

Estudio del Segmento Independientes



Línea de Investigación, Desarrollo y Territorios

Mercadeo, septiembre 2019

Objetivos:

General

Analizar la cultura financiera de los independientes vinculados a la Cooperativa Confiar frente al uso y manejo del portafolio de ahorro y crédito.

Específicos

- Identificar las necesidades, motivaciones, expectativas, creencias, comportamientos y satisfactores actuales del segmento de independientes frente al portafolio de productos, servicios y beneficios de la Cooperativa.
- Conocer las condiciones que inciden en los hábitos de pago de los usuarios del segmento de independientes que, a su vez, son titulares de microcrédito bajo las modalidades diseñadas por Confiar Cooperativa Financiera.

Capítulo 1: Antecedentes

Estudios y caracterizaciones realizadas en Confiar

- I. Caracterización de los tipos de independientes con vínculo en la Cooperativa.
- II. Análisis de los comportamientos de pago de los independientes, en especial el producto Crediaportes (Indicador de mora del productos Crediaportes 2,8%, Microcrédito 5,1%, Consumo 7,59% , Vivienda 3,96%, Comercial PN 5.23%).
- III. Encuesta para identificar el uso de Crediaportes.
- IV. Clusterización de capitalización previa a crédito.
- V. Análisis de perfiles y presentación de estrategia y propuesta de nuevas políticas.

Los independientes en Confiar

Independiente Profesional:

Persona que posee título profesional, tecnólogo o técnico y ejerce su profesión con un compromiso a corto o largo plazo, en calidad de prestación de servicios u honorarios, con una persona natural, jurídica o entidad pública o privada.

Rentista de Capital:

Persona cuyos ingresos provienen del alquiler de activos de su propiedad, dividendos por participación en sociedades y/o rendimientos financieros.

Independiente Informal:

Persona que percibe sus ingresos producto de una actividad económica que desarrolla por su cuenta y riesgo propio. No está registrado en Cámara de Comercio, ni sus ingresos están relacionados con una empresa legalmente constituida.

Independiente Formalizado:

Persona que percibe sus ingresos producto de una actividad que desarrolla por cuenta y riesgo propio. Registrado en Cámara de Comercio, o sus ingresos están relacionados con una empresa legalmente constituida.

Independiente Agro:

Persona que percibe sus ingresos producto de una actividad relacionada con el cultivo de tierras o de animales.

Capítulo 2: Los Independientes en Cifras

Base social, asociados y volumen de negocios

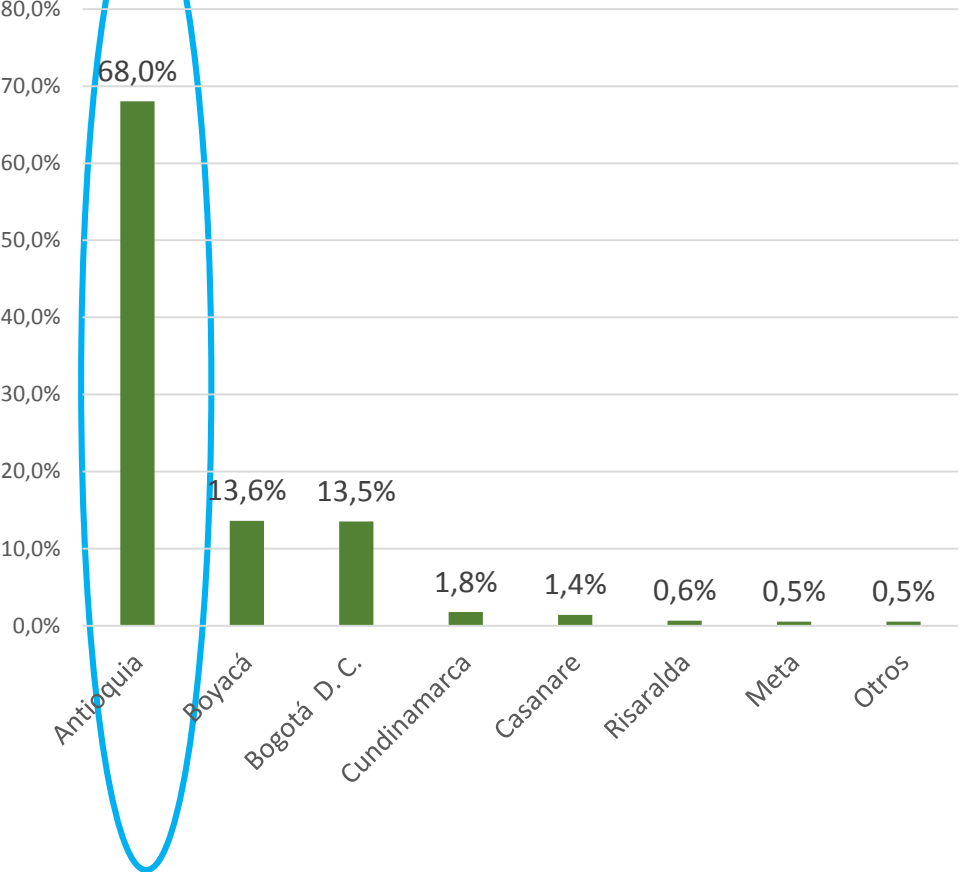
Septiembre de 2019

*Cifras en millones

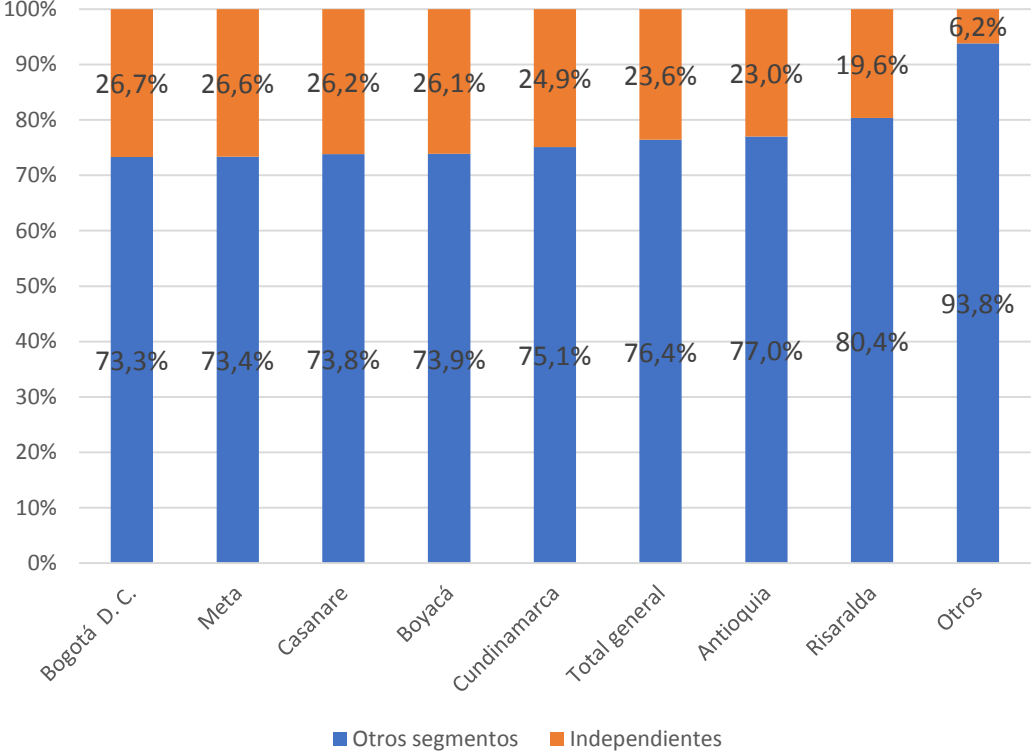
PERFIL	BASE SOCIAL	ASOCIADOS	APORTES*	CAPTACIONES*	CARTERA*	VOL. NEG.*	PART.
IND. AGRO	5.506	3.876	2.979	19.733	7.297	30.008	7,3%
IND. FORMALIZADO	15.045	11.483	11.721	34.433	99.969	146.124	35,7%
IND. INFORMAL	43.842	19.469	12.137	60.756	38.602	111.495	27,2%
INDEP. PROFESIONAL	7.974	5.352	4.420	21.357	29.873	55.650	13,6%
RENTISTA	4.264	3.003	3.053	48.461	14.923	66.437	16,2%
TOTAL INDEPENDIENTES	76.631	43.183	34.310	184.740	190.664	409.714	100%
TOTAL CONFIAR	325.420	179.649	134.120	764.060	962.776	1.860.956	
PART. VERTICAL INDEPENDIENTES (Total independientes/ Total Confiar)	23,5%	24,0%	25,6%	24,2%	19,8%	22,0%	

Distribución territorial Vs participación por territorio

Distribución territorial del segmento independientes.

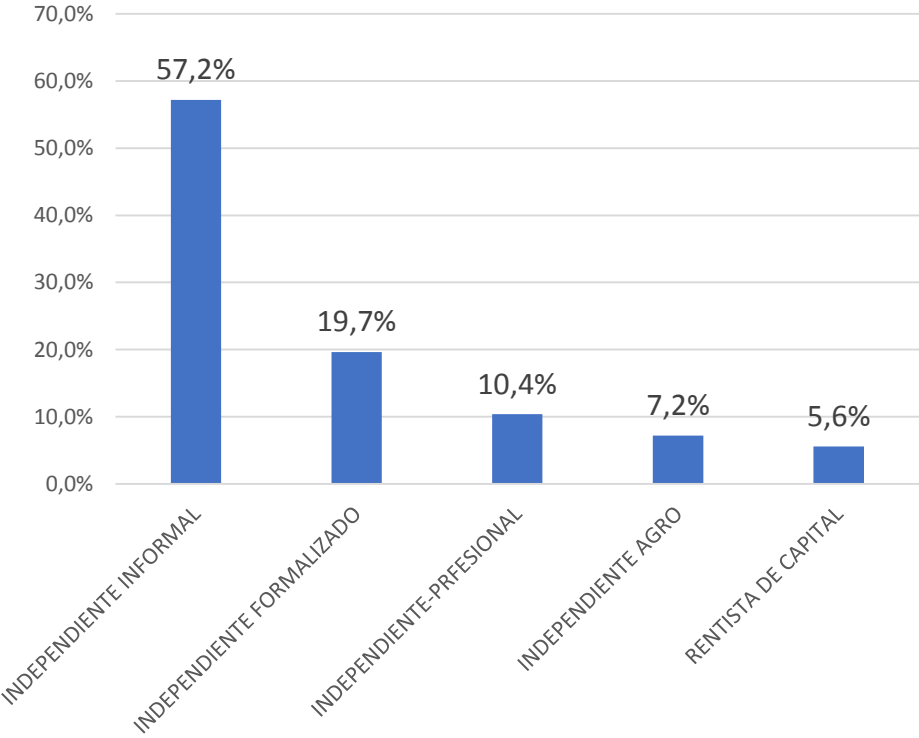


Participación % del segmento independientes por departamento

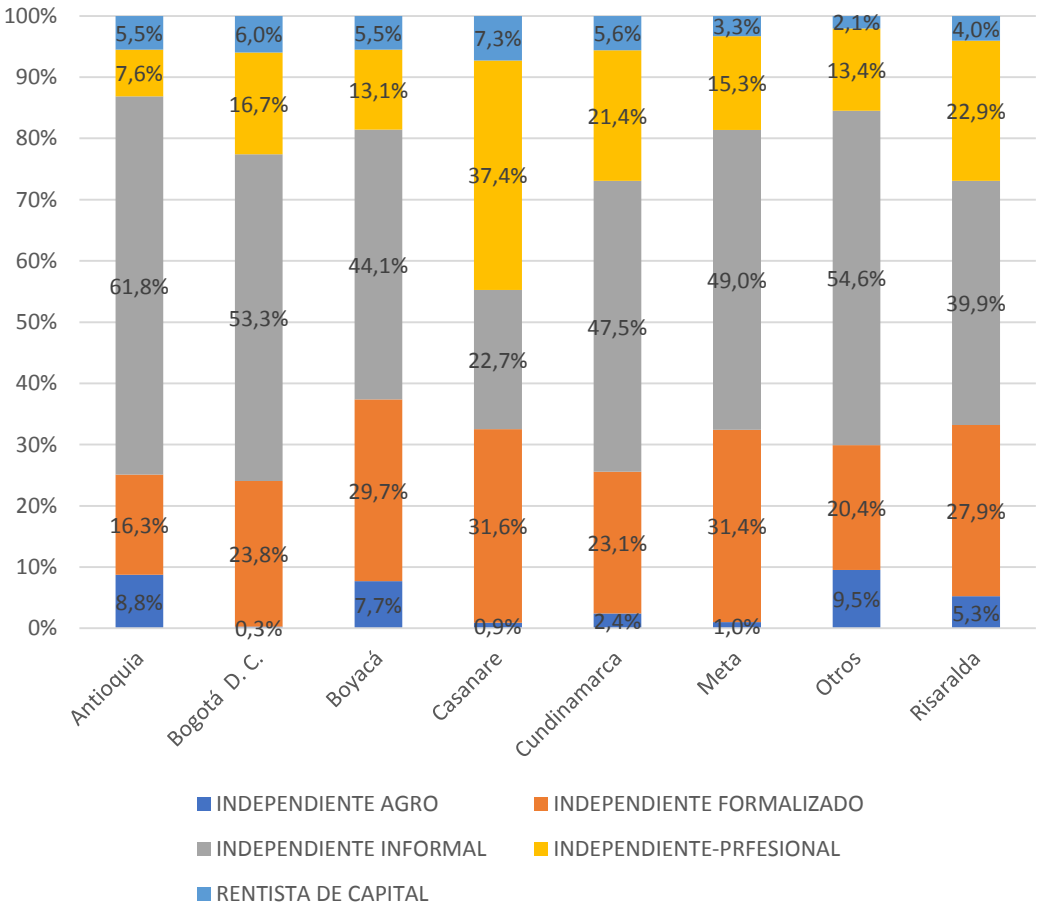


Actividades laborales que componen el segmento independientes

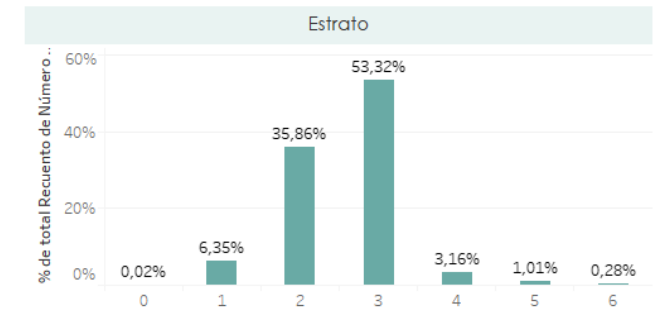
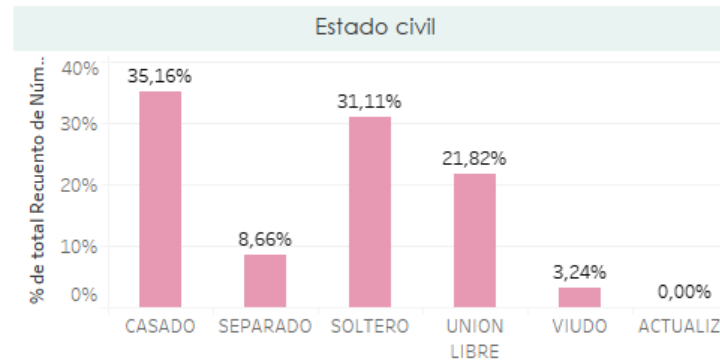
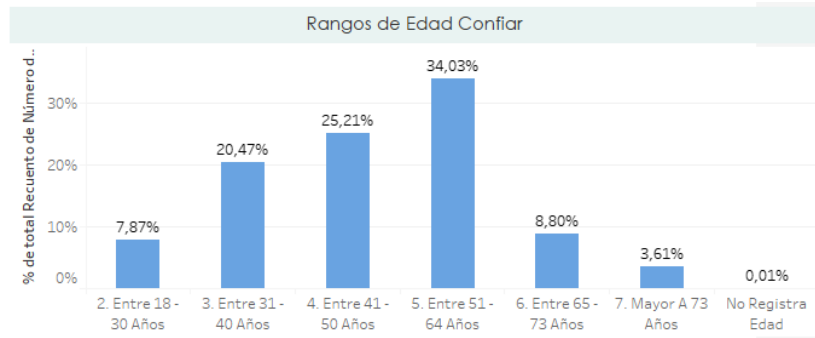
Actividades laborales en el segmento independientes



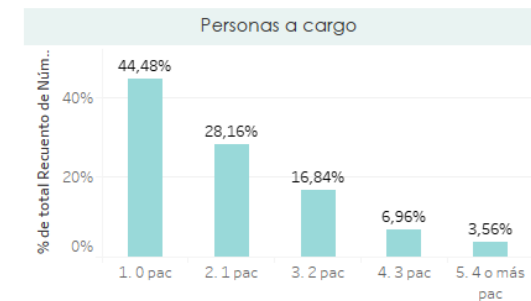
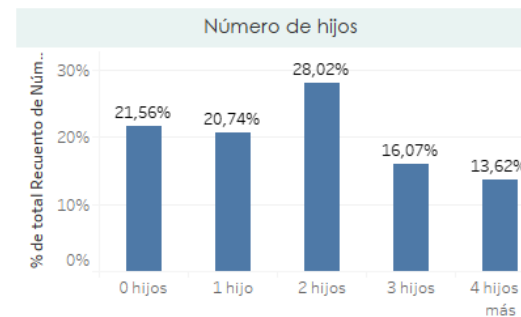
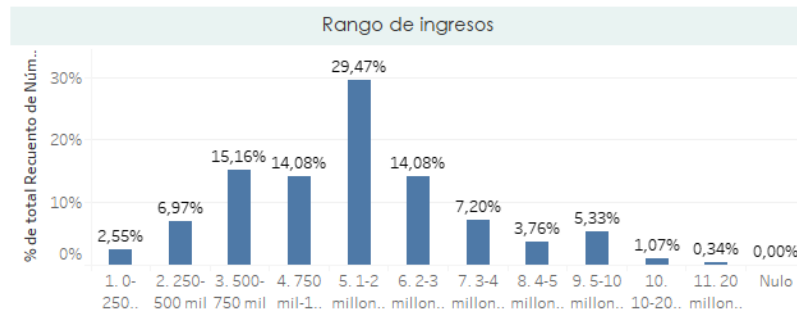
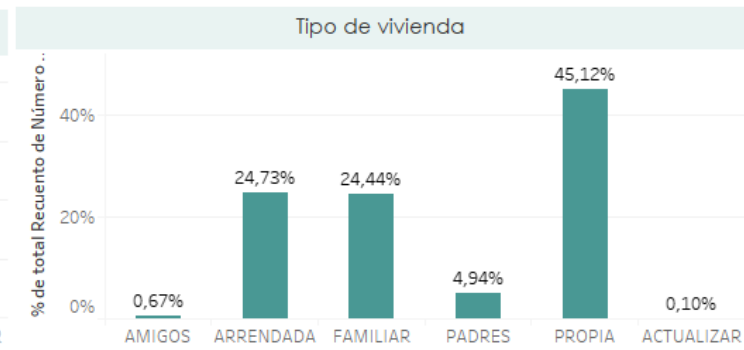
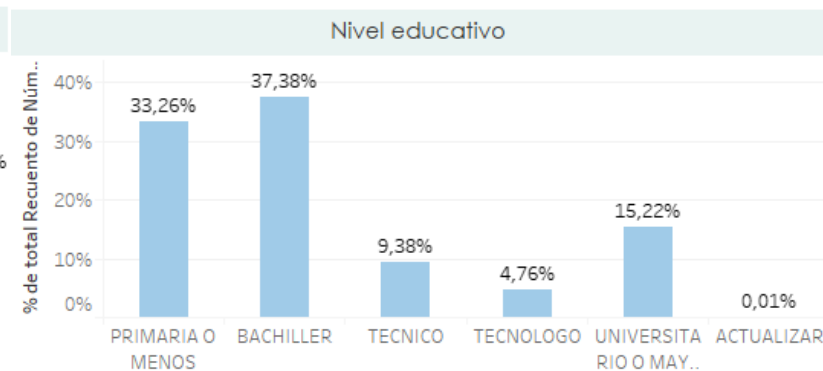
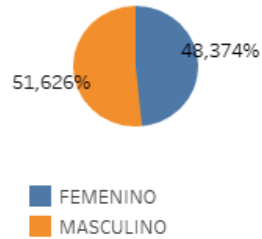
Composición del segmento independientes por departamento



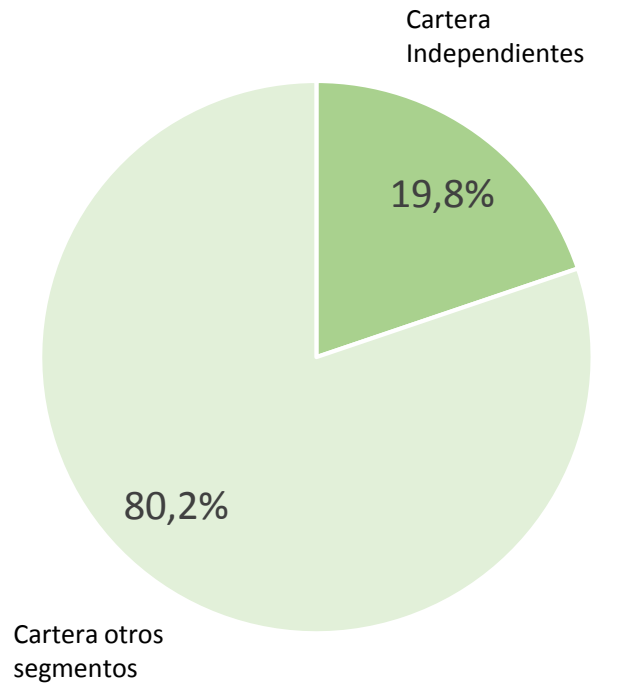
Caracterización socioeconómica



Sexo

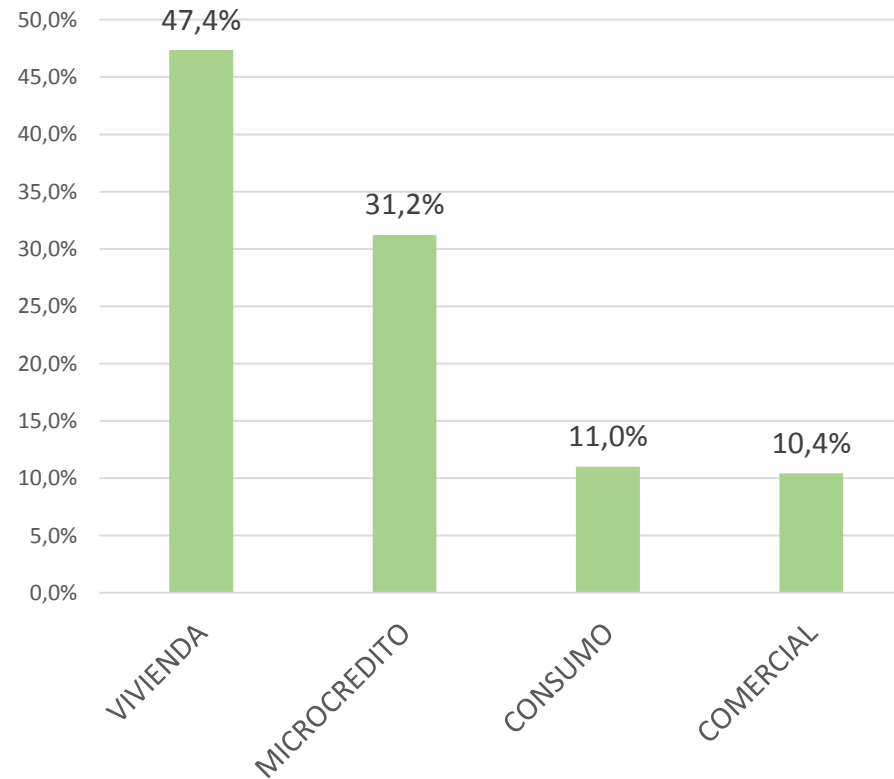


La cartera del segmento Independientes

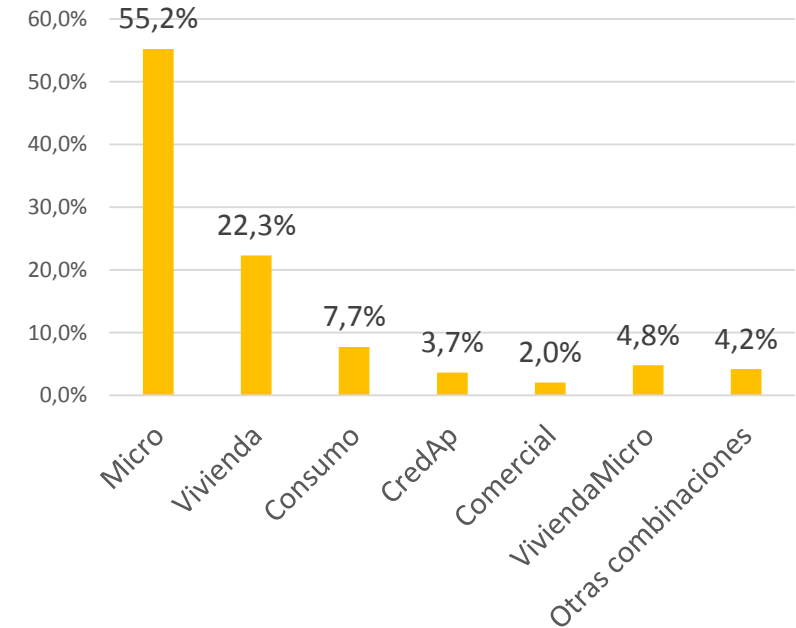


190,6 mil millones de pesos

Cartera del segmento independientes por tipo de producto



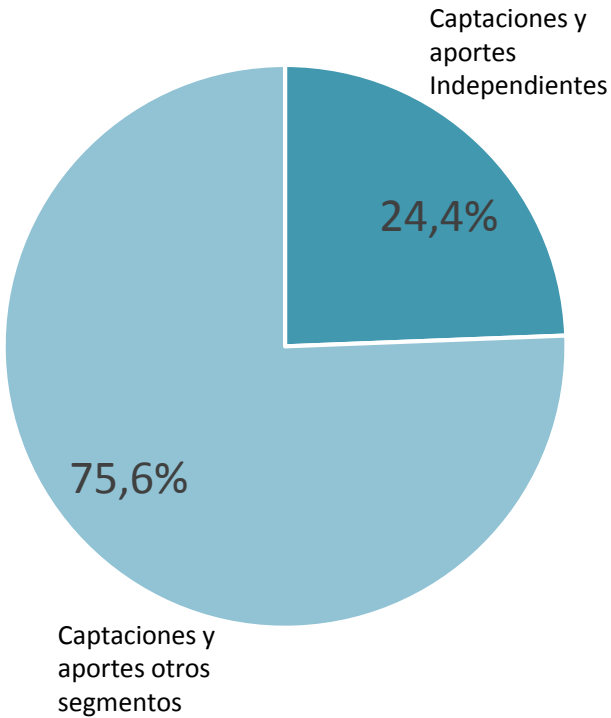
12.270 independientes tienen crédito con Confiar.



El 22,3% de los independientes con crédito lo destinan a vivienda y un 4,8% adicional combina crédito de vivienda y microcrédito.

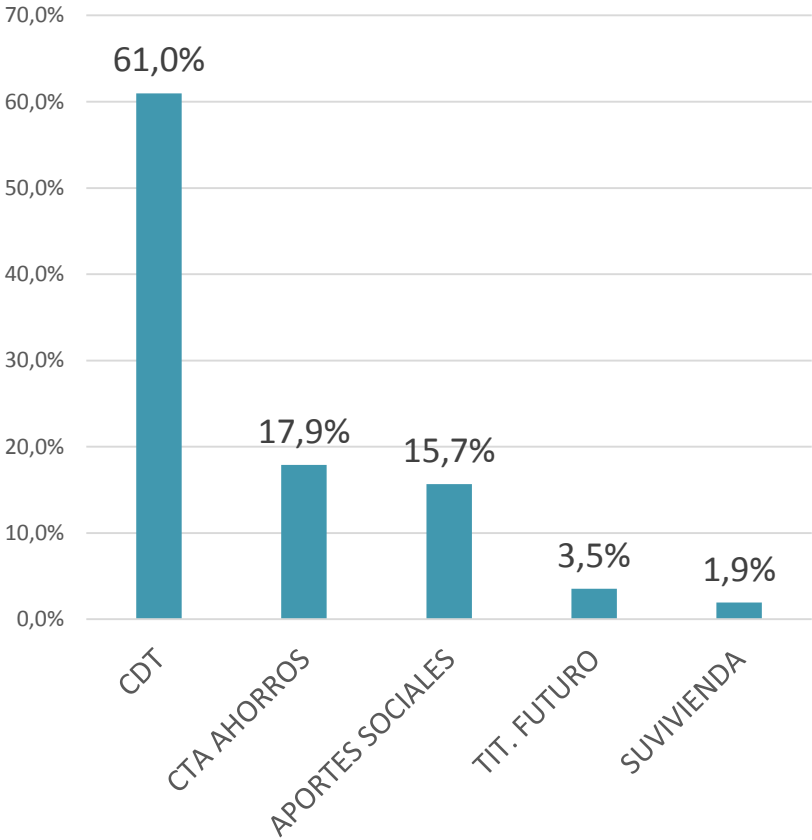
Mora Independientes: 4,49%

Captaciones y aportes del segmento Independientes

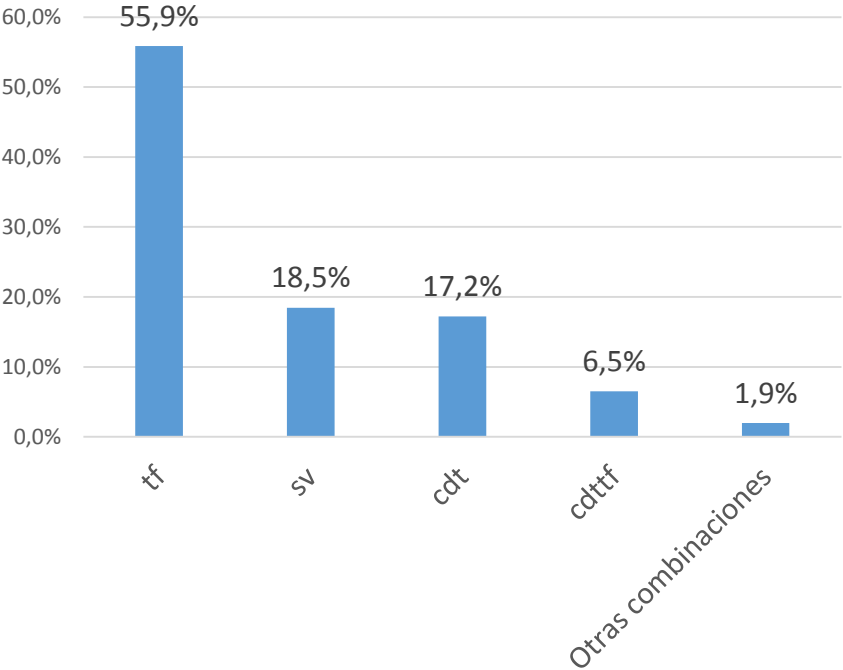


219 mil millones de pesos

Captaciones y aportes del segmento independientes por tipo de producto



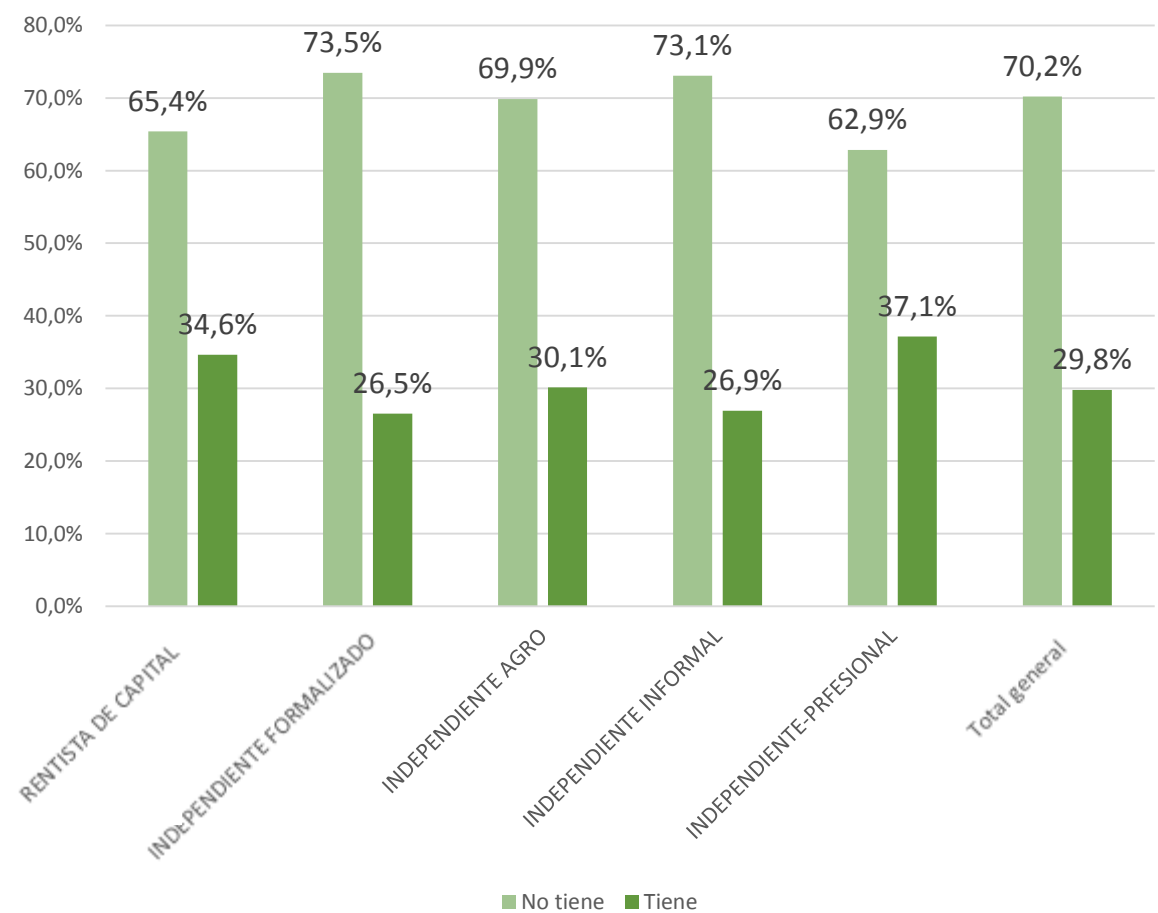
22.855 independientes tienen productos de ahorro programado y/o a término.



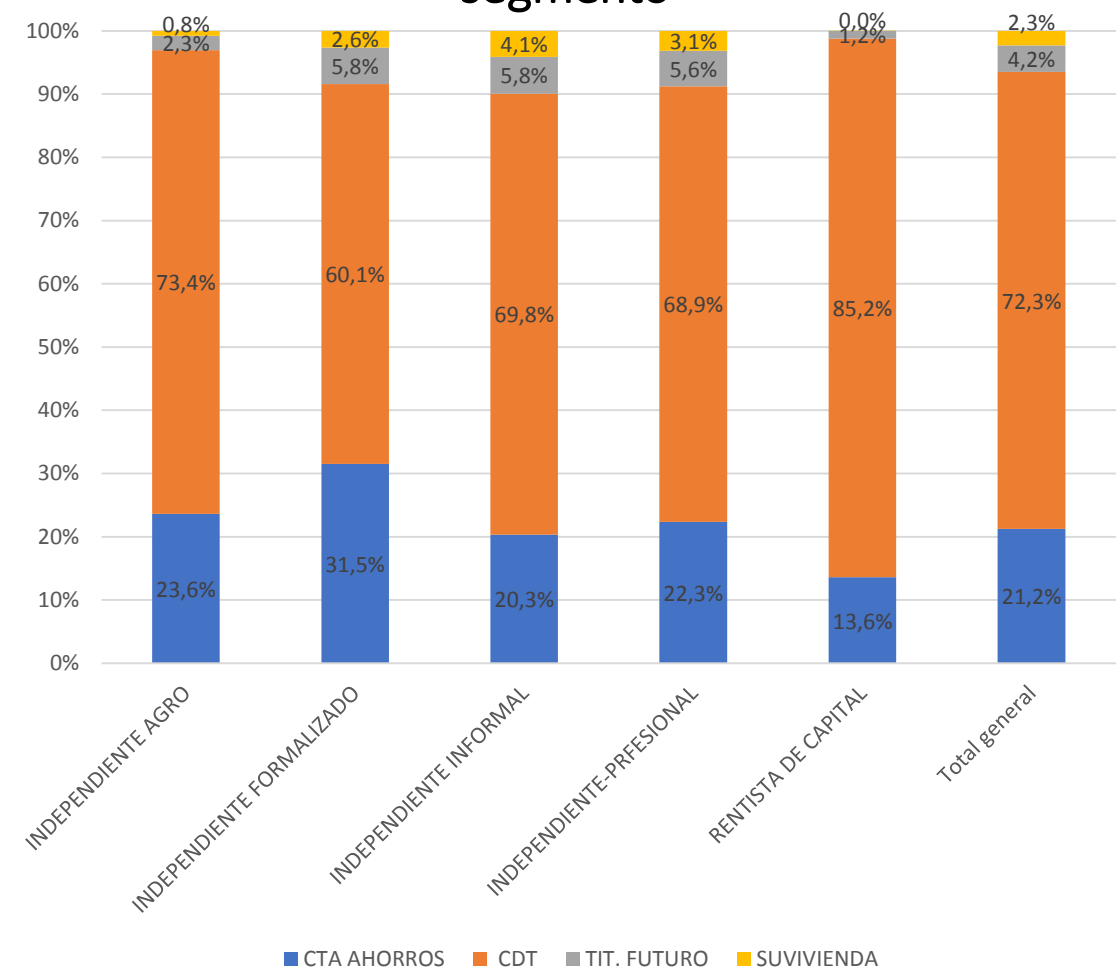
En orden de frecuencia, los independientes optan por Título Futuro, Suvivienda, CDT y la combinación CDT y Título Futuro.

Tenencia de productos Vs saldos captados

Tenencia de productos de ahorro programado
y/o a termino

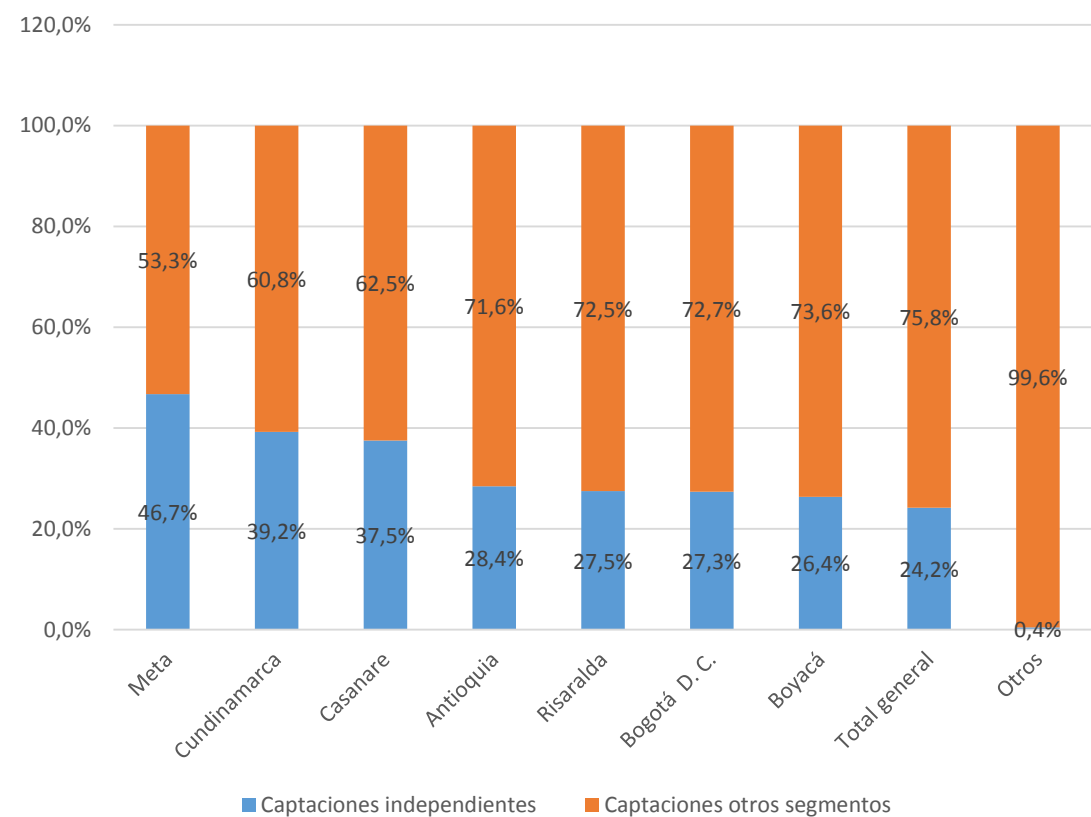


Saldos captados por tipo de producto y
segmento

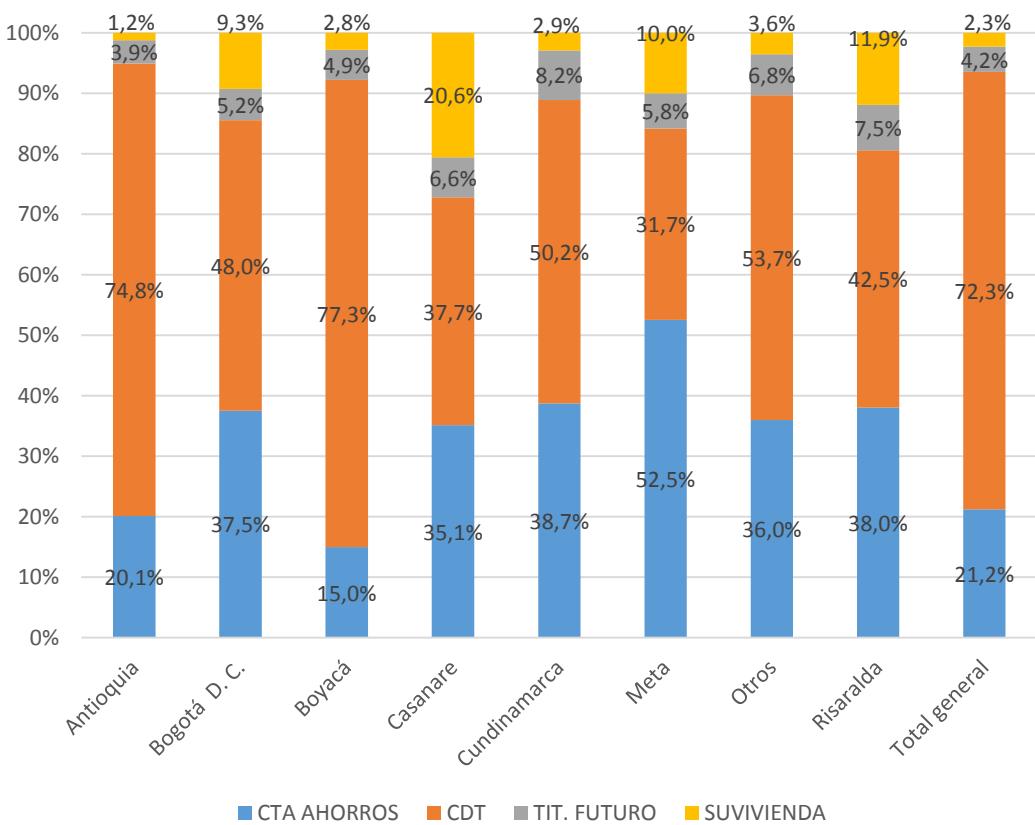


Captaciones por territorio Vs. Captaciones por producto

Participación del segmento Independientes en las captaciones de cada territorio.



Distribución de las captaciones por tipo de producto y departamento



Datos relevantes

- Actualmente el **23,5%** de la **base social** de la cooperativa **pertenece al segmento de independientes** participando con un **22%** en el **volumen de negocios**.
- **Por cada peso que piden prestado** en Confiar, los independientes **ahorran 1,14 pesos**. Esto evidencia el potencial del segmento para realizar ahorros y continuar, al mismo tiempo, aumentando su cartera.
- **La cartera de este segmento** está altamente diversificada: el **47,4% vivienda**, el **31,2% microcrédito**, el **11% consumo** y finalmente **10,4% comercial**.
- En cuanto a las **preferencias de los independientes a la hora de contraer obligaciones**, se observa que el 55,2% opta por Microcrédito, el 22,3% por Vivienda, el 7,7% por Consumo, el 3,7% por Crediaportes, el 2% por Comercial, mientras que **el 9% restante realiza combinaciones de ahorros**, entre las cuales sobresale **Microcrédito más Vivienda**.
- Se resalta la **participación** de los independientes en la **cartera de vivienda, equivalente al 32% del total de la cooperativa**, evidenciando que **Confiar supe las necesidades de vivienda** de todos sus segmentos, mientras que la **banca busca especializarse en el segmento de asalariados**.
- Al evaluar el comportamiento de pago del segmento, la cooperativa encontró que **cuando se combinan diferentes carteras con el Crediaportes el segmento tiende a pagar mejor sus obligaciones**.

Capítulo 2: Expectativas, creencias y comportamientos del segmento Independientes

Cuadro técnico metodológico

Diseño cualitativo hermenéutico que utiliza la técnica de grupo focal.

Objetivo	Categorías de análisis	Indicadores	Cantidad de ítems	Instrumentos	Fuentes
Analizar la cultura financiera de los independientes vinculados a la Cooperativa Confiar frente al uso y manejo del portafolio de ahorro y crédito.	Concepciones respecto al portafolio de ahorro y crédito	Metas	2 preguntas	Protocolo guía de grupos de discusión – Investigación de Independientes. Diario de campo.	Muestra compuesta por integrantes del segmento de independientes de Confiar
		Concepciones en torno al ahorro	2 preguntas		
		Concepciones en torno al crédito	3 preguntas		
		Concepciones en torno a las entidades financieras	2 preguntas		
		Concepciones en torno a las cooperativas	7 preguntas		
	Experiencias relacionadas con el portafolio de ahorro y crédito	Presupuesto	5 preguntas		
		Experiencia con el ahorro	7 preguntas		
		Experiencia con el crédito	4 preguntas		
		Experiencia con Crediaportes	3 preguntas		
		Experiencia con las entidades financieras	9 preguntas		

Muestra

27 personas, distribuidas en **4 grupos focales**: dos (2) grupos en Medellín con edades entre 35 y 60 años, uno (1) en el municipio de Bello con edades entre 20 y 35 años, y uno (1) en el municipio de Envigado con edades entre 20 y 35 años.

Los participantes de los grupos focales fueron seleccionados de una muestra de 10.102 Independientes vinculados a la cooperativa, con crédito vigente y buenos hábitos de pago. **Los Independientes Agro no fueron incluidos en el presente estudio**, ya que actualmente reciben una atención diferencial por parte de la cooperativa.

Agrupación de segmentos por afinidad

Con el fin de facilitar el análisis de la información, los participantes de los grupos focales fueron agrupados por afinidad en dos categorías: Trabajadores Independientes Informales (TII) y Trabajadores Independientes Formales (TIF).

Categoría	Características	Segmentación Confiar
Trabajador Independiente Formal (TIF)	Principal factor económico: - Capital - Trabajo o conocimiento - Constitución legal	Independiente formalizado
		Independiente profesional
		Rentista de capital
Trabajador Independiente Informal (TII)	Principal factor económico: -Trabajo -Sin constitución legal (Sin Cámara de Comercio)	Independiente Informal

Caracterización socioeconómica TII Y TIF

VARIABLE	RANGOS DE EDAD DISTRIBUIDOS POR CLASIFICACIÓN DEL SEGMENTO 67.237 INDEPENDIENTES					
	25-34 AÑOS (17%)		35-59 AÑOS (64%)		≥60 AÑOS (19%)	
	TII (61%)	TIF(39%)	TII(63%)	TIF(37%)	TII(64%)	TIF(36%)
ANTIGÜEDAD	75% de los individuos entre 0 y 7 años		75% de los individuos entre 0 y 12 años		75% de los individuos entre 0 y 14 años	
GÉNERO	Mujeres: 53,29% Hombres: 46,71%	Mujeres: 49,98% Hombres: 50,02%	Mujeres: 50,93% Hombres: 49,07%	Mujeres: 47,62% Hombres: 52,38%	Mujeres: 38,18%; Hombres: 61,82%	Mujeres: 47,24%; Hombres: 52,76%
ESCOLARIDAD	Amplio predominio ed. básica y media (73,96%), principalmente bachillerato. Presencia menor de Ed. Superior (26,04%), principalmente formación técnica	Relación equilibrada entre ed. superior (44,78%), básica y media (55,22%), con predominio de bachillerato y formación universitaria	Amplio predominio ed. básica y media (82,05%), principalmente primaria. Presencia menor de ed. superior (17,95%), principalmente formación técnica	Relación equilibrada entre ed. superior (49%), básica y media (51%), con predominio de bachillerato y formación universitaria	Amplio predominio ed. básica y media (89,91%), principalmente primaria. Presencia menor de ed. superior (10,09%), principalmente formación técnica	Amplio predominio ed. básica y media (74,48%),. Presencia menor de ed. superior (25,52%), principalmente formación universitaria
INGRESOS	Entre 0,75 y 1,9 SMMLV	Entre 0,95 y 2,7 SMMLV	Entre 0,85 y 2,1 SMMLV	Entre 1,6 y 4,8 SMMLV	Entre 0,7 y 1,9 SMMLV	Entre 1,2 y 4,2 SMMLV



Caracterización socioeconómica TII Y TIF

VARIABLE	RANGOS DE EDAD DISTRIBUIDOS POR CLASIFICACIÓN DEL SEGMENTO (CONT.)					
	25-34 AÑOS		35-59 AÑOS		≥60 AÑOS	
	TII	TIF	TII	TIF	TII	TIF
ESTRATO	Predomina el estratos 2 y 3.					
TIPO DE VIVIENDA	Predominio de viviendas familiar (38,54%) y arrendada (34,09%)	Predominio de viviendas familiar (41,43%) y arrendada (29,79%)	Predominio de vivienda propia (41,58%) y reducción de las demás categorías	Predominio de vivienda propia (57,04%) y reducción de las demás categorías	Predominio de vivienda propia (56,02%) y reducción de las demás categorías	Predominio de vivienda propia (74,52%) y reducción de las demás categorías
ESTADO CIVIL	Predominio de clasificaciones no vinculantes (56,26%), solteras o solteros	Predominio de clasificaciones no vinculantes (57,77%), solteros o solteras	Predominio de clasificaciones de vínculo (59,61%). Unión libre o matrimonio.	Predominio de clasificaciones de vínculo (63,81%). Unión libre o matrimonio.	Predominio de clasificaciones de vínculo (58,29%), matrimonio.	Predominio de clasificaciones de vínculo (60,23%), matrimonio.
NÚMERO DE HIJOS	75% de los individuos entre 0 y 1 hijo, mayor participación sin hijos.		75% de los individuos entre 0 y 3 hijos, mayor participación 2 hijos	75% de los individuos entre 0 y 3 hijos, mayor participación 3 hijos	75% de los individuos entre 2 y ≥4 hijos, mayor participación ≥4 hijos	
PERSONAS A CARGO	75% de los individuos entre 0 y 1 persona a cargo, mayor participación sin personas a cargo		75% de los individuos entre 0 y 2 personas a cargo, en promedio con dos (2) personas a cargo		75% de los individuos entre 0 y 1 persona a cargo, en promedio con una (1) personas a cargo	

Capítulo 3: Resultados del ejercicio cualitativo

Independiente TII entre 25 y 34 años

Características generales:

1. Se levantan por lo común entre las 6 y las 7 a. m., su tiempo lo dedican al trabajo, difícilmente realizan actividades distintas a su labor.
2. Su poco tiempo libre lo dedica al ejercicio.
3. Se informa a través de las redes sociales y la radio análoga como Blu Radio.
4. Les interesa mucho la formación en temas productivos que les permita formalizar su negocio, además de temas de crecimiento personal. Aunque les interesa la formación presencial prefieren la virtualidad y consultar temas precisos a través de tutoriales (YouTube)
5. Son temerosos a las deudas, pero a veces se ven obligadas acudir a ellas.
6. La mayor felicidad es saber que con su negocio pueden vivir tranquilamente.
7. El mayor temor es el fracaso de su negocio.
6. Sus sueños son tener vivienda propia y viajar.

Relación con la cooperativa:

Ingreso a la cooperativa por recomendación de un amigo o familiar o por un proceso que la cooperativa desarrolló en la comunidad como, por ejemplo, Fomentamos.

Se identifican con la filosofía de la cooperativa y reconocen su labor social.



Relación con el ingreso y los gastos

TII entre 25 y 34 años

Relación con el ahorro:

1. Tienen baja liquidez y por lo tanto baja capacidad de ahorro.
2. Prefieren el ahorro informal: alcancías, su hogar y “natilleras”, porque les gusta realizar ahorros colectivos.
3. Se enfocan en el ahorro para alcanzar sus metas y sueños más que en el crédito

Relación con el crédito:

1. Son temerosos a las deudas pero a veces se ven obligadas acudir a los amigos, familiares, “natilleras” o “gota a gota”.
2. Tiene créditos formales con cooperativas o corporaciones como Fomentamos, Interactuar y Encumbra
3. No diferencian el producto de crédito que tienen en Confiar y no tienen presente la tasa de interés... ¡su interés es que les puedan prestar!
4. Son cumplidos con el pago de sus obligaciones financieras por agradecimiento a la cooperativa, reconociendo que la banca inicialmente no les dio la oportunidad.
5. Relacionan el aporte social como posibilidad de crédito.

Prioridades:

1. Deudas
2. Gastos personales
3. Celular (Plan de datos)
4. Gastos familiares
5. Seguridad social
6. Ahorro

Independiente TIF entre 25 y 34 años



Características generales:

1. Se levantan por lo común entre las 6 y las 8 am,
2. Su poco tiempo libre lo dedica a temas culturales, ir a cine o ver plataformas streaming en sus hogares como Netflix
3. Se informa a través de las redes sociales (Facebook e Instagram) y radio por internet
4. Les interesa mucho la formación y la educación para temas productivos que les permita crecer, fortalecer e innovar en su empresa o emprendimiento. (Tratan de participar en encuentros nacionales o internacionales sobre su sector)
5. Los temas de interés son los emprendimientos y las finanzas personales
6. No tienen temor a endeudarse y tienen mucha confianza en sí mismo
7. Combinan entre ser independientes profesionales, contratistas y el desarrollo de su emprendimiento (Startups)
8. Los valores que resaltan son la responsabilidad, la honestidad y la transparencia
9. Su principal sueño es consolidar su empresa o emprendimiento para dedicarse a viajar y estar tranquilos
10. Les genera felicidad los nuevos retos y las nuevas experiencias
11. Su principal temor es el fracaso
12. Le genera satisfacción el dar empleo a otros

Relación con la cooperativa:

Ingreso a la cooperativa por recomendación de un amigo o familiar.

Se identifican con la filosofía de la Cooperativa y reconocen su labor social.

Relación con el ingreso y los gastos TIF entre 25 y 34 años

Relación con el ahorro:

1. Son consientes de sus ingresos como independientes y mantiene un fondo para momentos en donde no puedan cubrir sus deudas con los ingresos
2. Combinan el ahorro formal y el informal.
3. Se enfocan en el ahorro para alcanzar sus metas y sueños, más que en el crédito.

Relación con el crédito:

1. Si es un bajo monto el que requieren, busca familiares o amigos para resolver la necesidad y en caso de ser un alto monto se dirigen a las entidades financieras.
2. Tiene créditos formales con cooperativa y la banca en general
3. No diferencian el producto de crédito que tienen en la cooperativa y no tienen presente la tasa de interés.
4. Les interesa que la entidad les ofrezca un ecosistema de canales para comunicarse con ellos, transar y movilizar sus recursos entre entidades financieras
5. Identifican el aporte social como una oportunidad para acceder al crédito, en general lo ven como una estrategia de fidelización para no irse de la cooperativa.
6. Son cumplidos con el pago de sus obligaciones financieras y tratan de no sobreendeudarse

Prioridades:

1. Deudas
2. Salud y pensión
3. Gastos personales (Celular y entretenimiento)
4. Gastos de la empresa
5. Ahorro

Independiente TII entre 35 y 59 años



Características Generales:

1. **Se levantan** por lo común entre **las 4 y las 5 am**, su tiempo lo dedican al trabajo, difícilmente realizan actividades distintas a su labor.
2. Su poco **tiempo libre** lo utilizan para estar con su **familia, visitarlos o salir a parques del barrio**.
3. Les gusta informarse sobre la actualidad a través de las noticias del medio día, el periódico, la radio, redes sociales.
4. Visualizan o escucha la información a través las noticias regionales, **Blu radio, la W, Periódico Q'hubo, cadenas de Whatsapp y publicaciones de Facebook**
5. Los temas que son de su interés o que **les gusta leer son de superación personal**
6. Temas de **interés** para profundizar el **manejo de sus finanzas**
7. Los valores más importantes son: El respeto, la dignidad y la moral
8. Les preocupa **su situación financiera porque esta les desestabiliza sus familias y le temen a la muerte**
9. Uno de los sueños más importantes es **comprar su vivienda**

Relación con el ingreso y los gastos

TII entre 35 y 59 años

Prioridades:

1. Servicios públicos
2. Arriendo
3. Salud
4. Gastos personales y familiares
5. Tarjetas
6. Otras deudas
7. Ahorro

Relación con el ahorro:

1. Aunque no siempre suplen todos los gastos, realizan el esfuerzo de ahorrar
2. Prefieren el ahorro informal: alcancías, su hogar y “natilleras” porque les gusta realizar ahorros colectivos.

“El ahorro de la natillera es para diciembre y la alcancía es para los sueños”

3. El ahorro que realizan lo enfocan en surtir sus negocios y en gastos de final del año

Relación con el crédito:

1. Al no ser capaces de suplir todos sus gastos, los asociados informales recurren a familiares, amigos, “gota a gota” y en el mejor de los casos a la tarjeta de crédito CONFIAR.
2. Tiene créditos formales con cooperativas o corporaciones como Fomentamos, Interactuar y Encumbra

Relación con el ingreso y los gastos

TII entre 35 y 59 años

Relación con el crédito:

1. Aunque reconocen el producto Crediaportes y valoran su tasa de interés, no saben con certeza las tasa que tienen sus productos.
2. A la hora de decidir que crédito pagar, pagan aquel que tiene la cuota mas baja y que les ayudo ágilmente en su necesidad crediticia. (Al ser la cuota mas baja se hace referencia a montos de créditos más bajos)

“La satisfacción de que cuando a uno le prestan con confianza, entonces uno responde con esa misma confianza”

Grupo focal

Prefieren la cooperativa por:

1. La asesoría “El asesoramiento” y el trato humano de Confiar son variables de vital importancia.
2. Valoran el hecho de poder llegar acuerdos fácilmente con Confiar ante la posibilidad de mora.

Independiente TIF entre 35 y 59 años



1. Se levantan por lo común entre las 5 y las 6 a. m., su tiempo lo dedican al trabajo, difícilmente realizan actividades distintas a su ejercicio laboral
2. Su poco tiempo libre lo utilizan para estar con su familia y en ocasiones se ejercitan
3. Visualizan o escucha los temas de actualidad a través de Caracol TV, Caracol Radio, Blu radio, cadenas de Whatsapp y publicaciones de Facebook (No siguen o visitan páginas web frecuentemente a menos que tengan contenidos relacionados con su profesión), **prefieren las emisoras tipo noticiosas que las musicales.**
4. Los temas que son de su interés son los **económicos y de superación personal.**
5. Los valores más importantes son: El amor, el respeto y la familia.
6. Los sueños mas importantes es comprar su vivienda (Aproximadamente en 2 años), y pensionarse y que sus hijos sean profesionales... Los viajes aparecen a un plazo de 5 años.
7. Le temen a la muerte, no poder pagar sus deudas y que sus hijos no pueden realizar una carrera profesional.
8. **La mayor satisfacción es su negocio** y tener la tranquilidad que puede vivir de este y sostener a su familia.

Relación con el ingreso y los gastos

TIF entre 35 y 59 años

Prioridades:

1. Servicios públicos
2. Salud
3. Deuda
4. Gastos personales y familiares
5. Arriendo
6. Nómina
7. Ahorro

Relación con el ahorro:

1. La alcancía es primordial para ellos a la hora de ahorra y el guardarlo en diferentes sitios de su casa.
2. Se enfocan en el ahorro para alcanzar sus metas y sueños más que en el crédito.
3. Aunque existe una alta propensión al ahorro como su tiempo es limitado, no todo lo llevan a la cooperativa

“Cada uno tiene su sistema de ahorro, a mí me gusta tener un ahorro que pueda usar más adelante en un título futuro con Confiar, además cargo en el carro un bolso para echar monedas de 500 y de 1000 y así voy guardando y guardando”.

Grupos focales

1. El ahorro lo describen como un beneficio para el crédito
2. El aporte social lo consideran como un ahorro que les garantiza la posibilidad de prestar con menos requisitos y a tasas muy bajas.

Relación con el ingreso y los gastos

TIF entre 35 y 59 años

Relación con el crédito:

1. Aunque en sus familias la tradición es conseguir las cosas a crédito, en este momento de su vida tratan de ser cuidadosos y no sobreendeudarse. Aprendieron de experiencias del pasado, lo que significa tener limitantes de endeudamiento por un mal reporte en las centrales de riesgo propio o de personas cercanas.
2. Aunque Confiar es su aliado para el crédito aun los solicitan con otras entidades.
3. Consideran que tener un crédito con la Cooperativa es tener un compromiso permanente con los aportes:

“Yo tengo un crédito acá de vivienda y cada mes vengo a pagarlo, obviamente cuando pago mi crédito pago los aportes”

Grupos Focales

4. En general los independientes formales no relacionan la línea de crédito por la que se les presta y reconocen que la cooperativa es más barata frente al mercado.
5. Deciden tener un crédito con una entidad financiera por su diferencia en tasas:

“Visito varias entidades financieras y me quedo donde el interés es más bajo”

Grupos focales

Independientes ≥60 AÑOS

TII ≥60 AÑOS



TIF ≥60 AÑOS



Capítulo 4: Conclusiones

Conclusiones

1. Se detectó que los independientes **manejan gran parte de su dinero en efectivo**, algunas de las razones encontradas son: **limitantes de tiempo para acercarse a una oficina**, distancia de una oficina “queda muy lejos”, costo del 4x1000, trámites, procedimientos, entre otros.
2. **El ahorro** para cada uno de los perfiles sin importar la edad se concentra en el **cumplimiento de un propósito y adelantarse a situaciones de incertidumbre** que cubren sus miedos como:
 - a. **Cubrir los gastos del negocio cuando los ingresos no son suficientes.**
 - b. Surtir el negocio para temporadas altas o mejoras del negocio
 - c. Gastos personales o familiares
 - d. Pagar deudas

Conclusiones

3. El segmento, por sus condición laboral y por la fragilidad de los mercados, **prefieren tener siempre una cantidad de dinero disponible**, algunos lo llaman ahorro, pero **la mayoría lo percibe como un dinero “salvavidas”**, este dinero lo manejan en efectivo y preferiblemente en sus hogares o negocio.

4. Aunque el segmento realiza ahorros formales a través de cuentas de ahorro, ahorro programado y CDT, gran porcentaje del perfil guarda su dinero en alcancías, cajas fuertes o le entrega dinero a sus familiares. Al contrarrestar este resultado con la II Gran Encuesta a los Microempresarios (2018), se evidencia que **sólo el 57% de los ahorros para el caso de los formales y el 29% para los informales** los mueven a través **del sistema financiero**, presentando una gran oportunidad para realizar **más estrategias de ahorro entre los independientes, aprovechando la confianza y las tarifas justas que el segmento reconoce en la cooperativa.**

5. En general el ahorro lo describen como un beneficio para el crédito e igual el aporte social, porque les garantiza la posibilidad de prestar con menos requisitos y a tasas muy bajas.

Conclusiones

6. Son temerosos a endeudarse, prefieren en general el ahorro al crédito, porque en la mayoría de los casos sienten que el no poder responder por la deuda desestabiliza su familia.

7. **Realizan su prestamos principalmente con las entidades financieras**, sin embargo aunque la Cooperativa a desarrollado diversos productos para dar solución a las necesidades los independientes, **la facilidad y rapidez** de los prestamos de bajos montos con **amigos, familiares, “natilleras” y “Gota a Gota”** sigue siendo las primeras opciones para solucionar la urgencia, **luego de solucionar el pago de la “urgencia”** buscan **en la Cooperativa o en las distintas entidades financieras un crédito con menor tasa de interés** para pagar la deuda adquirida inicialmente.

8. **El segmento prefiere realizar sus prestamos a Corto Plazo**, para los TIF el corto plazo esta entre **16 y 24 meses**, mientras para los TII el corto plazo esta en un rango entre **28 y 36 meses**, trata de pagarlo en el menor tiempo posible, acuden a los prestamos para capital de trabajo o para pagar otras deudas.

Conclusiones

9. Las **personas no reconocen el producto de crédito con el que se les presta**, sin embargo las tasas de interés si son un atractivo a la hora de tomar una decisión para solucionar su necesidad cuando no requiere el dinero urgentemente, respaldado en los ahorros (Aportes sociales).

10. El **Crediaportes** lo perciben como un excelente producto con una baja tasa de interés, sin embargo cuando se les pregunta si lo han usado o actualmente lo tienen, la mayoría dudan, sin embargo es un excelente estrategia de fidelización y permanencia en la cooperativa.

11. Las personas prefieren pagar el Crediaportes, que otros créditos, por su agradecimiento con la cooperativa, además de otros atributos como: la baja tasa de interés, el plazo, la facilidad de obtenerlo y porque depende de la cantidad de aportes que tenga.

12. El Crediaportes por su característica de plazo, monto y tasa de interés es considerado por los independientes como una gran estrategia de retención y, el hecho de pensar que en algún momento **lo pueden necesitar, los motiva a capitalizar los aportes sociales.**

Conclusiones

13. En general, los independientes prefieren la cooperativa por:

a) La atención y el servicio:

“Cuando me hablan de otras entidades en las cuales he estado, como Caja Social no le facilitan a uno y no lo atienden como ser humano porque lo atacan muy feo”

b) La excelente asesoría que presta:

“El personal que tiene es muy calificado, sabe orientar y guiarlo a uno como persona independiente”

c) El acompañamiento en el cobro de cartera:

“Ustedes le hacen a uno saber el interés que tienen por uno, cuando estoy alcanzado con la deuda y los llamo, me dan esa confianza de tener un respaldo de personas que quieren ayudarlo a uno y no perjudicarlo”

d) Porque invitan ahorran antes que a gastar:

“yo recuerdo cuando estaba afiliado a un banco y me entregaron una tarjeta de crédito y el empleado me va diciendo si!!! Gaste!, gaste!, gaste!!!, y eso a mí me impacto mucho y ahorita que estoy en confiar le dicen a uno que piense antes de gastar”