

6. a. Medidas de percepción

Nivel de competitividad

Fundación Coomeva ha fortalecido su índice reputacional a partir de proyectos y desarrollos interinstitucionales, que han mejorado y fortalecido la competitividad de las empresas creadas o fortalecidas.

En el estudio de Sostenibilidad realizado en 2018 se evidencia que un 67% de las empresas acompañadas por Fundación Coomeva y que fueron encuestadas, aún continúan en operación. Este es un resultado importante si se considera que el estándar mundial del indicador de sostenibilidad señala que el 70% de las empresas no superan los 36 meses de operación, tiempo que se ha denominado “el valle de la muerte”.

Referente	Indicador de Sostenibilidad	Crecimiento Generación Empleos (2013-2017)
Fundación Coomeva	67%	34%
Confecámaras	34,4%	33,1%

Tabla Nro. 18 - Indicadores Fundación Coomeva y Estudio Confecámaras.

En comparación con la tasa de supervivencia reportada en el informe Nuevos hallazgos de la supervivencia y crecimiento de las empresas en Colombia realizado por Confecámaras en 2018, que asciende al 34,4% para las microempresas, las empresas apoyadas por la Fundación Coomeva se encuentran en un nivel superior frente al comportamiento nacional.

Por otra parte, en este mismo informe se reporta que entre 2013 y 2017, el empleo generado por estas empresas aumentó 33,1%, mientras que el empleo aportado

como resultado del apoyo de Coomeva Fundación a las empresas, en este mismo periodo, aumentó en un 34%.

Fundación Coomeva hace referenciación competitiva con indicadores relevantes del ecosistema a nivel nacional e internacional, muestra de ello es el indicador de sostenibilidad de las empresas; para esto toma como referencia el Monitor Global de Emprendimiento (GEM por sus siglas en inglés) e informes de Confecámaras¹.

Como referencia competitiva internacional la Fundación se enmarca en los análisis de los SBDC (Small Business Development Center), como red de desarrollo empresarial a nivel de América.

Referente	Población (TEA)	Empleos creados		Participantes en capacitación		Nuevas empresas		Empresas fortalecidas	
		Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
SBDC México	27.132.000	572*	0,002%	4.704*	0,0173%	N/A	N/A	N/A	N/A
SBDC EE. UU. (Texas)	3.367.700	5.830**	0,17%	24.268**	0,7%	561**	0,02%	517**	0,02%
Fundación Coomeva	250.000***	3.147**	1,26%	29.708**	11,9%	709**	0,3%	1.582**	0,6%

*cifras 2017

** cifras 2018

*** Población asociados a la Cooperativa Coomeva

Tabla Nro. 19 - Proporción del indicador con respecto a la población empresarial.

Impact Hub, la red más grande del mundo en desarrollo de comunidades emprendedoras con presencia en más de 50 países, acompañó entre 2012 y 2016 a 6.400 empresas²; mientras que en ese mismo periodo Fundación Coomeva acompañó en Colombia a más de 7.400 empresas.

Evolución productos

La Fundación Coomeva, en busca de satisfacer las necesidades de los asociados según la etapa de desarrollo en la cual se encuentren sus empresas, ha robustecido y ajustado su oferta a lo largo de los años.

¹ Nuevos hallazgos de la supervivencia y crecimiento de las empresas en Colombia – Confecámaras – Diciembre 218.

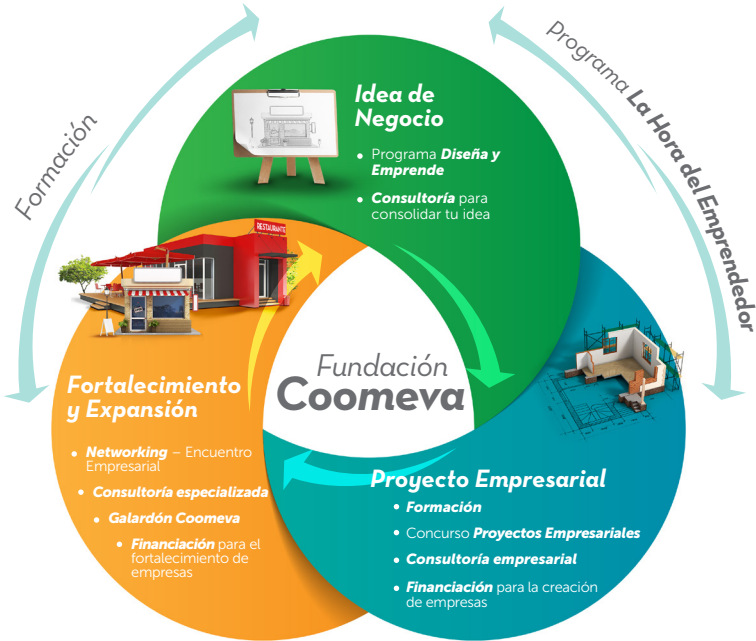
² <https://impacthub.net/wp-content/uploads/2018/09/Impact-Hub-Global-Impact-Report-2018.pdf>

Por ejemplo, para el 2015 focalizaba su oferta en formación empresarial presencial con eventos de motivación y capacitación, como conferencias, seminarios, talleres y diplomados; en asesoría y acompañamiento, a través del Programa Galardón Coomeva y asesorías personalizadas; y por último en las líneas de microcrédito empresarial.



Gráfica Nro. 50 - Portafolio de servicios de Coomeva Fundación, 2015.

En el 2017 la oferta fue evolucionando bajo el modelo del “ciclo del emprendimiento”.



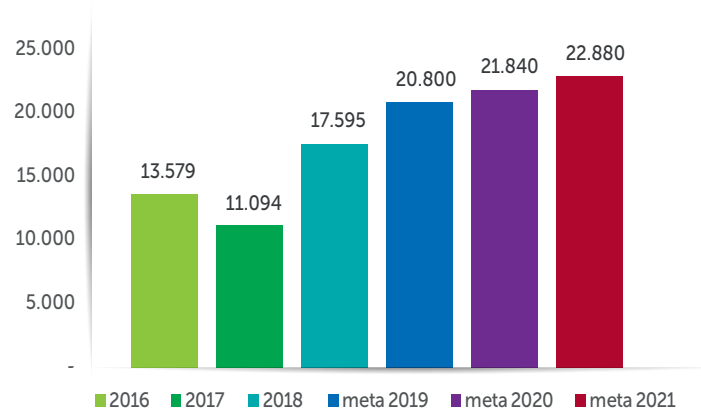
Gráfica Nro. 51 - Portafolio de servicios de Coomeva Fundación, basado en Ciclo del Emprendimiento.

Bajo esta misma línea, finalizando el año 2017 se presentó un replanteamiento del modelo de desarrollo empresarial, fundamentando la oferta en dos ejes:

- Emprendimiento
- Fortalecimiento



Durante 2018, una de las grandes prioridades fue precisamente robustecer la oferta para cada eje, razón por la cual se crearon 11 nuevos programas de acompañamiento para este fin. Así mismo, la Fundación incursionó en la digitalización con la plataforma de formación virtual y la comunidad virtual de asociados emprendedores y empresarios Red Coomeva, impactando indicadores de cobertura y tasa de uso.



Gráfica Nro. 52 - Total participantes asociados únicos Desarrollo Empresarial - Indicador Tasa de Uso

Fundación Coomeva realiza encuestas para hacer seguimiento a la satisfacción de los clientes frente a la prestación de sus servicios, tanto al finalizar un evento o programa, así como cuando adquieren algún tipo de financiación. Esto ha arrojado los siguientes resultados:

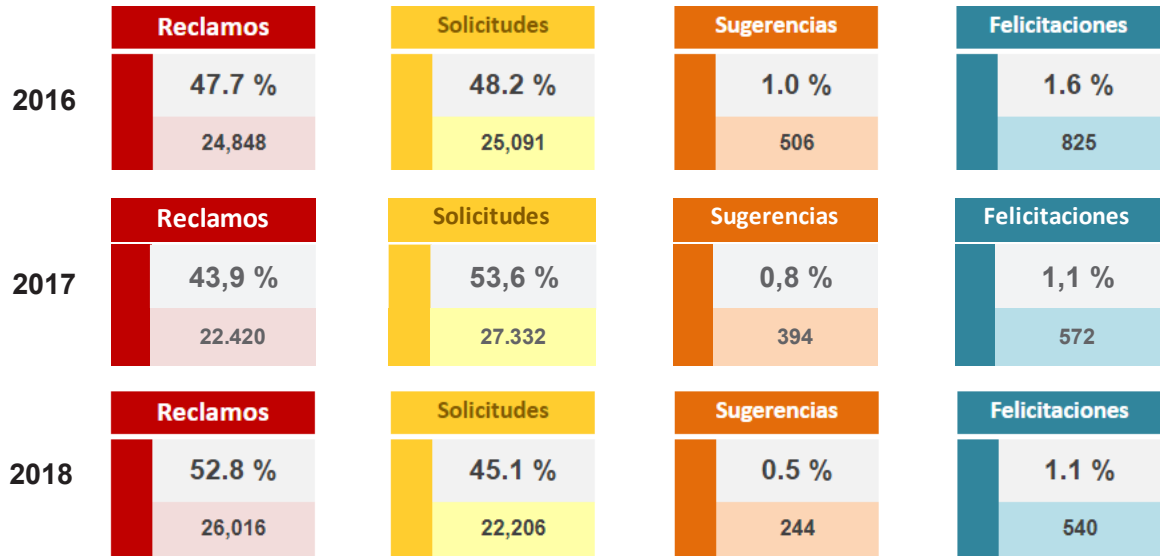
	2017	2018	Meta 2019	Meta 2020
Efectividad en el servicio Financiación	97%	95%	98%	98%
Satisfacción Promedio Acompañamiento	98%	98%	98%	98%

Fundación Coomeva se acoge a la medición corporativa llamada “Voz del Asociado”, que corresponde a la calificación dada a la fuerza comercial de asesores integrales, en cuanto a calidad, fiabilidad y oportunidad en la respuesta del servicio.

Año	Calificación Global
2016	4.08
2017	4.10
2018	4.29
2019	4.40 * Meta estimada
2020	4.45 * Meta estimada
2021	4.50 * Meta estimada

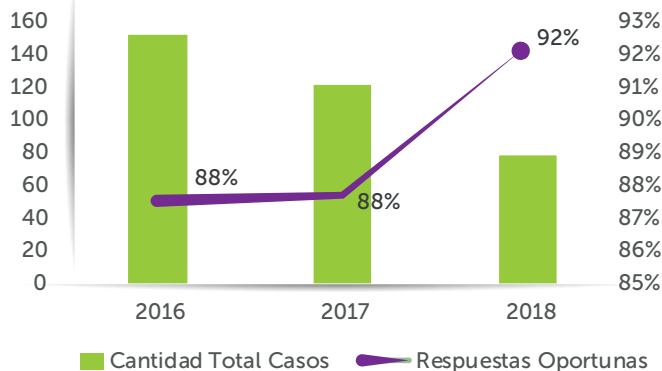
*La escala de calificación está dada en un rango de 1 a 5. Se selecciona una muestra aleatoria entre los asociados que visitan las oficinas para consultas o asesorías en los productos de las empresas de Coomeva (Incluida la Unidad de Desarrollo Empresarial) – Metodología: Encuesta telefónica.

Por otro lado, el comportamiento de los casos registrados a través del canal de gestión de PQRS Atentos a nivel corporativo, se presenta de la siguiente manera:



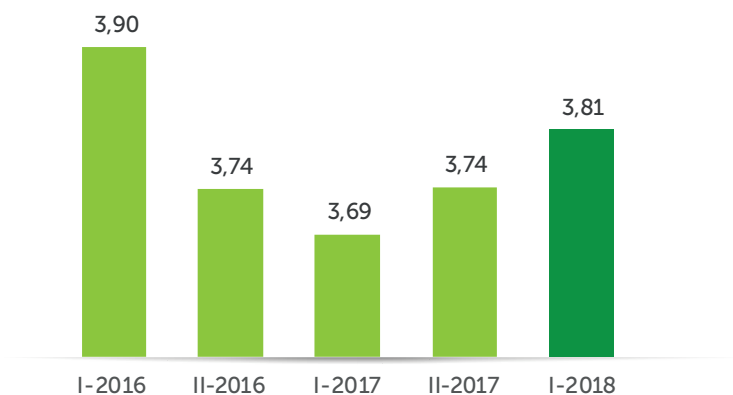
Gráfica Nro. 53 - Casos Corporativos Registrados - Canal gestión de PQRS Atentos.

El análisis de este canal en relación con Fundación Coomeva evidencia una disminución en los casos reportados por los asociados, y una mayor oportunidad en la respuesta.



Gráfica Nro. 54 - Evolución Gestión PQRS Fundación Coomeva - Canal gestión de PQRS Atentos

Para 2018 observa que los equipos regionales de Fundación Coomeva presentan un mejor desempeño en cuanto a la prestación del servicio de la fuerza comercial de asesores integrales, en comparación con el periodo anterior:



Gráfica Nro. 55 - Calificación equipos regionales Fundación Coomeva - Modelo de Servicio Coomeva

6. b) Indicadores de rendimiento

Fundación Coomeva ha recibido en los últimos años innumerables reconocimientos locales, regionales, nacionales e internacionales, entre los que se encuentran:

- **2018: Primer puesto Premio Día de la Equidad y del Medio Ambiente**, otorgado por la Fundación Equidad Seguros al programa Mi Pyme Verde, por generar acciones para la preservación de la naturaleza.



- **2017: Cuarto puesto en el Concurso Regional del Programa EcoMicro**, reconociendo fondos de asistencia técnica para la implementación del programa Mi Pyme Verde.

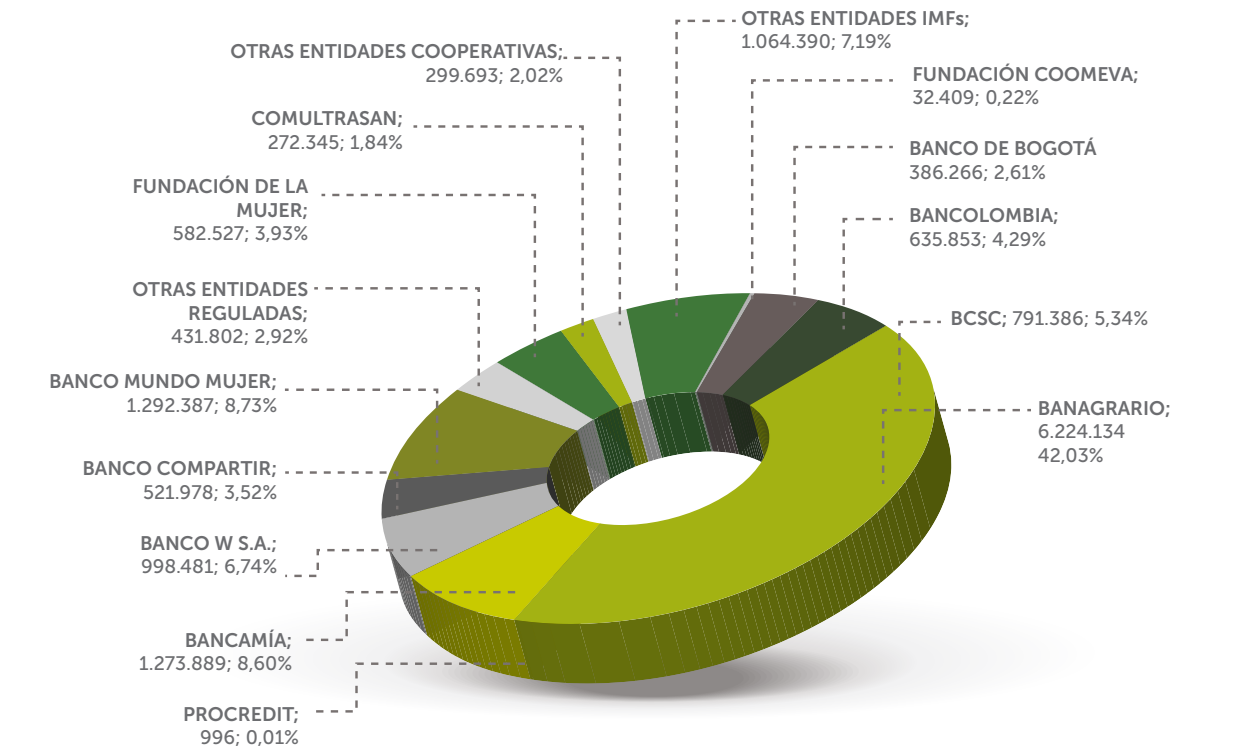


- **2014: Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión** otorgado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia, y la Corporación Calidad en su versión 2014, en la categoría de pequeña empresa.



- **2008: Premio al Emprendimiento** otorgado por el Fondo Nacional de Garantías 2008: Reconocimiento a Coomeva Fundación como la entidad que mayor apoyo brinda en Colombia al emprendimiento a través de créditos de creación de empresas.
- **Premio Colombiano al Emprendimiento:** Reconocimiento del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de Colombia en el año 2008, como entidad líder en el fomento de la cultura del emprendimiento en Colombia.
- **2006: Premio al Emprendimiento** otorgado por el Fondo Nacional de Garantías: Reconocimiento a Coomeva Fundación como la entidad que mayor apoyo brinda en Colombia al emprendimiento, a través de créditos de creación de empresas.

Microcrédito - Comparativo con el sector. La participación en el mercado de cartera de microcrédito de la Fundación, se encuentra en el 0,22% con corte a diciembre de 2018. Dado que el objeto social de Fundación es el desarrollo empresarial y no el microcrédito, la participación en el mercado es baja.

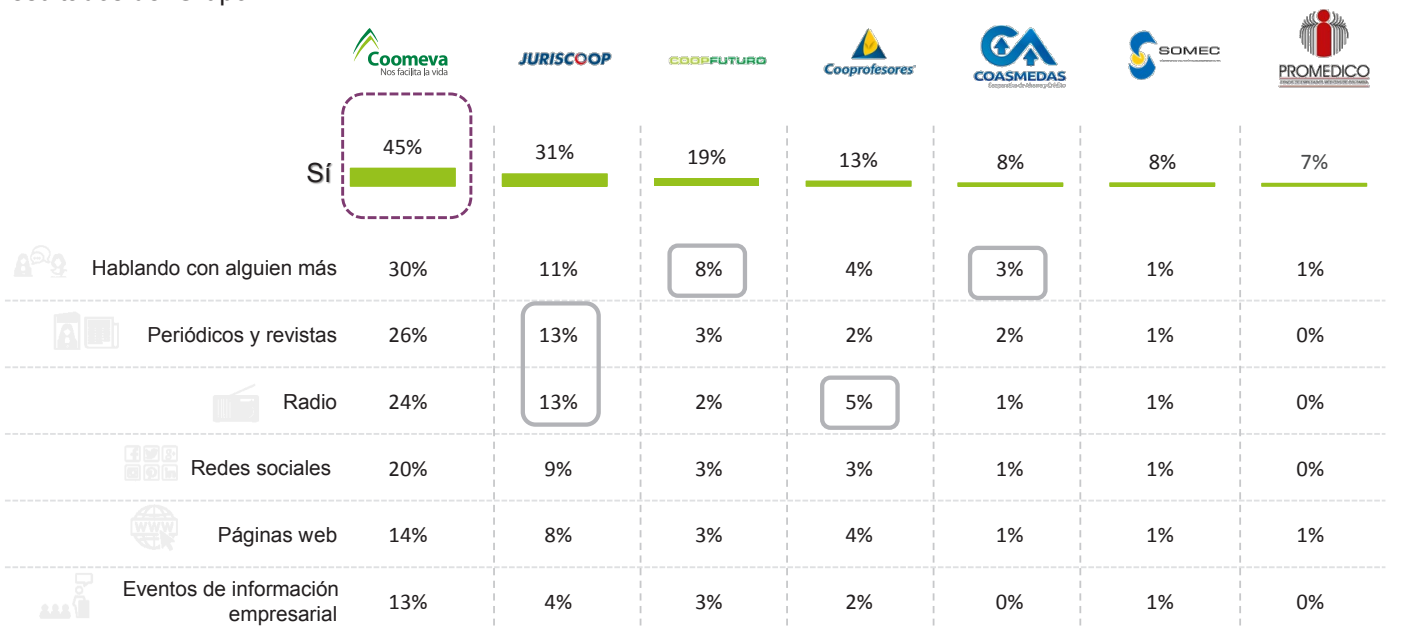


Gráfica Nro. 56 - Participación en el mercado de microcrédito - Asomicrofinanzas y Superfinanciera de Colombia.

Conocimiento de la Marca.

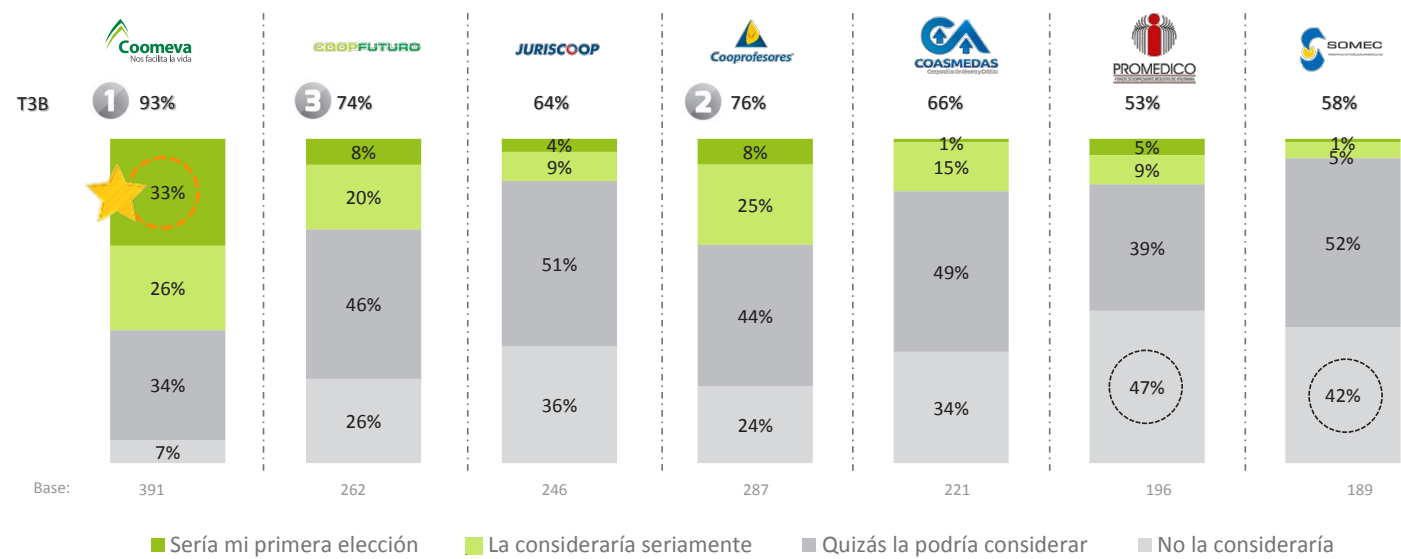
Dado que la Fundación Coomeva hace parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y su comunicación se gestiona de manera corporativa, la medición del conocimiento de la marca se presenta con base en los resultados del Grupo.

El conocimiento de los públicos sobre Coomeva está apalancado en la voz a voz y en el trabajo publicitario de la marca en medios como periódicos, revistas y radio.



Gráfica Nro. 57 - Reconocimiento publicitario - Estudio Monitoreo de Marca 2018.

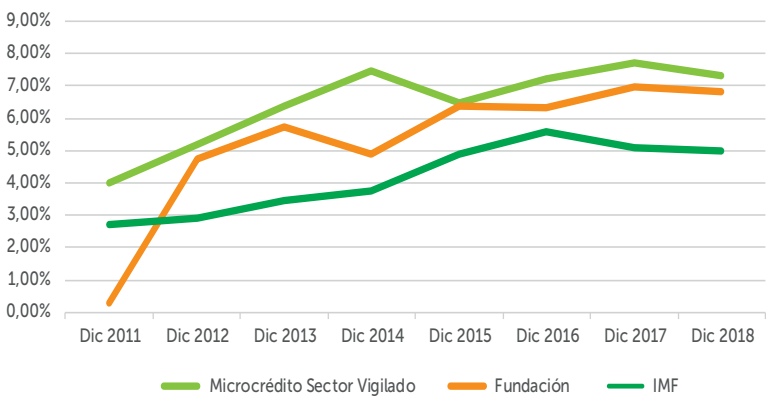
Adicional a la fortaleza del conocimiento, Coomeva se destaca por ser la marca más fuerte considerada como primera elección y considerada en términos generales por el 93% de sus conocedores:



Gráfica Nro. 58 - Elección de Marca- Estudio Monitoreo de Marca 2018.

Comportamiento Cartera Crediticia.

En comparación con entidades del sector financiero (vigilado y no vigilado), Fundación Coomeva obtiene una posición privilegiada en el manejo de la cartera.



Tipo de entidad	Índice de castigos	ICV	ICV sin castigos
Bancos y CF’S	3,8%	7,0%	10,3%**
IMF’s	6,9%	4,4%	10,6%
Coop’s	2,5%	5,6%	7,9%
Total Entidades	4.1%	6,6%	10,3%
Total sin BAC	5,8%	5,7%	10,8%
Bancos y CF’s sin BAC	5,8%	6,1%	11,2%
Fundación Coomeva	3,0%	6,89%	7,5%

Gráfica Nro. 59 - Comportamiento calidad de la cartera. Asomicrofinanzas y Superfinanciera de Colombia.

En el mercado nacional, Fundación Coomeva se encuentra en el puesto 19 de la cartera total, ubicándose en un espacio del mercado de potencial de crecimiento.

	Entidad que reporta	Tipo	Total Cartera Bruta de Microcrédito (millones)
1	Banco Agrario	Banco	6.224.134
2	Banco Mundo Mujer	Banco	1.292.387
3	Bancamía	Banco	1.273.899
10	Contactar	IMF	323.677
16	Confiar	Coop.	47.657
19	Fundación Coomeva	IMF	32.409
35	Davivienda	Banco	S.I

Tabla Nro. 20 - Cuadro cartera total comparación nacional. Asomicrofinanzas 2018.

Consultoría Empresarial

Mediante una investigación de mercado realizada en 2017 por la Firma EY se evidenciaron las siguientes tendencias en Colombia en términos de consultoría empresarial:

- Emprendimiento social
- Gestión ambiental y de ecoeficiencia
- Estructuración de franquicias y microfranquicias.

Lo anterior está alineado con las estrategias adelantadas por Fundación Coomeva así:

- 2017: Proyecto Mi Pyme Verde
- 2017: Con la Alianza con Propaís se realizó una transferencia metodológica para impulsar la oferta del modelo de estructuración de microfranquicias a los asociados. Se han logrado los siguientes resultados:



Gráfica Nro. 60 - Microfranquicias

A partir de este mismo estudio se identificaron las áreas en las que se enfocan las actividades de consultoría a nivel nacional e internacional.

Tendencias temáticas	Global	Colombia	Coomeva Fundación *
Operacional (legal)	28%	16%	17%
Financiera	28%	6%	31%
Tecnología	19%	26%	0%
Estrategia	12%	48%	43%
Recursos humanos	12%	4%	9%

Tabla Nro. 21 - Áreas de consultoría. Datos 2017.

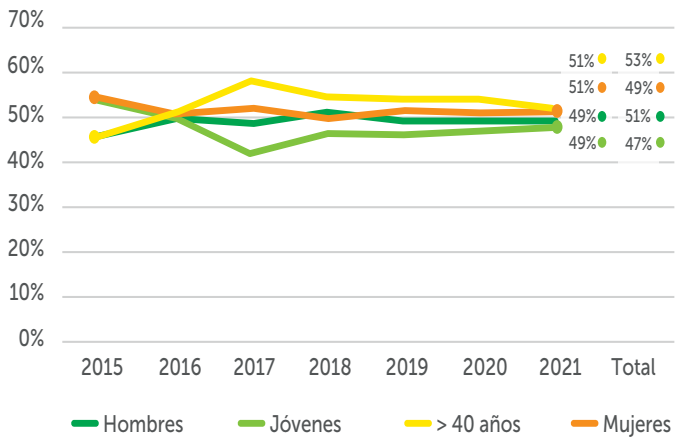
Lo anterior muestra que en cuanto a su oferta de consultorías para los empresarios, Coomeva Fundación está correctamente alineada con las tendencias nacionales y globales. Se debe fortalecer el tema de Tecnología, por lo que se diseñó un producto dirigido a las Pymes para acompañarlas en la estructuración de la estrategia digital.

Resultados

De los clientes nuevos de cada cohorte (2015 - 2018) a lo largo del tiempo la Fundación ha estabilizado el perfil de

manera representativa entre hombres, mujeres, jóvenes y adultos mayores.

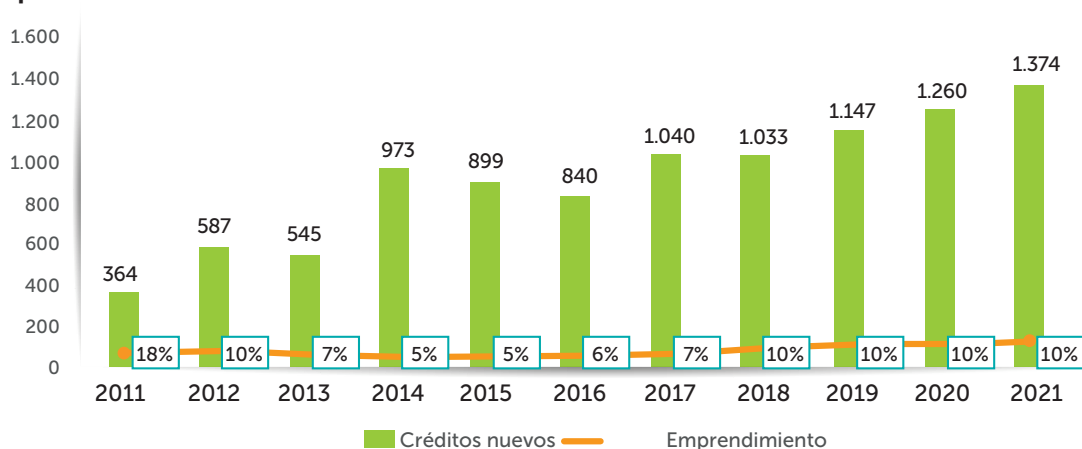
Perfil de Clientes



Gráfica Nro. 61 - Perfil de clientes nuevos.

Al 31 de diciembre de 2018 Fundación Coomeva atendió 2.419 clientes con 2.650 créditos; 7% de los cuales fueron para emprendimiento. Desde 2011 a la fecha Fundación Coomeva ha impactado 6.281 clientes con créditos nuevos, donde el 8% corresponden a emprendimiento.

Línea de emprendimiento



Gráfica Nro. 62 - Créditos nuevos versus línea de emprendimiento.

Entre 2015 y 2018 Fundación Coomeva fortaleció su oferta para los asociados, incorporando nuevas metodologías, mejores programas de acompañamiento y un esquema de asesoramiento a través del modelo de consultoría empresarial, el cual permite entregar mayores herramientas a los empresarios y emprendedores para su crecimiento.

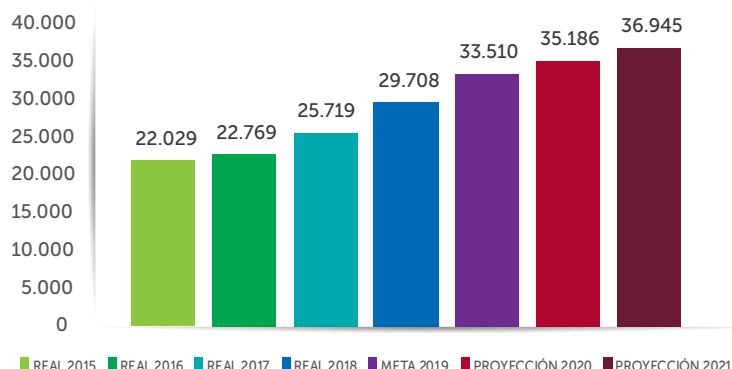
Lo anterior se refleja en los más importantes indicadores de gestión:

INDICADOR	REAL 2015	REAL 2016	REAL 2017	REAL 2018	PROYECCIÓN 2019
Participantes Asociados	22.029	22.769	25.719	29.708	33.511
Empresas Creadas	452	524	572	709	793
Empresas Fortalecidas	1.061	1.139	1.308	1.582	1.775
Empleos Generados	1.974	2.315	2.454	3.147	3.498

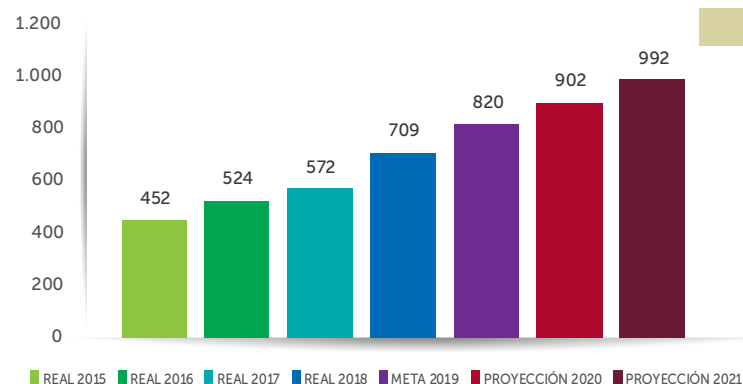
Tabla Nro. 22 - Evolución indicadores de Gestión.

Formación empresarial

En las actividades de formación entre 2015 y 2018 Fundación Coomeva logró acompañar a 100.225 asociados mediante eventos grupales, tanto de actualización como de generación de nuevas competencias. En este periodo esta línea de gestión tuvo un crecimiento del 34,9%.



Gráfica Nro. 63 - Evolución formación empresarial.



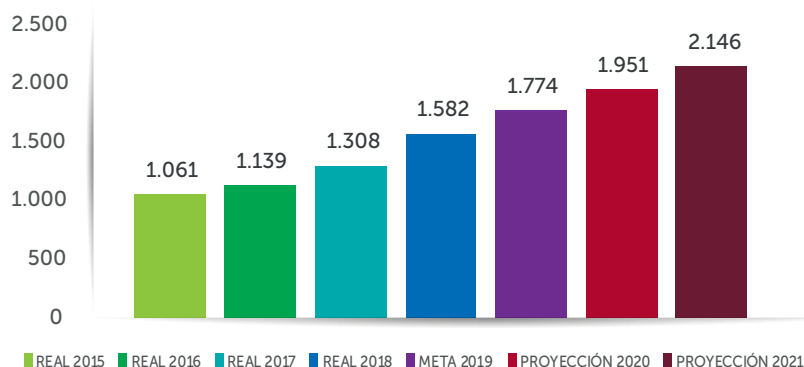
Gráfica Nro. 64 - Empresas apoyadas en fase de creación.

Apoyo empresarial fase creación

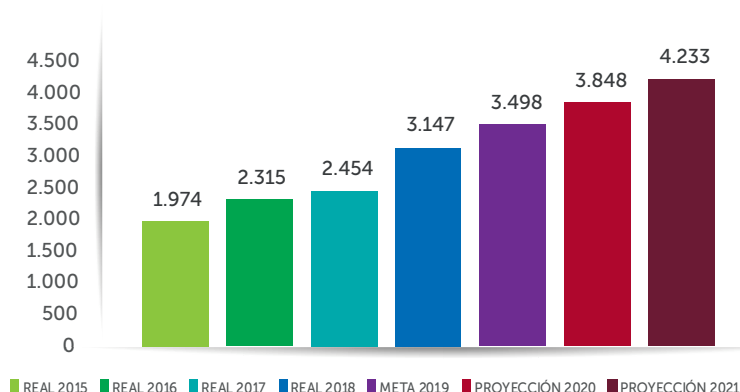
La participación de las empresas en etapa inicial y hasta los tres primeros años de operación creció en un 57% desde 2015 a 2018.

Apoyo empresarial fase fortalecimiento

A su vez, la Fundación Coomeva presenta un crecimiento del 49% en el indicador de empresas acompañadas que han superado los 36 meses de operación.



Gráfica Nro. 65 - Empresas apoyadas en fase de fortalecimiento.



Gráfica Nro. 66 - Empleos directos generados.

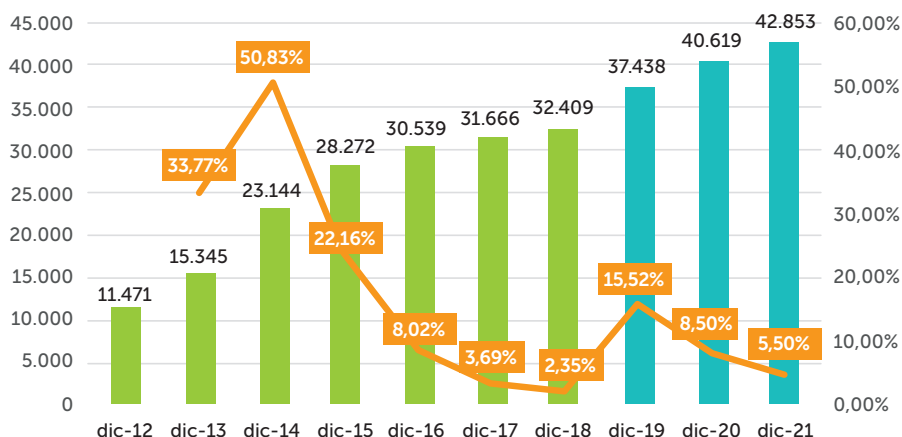
Generación de empleos

El apoyo a la creación y fortalecimiento de las empresas genera también un aporte al empleo a nivel nacional, el cual entre 2015 y 2018 fue de 9.888 puestos de trabajo directos

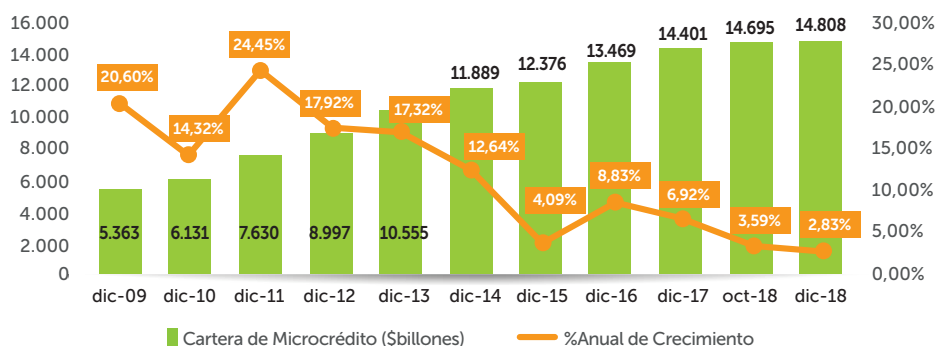
Cartera

La cartera de la Fundación Coomeva en 2018 creció un 2,35% anual con respecto a 2017. En términos absolutos pasó de \$31.666 millones a \$32.409 millones; es decir, creció en \$743 millones. En número de créditos pasó de 2.599 a 2.651 a diciembre de 2018, con un crecimiento del 2%.

Fuente: Cálculos Fundación Coomeva.
Cifras en millones de pesos



Gráfica Nro. 67 - Evolución de la cartera de crédito.



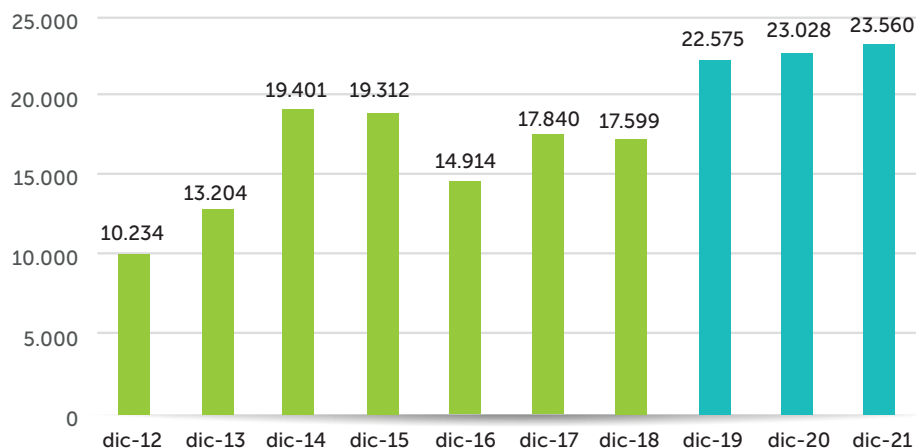
Gráfica Nro. 68 - Comportamiento cartera en la industria.

Por otro lado, con corte a diciembre de 2018 la industria muestra un bajo crecimiento con respecto a 2017 (2,83% anual); al cierre del año 2018, a pesar de presentarse una mejor colocación de crédito, esto no fue suficiente para cerrar la brecha existente.

Fuente: Asomicrofinanzas, Superfinanciera de Colombia. Cifras en millones de pesos

Monto y número de créditos desembolsados (\$MM)

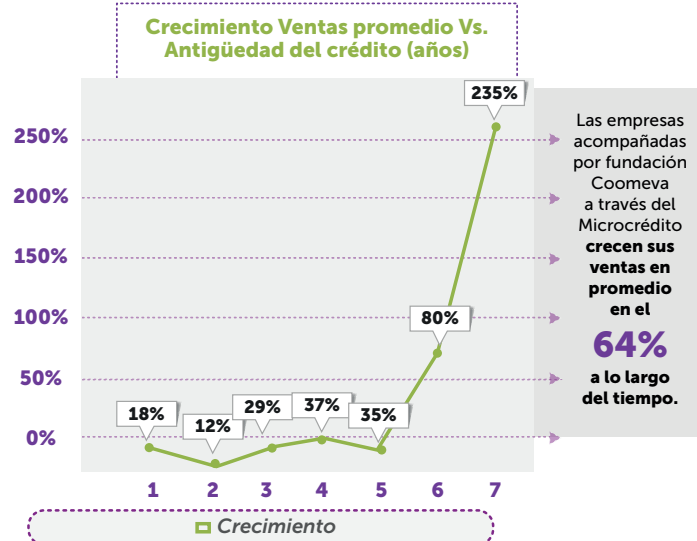
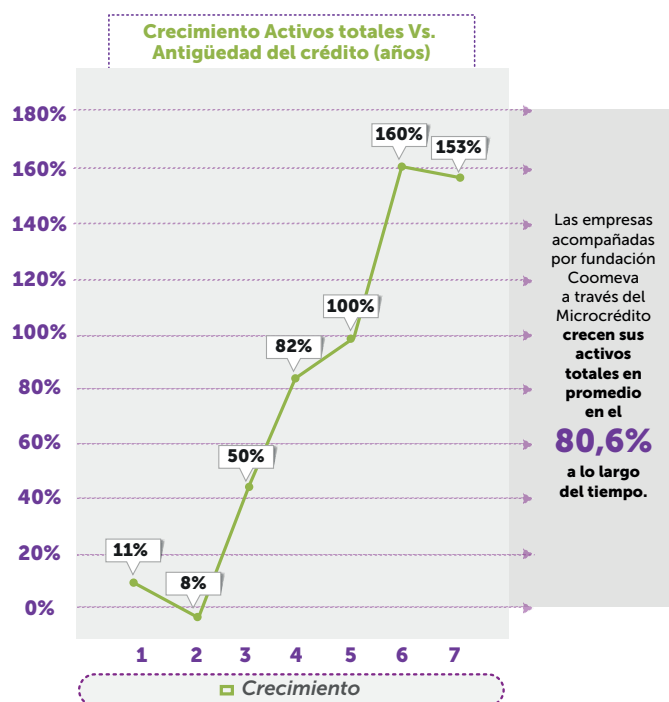
La colocación de créditos en 2018 fue de 1.172 operaciones, con un monto de \$17.599 millones (promedio \$15 millones por crédito).



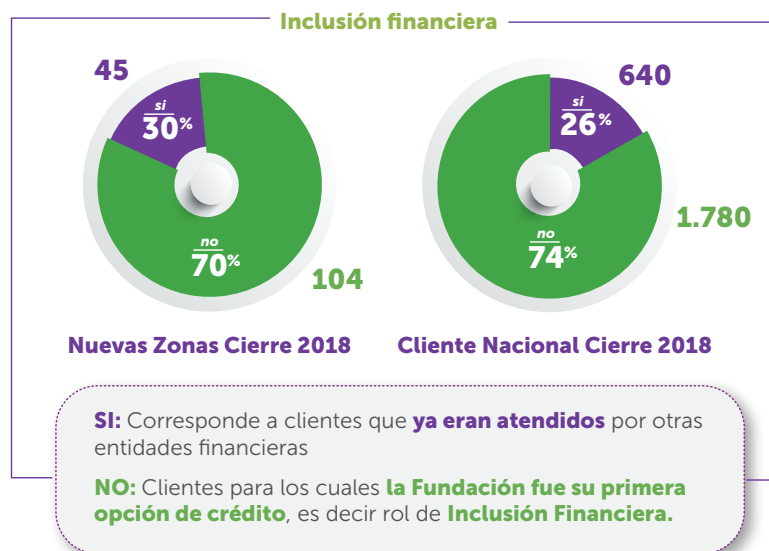
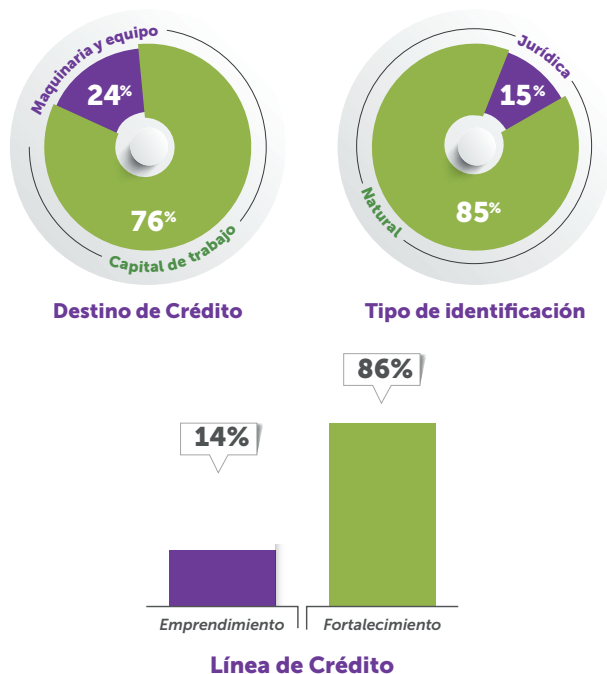
Gráfica Nro. 69 - Monto de colocación de créditos.

Crecimiento sostenido de las microempresas

Con base en una muestra de 830 clientes vigentes, con permanencia en el crédito con la Fundación entre 2011 y 2017, se evidencia un crecimiento del 80.6% en sus activos.

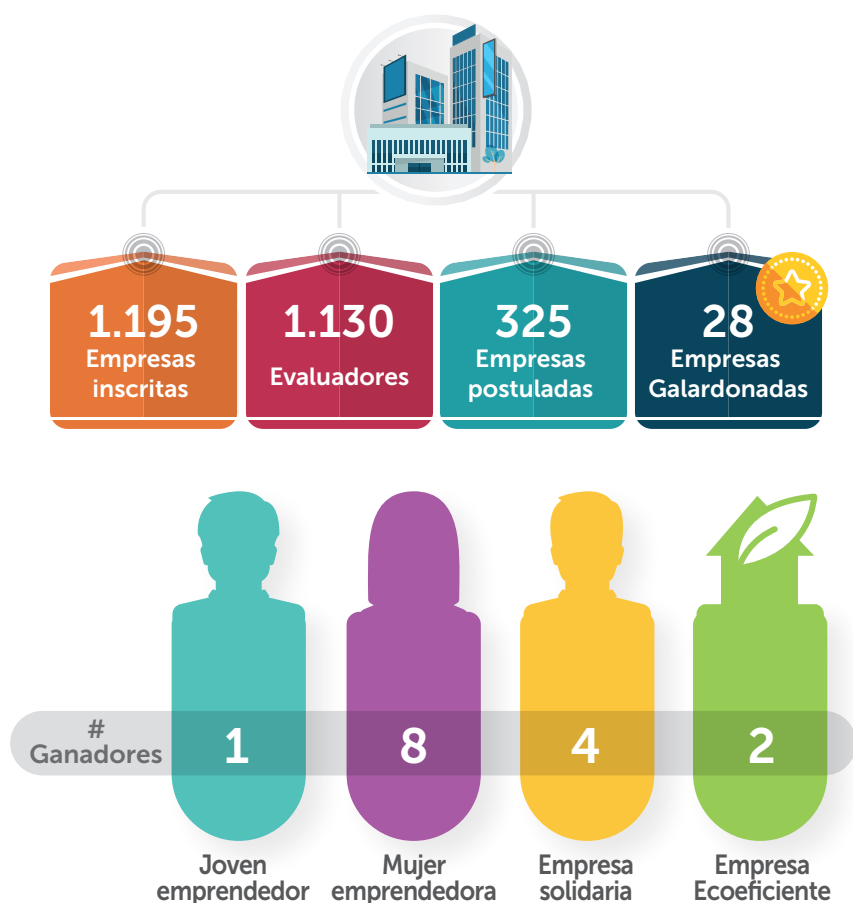


Gráfica Nro. 70 - Crecimiento sostenido de las microempresas



Gráfica Nro. 71 - Inclusión Financiera.

Así mismo, como se mencionó en el punto 1.c. el Galardón Coomeva, creado desde 2009 ha arrojado los siguientes resultados en su gestión:



Gráfica Nro. 72 - Resultados Galardón Coomeva.

A continuación se resumen los impactos más importantes generados en los ganadores de las ocho versiones del Galardón Coomeva:



Gráfica Nro. 73 - Impactos ganadores Galardón Coomeva.