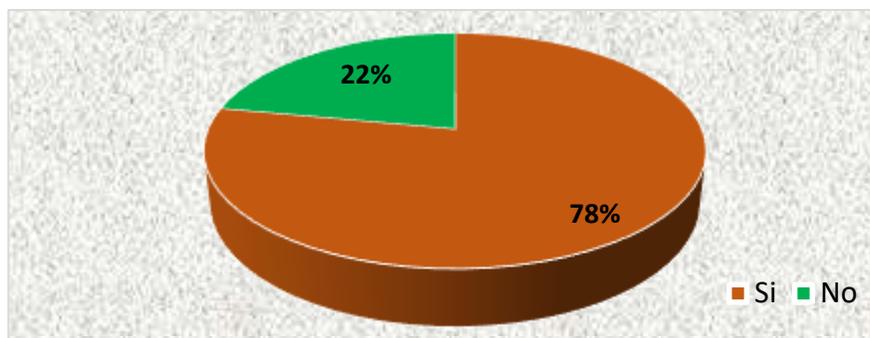


**Gráfico 2. Debilidades presentadas en los últimos 2 años area financiera Banco Mundo Mujer**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

De acuerdo con el gráfico 2, el 42% de los funcionarios encuestados en el Banco Mundo Mujer del área financiera consideran que no estaban totalmente preparados para afrontar procesos virtuales, el 21% afirman que existe poca actividad crediticia por los clientes externos del Banco Mujer, el 15% argumentaron que a raíz de la pandemia el Banco MM, presentó una baja eficacia del servicio al cliente presencial por el incremento de contagios, al mismo tiempo el 15% comentaron que la rentabilidad disminuyó al no haber colocación y el 7% sustentaron que la colocación de microcrédito disminuyó. Según las debilidades presentadas se pudo comprobar que más de un 45%, el Banco MM, presentó una disminución de microcréditos en el primer año de Pandemia, debido a las estrategias en plazos extendidos, credibilidad por su trayectoria, utilización de diferentes medios de pagos y asesorías virtuales, se logró aumentar paulatinamente la estabilidad financiera.

3. ¿Considera que el área financiera no se ha visto afectada por la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera?

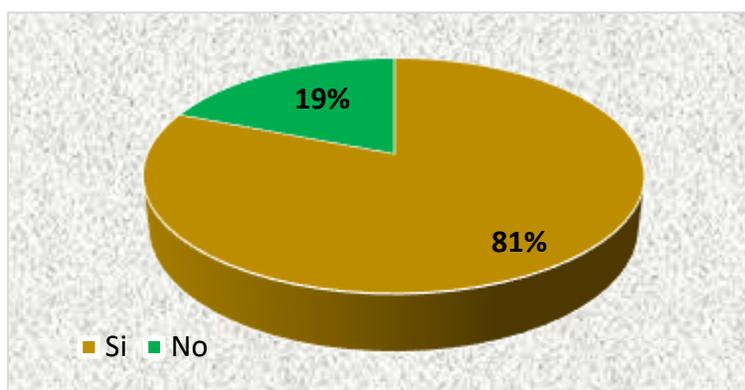


**Gráfico 3. -**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

En el gráfico 3. El 78% según los funcionarios encuestados del Banco Mundo Mujer consideran que el área financiera se ha visto afectada por la situación de la Pandemia Covid – 19, por ello se han realizado algunas estrategias y generación de nuevos escenarios de rentabilidad y liquidez. Aunque se debe tener en cuenta que esta área no funciona con atención al público, facilitando la virtualidad, sin embargo le afecta los factores internos y externos que se ven reflejados en sus indicadores financieros.

4. ¿Cree usted que se han presentado cambios en el área financiera en relación con la pandemia Covid – 19?

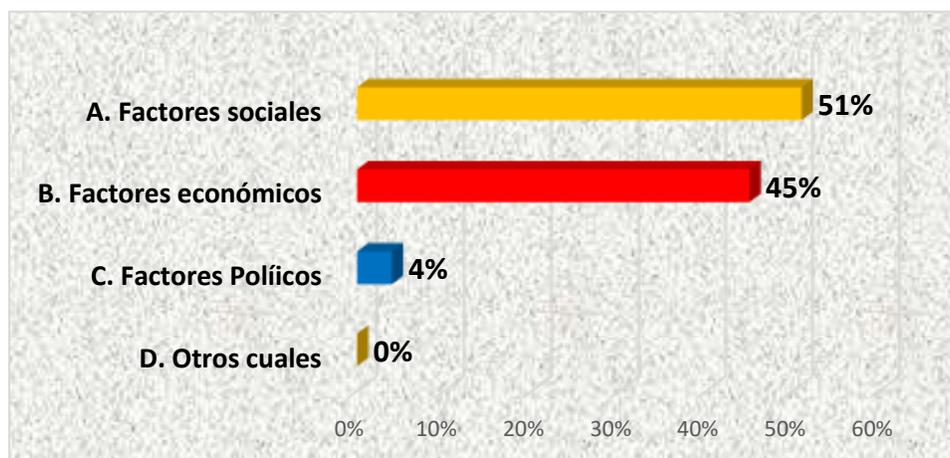


**Gráfico 4. Cambios en el área financiera en relación con la Pandemia Covid - 19 Banco Mundo Mujer**

El 81% de funcionarios encuestados del Banco Fondo Mujer, afirman que se han producido cambios en el área financiera en relación con la Pandemia Covid – 19, como se puede enumerar:

- Teletrabajo, cambio en la modalidad de trabajo presencialidad por trabajo en casa (virtualidad).
- Se han ajustado algunos procedimientos a la normativa en particular referenciada a tesorería.
- Nuevos escenarios de generación de alianzas y convenios
- Incorporación de nuevas tecnologías y manejos de información.
- Estrategias para los clientes externos en alternativas de pagos y períodos de gracias en algunos clientes de acuerdo al crédito seleccionado.

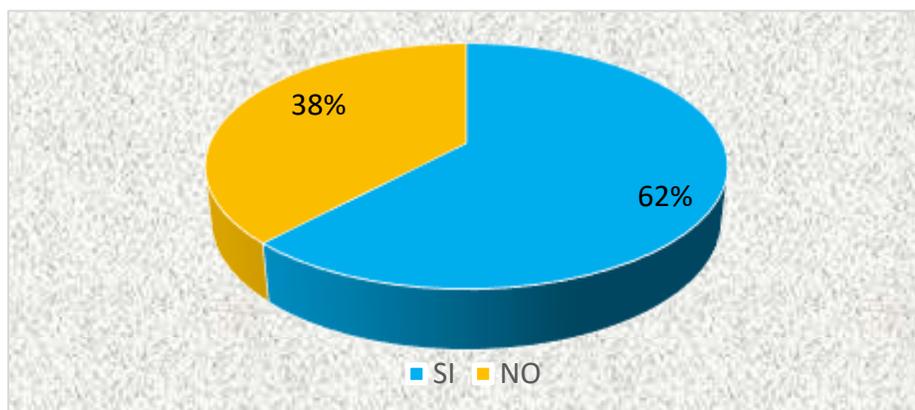
5. ¿Cuáles considera que han sido los factores que han influenciado en el área financiera de acuerdo con los factores externos “Pandemia – Covid – 19)?



**Gráfico 5. Factores que han influenciado en el área financiera en relación con la Pandemia – Covid – 19. Banco Mundo Mujer**

En el gráfico 5, se evidencia que el 51% del total del número de funcionarios encuestados, consideran que los aspectos sociales como la salud, desempleo, desestabilidad, han afectado la parte financiera en el interior del Banco por las condiciones de los clientes al igual que la parte económica que se ha visto reflejas en la disminución de las cifras de los indicadores financieros.

6. ¿Considera que el Banco Mundo Mujer ha establecido estrategias o un plan de contingencia para enfrentar los factores externos presentados?

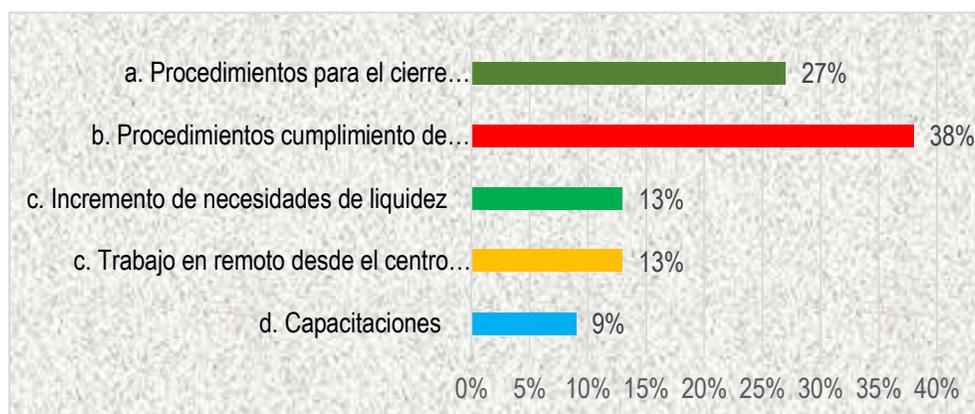


**Gráfico 6. Estrategias o un plan de contingencia para enfrentar los factores externos Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

El 62% consideran que se ha implementado estrategias en pro de beneficiar a los clientes externos tales como: Se ha facilitado herramientas necesarias para lograr que los funcionarios puedan ejercer sus funciones adecuadamente, adaptación al cambio, establecimiento de nuevos sistemas de información y tecnologías para clientes internos (funcionarios) y clientes externos), incorporando planes de contingencia y salvamento

7. En que procesos y procedimientos han sido afectados por la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera.

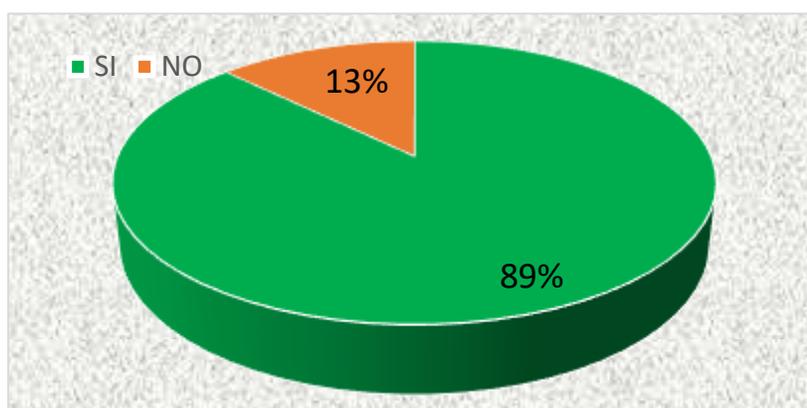


**Gráfico 7. Procesos y Procedimientos que han sido afectados por la situación Pandemia Covid – 19, en el área financiera. Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

El 38% de los funcionarios encuestados del área financiera del Banco Mundo mujer, consideran que los procesos y financieros que se han visto afectados son: Procedimientos de cumplimiento en inversiones obligatorias, reducción de tasas, el 27% en procedimientos para el cierre de operaciones área de tesorería, el 13% incremento de necesidades de liquidez, el 13% en trabajo remoto desde el centro alterno de operaciones y el 9% disminución de capacitaciones necesarias para el incremento de conocimientos.

8. Dentro de los objetivos del área financiera considera que se han cumplido a pesar de la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera.

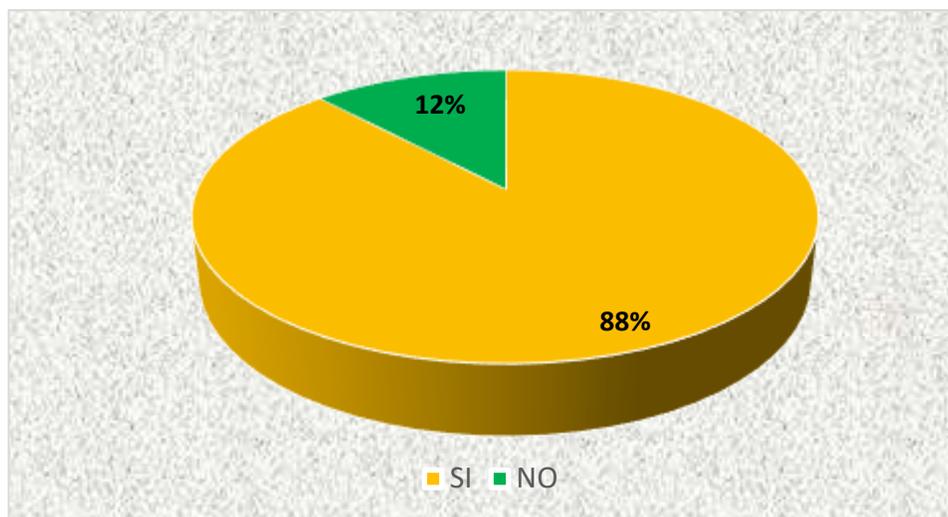


**Gráfico 8. Objetivos del área financiera cumplidos pese a la Pandemia Covid – 19, en el área financiera, Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

El 89% consideran que se han cumplido a pesar de las dificultades y situaciones por factores económicos y sociales del Covid – 19, sin embargo el 13% de los funcionarios del área financiera del Banco Mundo Mujer afirman que no se ha colocado la cartera que se esperaba, se ha visto disminuido el movimiento crediticio reflejado y representado en los indicadores financieros.

9. Considera que los indicadores financieros no se han podido cumplir en los dos últimos años?



**Gráfico 9. Considera que los indicadores financieros no se han podido cumplir en los dos últimos años. Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

Comparado con los anteriores años, los indicadores financieros no se han podido cumplir en su totalidad, sin embargo requiere de tiempo a corto y mediano plazo para poder establecerse. Los clientes externos se han acogido a las normas vigentes de insolvencia y de diferir las cuotas de los créditos, las provisiones de cartera, y las normas de la superintendencia financiera se han cumplido por ello se han reservado algunos recursos considerables en caso de que los clientes no paguen su cartera.

10. Cuales estrategias cree usted que se puede implementar en el área financiera para lograr un mejoramiento continuo?



**Gráfico 10. Estrategias que se pueden implementar en el área financiera para lograr mejoramiento continuo. Banco Mundo Mujer.**

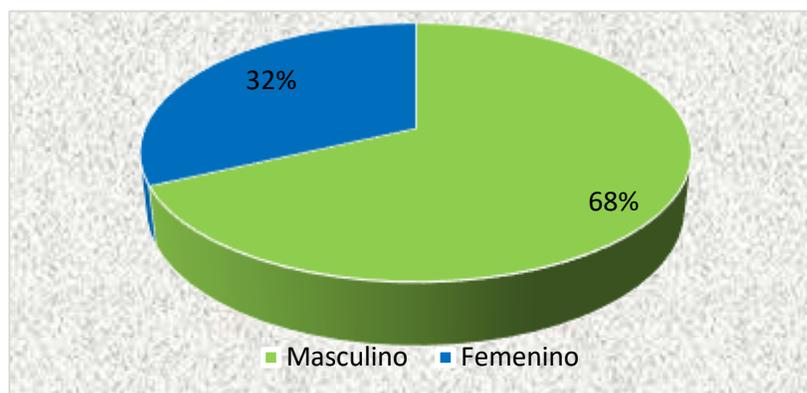
Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

El 41% de los funcionarios encuestados sustentan que las estrategias que se pueden implementar en el área financiera del Banco Mundo Mujer, deben estar relacionadas a más capacitaciones constantes aprovechando la virtualidad, el 22% consideran que es importante la revisión periódica de indicadores de gestión y financieros, el 19% apoyo a nuevas tecnologías y el 18% herramientas de planeación estratégica enfocada al área financiera. Además es necesario en la parte de inversión incursionar en nuevos productos para diferentes segmentos como productos verdes, incursionar en la parte ambiental para ser competitivos y seguir incorporando el Telebrajo como estrategia permanente.

### 4.3.2. Análisis Clientes externos. Banco Mundo Mujer.

#### I. Aspectos sociodemográficos.

##### *Género de los clientes externos.*

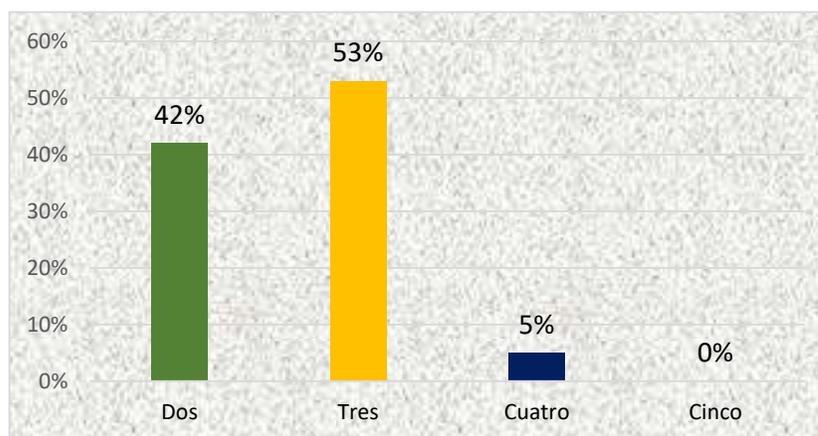


**Gráfico 11. Aspectos Sociodemográficos. Sexo de los Clientes externos Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

En el gráfico 11, se puede observar que del total de cliente externos encuestados el 68% son de género masculino y el 32% son de género femenino, se registra que más más del 50% tendencia de hombres que mujeres que realizan un crédito o utilizan los servicios financieros del Banco Mundo Mujer.

##### *Estrato económico clientes externos.*

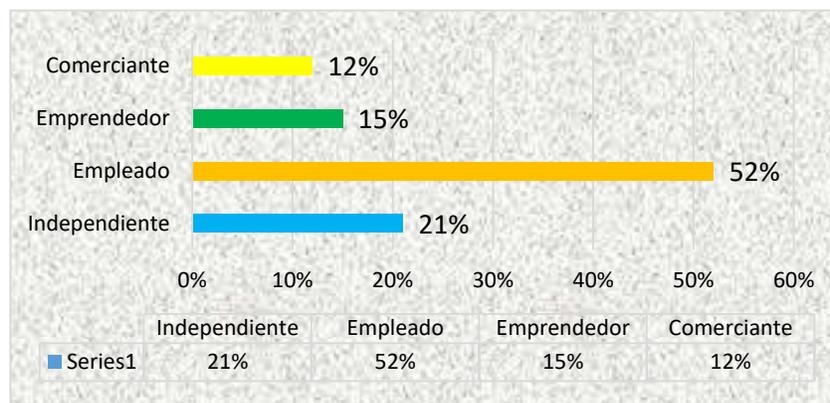


**Gráfico 12. Estrato Económico. Clientes externos. Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

Según el gráfico 12, del total del 100A% de los clientes externos encuestados el 53% pertenecen al estrato tres (3), el 42% al estrato (2) y el 5% al estrato cinco. Se demuestra una tendencia fuerte de clientes externos oscilan entre el estrato 2 y 3 y requieren los servicios constantes del Banco Mundo Mujer, para satisfacer sus necesidades económicas.

***Actividad económica clientes externos.***

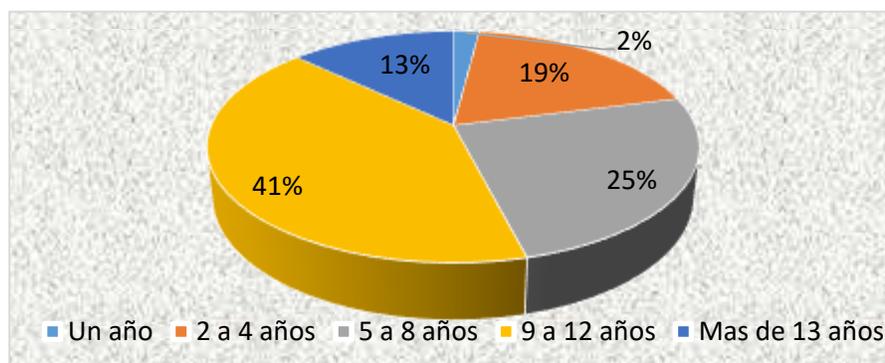


***Gráfico 13. Actividad Económica. Clientes externos. Banco Mundo Mujer.***

Analizando el gráfico 13, se evidencia que el 52% del 100% de clientes externos encuestados pertenecientes a usuarios del Banco Mundo son empleados, el 2% sus ingresos dependen de su actividad independiente, el 15% son emprendedores y el 12% son comerciantes.

## **II. Información General.**

### **1. ¿Hace cuánto es cliente del Banco Mundo Mujer?.**

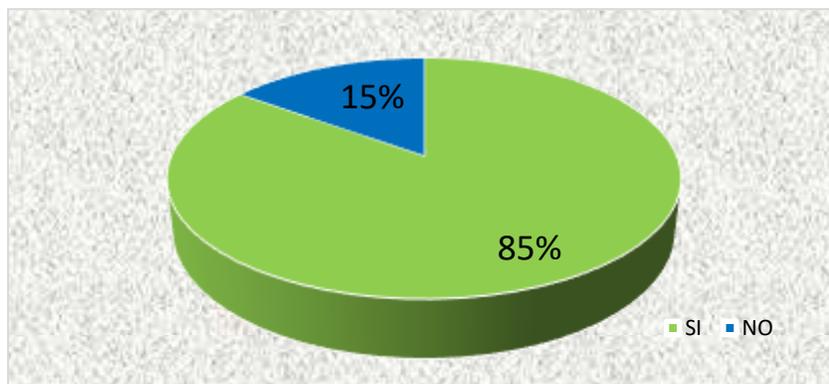


***Gráfico 14. Hace cuánto es cliente del Banco Mundo Mujer.***

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

En el gráfico 14, del total del 100% de clientes encuestados el 41% ha sido cliente de la Fundación Mundo Mujer, hoy Banco Mundo Mujer desde hace 9 a 12 años. El 25% de 5 a 8 años, el 19% entre 2 a 4 años, más de 13 años el 13% y 1 año el 2%. Se evidencia la trayectoria crediticia.

**2. ¿Considera que el Banco Mundo Mujer le ha brindado soluciones financieras para sus necesidades económicas?.**

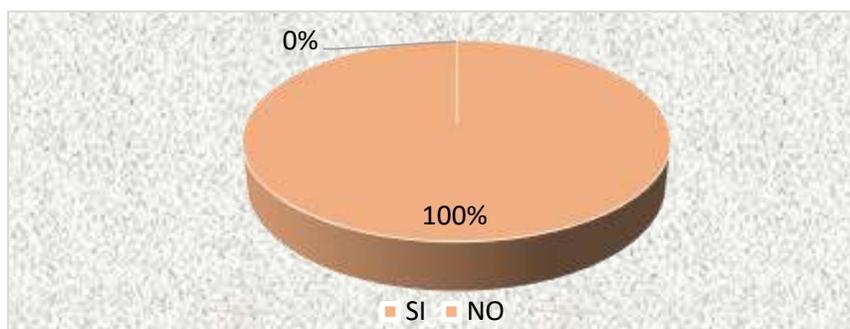


**Gráfico 15. Soluciones Financieras para las necesidades económicas. Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

En el gráfico 15, se puede demostrar que el 85% de los clientes externos encuestados consideran que el Banco Mundo Mujer le ha brindado soluciones financieras para sus necesidades económicas, tan solo el 15% consideran que es una entidad que ofrece servicios común y corriente como los demás.

**3. Cree usted que el Banco Mundo Mujer, anteriormente llamado Fundación Mundo mujer ha tenido amplia trayectoria y experiencia en el manejo financiero.**

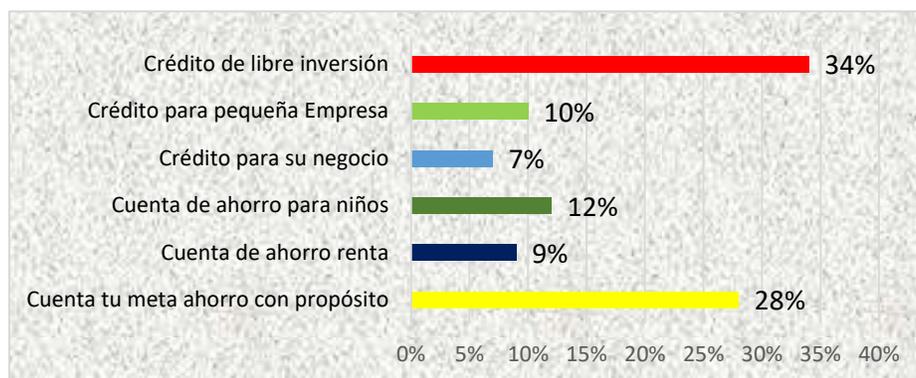


**Gráfico 16. Trayectoria experiencia en el manejo financiero. Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021

Indiscutiblemente el 100% del total de clientes externos encuestados afirman que el Banco Mundo Mujer, antes denominado Fundación Mundo Mujer, ha tenido una amplia trayectoria en el manejo financiero, generando credibilidad y respaldo.

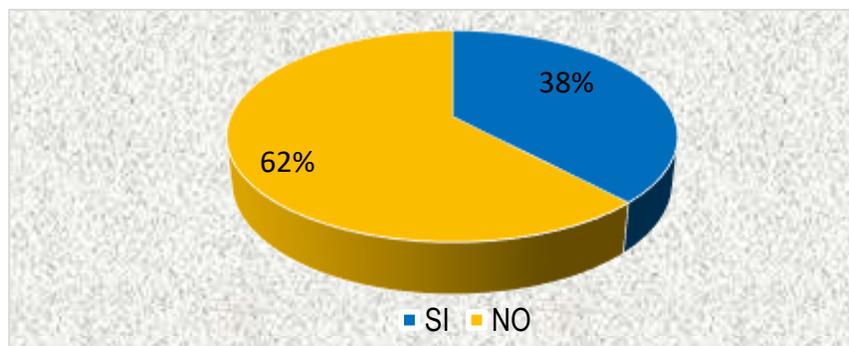
#### 4. Cuales servicios considera que cumplen con sus expectativas y necesidades económicas.



**Gráfico 17. Servicios que cumplen con sus expectativas y necesidades externas. Banco Mundo Mujer.**

El 34% de los clientes externos del Banco Mundo Mujer, han considerado que el servicio que más cumple sus expectativas financieras es el crédito de libre inversión, el 28% es el de la cuenta tu meta ahorro con propósito, el 12% cuenta ahorro renta, el 10% crédito para pequeña empresa, y el 9% cuenta ahorro renta, el 100% utilizan los servicios y productos del Banco Mundo Mujer y se sienten satisfechos.

#### 5. Considera que el Banco mundo Mujer a partir de la Pandemia Covid – 19, ha sido afectado en la parte financiera.

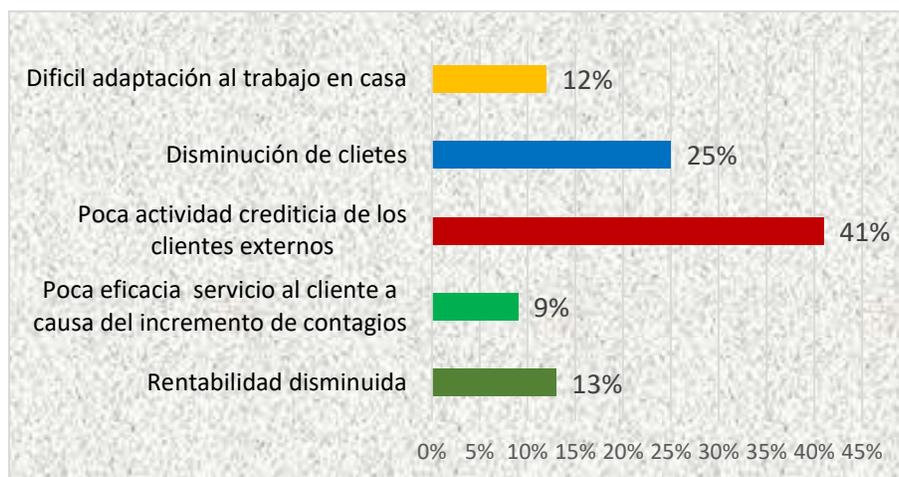


**Gráfico 18. Afectaciones por la Pandemia Covid 19 en el Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021.

El 62% de los clientes externos dentro de su percepción consideran que el Banco Mundo Mujer, al igual que los demás bancos de la ciudad de Popayán y a nivel nacional se ha visto afectado sobre todo en la captación de clientes nuevos y en la realización de transacciones comerciales a nivel de créditos y productos financieros que ofrece el Banco. El otro 38% consideran que el Banco Mundo Mujer, dentro de sus políticas y lineamientos operativos ha propiciado planes de contingencia para su reactivación.

## 6. Según su percepción cuales debilidades cree que está presentado el Banco Mundo Mujer después de la Pandemia Covid – 19

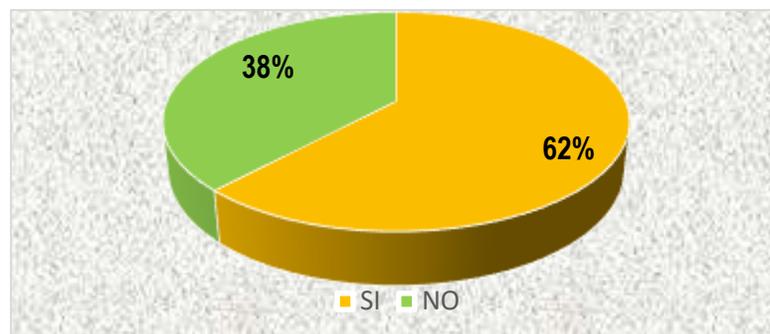


**Gráfico 19. Debilidades que está presentando el Banco Mundo Mujer después de la Pandemia Covid - 19**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021.

En el gráfico 19, se puede observar que el 41% de los clientes externos encuestados, argumentan que las debilidades presentadas en el Banco Mundo Mujer están direccionadas a la poca actividad crediticia de los clientes externos, el 25% a la disminución de los clientes, el 13% a la rentabilidad disminuida, el 12% a la difícil adaptación del cambio de la presencialidad a la virtualidad y el 9% a la poca eficacia del servicio al cliente a causa del incremento de contagios.

**7. ¿Según su percepción como cliente externo considera que el Banco Mundo Mujer estaba preparado para entrar en la virtualidad?.**

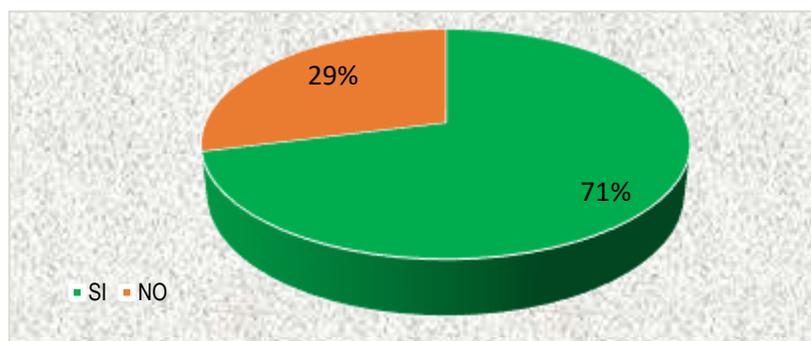


**Gráfico 20. El Banco Mundo Mujer estaba preparado para entrar en la virtualidad**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021.

En el gráfico 20, se evidencia que el 61% de los clientes externos del Banco Mundo Mujer, consideran que en parte el banco estaba preparado para estos cambios tan drásticos, las entidades financieras siempre estaban acostumbradas y bajo sus lineamientos y políticos a atender a todos sus clientes en presencialidad, sin embargo tienen plataformas virtuales para su acceso. Con la pandemia Covid – 19, se ha activado los servicios virtuales que han parte han beneficiado a los clientes para que realicen todas sus transacciones de manera virtual, es un cambio cultural el cual se está adaptando tanto entidades financieras como sus usuarios. El 38% consideran que no.

**8. ¿Considera que el Banco Mundo Mujer ha logrado sortear la Pandemia – Covid 19, generando más alternativas y desarrollo de servicio y productos.**

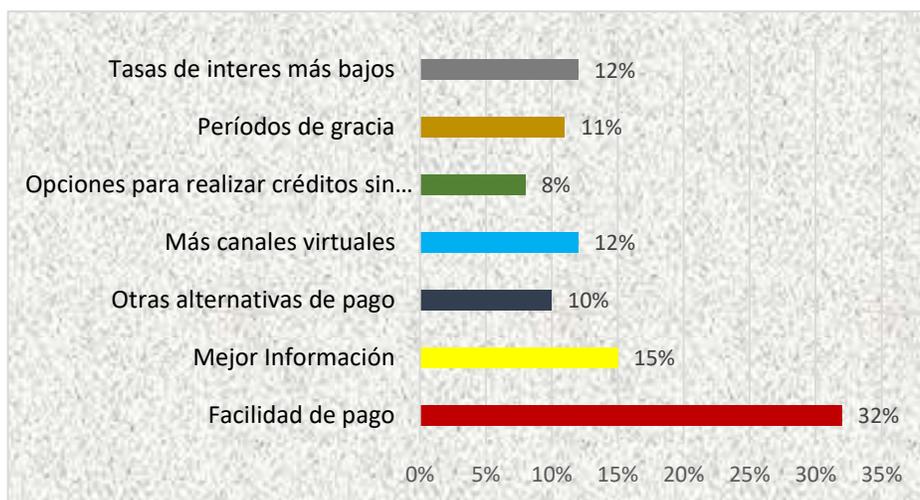


**Gráfico 21. Considera que el Banco Mundo Mujer ha logrado sortear la Pandemia Covid – 19.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021.

El 71% de los clientes externos, consideran que el Banco Mundo Mujer ha logrado sortear diferentes dificultades a causa de la Pandemia – Covid – 19, con alternativas y planes de contingencia, sin embargo hace falta adaptarse a esta circunstancia permanentemente con estrategias de mejoramiento continuo.

**9. ¿Cuáles estrategias cree usted como cliente externo que el Banco Mundo mujer debería generar para brindar empatía con la situación socioeconómica real de los clientes?.**



**Gráfico 22. Servicios que cumplen con sus expectativas y necesidades externas.  
Banco Mundo Mujer.**

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Año 2021.

En el gráfico 22, se evidencia que del total del 100% de los clientes encuestados del Banco Mundo Mujer, el 32% reafirmaron que las estrategias que debería apalancar el Banco es la facilidad de pago, cuando los clientes se sientes respaldados y con seguridad se crea el posicionamiento y la fidelización del producto o el servicio en la mente del consumidor. El 15% lo relacionan a la mejor información, el 12% incorporación de tasas de interés más bajas y favorables, con el mismo porcentaje argumentaron que es importante canales virtuales para que se promocionen todos los servicios del Banco y el 11% que se establezca períodos de gracia para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.4. Entrevista semiestructurada al área financiera del Banco Mundo Mujer.**

A través de la entrevista semiestructurada, permitió un acercamiento con los funcionarios del área financiera del Banco Mundo Mujer, que generó confianza para el suministro de la información confiable de la situación real a la que se ha visto enfrentada el área financiera.

Según cinco (5) entrevistados que se codificaron como E1, E2, E3, E4 y E5, de acuerdo sus perfiles de contador público, auxiliares contables, jefe de tesorería y auxiliares de tesorería, se reflejó el siguiente análisis.

Al establecer un diálogo cordial y ameno con los funcionarios entrevistados dio lugar a la primera pregunta. **¿Considera que la Pandemia Covid 19, ha traído consecuencias para el área financiera del Banco Mundo Mujer?.**

**E1.** *“Si pienso que ha generado consecuencias considerables para el área financiera del Banco Mundo Mujer, un trabajo desde casa, que ha distanciado la dinámica de la presencialidad pero por otro lado ha permitido compartir más con la familia y realizar el trabajo desde casa”.*

**E2.** *“La pandemia Covid- 19, ha influido directamente en la reducción del costo de fondeo del Banco Mundo Mujer, por la disminución de clientes que no pudieron acceder a los créditos”.*

**E3.** *“Pienso que las consecuencias para mi fueron en unos aspectos positivas, teniendo en cuenta que el banco se anticipó y pudo responder a la Pandemia “y en otros aspectos desfavorable porque se disminuyó la actividad crediticia”*

**E4** *“Si efectivamente hubo una disminución en la dinámica de la colación y recaudo de la cartera que afecto los indicadores financieros y las metas del plan operativo el Banco Mundo Mujer”.*

**E5** *“Al disminuir los créditos y los servicios financieros no se generó costo oportunidad y conllevó a la incertidumbre y tensión en el Banco Mundo Mujer”*

**A la pregunta en qué aspectos financieros ha incidido la pandemia Covid -19 ene l Banco Mundo Mujer.**

**E1.** *“Incertidumbre de escenarios de riesgo económico y financiero”.*

**E2.** *“En el fondeo, el indicador de cartera vencida y los incrementos en los contratos en los proveedores”.*

**E3.** *“Se descubrió que faltó aplicar planes de contingencia para minimizar el riesgo y la incertidumbre económica y financiera*

**E4** *“El índice de cartera vencida se incrementó por encima de los niveles que se observaba antes de la pandemia, por lo tanto la rentabilidad del banco disminuyó”*

**E5 .** *“Los indicadores de rentabilidad disminuyeron considerablemente en los clientes del activo, totales, el activo, pasivo, patrimonio y saldos en cuentas de ahorros y en CDT.*

**3. Comparado con los otros años cuales indicadores financieros han disminuido por la pandemia Covid – 19.**

**E1.** *“Se han disminuido los indicadores de rentabilidad y solvencia”.*

**E2.** *“El indicador cartera vencida aumento en el segundo semestre del 2020”.*

**E3.** *“Disminuyo efectividad en la utilidad, por el gasto de los intereses financieros ”*

**E4** *“El ROA, ROE, ICV, Cobertura de la cartera, margen de solvencia”*

**E5** . *“Disminuyeron los clientes totales del Banco Mundo Mujer, por lo cual los indicadores bajaron sus utilidades”.*

**4. De acuerdo a los parámetros establecidos por el área financiera considera que se ha disminuido los niveles razonables de liquidez, cuáles han sido los riesgos?**

**E1.** *“Si se han disminuido los niveles de liquidez, los riesgos asociados son los correspondientes a los riesgos de crédito y riesgo de liquidez”.*

**E2.** *“La liquidez se han mantenido en gran parte, esto obedece a las medidas implementadas por el Banco de la República”.*

**E3.** *“Parte de los clientes totales se han mantenido, y otra parte disminuyó por la situación económica del país”*

**E4** *“Algunos niveles de liquidez se aumentaron gracias a la mayor captación de recursos a través de la red de oficinas y por la utilización de cupos de crédito con la banca”*

**E5.** *“Por ser un banco estable, organizado y de amplia trayectoria se mantuvo con sus indicadores de liquidez, sin embargo hubo disminución de clientes totales.”*

**4.5. Situación comparativa indicadores financieros antes de la pandemia y después de la pandemia.**

El Banco Mundo Mujer, en 2014, ha tenido un propósito que orienta su gestión *“a la comunidad”*; por ello su compromiso es contribuir a su desarrollo económico, especialmente en las poblaciones de menores ingresos en Colombia. Este propósito inspirador le ha permitido

diferenciarse de otras entidades financieras, en un camino en el que ha avanzado de la mano de sus clientes.

Los resultados lo evidencian: en los primeros cuatro años como banco, llegó a 682.503 clientes con 172 oficinas y más de 2.000 analistas de crédito que trabajan en campo con atención personalizada en 22 departamentos. “Corresponde a la microfinanciera privada número uno del país; tiene diversos productos de ahorro e inversión; ofrece más canales, convenios de recaudo y nuevas tecnologías; ha mejorado las calificaciones de riesgo y cada año se cierra con indicadores y cifras que superan nuestras las metas propuestas”.

Banco Mundo Mujer cree en los colombianos y construye país gracias a la inclusión financiera ética y responsable, con colocación adecuada; promueve la cultura de ahorro e ofrece educación financiera para que las comunidades tomen decisiones con conocimiento, planeen sus proyectos y administren adecuadamente sus recursos. Es una entidad con proyección social, sostenible y con impacto positivo para las personas y comunidades; el 87 % de sus clientes de microcrédito pertenecen a los estratos 1 y 2, y el 11 %, al estrato 3.

El 80 % de los créditos desembolsados corresponden a montos inferiores a COP 5.000.000, y apoya el sector rural y agropecuario que representa el 16 % del total de su cartera. En la actualidad maneja una colocación mensual de COP 152.000 millones, con 42.582 créditos.

Para el banco, cada cliente es la historia de una vida que se transformó, un proyecto que se hizo realidad, una meta cumplida, un paso para avanzar; por eso, con las microfinanzas ellos impactan el desarrollo social y económico del país. Cuando Banco Mundo Mujer otorga un crédito, está

apalancando los negocios de mujeres y hombres decididos y emprendedores que con sus ideas y trabajo diario logran su sustento y el de sus familias, así generan una dinámica de crecimiento personal y colectivo.

A continuación se mostrará la tabla 5, presenta los indicadores de rentabilidad año **2018**, antes de la Pandemia en el Banco Mundo Mujer sede Barrio Valencia. Popayán – Cauca.

**Tabla 5. Indicadores de Rentabilidad. Area Financiera antes de la Pandemia. 2018**

Cartera vigente	COP. 1580. billones
Indicador de Cartera vencida (ICV)	4,1%
<b>Indicadores de rentabilidad</b>	
ROE	24,9%
ROA	<b>4,5% con una solvencia del 17,7%</b>
Cientes totales	682.503
Cientes del activo	547.621
Cientes del pasivo	134.882
Activo	COP 1.744.507.810
Pasivo	COP.1.410.084.955
Patrimonio	COP 334.422.855
Saldo en CDT	COP 948.975 millones
Saldo en cuenta de ahorro	COP. 83.405 millones
Colaboradores totales	<b>4.633</b>

Fuente: Información interna. Area Financiera. Banco Mundo Mujer. 2021.

De acuerdo con la tabla 6, como entidad financiera, avanza en la oferta de nuevos productos y servicios, pero conservando su esencia. Pensando en los clientes como su razón de ser, fortalece su metodología de atención personalizada y consolida su promesa de valor. “Se tiene claro que es un banco diferente, un banco cercano que busca conocer a sus clientes y conectarse con sus emociones, sentimientos, pensamientos y expectativas”.

Su cartera a diciembre de 2018 ascendía a COP 1,58 billones, la cual gestiona con el apoyo de sus 4.633 colaboradores. Quiere ser el banco líder de la comunidad, apalancando con capital de trabajo a los colombianos que tienen pequeños negocios y unidades productivas en la ciudad y en el campo. Brinda créditos que van desde los COP 800.000 hasta los COP 300 millones, con acompañamiento y asesoría para evitar el sobreendeudamiento. Adicionalmente, se plantea seguir ampliando su portafolio de ahorro e inversión, con seguridad y rentabilidad, y quiere aumentar su cobertura en las regiones del país con nuevas oficinas y ofrecer productos y servicios tecnológicos “a la medida”, para facilitarles la vida a los colombianos.

**Tabla 6. Indicadores de Rentabilidad. Area Financiera de la Pandemia.**

Cartera vigente	COP. 1 647. billones
Indicador de Cartera vencida (ICV)	3.2%
<b>Indicadores de rentabilidad</b>	
ROE	22.7%
ROA	3.9% con una solvencia del 13.8%
Cientes totales	533.912
Cientes del activo	432.456

Clientes del pasivo	101.456
Activo	COP 1.545.364.985
Pasivo	COP.1.367.567.890
Patrimonio	177.797.095
Saldo en CDT	COP. 789.654 millones
Saldo en cuenta de ahorro	COP. 61.765 millones
Colaboradores totales	<b>3.256</b>

Fuente: Información interna. Area Financiera. Banco Mundo Mujer. 2021.

Analizando la tabla 6 y 7, se puede evidenciar en la tabla 6 una disminución en todos los indicadores financieros así, con COP 1.647 billones subió en un 25%, la cual gestiona con el apoyo de sus 3.256 colaboradores, en este aspecto se nota un aumento considerable, sin embargo según la pandemia del Covid – 19, el Banco Mundo Mujer se ha sostenido y aún continua siendo líder en la comunidad Payanesa, con su credibilidad, trayectoria financiera y sostenibilidad económica.

### **Consideraciones finales.**

Con este panorama de información incompleta e incierta, los gestores deberán tomar decisiones sobre el futuro de sus negocios. Además de las medidas de ahorro de coste, que todos han llevado a cabo, deberán definir **escenarios de recuperación sobre los que proyectar sus planes de negocio** a partir del día +1. Esos escenarios recogerán aspectos operativos asociados a los niveles de ingresos esperados (qué líneas productivas pongo en marcha, cuántos turnos, qué

hoteles/aviones/etc. voy a operar), considerarán las necesidades de inversiones para la continuidad del negocio a medio y largo plazo, y todo ello tendrá como resultado unas necesidades de financiación y rentabilidad esperada.

La incertidumbre supone una **mayor percepción de riesgo para los inversores/financiadores**, y debería traducirse en una significativa reducción de las operaciones en mercado, de hecho está siendo así en estos momentos. Sin embargo, la enorme liquidez disponible en busca de rentabilidad, tanto por parte de entidades financieras como de inversores de todo tipo, hace pensar que el mercado va a retornar a niveles altos de actividad.

Por un lado, vamos a tener muchos **proyectos con necesidades de inversión/financiación**, tanto para salvar el *ramp-up* del negocio, como para transformarlo a la nueva realidad de mercado. Por otro lado, vamos a tener una variedad de inversores como nunca antes hemos tenido; desde entidades financieras, que son especialmente relevantes en la financiación de *working capital* y de las operaciones corrientes de las compañías, a todo tipo de fondos de *direct lending*, *private equity*, *hedge funds* o el mercado de capitales, por no mencionar los inversores industriales en búsqueda de oportunidades de crecimiento.

En esta situación, el papel del asesor debería ser capaz de aunar diferentes capacidades, desde la capa más estratégica sectorial, de visión a medio y largo plazo, hasta la gestión de la situación de contingencia y adaptación operativa y financiera a la realidad del negocio; desde la búsqueda de financiación en situación de estrés, a estructuras de capital que permitan el desarrollo futuro del plan de negocio, o, en su caso, identificar a los posibles socios industriales o financieros idóneos para la generación sostenible de valor. Habitualmente cada una de estas capacidades se ha

desarrollado de manera aislada, pero en un entorno con un alto grado de incertidumbre a futuro, en el que se cuestionan los fundamentales pre-COVID de muchos negocios consolidados, y que requiere un enfoque distinto de los racionales de valor, la **capacidad de generar deals más complejos e imaginativos cobra especial importancia**. En este sentido, las firmas que cuentan con un *offering* de servicios amplio e integrado tienen una gran ventaja competitiva a la hora de elaborar propuestas de valor para sus clientes.

#### **4.6. Estrategias propuestas para el Banco Mundo Mujer**

En reunión con Bancoldex, Cámara de Comercio, Banco Mundo Mujer y entidades financieras y bancarias articulamos esfuerzos para que la comunidad en general tenga acceso a las estrategias que se han dispuesto en el desarrollo de la línea de crédito Popayán respondieron: Necesitamos enfatizar en el desarrollo y fomento económico de la ciudad. A parte de promover los créditos que se ofertan se tendrá contacto directo con el sector de la banca, fondos de empleados y cooperativas que ayuden a los créditos.

Las entidades bancarias son responsables de dar la información oportuna y de la mejor forma a los empresarios interesados.

La línea de crédito es exclusiva para el municipio de Popayán.

“Desde Creo en Popayán estamos trabajando por la reactivación económica de la ciudad, con condiciones de crédito favorables para los pequeños y medianos empresarios de nuestra ciudad”, afirmó el Alcalde Juan Carlos López Castrillón.

Durante el tiempo que dure el aislamiento preventivo obligatorio, las oficinas a nivel nacional estarán abiertas de lunes a viernes desde la hora de apertura habitual hasta la 1:00 pm

### **Los bancos aliviarán el peso de las deudas e incentivan el uso de canales digitales**

Debido a la actual coyuntura sanitaria del país, el banco Mundo Mujer, liderado por Leonor Melo, adoptó varias medidas para ayudar a afrontar los efectos del Covid-19 en Colombia. Un periodo de gracia para pago de capital, el cambio de la fecha en el pago de cuotas y la modificación o reestructuración de créditos, entre las alternativas entregadas.

Tal y como lo informó el banco, para hacer uso de cualquiera de las medidas que facilitarán el pago de los créditos, podrá comunicarse con un analista de crédito, quien analizará conjuntamente con el usuario la mejor alternativa para su caso en particular.

También, en pro de sus clientes, el banco Mundo Mujer amplió los topes para transacciones, con el objetivo de incentivar las operaciones electrónicas. Por ejemplo, para retiros con tarjeta débito en cajeros automáticos, el monto es ahora de hasta por \$3 millones, siempre y cuando el cajero de la red que utiliza tenga habilitados los topes.

Para pagos en comercios, el tope establecido es de \$5 millones y para transferencias ACH interbancarias, se amplió hasta por \$15 millones por operación, y el tope diario hasta \$50 millones.

Adicional a lo anterior, el banco Mundo Mujer también ofrecerá canales alternos para realizar pago de créditos, retiros de efectivo y consultas: Entre ellos estará la posibilidad de hacer el pago de créditos en puntos de recaudo como Baloto, Efecty, entre otros. Además, hasta el 30 de abril el Banco no cobrará ningún tipo de comisión por este tipo de operaciones.

Por último, el banco informó que, durante el tiempo que dure el aislamiento preventivo obligatorio, las oficinas a nivel nacional estarán abiertas de lunes a viernes desde la hora de

apertura habitual para cada una de ellas hasta la 1:00 pm en jornada continua, y los sábados de 9:00 am a 12:00 del día.

Estas medidas se suman a las anunciadas por el sector financiero en donde están aliviando los pagos que tienen que hacer los usuarios, cuyos bolsillos se verán impactados por el aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.

Este año, la entidad financiera realizó su primera emisión de bonos ordinarios por \$150.000 millones. La operación recibió una sobredemanda de 3,75 veces, con un monto ofrecido por parte de los inversionistas de \$563.000 millones.

Con respecto a las estrategias plasmadas en el DOFA, estas surgen por la presente investigación:

#### **Estrategias FO.**

- Realizar convenios con instituciones privadas y públicas para el logro del fondeo requerido por el Banco Mundo Mujer.
- Estrategias D3. O4. Adopción de nuevos métodos y tecnologías de la información para atraer más clientes que aumente la actividad

D4. 05. Proponer estrategias para tasas de intereses de colocación de microcréditos favorables para los clientes externos

#### **Estrategias DO**

D3. O4. Incorporación de nuevos métodos y tecnologías de la información para atraer más clientes que aumente la actividad

D4. 05. Proponer estrategias para tasas de intereses de colocación de microcréditos favorables para los clientes externos

**Estrategia FA**

F2. A2. . Realización de capacitaciones al personal financiero para el manejo de niveles de liquidez y la obtención de Fondeos.

F4. A1. Estrategia de fortalecimiento de tecnologías para la optimización de procesos y procedimientos financieros.

**Estrategias DA**

D4.A3 . Promover por parte del area financiera mecanismos de plataforma virtuales para permitir la actividad crediticia u el aumento de colocación de microcréditos

## CAPITULO 5. CONCLUSIONES

Con base a los objetivos específicos de la presente investigaciones arrojaron las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los factores externos e internos del Banco Mundo Mujer, enfocados al área financiera, analizando las oportunidades y amenazas, el promedio total fue de **2,69**, significando que el medio exterior ofrece más posibilidades de aprovechamiento de las situaciones que permiten contrarrestar de una u otra manera eficaz, las amenazas que surgen y que ponen en riesgo la estabilidad y competitividad del Banco Mundo Mujer en el sector financiero.

Según los factores interno y externo en el Banco Fundación Mujer, dentro de las fortalezas y debilidades existe un promedio de **3,37**, significa que las fortalezas le ha permitido contrarrestar las debilidades presentadas y dentro de las oportunidades y amenazas, existe **2,69** está por debajo de la media quiere decir que el Banco a presentado amenazar significativas. Sin embargo es importante establecer estrategias para permitir un posicionamiento en el mercado y que esté por encima de un punto fuerte.

Es importante reconocer que debido a la trayectoria y experiencia en el manejo financiero, los niveles de liquidez debido a la obtención de fondeos, los convenios y las buenas relaciones para obtener el fondeo requerido por el Banco Mundo Mujer, la optimización de los procesos de la APP y una programación y plan operativo permanente y bien estructurado, la organización ha mantenido en una trayectoria por más de 29 años empezando como fundación mundo mujer y

ahora Banco Mundo Mujer, atendiendo a las comunidades estrato uno, dos y tres de Colombia, otorgando microcrédito de una manera fácil, rápida y oportuna y con atención personalizada, permitiendo la inclusión financiera, promoviendo el empoderamiento, autoestima e independencia de la mujer y en aras de ofrecer nuevos productos a la comunidad; ahora en un proceso de evolución a banco.

Teniendo en cuenta las técnicas de recolección de información como la Encuesta y entrevista a los funcionarios del área financieras y a los clientes externos del Banco Mundo Mujer según su percepción se pudo comprobar que la pandemia Covid – 19 y los factores externos afectaron en un 78%, por ello se han realizado algunas estrategias y generación de nuevos escenarios de rentabilidad y liquidez. Aunque se debe tener en cuenta que esta área no funciona con atención al público, facilitando la virtualidad, sin embargo le afecta los factores internos y externos que se ven reflejados en sus indicadores financieros.

El 81% del total de los funcionarios encuestados del Banco Mundo Mujer afirman que se han producido cambios en el área financiera en relación con la Pandemia Covid – 19, como se puede enumerar: Telebrazo, cambio en la modalidad de trabajo presencialidad por trabajo en casa (virtualidad): Se han ajustado algunos procedimientos a la normativa en particular referenciada a tesorería, Nuevos escenarios de generación de alianzas y convenios, Incorporación de nuevas tecnologías, estrategias para los clientes externos en alternativas de pagos y períodos de gracias en algunos clientes de acuerdo al crédito seleccionado.

Se evidenció que más de un 51% de los funcionarios del área financiera consideraron que aspectos sociales como la salud, desempleo, desestabilidad, han afectado la parte financiera en

el interior del Banco por las condiciones de los clientes al igual que la parte económica que se ha visto reflejada en la disminución de las cifras de los indicadores financieros.

Se considera con base al diagnóstico realizado que el 62% el Banco Mundo Mujer ha implementado estrategias en pro de beneficiar a los clientes externos tales como: Se ha facilitado herramientas necesarias para lograr que los funcionarios puedan ejercer sus funciones adecuadamente, adaptación al cambio, establecimiento de nuevos sistemas de información y tecnologías para clientes internos (funcionarios) y clientes externos), incorporando planes de contingencia y salvamento.

El 38% de los funcionarios encuestados del área financiera del Banco Mundo mujer, consideran que los procesos y financieros que se han visto afectados son: Procedimientos de cumplimiento en inversiones obligatorias, reducción de tasas, el 27% en procedimientos para el cierre de operaciones área de tesorería, el 13% incremento de necesidades de liquidez, el 13% en trabajo remoto desde el centro alterno de operaciones y el 9% disminución de capacitaciones necesarias para el incremento de conocimientos.

Se establecieron por el análisis efectuado las estrategias que se pueden implementar en el área financiera del Banco Mundo Mujer relacionadas a más capacitaciones constantes aprovechando la virtualidad, el 22% consideran que es importante la revisión periódica de indicadores de gestión y financieros, el 19% apoyo a nuevas tecnologías y el 18% herramientas de planeación estratégica enfocada al área financiera. Además es necesario en la parte de inversión incursionar en nuevos productos para diferentes segmentos como productos verdes, incursionar en la parte ambiental para ser competitivos y seguir incorporando el Teletrabajo como estrategia permanente.

El 41% de los clientes externos encuestados, argumentan que las debilidades presentadas en el Banco Mundo Mujer están direccionadas a la poca actividad crediticia de los clientes externos, el 25% a la disminución de los clientes, el 13% a la rentabilidad disminuida, el 12% a la difícil adaptación del cambio de la presencialidad a la virtualidad y el 9% a la poca eficacia del servicio al cliente a causa del incremento de contagios.

Según el objetivo 2, realizando un comparativo del área financiera antes de la pandemia y después de la pandemia en el Banco Mundo Mujer sede principal,

Proponer estrategias enfocadas al área financiera para permitir un mejoramiento continuo en el Banco Mundo Mujer si reflejo cambios sobre todo en el indicador cartera vencida y el total de clientes en el año 2018 antes de la Pandemia ascendía a un 1,58 billones y después de la pandemia subió a un 1.647 billones, se nota un aumento del 25%, y en los colaboradores totales del 2018 presentó 4.633 y para el año 2020 3.256, presentado una disminución de 1.377 de colaboradores y clientes externos.

Para el tercer objetivo con base a todos los análisis efectuados tanto interno y externos al Banco Mundo Mujer se propuso unas estrategias direccionadas a : Realizar convenios con instituciones privadas y públicas para el logro del fondeo requerido por el Banco Mundo Mujer. B. Adopción de nuevos métodos y tecnologías de la información para atraer más clientes que aumente la actividad. C. Proponer estrategias para tasas de intereses de colocación de microcréditos favorables para los clientes externo. D. Realización de capacitaciones al personal financiero para el manejo de niveles de liquidez y la obtención de Fondeos y Promover por parte del area financiera mecanismos de plataforma virtuales para permitir la actividad crediticia u el aumento de colocación de microcréditos.

## BIBLIOGRAFIA

Alberto, G. N., & Meling, P. H. (2014). *Estrategias Financieras Empresariales*. México: Ebook.

Briones M & Murillo O. (2018). *“Estrategias Financieras para mejorar el rendimiento de la empresa Proquinec S.A.* Universidad de Guayaquil. Escuela de Contaduría Pública. p.14

Carbó Valverde, S., Cuadros Solas, P. y Rodríguez Fernández, F. (2019). Intermediation below zero: The effects of negative interest rates on banks’ performance and lending. Funcas. Disponible en: <https://www.funcas.es/docsInst/Ibz.pdf>

Chasipanta N (2017). . *Estrategias financieras para el mejoramiento de la rentabilidad en la empresa BGP CO S.A.* Recuperado el 10 de 08 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25367/1/T3995M.pdf>

Chacón S (2001). *Planeación Estratégica*. Profesor investigador Asociado C, Coordinador de la Unidad de Estudios de Desarrollo Institucional del instituto Nacional de Administración Publica. Universidad de Norte. Salud Uninorte. Barranquilla (Col). p. 6 – 7 (1)

Francesco O Manneto. “Reactivación Gradual De la Economía 2020”

Gallardo V. Anahí, Sánchez M. (2002). *La Planeación y la Turbulencia en las Organizaciones.*

*Gestión y Estrategia.* Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/strate.htm>.

Gómez M y Molina L (2020). "*Incidencias, causas de la pandemia Covid – 19 en la economía*

*Colombiana*". Creative Commons. Recuperado, Febrero del 2021. En Linea.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24628/1/Incidencias>.

Guizar, R. (1999). *Desarrollo Organizacional.* Ciudad de México: MC Graw Hill. Disponible en

Internet:< <http://www.Planeación y gestión estratégica.htm>>.

George A. Steiner (2001). "*Planificación Estratégica, Lo que Todo Director debe Saber*".

Vigésima Tercera Reimpresión. Editorial CECSA. Disponible en Internet:<[http://www.](http://www.monografias.com/trabajos7/.../plane2.shtml)

[monografias.com/trabajos7/.../plane2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos7/.../plane2.shtml)>.

Hernández F & Baptista (1991) "Metodología de la investigación "McGraw-Hill México 1991.

Disponible en Internet. <[www.aibarra.org/investig/tema.htm](http://www.aibarra.org/investig/tema.htm)>.

Jean Paul Sallenave (2010) "*La Gerencia Integral ¿No le tema a la Competencia, Témale a la*

*Incompetencia!* Editorial Norma.

Lopez Calva, Luis Felipe. Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD)

- Mahecha & López (2019). “*Estrategias Competitivas de Marketing Financiero en el Sector Bancario: Percepción del cliente*”. Revista Venezolana de Gerencia ISSN: 1315-9984.  
Recuperado de Realyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051011>
- Méndez A. (2001) Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición Mc Graw Hill. P. 104-105.
- Mintzberg Henry. (2010) The Rise and Fall of Strategy Planning Nueva York. Free Press. P. 362
- Municipio De Popayán. “Plan de ordenamiento territorial”: Documento ejecutivo. En línea (consultado Noviembre 2020). Disponible en internet < <http://popayan.gov.co/ciudadanos/la-alcaldia/planeacion-gestion-y-control/plan-de-ordenamiento-territorial-pot>>
- Mazzucato, M. (2020, marzo 18) The Covid-19 crisis is a chance to do capitalism differently. The Guardian, Opinion: Coronavirus outbreak. Retrieved from <https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/18/the-covid-19-crisis-is-a-chance-todo-capitalism-differently>
- Moran, K.R. & Del Valle, S.Y. (2016, October 21). A Meta-Analysis of the Association between Gender and Protective Behaviors in Response to Respiratory Epidemics and Pandemics. PLoS ONE, 11(10). Retrieved from <https://journals.plos.org/plosone/article/metrics?id=10.1371/journal.pone.0164541>

PNUD (2021). “*Los Impactos económicos del COVID – 19 y las desigualdades de Género.*

*Recomendaciones y Lineamientos de Políticas Públicas*”. Recuperado de:

file:///C:/Users/Personal/Downloads/UNDP\_COVID\_19\_ENG%20(1).pdf

Raúl, A. (09 de 05 de 2017). 5 beneficios de la estrategia financiera para tu empresa. Recuperado

el 19 de 10 de 2017, de [https://clickbalance.com/blog/contabilidad-yadministracion/5-](https://clickbalance.com/blog/contabilidad-yadministracion/5-beneficios-de-la-estrategia-financiera-para-tu-empresa/)

[beneficios-de-la-estrategia-financiera-para-tu-empresa/](https://clickbalance.com/blog/contabilidad-yadministracion/5-beneficios-de-la-estrategia-financiera-para-tu-empresa/)

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. Ecuador (2020). *Covid – 19 y sus implicaciones*

*en el Sistema Financiero Nacional.* Diseño Aguatro edición Agosto. 2020. p. 51.

Recuperado 11 de Mayo de 2020 de: LG-202.pdf (rfd.org.ec)

Rodriguez German. Ponencia Seminario Internacional Causas y efectos Comerciales,

Económicos y Financieros de las Pandemias (Mayo 2020).

Robbins, S. & Coulter, M. (2000) *Administración Estratégica.* (6ta ed.). México: Pearson

Educación. p. 34.

Rivera M, Lizeth. (2019). “*Diagnóstico y Evaluación de la Estructura Financiera de la Empresa*

*Bs Soluciones Empresariales SAS.* Universidad Católica de Colombia. 2019. P. 14 – 20

Sáenz V, Jorge. Corrupción, la pandemia en el COVID-19 que se busca frenar a tiempo. El

Espectador.

Saranga, G., & Caterine, E. (2015). Diseño de estrategias financieras para la maximización de utilidades de la empresa Verpaintcorp Cía. Ltda. Recuperado el 10 de 8 de 2017, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10253/1/T-ESPE-048783.pdf>

00. 129 p. (ISBN es opcional).

Smith, Gordon V.(2000). L. Marked and cost approaches. En : Valuation of intellectual property and intangible asstes. 3 ed. New York: John Wiley, 2000. p. 175-2 14.

Wenham, C., Smith, J. & Morgan, R. (2020). COVID-19: the gendered impacts of the outbreak, The Lancet, 395(10227), 846- 848. Retrieved from [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30526-2/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30526-2/fulltext)

Villegas F, Torres K y Uribe M (2020). “*Efectos Financieros y Tributarios del COVID – 19*, en los contribuyentes personas naturales de Villavicencio, Comuna 7. Análisis Sistemático de literatura. Universidad Cooperativa de Colombia. Villavicencio, Meta. 2020



## ANEXOS

### Formato de Encuesta Funcionarios Area Financiera Banco Mundo Mujer Municipio de Popayán

*La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información en el área financiera del Banco Mundo Mujer para fundamentar el trabajo de grado en modalidad de Pasantía: **Possible Incidencia del Covid – 19, en el área Financiera de Banco Mundo Mujer sede principal Popayán – Cauca, durante el año 2020 – 2021**, por una estudiante de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, Facultad de Ciencias, Económicas y Administrativas, Programa Administración de Empresas*

La información suministrada consignada en este instrumento es confidencial y será utilizada solo para fines académicos.

**Instrucciones:** Marcar con una X las respuesta emitidas por los encuestados.

#### I. Diagnostico Area Financiera.

1. Considera usted como funcionario del Banco Mundo Mujer que se manejan los procedimientos y procesos financieros de acuerdo a los objetivos de la organización?

Si  No

2. ¿Cuales son las debilidades que se han presentado en los últimos 2 años en el área financiera.

Enumerar.

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

5- \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que el área financiera no se ha visto afectada por la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera.

Si  No

Porque? : \_\_\_\_\_

---

4. ¿Considera que se han presentado cambios en el área financiera en relación con la pandemia Covid – 19?

Si  No

Porque? : \_\_\_\_\_

---

5. ¿Cuales considera que han sido los factores que han influenciado en el área financiera de acuerdo a los factores externos “Pandemia – Covid – 19).

Factores sociales  Factores Políticos

Factores económicos  Otros cuales.

---

---

6. ¿Considera que el Banco Mundo Mujer ha establecido estrategias o un plan de contingencia para enfrentar los factores externos presentados.

Si  No

Cuales? : \_\_\_\_\_

---

7. En que procesos y procedimientos han sido afectados por la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera.

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

8. Dentro de los objetivos del área financiera considera que se han cumplido a pesar de la situación presentada de Pandemia Covid – 19 en el área financiera.

Si  No

Porque? : \_\_\_\_\_

9. Considera que los indicadores financieros no se han podido cumplir en los dos últimos años?

Si  No

Porque? : \_\_\_\_\_

10. Cuales estrategias cree usted que se puede implementar en el área financiera para lograr un mejoramiento continuo?

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

### **Gracias por su colaboración**

Estudiante: Jessica Fernanda Escobar Alvear  
**Corporación Universitaria Autónoma del Cauca**  
**Facultad De Ciencias Contables, Económicas y Administrativas**  
**Programa Administración de Empresas**  
**Pasantía**

