

Análisis estratégico sobre las condiciones del microcrédito en Encumbra



Análisis estratégico sobre las condiciones del microcrédito en la empresa Encumbra

Estefani Quiroz Hincapie

Yesica Alejandra Valle Carmona

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Administración de Empresas

mayo de 2021

Análisis estratégico sobre las condiciones del microcrédito en Encumbra

Análisis estratégico sobre las condiciones del microcrédito en la empresa encuentra

Estefani Quiroz Hincapie

Yesica Alejandra Valle Carmona

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Eduardo Nicolas Cueto Fuentes

Magister en economía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2021

## Tabla de contenido

Tabla de contenido	3
Lista de tablas	4
Lista de imágenes	5
Lista de ilustraciones	6
Lista de anexos	7
Agradecimientos	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	15
2. Objetivo	16
2.1 Objetivo general:	16
2.2 Objetivos específicos	16
3. Justificación	16
4. Marco referencial	19
4.1 Marco conceptual:	19
4.2 Marco contextual	21
4.3 Marco legal:	30
4.4 Marco teórico:	31
6. Resultados y discusiones	45
Conclusiones	60
Anexos	63
Referencias	68

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1:</b> Índice de pobreza Mundial _____	18
<b>Tabla 2:</b> Microcrédito en Colombia _____	32
<b>Tabla 3:</b> Calidad de los créditos _____	33
<b>Tabla 4:</b> Reporte por banco _____	33
<b>Tabla 5:</b> Montos otorgados por cada entidad _____	34
<b>Tabla 6:</b> Número de operaciones por banco _____	36
<b>Tabla 7:</b> Demanda del microcrédito _____	37
<b>Tabla 8:</b> El microcrédito por departamento _____	38

### Lista de imágenes

<b>Imagen 1:</b> Formula para el cálculo del tamaño de la muestra _____	42
<b>Imagen 2:</b> Fórmula para encontrar valor de Z _____	43
<b>Imagen 3:</b> Aplicación de la formula _____	44

### Lista de ilustraciones

<b>Ilustración 1:</b> Percepción sobre el proceso del análisis y radicación de crédito _____	45
<b>Ilustración 2:</b> Aspectos más relevantes para otorgar un crédito _____	46
<b>Ilustración 3:</b> Análisis del perfil crediticio con relación al hábito de pago _____	47
<b>Ilustración 4:</b> Perspectiva sobre la necesidad de establecer un estudio del cliente más detallado para otorgar un crédito _____	48
<b>Ilustración 5:</b> Aspectos por los cuales el cliente se siente inconforme con el servicio _____	49
<b>Ilustración 6:</b> Razón para otorgar un crédito _____	50
<b>Ilustración 7:</b> Mejor método de persuasión para que los clientes realicen los pagos en las fechas correspondientes _____	51
<b>Ilustración 8:</b> Días de atraso con los cuales el asesor debe de alertarse _____	52
<b>Ilustración 9:</b> Relación entre el asesor y el no pago por parte de los clientes _____	53
<b>Ilustración 10:</b> Correlación entre nivel de estudios y la razón por la cual otorgar un crédito. _	54
<b>Ilustración 11:</b> Correlación de método de cobranza y años de antigüedad _____	55
<b>Ilustración 12:</b> Correlación entre el género y los días de alerta de cobro _____	56
<b>Ilustración 13:</b> Correlación entre Antigüedad en la compañía y pertinencia del proceso de análisis y radicación de crédito _____	57
<b>Ilustración 14:</b> Correlación entre género y aspectos que llevan a otorgar un crédito _____	58
<b>Ilustración 15:</b> Correlación entre antigüedad en la compañía e incumplimiento de pagos _____	59

**Lista de anexos**

<b>Anexo 1:</b> Encuesta	63
<b>Anexo 2:</b> Tabla de la normal	67

### **Agradecimientos**

Al culminar esta etapa de gran aprendizaje queremos agradecer primeramente a nuestras familia por ser el principal pilar económica y emocional que nos acompañó y guio en este camino, el cual apenas comienza, agradecemos a todas aquellas personas que desde su conocimiento aportaron a nuestro desarrollo, que desde su amor nos guiaron y que desde su pasión quisieron formar en nosotras unas buenas profesional, entre ellos docentes, asesores, líderes, etc., a Dios por ponernos en cada lugar en el tiempo y de la forma correcta, por privilegiarme darnos el privilegio de estudiar y capacitarnos para un mejor futuro. A aquellas personas que nos acogieron y nos a lo largo de esta maravillosa experiencia, porque más que una experiencia de aprendizaje fue una experiencia personal donde pudimos conocer seres maravillosos. A las personas que nos acompañaron en este proceso, que creyeron en nuestras capacidades ¡GRACIAS!

## Resumen

En la investigación denominada análisis estratégico sobre las condiciones del microcrédito en Encumbra, el problema abordado fue, cómo desarrollar estrategias que permitan disminuir los riesgos de caer en mora o de presentar retrasos en los pagos en la empresa encumbra microfinanzas en el departamento de Antioquia; la metodología de investigación tuvo un enfoque mixto, el cual implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a el planteamiento del problema y los principales resultados o hallazgos fueron en primera instancia, la identificación de las condiciones dadas en el proceso de créditos en Encumbra, en un segundo momento se logró realizar un diagnóstico de la manera como se están aplicando las condiciones de estudio de crédito en la entidad y por ultimo se plantearon alternativas de solución por medio de las cuales se logre una reducción de los reportes en las centrales de riesgo, esto se logró por medio de una clasificación de los usuarios de acuerdo con las categorías establecidas por Encumbra con el fin de identificar cuál es el sector más propenso a entrar en mora y porque ocurre.

*Palabras clave: Crédito, riesgo, microcrédito, reducción, mora.*

### **Abstract**

In the research called strategic analysis on the conditions of microcredit in Encumbra, the problem addressed was, how to develop strategies that allow reducing the risks of falling into default or presenting delays in payments in the Encumbra microfinance company in the department of Antioquia; The research methodology had a mixed approach, which implies a set of processes of collection, analysis and linking of quantitative and qualitative data in the same study or a series of investigations to respond to the problem statement and the main results or findings were In the first instance, the identification of the conditions given in the credit process in Encumbra, in a second moment it was possible to carry out a diagnosis of the way in which the credit study conditions are being applied in the entity and finally alternatives of solution by means of which a reduction of the reports in the credit bureaus is achieved, this was achieved by means of a classification of the users according to the categories established by Encumbra in order to identify which is the sector most prone to go into default and why it happens.

*Keywords: Credit, risk, microcredit, reduction, default*

## **Introducción**

El microcrédito es una modalidad de préstamo que se da en pequeñas cantidades, con el fin de beneficiar a los más necesitados, el cual es otorgado de una manera fácil y ágil, lo que hace que los riesgos de entrar en mora sean muy altos. Encumbra Microfinanzas, es una compañía que llevo al país para brindar una alternativa de crédito que beneficio a todos aquellos emprendedores que por sus características y capacidad de endeudamiento no son aptos para acceder a un préstamo de gran cuantía.

La gran acogida que ha tenido el microcrédito en Colombia ha hecho que más personas accedan a él, las cuales en su mayoría no cuentan con un empleo formal que pueda respaldar la deuda, a esto se suma el alto índice de desempleo que se tiene en la ciudad, al igual que los altos índices de pobreza, los cuales son factores que afectan directamente la posibilidad de responder correctamente por la deuda adquirida, esto sin tener en cuenta las pocas garantías y la falta de estudio del cliente que permita identificar puntos débiles a tener en cuenta al momento de conceder un crédito. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante analizar de manera estratégica las condiciones del microcrédito de Encumbra Microfinanzas.

La metodología a utilizar en esta investigación es descriptiva y se da por medio del análisis documental de información, ya sean encuestas, libros, artículos y demás que permita identificar puntos a mejorar dentro del estudio del cliente, lo anterior se da con el fin de identificar aspectos necesarios a tener en cuenta al momento de clasificar a los clientes y de esta manera la compañía contar con las garantías de recaudo necesarias, lo que a su vez disminuiría el riesgo de entrar en

mora e incurrir en gastos adicionales por intereses y la posibilidad de ser reportados ante las entidades de riesgo.

Con lo anterior, es preciso indicar que la estructura del trabajo tiene un primer capítulo que se denomina planteamiento del problema, donde se aborda el problema fundamental de la investigación, un segundo capítulo se presentan los objetivos, el alcance de la investigación, un tercer capítulo donde se encontrara la justificación, los beneficios y bondades de la investigación, un cuarto capítulo denominado marco referencias, donde se encuentran el marco conceptual, marco contextual, marco legal y marco teórico, en el quinto capítulo se encuentra un diseño metodológico que muestra los principales enfoques y paradigmas de la investigación, un sexto capítulo en el que se exponen los resultados y discusiones con base a la encuesta realizada, por ultimo se encuentran las conclusiones de la investigación.

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción del problema**

En la actualidad, uno de los medios más comunes para los microempresarios obtener recursos para financiar sus proyectos, son los microcréditos los cuales se han posicionado fuertemente en los últimos años, con el fin de brindar apoyo a miles de personas con un reducido nivel de recursos económicos y que a su vez cuentan con pocas garantías para acceder al sistema bancario tradicional.

El fundador del microcrédito fue Muhammad Yunus Economista de Bangladesh, en el año 1974, impulsado por una terrible hambruna que para esa época atravesaba el país, fue allí donde nació la idea de otorgar pequeños créditos a los más desafortunados en su mayoría mujeres para

que a través de emprendimientos le hicieran frente a la situación económica, la idea arrojó unos resultados tan alentadores que dos años más tarde se convierte en Graamen Bank una entidad orientada a la concesión de microcréditos, y se riega por todo el mundo debido a la necesidad de los países para disminuir los niveles de pobreza.

La idea central que encierran los microcréditos es, en lugar de prestar millones para realizar grandes inversiones en infraestructura para expandir una gran empresa, es conceder pequeños préstamos a los más necesitados, con el único fin de ayudarles a salir del círculo vicioso de la pobreza. De esta manera, ayudando a miles de pequeños microempresarios a crear su propio negocio, crear nuevos puestos de trabajo e incrementar sus ingresos, se puede romper este círculo en el que viven millones de personas y, como consecuencia, llegar a modificar las cifras actuales sobre la pobreza en el mundo. (CALDERON, 2005).

De acuerdo con la información anterior, se puede identificar que esta alternativa de microcrédito incluye en el sistema financiero mucha parte de la población mundial, donde se otorgan créditos a las personas con pocos recursos, por lo tanto, son créditos sin garantías, lo cual incrementa el riesgo de irrecuperabilidad de las entidades prestantes, puesto que al no tener nada que perder y al no ser negocios legalmente constituidos en su mayoría, los dueños deciden no pagar aumentando los índices moratorios.

Según Guevara (2018), Si bien, los montos de los créditos son pequeños, las altas tasas de interés, sumadas a las cifras de pobreza e informalidad del país, complementan la ecuación del negocio micro financiero con un número amplio de clientes por conquistar. De hecho, en Colombia la tasa de usura para microcréditos en 2008 era cercana al 33 % y, para mayo de 2018, se encontraba cerca del 55,28%. El espectador. Desde el sector micro financiero siempre se defienden estas altas tasas, pues son menores a los llamados “Prestamistas”, los prestamistas son

aquellas personas que entregan una determinada cantidad en cuestión al prestatario a cambio de un compromiso de devolución que generalmente va acompañada de cierto interés (Galán, 2020).

Es así como Encumbra Microfinanzas llega al país en el año 2014 como una alternativa de inclusión financiera para los emprendedores colombianos, convirtiéndose en una de las microfinancieras más importantes de Medellín, al igual que Bancamía y Fundación de la mujer, las cuales se consideran competencia directa de Encumbra por la similitud en su operación, las facilidades de pago y fácil acceso a los créditos.

“Percy Urteaga, vicepresidente de Encumbra afirma que la propuesta de valor de Encumbra está basada en el modelo de negocios de Edyficar. Para convertirla en la plataforma de progreso de los emprendedores colombianos, invertiremos US\$ 78 millones en los próximos ocho años, esperando impactar favorablemente en el incremento de los niveles de inclusión financiera de este país”. (Gestión, 2014).

La entidad ha entendido que el crecimiento de su organización ha dependido en gran medida de las estrategias que se puedan desarrollar con el fin de brindar los mejores beneficios a sus clientes, es por ello que para evitar que estos incurran en sobrecostos por mora, ha implementado dentro de sus requisitos para brindar un crédito, la segmentación, la cual está dividida en diferentes riesgos, es decir, de 604 a 647 representa un riesgo alto, por lo general son aquellas personas que menos experiencia crediticia tiene o que por el contrario han manejado mal sus créditos, de 648 a 727 es un riesgo moderado en el cual se exige contar con un codeudor con CTL (Certificado de Libertad y Tradición) como garantía que pueda soportar la deuda, de 728 a 840 es un riesgo bajo por lo cual no se pide codeudor, el riesgo 840 a 999 es el más bajo, por lo general las personas que se encuentra en este riesgo cuentan con buen historial crediticio,

pero esto no quiere decir que sean actas para realizar el crédito ya que pueden tener algún reporte en la central de riesgos.

De esta manera se busca tener una segmentación de clientes los cuales pueden ser actos para que se les otorgue un crédito, pero estas garantías no han sido suficientes, ya que según estadísticas recopilados por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) para el año 2018 Colombia es el país con el índice moratorio más alto de toda Latinoamérica, entendiéndose como mora a todos los créditos que no presenten pago dentro de un periodo de mínimo 30 días. “La mora es uno de los principales presupuestos de la responsabilidad civil contractual y es entendida como el retardo culposo o injustificado en el cumplimiento de la obligación debida (Benitez, 2018), En marzo de 2020, Colombia presentaba un índice de 4,3% de cartera castigada sobre todos los créditos otorgados en el territorio nacional. (Castaño, 2020)

En abril del 2019 el índice de morosidad de las entidades en Colombia era del 4,74% en promedio de todas las carteras, con créditos en mora mayor a 30 días, en Mi banco Colombia el este mismo indicador era del 8,5 % el cual es un valor muy alto en comparación con la competencia directa Bancamía que en este mismo tiempo reporta una morosidad del 5,4 %. Desde esta perspectiva nace la necesidad de evaluar estrategias que permitan disminuir drásticamente este indicador

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo desarrollar estrategias que permitan disminuir los riesgos de caer en mora o de presentar retrasos en los pagos en la empresa encumbra microfinanzas en el departamento de Antioquia?

## 2. Objetivo

**2.1 Objetivo general:** Analizar estratégicamente las condiciones del microcrédito en la empresa Encumbra microfinanzas.

### 2.2 Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las condiciones dadas en el proceso de créditos en Encumbra.
- Diagnosticar la manera como se están aplicando las condiciones de estudio de crédito en Encumbra.
- Proponer alternativas de solución que reduzcan los reportes en las centrales de riesgo.
- Clasificar los usuarios de acuerdo con las categorías establecidas por Encumbra para identificar cuál es el sector más propenso a entrar en mora y porque ocurre.
- Desarrollar metodologías de evaluación del crédito para reducir los reportes en las centrales de riesgo.

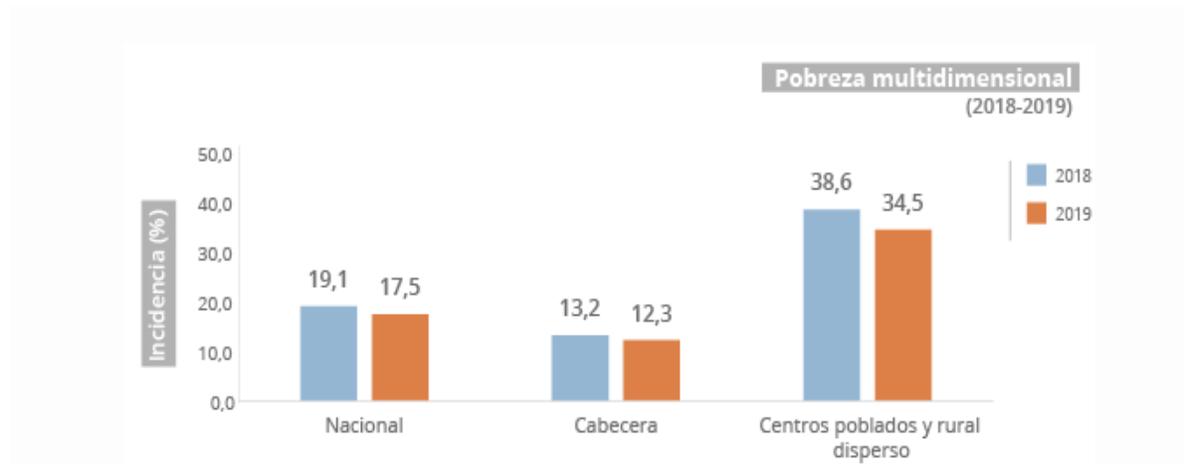
## 3. Justificación

La presente investigación tiene como propósito identificar cuáles son las alternativas más viables para disminuir los niveles de cartera castigada de los clientes de Encumbra Microfinanzas de la ciudad de Medellín, teniendo en cuenta que esta es una de las modalidades más utilizadas por los microempresarios de nuestro país para financiar sus proyectos, al igual que de todas aquellas personas con recursos limitados que encuentran en el microcrédito una alternativa para sostenerse económicamente.

Teniendo en cuenta la gran acogida que ha tenido el microcrédito y a la facilidad que

ofrecen diferentes microfinancieras al momento de adquirir un crédito, se hace necesario establecer medidas permitan regular los índices de morosidad de los clientes, estableciendo estrategias de estudio del cliente para evaluar la viabilidad de ofrecer un crédito teniendo en cuenta que las garantías son pocas. Adicional a esto y teniendo en cuenta los altos índices de endeudamiento de los colombianos, se hace necesario enfatizar en la relación comercial con los clientes, por medio de la optimización de la evaluación, determinando realmente las necesidades del consumidor y el entorno familiar, analizando profundamente el área cualitativa sin dejar a un lado la parte cuantitativa, pues el otorgamiento de un crédito puede ser el impulso de una unidad familiar, mejorando la calidad de vida, disminuyendo los niveles de pobreza y tasas de desempleo, o por el contrario convertirse en el motivo de la desintegración de la misma, llevándolos a crisis financieras, legales y mentales.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el desarrollo y aplicación de todas aquellas estrategias que permitan tener una relación con los clientes permitirá controlar los niveles de pobreza, endeudamiento y sobrecostos de los hogares colombianos, quienes, al adquirir un préstamo sin las condiciones o los recursos necesarios para responder por este, pueden incurrir fácilmente en un endeudamiento mayor, corriendo el riesgo de caer en mora y dañar su historial crediticio.

**Tabla 1:** Índice de pobreza Mundial

**Tomado de:** El DANE, 2021

Según estadísticas del DANE, para el año 2019 los índices de pobreza disminuyeron un 1.6 en relación al año anterior, lo cual dentro de un panorama general parece ser bueno, sin contar con que cada año el panorama puede variar según el mercado laboral las condiciones adversas que se puedan presentar las cuales no se pueden controlar.

De esta manera se analiza la viabilidad de la implementación de estrategias y la necesidad de crear filtros específicos que permitan conocer cada tipo de cliente y su capacidad de endeudamiento para así ofrecer mejores garantías al sector financiero de las microfinanzas y a su vez evitar un incremento acelerado en la tasa de endeudamiento de los hogares colombianos.

Es precisamente en este momento donde nace Encumbra microfinanzas, la cual es una entidad de origen peruano, la cual hace parte del grupo Credicorp Holding financiero dedicado a la prestación de servicios financieros, presente en Perú, Chile y Colombia, la entidad especializada en microcrédito en Perú es conocida como MI BANCO. Encumbra llega a Colombia en el año 2013, con el propósito de posicionarse como líder en microfinanzas en el país, debido a procesos legales para consolidarse como entidad bancaria no fue posible adoptar inicialmente el mismo nombre que en Perú, la razón social principalmente fue EDYFICAR,

nombre el cual tuvo que ser reemplazado por Encumbra debido a que en el mercado era confundido con una empresa dedicada a la construcción, entonces por mercadeo se le cambia el nombre, el propósito era convertirse en banco, pero después de presentar varias solicitudes ante la entidad reguladora nunca se realizó esta certificación, por lo tanto se optó por comprar un Banco ya certificado, cuyo nombre era Bancompartir, en Noviembre de 2020, se realiza una fusión de estas dos entidades, siendo bancompartir la entidad que absorbe, y desde allí la razón social es MI BANCO.

#### 4. Marco referencial

##### 4.1 Marco conceptual:

Dentro del trabajo a desarrollar se encontrarán términos tales como **Rentabilidad** la cual es la relación que existe entre la utilidad y la inversión, la cual es necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. (Barrenecha gil, 2019), también la **Calidad de cartera** que se entiende como proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta expresada en porcentaje para indicar la morosidad de esta. (Barrenecha gil, 2019) otro término utilizado es la **Tasa de usura**, según el banco de la república de Colombia, la tasa de usura representa el valor máximo de los intereses remuneratorio o moratorio que puede cobrar un organismo a los agentes de la economía y se construye como 1.5 veces el interés bancario corriente por modalidad de

crédito, a su vez, se hablara del término **Morosidad** definida por el diccionario Panhispanico, 2020 como la falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones, de este modo, es importante mencionar la **Evaluación** entendida como la “Acción y efecto de evaluar, implica aceptar valores concretos y utilizar instrumentos de observación de diversa índole” (Enciclopedia Escarabajear, 2009,pág. 5799). Uno de los términos más usados a lo largo del trabajo es el **Microcrédito**, haciendo referencia a “Financiamiento crediticio de manera directa e indirecta, destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas jurídicas o personas naturales” (Vela & Caro, 2015), una vez entendido este término pasamos a definir el **Endeudamiento** “El endeudamiento comprende todas las obligaciones de pago que hayamos contraído ya sea con una persona, el banco, una empresa o cualquier otra institución” (Rankia, 2018), el cual a su vez se relaciona de manera directa con la **Capacidad de endeudamiento** “La capacidad de endeudamiento es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa sin llegar a tener problemas de solvencia” (Economipedia). El termino anterior se relaciona de manera directa con la persona a cargo del mismo o el **Deudor** “Un deudor es una persona, física o jurídica, que debe dinero a otra persona, conocida como” (Economipedia) quien a su vez hace las veces de Cliente “**Cliente** es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización” (Thompson).

Durante el desarrollo del informe se hace necesario desarrollar **Estrategias** “Es la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando sus oportunidades y evaluando los riesgos en función de objetivos y metas” (fxtrader, 2010), esto con el fin de evitar Sobrecostos “Cantidad que excede al coste o costo inicialmente calculado o

establecido” (La vanguardia, 2014) dentro del **Préstamo** “Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés” (Pedrosa).

#### **4.2 Marco contextual**

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó un estudio de investigación que contextualizan el objeto de la misma, de las cuales se logró extraer aportes de diferentes autores que permitan el desarrollo basado en estudios internacionales, nacionales y locales del tema central del proyecto.

Existen diversos estudios sobre la importancia del microcrédito y como este contribuye en la economía de un país, es así, como en Perú se realizó un estudio en el sector financiero denominado “¿Realmente las microfinanzas contribuyen al desarrollo local de los más Necesitados?” con el fin de analizar con respecto a otras investigaciones realizadas en otros países si el microcrédito si estaba contribuyendo al desarrollo de este país en particular, este estudio lo realizaron por medio de una metodología cualitativa y comparativa de diversos autores, donde se llega a la conclusión de que: 1. Las microfinanzas se refieren a sistemas financieros que atiendan las necesidades de las personas pobres. La gente pobre constituye la mayoría de la población en los países en vías de desarrollo. Sin embargo, un número abrumador continúa sin acceso a servicios financieros básicos. 2. el microcrédito no es la solución única a la Pobreza. El microcrédito facilita la inserción de la microempresa en el sistema económico, pero no puede asegurar la rentabilidad, crecimiento y permanencia en el mercado de las microempresas a las que financia. Por eso en muchos escenarios el microcrédito es visto más como una alternativa de subsistencia que de generación de riqueza. (Verástegui, 2020)

De igual manera se realiza un estudio en México al cual llamaron “la opción de las microfinanzas Para salir de la pobreza, En México” con el propósito de determinar si el micro crédito puede llegar a amortiguar el índice de pobreza, por el tipo de investigación abordado se realiza un estudio descriptivo, al cual arroja como resultados: 1. En México, la estrategia de la creación de microfinancieras, es una excelente opción de crecimiento, siempre y cuando el recurso que se obtenga de los microcréditos se aplique para la expansión, crecimiento, inversión, generación de un autoempleo, así como para la creación de mayor riqueza. 2. se recomienda, a las Instituciones financieras y a las Instituciones de educación, de todos los niveles educativos, promover y profundizar la educación financiera en niños, jóvenes y adultos, lo que permitirá promover el ahorro y la inversión, con la finalidad de dar un mejor uso al poco recurso con el que se cuenta. (Cruz, Suly, & Piedra, 2013)

En Perú un autor realizó una investigación con nombre “Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú” con el objetivo de determinar las variables que afectan la morosidad de las instituciones microfinancieras peruanas, por medio de una metodología Cuantitativa, la cual da como resultado: 1. Entre los factores agregados que tienen mayor importancia en la determinación de la tasa de morosidad se encuentran la tasa de crecimiento pasada de la actividad económica, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes. 2. la calidad de la cartera de una institución crediticia será función directa de la política de colocaciones que ésta siga. Entre los factores específicos destacan la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, su nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de sus activos, las garantías y la composición de sus activos. (Aguilar & Camargo Cárdenas, 2004)

En una universidad de Ecuador se llevó a cabo una investigación llamada “el impacto de la cartera Vencida en un banco privado del sistema Financiero nacional año 2015” con el fin de establecer las estrategias adecuadas para controlar y prevenir el deterioro de la cartera vencida, por medio de una metodología descriptiva como un árbol de problemas, donde se encontró 1. Como parte de la solución para el problema debemos de tomar medidas en cuanto a la colocación de recursos, siendo más selectivos para salvaguardar la liquidez del Banco, entregando los recursos a los clientes recíprocos con Banco Pichincha y que no tengan excepciones, para de esta forma redistribuir el dinero de manera correcta para evitar futuros clientes vencidos, en esta época de crisis la Banca debe de tener la prudencia suficiente para precautelar el dinero de las personas. 2. Muchos consideraban que el otorgamiento de créditos es la principal causa de cartera vencida, ya que en muchas ocasiones los bancos utilizan la estrategia de bancarizar y ganar participación a través de la colocación de créditos de forma masiva y sí puede ser una causa, pero también se debe considerar que no todos los clientes tienen el carácter de pago y las condiciones para ser sujetos de crédito. (Saldaña, 2015)

En Argentina se realiza un estudio denominado “las microfinanzas en argentina: una revisión sistemática de la literatura” el cual busca introducir la temática del estado actual de las microfinanzas en Argentina, por medio de un estudio cualitativo, el cual muestra: 1. El aumento de la población excluida del sistema económico, o precariamente integrada al mismo, que tuvo lugar durante los últimos años en la economía argentina, sumado al vacío provocado por la falta de acceso al crédito provisto por la banca formal, determinan la existencia de un mercado potencial importante para las microfinanzas. 2. los microcréditos han tenido un desarrollo muy limitado en las zonas rurales de Argentina. En cambio, las urbanas presentan mejores condiciones para dicho crecimiento. La concentración de la población en estas zonas reduce los

problemas derivados de la falta de mercado o de transporte. Asimismo, el aumento de la marginación ha flexibilizado de hecho el cumplimiento de las reglamentaciones que juegan en contra del desarrollo de las microempresas. (Lombardi, 2016).

A continuación se presentaran las diferentes investigaciones desarrolladas a nivel Nacional, para dar inicio con este aspecto, encontramos que en Cartagena de Indias, se realizó un estudio llamado “El microcrédito como herramienta para disminuir la pobreza” cuya investigación busca analizar la evolución que ha tenido el microcrédito desde sus inicios hasta el momento, para establecer las condiciones en que se encuentra y la manera cómo afecta los sectores vulnerables en los que se ha implementado, por medio de una investigación cualitativa, de la cual se pudo deducir: 1. La pobreza, es una problemática de prioridad para ser tratada con un alto grado de compromiso político y social, convertible en decisiones concretas y específicas que permitan verdaderos avances en la disminución de los factores que afectan la calidad de vida de un amplio sector de la población mundial. 2. De acuerdo con las experiencias, el microcrédito impacta económicamente los sectores donde se implementan, aumentando los ingresos de los hogares y mejorando la calidad de vida. (MOLLOGON & SARMIENTO, 2007).

En la Departamento de Popayán se desarrolló un estudio llamado “Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia” por medio del cual se aborda el estudio del riesgo de crédito como un objetivo de la regulación bancaria moderna, el cual depende del cambio estructural experimentado en la economía colombiana, creando así la necesidad de supervisar las actividades del sector financiero, reafirmando la obligatoriedad de cuantificar el riesgo a través de modelos internos a fin de estimar el futuro nivel de pérdidas, y en este sentido, prever un volumen adecuado de provisiones, dicha investigación está dada por medio de una metodología cuantitativa, la cual es soportada por medio del estudio y análisis de teorías

desarrolladas por diferentes autores, con el fin de cuantificar el riesgo del crédito. Mediante el desarrollo e implementación de dicho estudio, permitió la estimación de un modelo tipo logit para un banco representativo que permitió demostrar cómo su línea de crédito de libre inversión es de bajo riesgo al encontrarse una probabilidad promedio de incumplimiento severo de 2,47%, siendo sus determinantes microeconómicos (signo del impacto en paréntesis): género del solicitante (+), sector económico al que pertenece el cliente (-), si posee o no endeudamiento paralelo (+), período de liquidez en el momento del otorgamiento (-), monto del crédito (-), plazo (-), tasa de interés periódica (+), costos de transacción (+) y fallos de información valorados monetariamente (+). (Villano, 2013).

En Santiago de Cali se realizó una investigación cuyo nombre es “determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema Financiero colombiano” con el fin de evaluar los resultados de trabajos empíricos realizados en otros países para determinar si en el caso del sistema financiero colombiano hay relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera y la cartera vencida, si existe relación de causalidad a lo Granger entre la cartera y su calidad futura y si la cartera vencida es sensible a choques de la cartera de créditos, por medio de un análisis cuantitativo, el cual se encuentra como resultado 1. Las funciones impulso-respuesta ponen de manifiesto alguna evidencia de la sensibilidad de la cartera vencida ante choques de la cartera total en sentido positivo para el sistema financiero agregado y para algunas de las entidades analizadas. 2. Las pruebas de cointegración utilizadas permiten brindar evidencia para la presencia de al menos un vector de cointegración entre la cartera y la cartera vencida en el sistema financiero colombiano y para la mayoría de las entidades financieras grandes y medianas, cuando se controla por el test de Johansen. (Yagüé, 2010)

En Bogotá dos autores realizaron un Documento denominado “Situación actual e impacto

del Microcrédito en Colombia” con el cual se buscaba analizar la situación Actual del microcrédito en el país, por medio de un enfoque cualitativo y comparativo, donde encontró: 1. La importancia del microcrédito radica en que es un producto financiero desarrollado para responder a las necesidades de financiación de los negocios de pequeños empresarios que no cuentan con garantías ni colateral suficientes para acceder a los servicios de la banca convencional. 2. Los clientes del microcrédito requieren estrategias innovadoras para incrementar la cobertura, manejar el riesgo y satisfacer sus necesidades peculiares, especialmente en lugares rurales alejados de las zonas urbanas (Estrada & Hernandez, 2019)

En Manizales se realizó un estudio llamado “Diseño de un programa de microfinanzas para los comerciantes del sector informal del municipio de Manizales como una estrategia de apoyo para la reducción de la pobreza” por medio del cual se propone realizar un programa de microfinanzas para los comerciantes del sector informal del Municipio de Manizales, el cual será desarrollado por medio del análisis del sector público y privado y donde se tiene como principal variable el alto índice de pobreza en Colombia con relación a otros países, dicha investigación está basada en un modelo cuantitativo donde se analiza de manera detenida los índices de pobreza, las altas tasas de desempleo y el crecimiento del mercado informal, con este diseño, con el programa de microfinanzas para los comerciantes, se busca desarrollar mecanismos que permitan el desarrollo integral de las personas que han emprendido su actividad económica de subsistencia, incentivando aquellas operaciones financieras lo cual permita una mejora continua en la actividad. (Castrillón, 2010).

De este modo pasamos a realizar el análisis de los diferentes estudios encontrados a nivel local, donde se encontraron trabajos de diferentes universidades, uno de estos es, en la universidad de Medellín se realizó un trabajo de grado llamado “crecimiento del cómo se ha

desarrollado el microcrédito en Colombia en los años 2010-2014” mediante el cual se analiza el desarrollo del microcrédito, a su vez, se realiza un análisis de la evolución que ha tenido la normativa que rige el microcrédito en Colombia, las cuales generan mejores condiciones para una mayor inclusión, también, la investigación se realiza porque se considera que el microcrédito es indispensable para el crecimiento de las microempresas, las personas naturales, en Colombia; donde la informalidad tiene una participación importante, y que por sus características particulares no le permite ingresar a la banca tradicional. La metodología aplicada se realizó bajo los criterios de la investigación y las demandas de la sociedad del conocimiento, el proyecto es un estudio cualitativo porque está apoyado fundamentalmente en las fuentes secundarias de información, en análisis de contenidos y también se hará alusión a cifras económicas para un mayor análisis. Mediante el desarrollo del proyecto se logró identificar que es necesario mayor regulación por parte de las entidades gubernamentales, ya que se está presentando un fenómeno de sobreendeudamiento de los empresarios encontrando desviación de los créditos para gastos personales que no agregan valor a su actividad comercial y terminan en el mismo punto donde iniciaron, también fue posible identificar que la evolución de las leyes que regulan el microcrédito en Colombia se ha basado en la promoción, formación, inclusión financiera y asignación de recursos para promover la creación de empresa y capacitación de las actuales (Salazar Ocampo, Martinez Lopez, & Suarez Giraldo , 2015)

Por medio de una tesis de maestría desarrollada en la universidad Nacional de Colombia, en Medellín, llamado “evaluación del impacto del microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito Colanta” mediante el cual se pretende realizar una investigación para comprobar si el acceso al crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta, tienen impactos económicos positivos en sus afiliados ya que, algunos autores coinciden en afirmar que los reales

efectos de las microfinanzas y del microcrédito, específicamente en la reducción de los niveles de pobreza e inequidad, aún están por evaluarse. Dicha investigación se llevó a cabo por medio de una metodología de diseño cualitativo u observacionales y también por medio de diseños experimentales. Los resultados obtenidos Los resultados de la investigación, confirman la existencia de una relación positiva entre el crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y crédito Colanta y la situación económica y social de sus asociados. Esta relación de causalidad positiva está indicando un impacto global positivo del crédito Colanta en sus afiliados y en sus familias lo que contribuye al cumplimiento de las políticas de proyección social fijadas por la cooperativa (Paniagua, 2013).

En el Tecnológico de Antioquia, en la ciudad de Medellín se desarrolló una investigación llamada “factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín” El presente artículo se enfoca en identificar los factores que afectan el pago de los microcréditos que se otorgan a los microempresarios de la comuna 13 de Medellín. La investigación es de tipo descriptivo, de componente mixto, en el cual se realiza un estudio de caso de la situación presentada en una entidad micro financiera de la ciudad de Medellín, en donde se aplican encuestas a clientes con dificultades en el pago de sus créditos, y también se realiza una entrevista a una persona del área administrativa de dicha entidad. De la información obtenida se destaca que, una vez analizadas las variables los factores que afectan el pago de los microcréditos en la comuna 13 de Medellín son género, estado civil, nivel de formación, conocimientos demostrables en finanzas, administración y/o mercadeo, condiciones de salud, comprensión real de la tasa de interés y lo que representa, y ubicación geográfica. (Palacio Velaquez & Pinzon Banda, 2019).

En la Universidad Pontificia Bolivariana de la ciudad de Medellín, se desarrolló un estudio

llamado “El microcrédito como alternativa de crecimiento en la economía colombiana” donde se abarca el tema del microcrédito desde sus inicios con el fin de dar una miradas global al mismo que permita analizar el contexto general del tema, de acuerdo a esto, es menciona que el microcrédito aún no se encuentra acuñado en el sistema financiero, puesto que el mercado objetivo no cumple con los requisitos mínimos exigidos por las entidades financieras. Dicha investigación se da mediante un estudio cualitativo, donde se hace un analiza de la información por medio del comportamiento del microcrédito en el mercado actual, mediante la investigación fue posible identificar la gran acogida que ha tenido el microcrédito, demostrando ser un mecanismo efectivo para acercarse a la población de bajos ingresos de la sociedad, aunque en materia regulatoria, el techo a las tasas de interés es una preocupación constante. Desde Bangladesh hasta Bolivia se ha reconocido que para hacer de ésta una industria sostenible, es necesario propiciar la liberalización de las tasas de interés, y procurar que éstas reflejen la estructura de costos de una buena gestión microfinanciera. (Velasquez, 2007).

En la escuela de ingeniería de Antioquia, se llevó a cabo un estudio sobre el “impacto económico de los microcréditos en los usuarios de Antioquia” la investigación busca conocer si el microcrédito les sirve a los microempresarios como fuente de financiación y en qué les ha servido o, si por el contrario, no conocen esta modalidad de crédito, no saben el segmento al cual está dirigida o creen que este tipo de servicios no fomenta el progreso de los negocios existentes y el emprendimiento de los nuevos, analizando 4 aspectos importantes, el primero de ellos es la examinación del concepto microcrédito en Colombia, la segunda es la identificación de los obstáculos que han presentado los usuarios a la hora de obtener un microcrédito, el tercero se entrará a mirar si los microcréditos han tenido un efecto positivo en el poder adquisitivo de los usuarios y el ultimo mostrar los efectos que ha tenido el microcrédito en los índices de pobreza.

La investigación se da por medio de una metodología exploratoria donde se analizan fuentes secundarias la cuales permiten extraer información necesaria, estas a su vez también permiten arrojar resultados cualitativos y cuantitativos. De acuerdo a esto fue posible precisar que el microcrédito como fuente de financiación ha demostrado ser una herramienta financiera que impacta positivamente el problema de pobreza que actualmente enfrenta gran parte de la población mundial debido a que las entidades micro financieras se han convertido en la puerta de entrada para una relación formal entre los más necesitados y las finanzas (Perez Botero & Uribe Naranjo , 2009).

#### **4.3 Marco legal:**

Dentro del marco legal se encontraran todas aquellas leyes, decretos y normas que regulan el microcrédito en Colombia, entre las cuales se encuentran, la **Ley la 78 de 1988** por medio de la cual se pretendía dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional, el cual mediante disposiciones del Gobierno de la Republica se fomentara la creación y el desarrollo de las microempresas y pequeñas y medianas industrias en Colombia denominando las microempresas, con el fin de fortalecer la normativa en este sector, la ley fue derogada por la **Ley 590 de 2000**, el propósito de esta ley es fomentar la creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y mediana empresas, Mypymes para la fomentación de empleo.

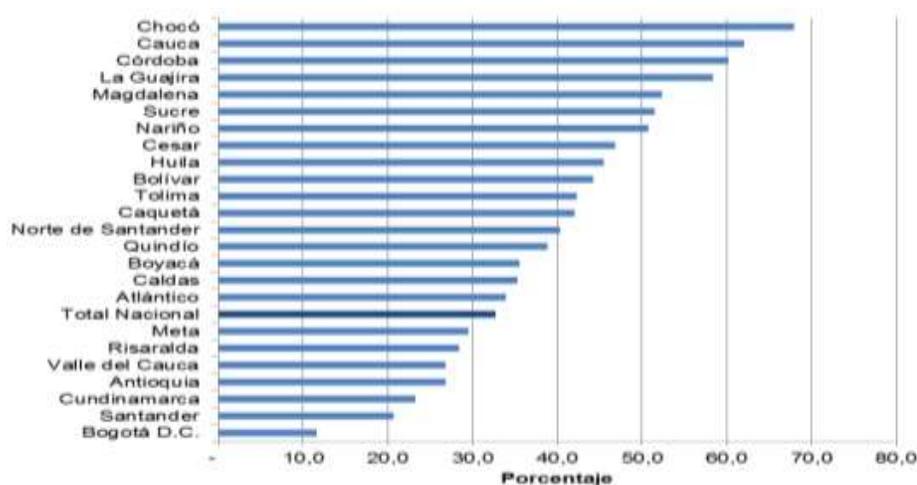
La Ley 590 de 2000 fue derogada por la **Ley 905 de 2004** por medio de la cual se define el tamaño de las empresas en relación al número de trabajadores y el valor total de los activos. De este modo, también se pueden encontrar diferentes leyes tales como, la **Ley 1955 de 2019** por medio la cual se busca profundizar en los microcréditos con el objetivo de utilizarlo como instrumento

para la formalización de empleo e instrumento para combatir, el **Decreto 519 de 2007** por medio del cual se determinan las distintas modalidades de crédito cuyas tasas deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, dicho decreto fue modificado por el **Decreto 919 de 2008** Por medio del cual se certifica el interés bancario corriente para las modalidades de crédito de consumo y ordinario, el **Decreto 2555 de 2010** el cual define tres modalidades de crédito: el Microcrédito, el Crédito de consumo y ordinario y el Crédito de consumo de bajo monto, donde cada una de las tasas de interés, dependerá de a cada una de las anteriores modalidades para lo cual contara con información financiera de cada establecimiento.

También es importante tener en cuenta la **Ley 1266 de 2008** donde se manifiesta que nadie puede hacer uso de la información privada de una persona, sin un consentimiento firmado de esta y la **Ley 1581 de 2012** donde se establece el derecho constitucional que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

#### **4.4 Marco teórico:**

La incidencia de la pobreza es el porcentaje de personas que son clasificadas como pobres, por tanto, es un indicador que permite observar la probabilidad no condicionada de que un individuo en un departamento sea pobre. Al observar los resultados para 2012 se tiene que a nivel nacional la incidencia de la pobreza fue de 32,7%. (DANE, 2013)

**Tabla 2:** Microcrédito en Colombia

**Fuente:** Estudio realizado por el Dane, 2013

En el gráfico anterior podemos observar los niveles de pobreza que se presentaban en los diferentes municipios de Colombia en el año 2012, comparando estos resultados con los índices del año anterior 2019, “El Dane presentó este martes el resultado, según el cual, de tener 19,1 % de personas en esa condición en 2018, pasamos a 17,5 % en 2019. La reducción implica que 615.000 personas salieron de esa condición.” (revista semana, 2019) Donde podemos evidenciar la disminución del ratio indicativo, basándose en esta información podríamos indicar que uno de los objetivos principales, por no decir que el mayor, en Colombia, un país subdesarrollado, esto tiene gran valor e importancia, le da oportunidad a diversas familias de salir de la condición de extrema pobreza, mejorando la calidad de vida y otorgando mayores oportunidades a las nuevas generaciones.

Se admite que algunas organizaciones en países como Bangladesh y Bolivia han sido exitosas principalmente en aumentar la cobertura de los servicios crediticios en segmentos pobres de la población. Sin embargo, grandes dudas existen aún acerca de la auto sostenibilidad de muchas IMF y su impacto sobre los más pobres entre los pobres. Se reconoce hoy en día la existencia de varias capas o sustratos entre los pobres; algunos de estos son tan vulnerables que

la provisión de crédito no aparece como una opción viable (en estos casos las donaciones podrían cubrir los objetivos de los programas sin tener efectos negativos sobre el funcionamiento de los mercados financieros). (Barona, 2004)

Por lo tanto, podríamos hacer un comparativo con los indicadores de la cobertura del microcrédito, la siguiente tabla nos demuestra, que el microcrédito ha aumentado su cobertura con respecto al 2018, pero ha disminuido la calidad, tal vez por la informalidad de la operación y la poca garantía con la que cuentan este tipo de crédito. Esto aumenta las tasas moratorias.

**Tabla 3:** Calidad de los créditos



**Fuente:** Banco de la república, 2019

La tabla a continuación muestra una encuesta realizada mes a mes por el banco de la república, donde se convoca a participar a todas las entidades que manejan línea de microcrédito en Colombia.

**Tabla 4:** Reporte por banco

Nombre de la entidad	Mar-19	Jun-19	Sep-19	Dic-19	Mar-20
Activos y Finanzas					
Actuar Atlántico					
Actuar Quindío					
Actuar Tolima					
Bancamía					
Banco Agrario					
Banco de Bogotá					
Banco Caja Social					
Banco Coopcentral					
Banco Mundo Mujer					
Banco W					
Bancolombia					
Bancopartir					
Comercoiacoop					
Confiar					
Contactar					
Coofinep					
Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente					
Cooperativa de Ahorro y Crédito Creafam					
Cooperativa de Ahorro y Crédito Crearcoop					
Cooperativa Financiera de Antioquia					
Corporación Mi Banca					
Corporación Microcrédito Aval					
Corporación Minuto de Dios					
Corposuma					
Credifinanciera					
Crediservir					
Crezcamos					
Edlef					
Encumbra					
Finamiga					

Participó
  No participó
  Inactivo

**Fuente:** Banco de la república, 2019

La tabla que se muestra a continuación fue elaboración propia con datos suministrados por la página de la superintendencia financiera de Colombia, en donde se evidencia las entidades que rige este ente y en las cuales el microcrédito es más representativo.

**Tabla 5:** Montos otorgados por cada entidad

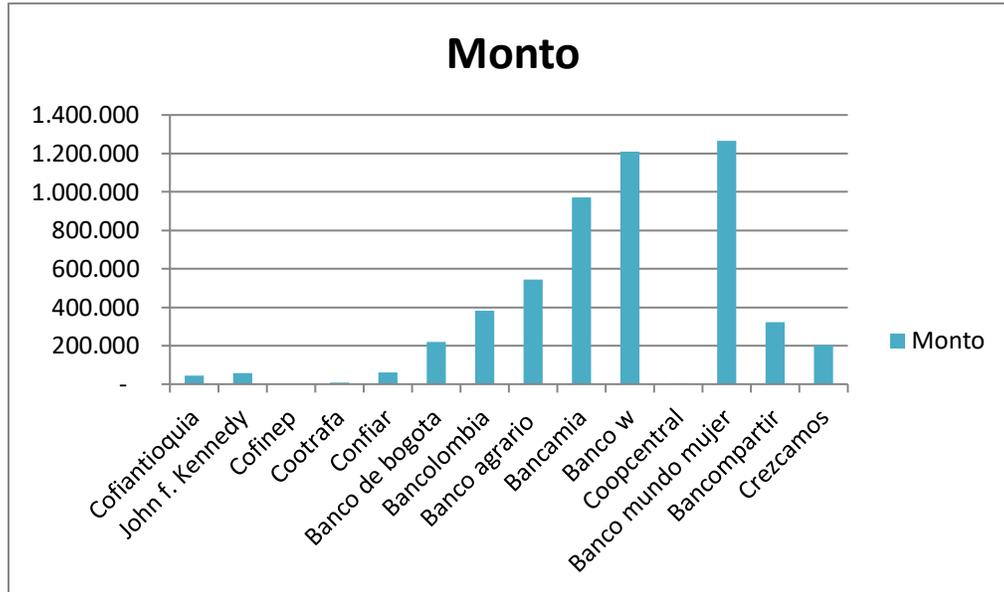
Entidad	Monto
Cofiantioquia	43.052

John f. Kennedy	56.929
Cofinep	2.125
Cootrafa	8.568
Confiar	59.934
Banco de Bogotá	220.373
Bancolombia	382.360
Banco agrario	543.711
Bancamia	970.822
Banco w	1.210.663
Coopcentral	3.919
Banco mundo mujer	1.267.104
Bancompartir	322.095
Crezcamos	202.509

**Fuente:** Elaboración propia con información de la superintendencia financiera, 2020

En este recuadro encontramos el valor de las operaciones que se realizaron alrededor de un año, desde agosto del 2019 hasta agosto del presente año.

**Tabla 6:** Número de operaciones por banco

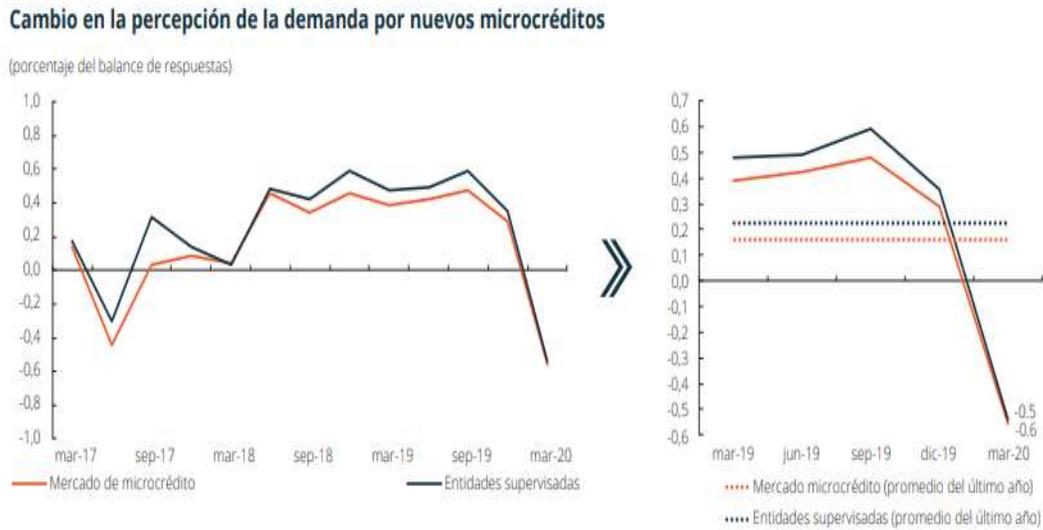


**Fuente:** Elaboración propia con datos de la superintendencia financiera, 2020

Con esta grafica podemos observar que el banco que más operaciones de microcrédito a ejecutado es el banco mundo mujer, seguido del banco w, esto se debe a que es el nicho de mercado de estas entidades, por lo tanto, es el enfoque principal al que más presión comercial le hacen.

Las tasas de desempleo en el país y en Antioquia ha sido un punto en el cual cada gobierno debe de enfocarse, buscando la forma de disminuirlos gradualmente, según el Dane en julio de 2019 este indicador estaba en el 10,3 %. Cada familia debe de buscar un sustento y una forma de mejorar la calidad de vida, en Colombia ingresar a la vida laboral, resulta algo complicado, primero por la experiencia que piden en cada trabajo y segundo por los niveles educativos que exigen, pues los jóvenes deben de iniciar su vida laboral con precocidad, para optimar la economía del núcleo familiar, además de las escasas alternativas para la formación académica, para poder tener una mínima oportunidad para comenzar, se deben someter a trabajar por largas jornadas por poco dinero.

**Tabla 7:** Demanda del microcrédito

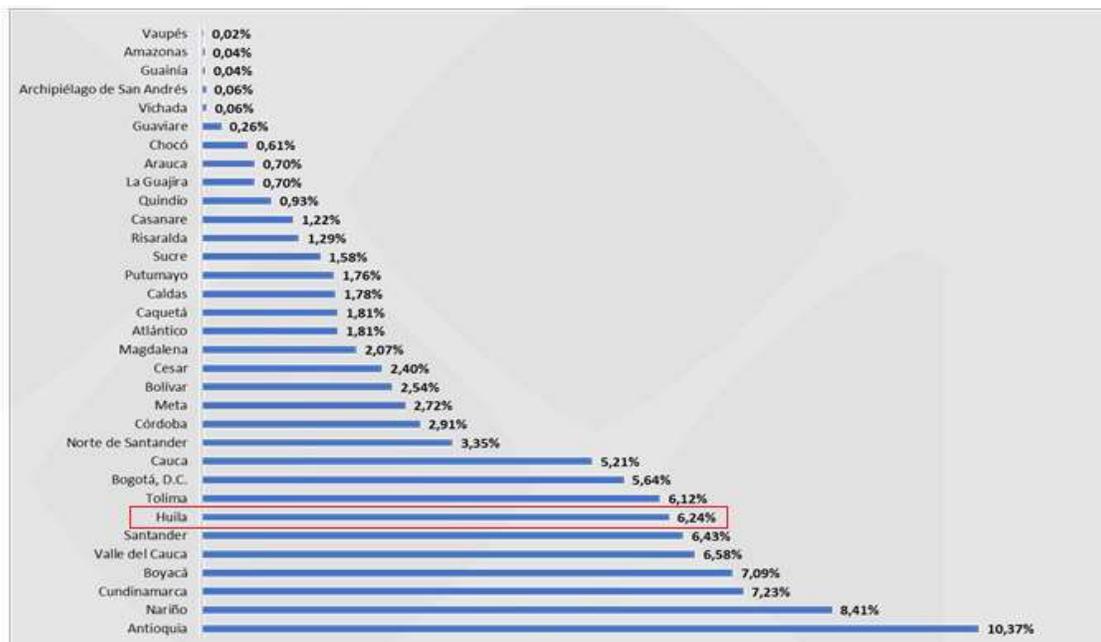


**Fuente:** Banco de la república, 2019

En otro escenario encontramos a los que tiene experiencia laboral, pero están en edad avanzada, a estas personas tampoco le dan una oportunidad y así por varias razones, se suman a la lista de personas desempleadas y sin sustento. Teniendo en cuenta esta situación, además de la recursividad por la que se caracterizan los Antioqueños, los cuales han optado por emprender negocios, para afrontar la situación, estos negocios empiezas la mayoría de las veces con muy pocos recursos, es en este punto donde se manifiesta la necesidad de financiamiento, el cual no es de fácil acceso en la banca tradicional, la cual pide muchos requisitos y muchas garantías para la seguridad de la operación, por la informalidad de estos negocios, los dueños no cumplen con estos requisitos, por eso muchas veces accedían a financiamientos particulares, donde cobraban alrededor del 20 % del monto prestado, lo cual no le permitía a esos emprendedores obtener la rentabilidad suficiente y los llevaba a la quiebra o a un sobreendeudamiento, que al fin terminaba con una situación peor para esa familia.

En el cuadro que se muestra a continuación se puede observar la participación que tiene el microcrédito en el departamento Antioqueño, siendo el más representativo a comparación de los demás.

**Tabla 8:** El microcrédito por departamento



**Fuente:** El microcrédito en Colombia es el gran dinamizador de la inclusión financiera, 2020

Si bien la intención primaria de los pequeños préstamos dirigidos a la población vulnerable fue la reducción de la pobreza, debe recalcar que esta última presenta distintos matices y además se halla ligada a otras formas de exclusión social, es decir la falta de acceso a oportunidades o la afectación en términos de derechos fundamentales. Incluso la preferencia u opción de ciertas instituciones por dirigir los préstamos a mujeres, con énfasis en madres cabezas de familia, posee implicaciones culturales, en el entendido que un empoderamiento de la mujer en el contexto familiar y social puede conllevar a transformaciones muy hondas en las estructuras económica y política de una nación. (Hernandez, Mendez, & Carreño, 2011).

En este punto es importante tener en cuenta el financiamiento crediticio de manera directa

e indirecta, destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas jurídicas o personas naturales que poseen las siguientes características:

Registrar un nivel de endeudamiento total en el Sistema Financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) no mayor a S/. 20 000 en los últimos seis (6) meses. Otros criterios para considerar un financiamiento como crédito a microempresas: si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese a un nivel mayor a S/. 20 000 herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito 20 Fondo Editorial de la UIGV por seis (6) meses consecutivos, los créditos que inicialmente se clasificaron como de microempresa deberán ser reclasificados según el nivel de endeudamiento que corresponda. (Vela & Caro, 2015).

El analista de crédito, tiene una gran responsabilidad, cuando a sus manos llega un Expediente de crédito, que contiene además de la solicitud de crédito, otros documentos que el cliente ha presentado en su oportunidad, y del cual espera que se le otorgue un financiamiento. Este es el momento en que todo analista tiene que discernir si el cliente es sujeto o no del crédito solicitado, y si la entidad financiera debe asumir el riesgo crediticio que dicha operación involucra; es decir, el analista como primer filtro del proceso de gestión del riesgo de crédito, empieza un proceso de aprobación, el cual incluye aplicar un conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa financiera, con el objeto de decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación afecta a riesgo de crédito. (Vela & Caro, 2015)

## 5. Diseño metodológico

- Línea de investigación institucional

La investigación del programa de administración de empresas pertenece al grupo de investigación GICEA, dicho trabajo está en coherencia con la línea de investigación gestión estratégica para la globalidad. Uniminuto (2021).

- Eje temático

La investigación pertenece al programa de administración de empresas de la universidad Minuto de Dios seccional Bello, este programa este adscripto a la facultad de ciencias económicas y administrativas (FACEA). La impronta o la intencionalidad es de corte social, El egresado del programa profesional en Administración de Empresas estará en capacidad de desarrollar procesos de planeación de empresa, integrando la proyección social como eje orientador de dichos procesos, interpretando los cambios operados en el Estado Colombiano y la dinámica que toma la administración pública actual, así como aceptar las tendencias del siglo XXI, dimensionando y diferenciando proyectos de carácter privado, público, social, comunitario, solidario y de autogestión, desarrollando las capacidades para gestionarlos y evaluarlos Uniminuto (2021)

- Enfoque de investigación y paradigma investigativo (cualitativo, cuantitativo).

La investigación presenta un enfoque mixto, en bien que es coherente con lo que expresa sampieri “el enfoque mixto implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (Sampieri, 2006)

- Diseño (experimental, no experimental).

La investigación presenta un tipo de diseño no experimental, en tanto que guarda coherencia con lo expresado según Sampieri (2006) donde afirma que el diseño de investigación no experimental, es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, observándose los fenómenos tal como se dan naturalmente para después analizarlos, en este tipo de investigación no se tiene control estricto de las variables externas y se busca establecer la diferencia entre la relación causa-efecto Ávila (2006).

- Alcance (exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo).

La investigación presenta un tipo de alcance exploratorio, ya que va acorde con lo descrito por Fidias Arias en su libro el proyecto de investigación, en el cual plantea que “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”

- Población.

La población objetivo de este estudio son los asesores de la entidad Mi Banco (Encumbra), los cuales al 27 de abril del 2021 cuenta con 682 asesores activos, distribuidos en cuatro regiones y subdivididas en doce zonas, según el área de gestión Efectiva de la entidad, la cual es la encargada de recolectar toda la información sobre cartera de la empresa. La encuesta se realizará en la zona de Antioquia, debido a tema de alcance.

**Tabla 9:** Asesores activos por zona

Regional	Asesores Activos	Asesores con cero desembolsos	% Asesores sin desembolsar	Leads que se tienen por gestionar
REGIONAL CENTRO	232	8	3.45%	213
REGIONAL SUR OCCIDENTE	233	12	5.15%	371
REGIONAL NORTE	210	12	5.71%	378
PYME HUB	7	0	0.00%	0
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>32</b>	<b>4.69%</b>	<b>962</b>
Zonal	Asesores Activos	Asesores con cero desembolsos	% Asesores sin desembolsar	Leads que se tienen por gestionar
CARIBE NORTE	38	4	10.53%	90
SANTANDERES	83	8	9.64%	213
NARIÑO SUR	53	5	9.43%	212
ANTIOQUIA 1	80	5	6.25%	177
CARIBE SUR	33	2	6.06%	75
VALLE Y EJE CAFETERO	67	4	5.97%	85
BOYACÁ / LLANOS	49	2	4.08%	12
ANTIOQUIA 2	59	1	1.69%	36
TOLIMA GRANDE	64	1	1.56%	62
BOGOTÁ SUR	68	0	0.00%	0
SABANA	40	0	0.00%	0
BOGOTÁ NORTE	48	0	0.00%	0
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>32</b>	<b>4.69%</b>	<b>962</b>

**Fuente:** Área de gestión activa 1

- Tamaño de muestra.

Para la presente investigación se utiliza información de primera mano, la cual se recolecta por medio de la aplicación de una encuesta, por lo tanto, se calcula el tamaño óptimo de la muestra. La población objetiva de esta investigación es finita por lo tanto se utiliza la siguiente formula:

**Imagen 1:** Formula para el cálculo del tamaño de la muestra

**Fórmula para calcular tamaño de muestra**

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

**Fuente:** Manuel vivanco, 2005

Donde tenemos que:

**n:** Tamaño óptimo de la muestra

**N:** Tamaño de la población, la cual en este caso son 682 según el reporte del área de gestión efectiva.

**P:** Probabilidad de éxito, por lo tanto, para este estudio será del 50%

**Q:** Probabilidad de error, ( $q=1-p$ ), en este caso sería del 50%

**E:** error máximo permitido, el cual en esta investigación es del 5% esto por el nivel de subjetividad del estudio.

**NC:** nivel de confianza, para este caso es del 95%, debido al apoyo de un estadista, para la construcción del instrumento de campo (encuesta)

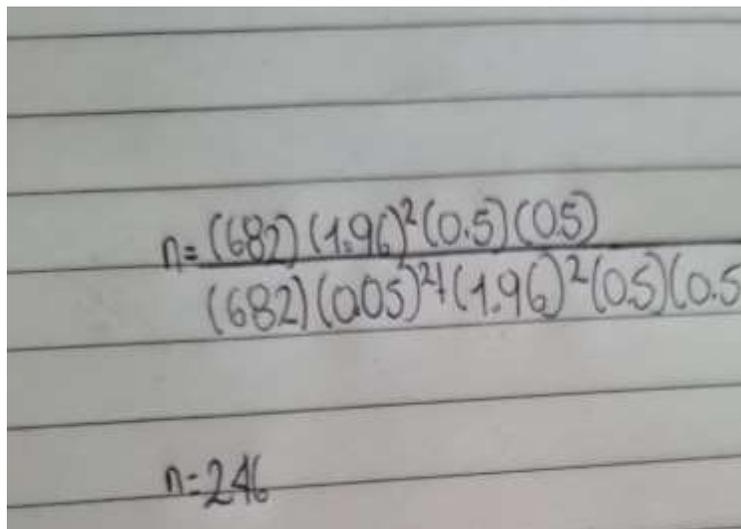
**Z:** El valor previamente estandarizado. El cual para esta investigación es 0.975, Cuyo valor se encuentra en la tabla de la normal (Ver anexo 1).

**Imagen 2:** Fórmula para encontrar valor de Z

The image shows handwritten calculations on lined paper. On the left side, the formula  $Z_{\alpha/2} = \frac{1 - \alpha}{Z}$  is written. Below it, the value of  $\alpha$  is substituted as 0.05, resulting in  $Z = \frac{1 - 0.05}{Z}$ . This is further simplified to  $Z = 1 - 0.025$ , leading to the final result  $Z = 0.975$ . On the right side, the confidence level is defined as  $NC = 1 - \alpha$ . It is then shown that  $0.95 = 1 - \alpha$ , which leads to  $\alpha = 1 - 0.95$ , resulting in  $\alpha = 0.05$ .

**Fuente:** Manuel vivanco, 2005

**Imagen 3:** Aplicación de la formula



The image shows a handwritten formula on lined paper. The formula is:

$$n = \frac{(682) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(682) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

Below the formula, the result is written as:

$$n = 246$$

**Fuente:** elaboración propia en base a la formula establecida

La anterior formula nos arroja un tamaño óptimo de la muestra de 246, que es el número de personas a las cuales se les deberá aplicar la encuesta.

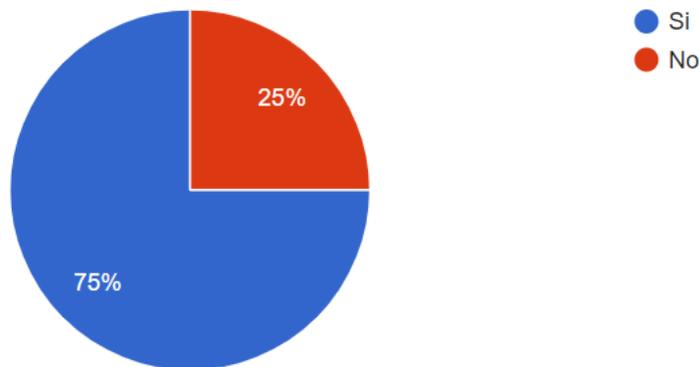
- Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

Las fuentes y medio para recolectar los datos fueron libros, documentos digitales, repositorios de otras instituciones y la entrevista con algunos asesores de la entidad, los cuales indican algunos aspectos importantes relacionados con la temática tratada, por otro lado mediante la encuesta realizada y presentada a los asesores de la entidad, se logró recolectar información importante por medio de la cual fue posible hacer un análisis mas detallado y se pudieron obtener cifras y porcentajes relacionados con diferentes aspectos claves, los que pueden ser entendidos como fuentes confiables de recolección para la correcta aplicación de los objetivos.

## 6. Resultados y discusiones

Los resultados del presente proyecto están enfocados en dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del desarrollo del mismo. En primero lugar y teniendo en cuenta el primer objetivo identificado, el cual se basa en la Identificación las condiciones dadas en el proceso de créditos en Encumbra; se presenta una primera grafica que muestra de manera resumida los resultados alcanzados en la encuesta sobre el proceso de radicación del crédito en entidad.

**Ilustración 1:** Percepción sobre el proceso del análisis y radicación de crédito



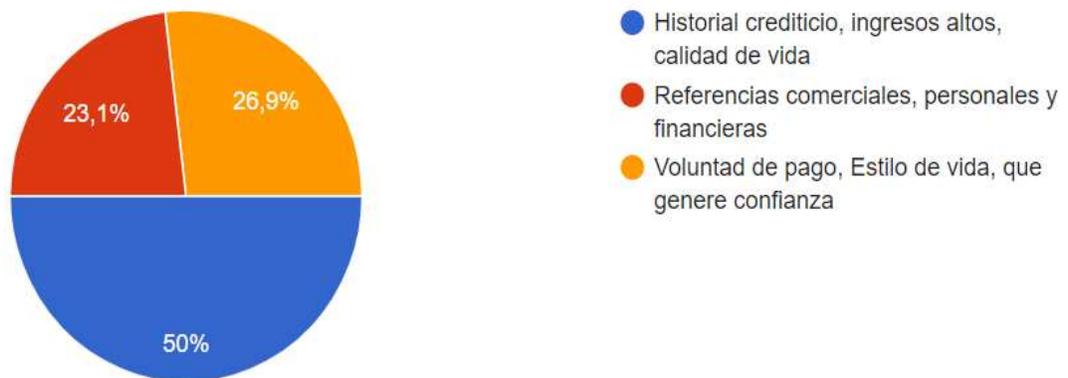
**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Según la gráfica anterior, encontramos que un total de 75% de los votantes considera que el proceso de análisis y radicación del crédito en la empresa Encumbra es el adecuado y solo un 25% de los encuestados consideran que el proceso no es el mejor o no es el adecuado. Dentro de cada proceso de análisis para otorgamiento de créditos es importante tener en cuenta diferentes aspectos, donde sea posible identificar las necesidades del cliente con el fin de establecer los procesos misionales que contiene la entidad y de esta manera brindar un mejor servicio (Jimenez

Isaziga & Salazar Ceballos, 2018)

Así mismo, es preciso realizar una interpretación sobre los aspectos que se encuentran más relevantes a la hora de otorgar un crédito, teniendo en cuenta esto tenemos el gráfico que nos muestra los resultados obtenidos.

**Ilustración 2:** Aspectos más relevantes para otorgar un crédito



**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

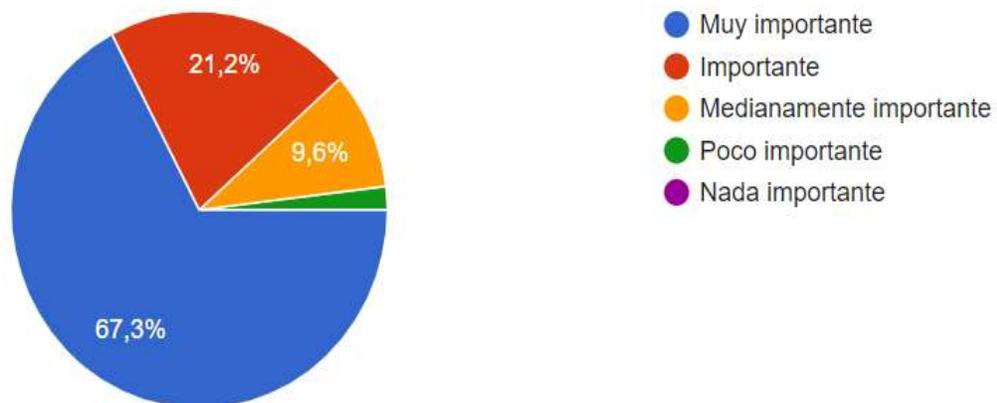
Teniendo en cuenta los resultados anteriores, encontramos que un total del 50% de los encuestados respondieron que los aspectos más importantes al momento de otorgar un crédito son el historial crediticio, altos ingresos y calidad de vida, mientras que en las otras dos respuestas planteadas se obtuvieron puntuaciones muy similares, donde un 23.1% dicen que los aspectos más importantes son las referencias comerciales, personales y financieras y un 26.9% indican que la voluntad de pago, estilo de vida y que genere confianza son algunos de los aspectos más relevantes al momento de otorgar un crédito.

En este orden de ideas, es preciso concluir que existen 3 fases para la evaluación de un cliente dentro de las cuales se destacan la cualitativa, determinada como evaluación completa del

cliente, cuantitativo historial financiero, ingresos, declaraciones de impuestos, etc. y una última etapa de garantías donde se hace una evalúa los bienes con lo que podría recuperar sus fondos en caso de que no se cumpla con las condiciones de pago del respectivo crédito (La Republica, 2019).

De este modo es importante tener en cuenta que tan efectivo resulta el análisis del perfil del crediticio con relación al hábito de pago, mostrando así los resultados obtenidos según la encuesta realizada.

**Ilustración 3:** Análisis del perfil crediticio con relación al hábito de pago



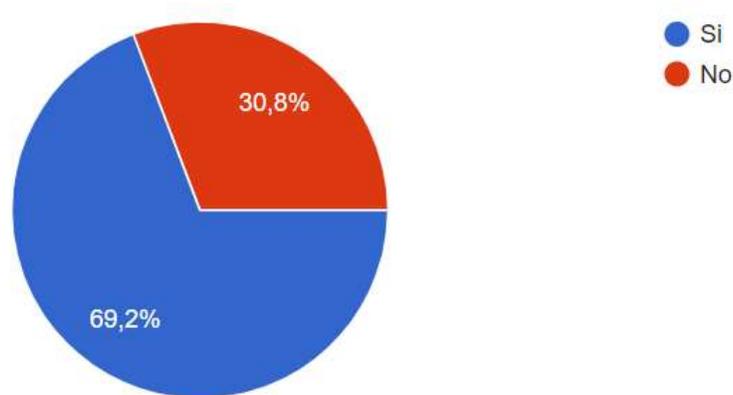
**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Según el gráfico anterior, encontramos que el 63% identifica el análisis del estudio del crédito con relación al hábito de pago como un factor muy importante, mientras que el 21.2% lo encuentra importante y solo un 9.6% considera que este es un aspecto medianamente importante, según los resultados obtenidos es preciso indicar que un buen análisis del perfil de crediticio de los clientes permitirá que este tenga un buen hábito de pago, a su vez, es necesario tener en cuenta que El análisis del riesgo es el aspecto más relevante por parte de las entidades financieras

que deben cuidar el sobreendeudamiento de los prestatarios y el otorgamiento de los montos adecuados (Ocampo & Holguín, 2020)

Con base en las interpretaciones anteriores si es necesario tener en cuenta considerar establecer un estudio del cliente más detallado para otorgar un crédito dentro de la entidad, con base a esta pregunta tenemos la gráfica con los resultados y posterior interpretación.

**Ilustración 4:** Perspectiva sobre la necesidad de establecer un estudio del cliente más detallado para otorgar un crédito



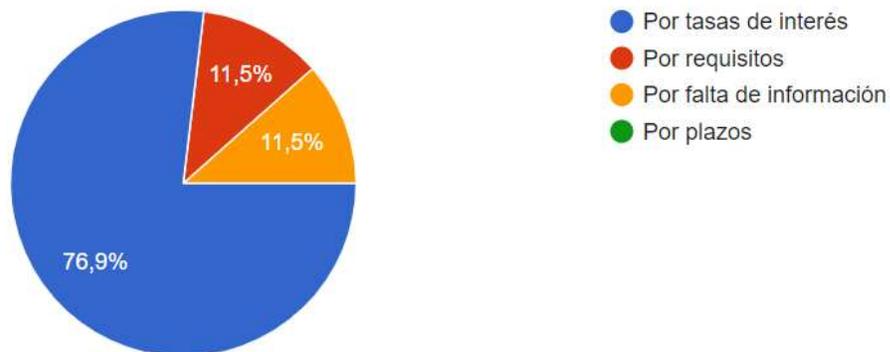
**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Según los resultados obtenidos en la gráfica anterior, es posible identificar que se hace necesario establecer un estudio del cliente mucho más detallado dentro de la entidad ya que un total del 69.2% indica que si es necesario hacer y solo un porcentaje menor del 30.8% dice que no se requiere, dando como resultado una evidente falencia en el estudio detallado del cliente al momento de otorgar un crédito, observar que el procedimiento establecido para el otorgamiento de crédito no es una herramienta adecuada, si se considera que existen sistemas de administración de riesgo crediticio que permiten medir la exposición al riesgo de crédito. Ya que,

para otorgar un crédito, se debe tener en cuenta no solo la situación financiera y la capacidad de pago del cliente, sino también, los riesgos inherentes a ellos (Salazar et al., 2011).

En este punto también es de gran importancia realizar un análisis sobre los aspectos que se consideran pueden generar inconformidad en el cliente de acuerdo al servicio brindado, donde es posible analizar los siguientes resultados.

**Ilustración 5:** Aspectos por los cuales el cliente se siente inconforme con el servicio



**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Según los resultados obtenidos en este punto, encontramos que la gran mayoría de los usuarios pueden sentirse inconformes con el servicio que presta la entidad por sus altas tasas de interés, ya que este punto tiene la puntuación más alta con un 76.9%, aspectos como requisitos y falta de información se sitúan en un mismo nivel con una puntuación de 11.5% para ambos aspectos. Según estudios del gremio los gastos administrativos para el caso de los microcréditos serán tres veces mayores que los gastos de los créditos que se otorgan para otros préstamos empresariales. De ahí que sea necesario que las tasas de interés de esta clase de préstamos sean superiores a las que se cobran en los créditos tradicionales (El tiempo, 2001).

A continuación, encontramos las razones que llevan a los asesores de la compañía a otorgar

un crédito.

**Ilustración 6:** Razón para otorgar un crédito

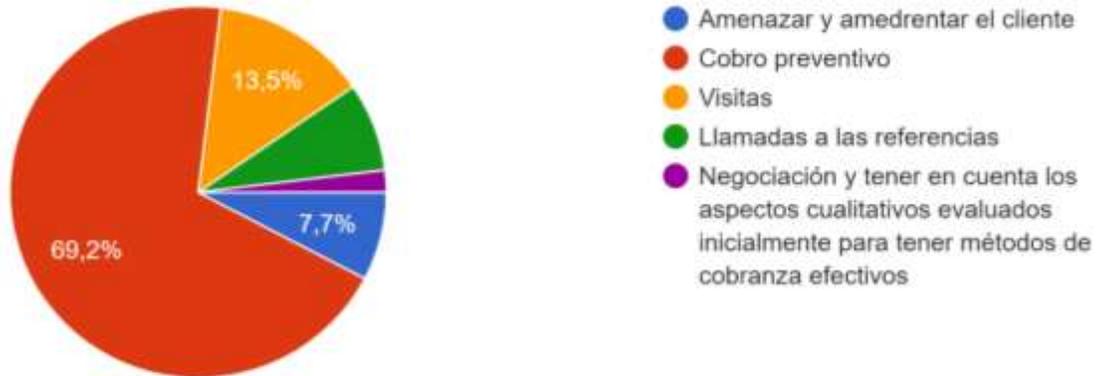


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En esta respuesta podemos encontrar que el 61% de las personas que realizaron la encuesta, concuerdan con la importancia de la confianza que genera un cliente al conocerlo y de que este es el elemento principal para empezar un proceso de radicación, además un 26,9% le dan una gran relevancia a la necesidad del usuario, seguido por la importancia de cumplir la meta comercial. Las herramientas diseñadas para mitigar los riesgos de la operación deben ajustarse a las características del negocio de los microempresarios, entre las que pueden mencionarse: la inexistencia de garantías idóneas, bajos niveles o ausencia de activos, falta de información personal y comercial confiable, inadecuado registro de las operaciones de sus negocios y por lo general una gran demanda de mano de obra no calificada. (COLOMBIA, 2010)

Es preciso y de gran importancia, analizar cuáles son los métodos de persuasión que los asesores consideran más efectivos para que los clientes realicen sus pagos en las fechas correspondientes, y de esta manera tenemos el siguiente gráfico.

**Ilustración 7:** Mejor método de persuasión para que los clientes realicen los pagos en las fechas correspondientes



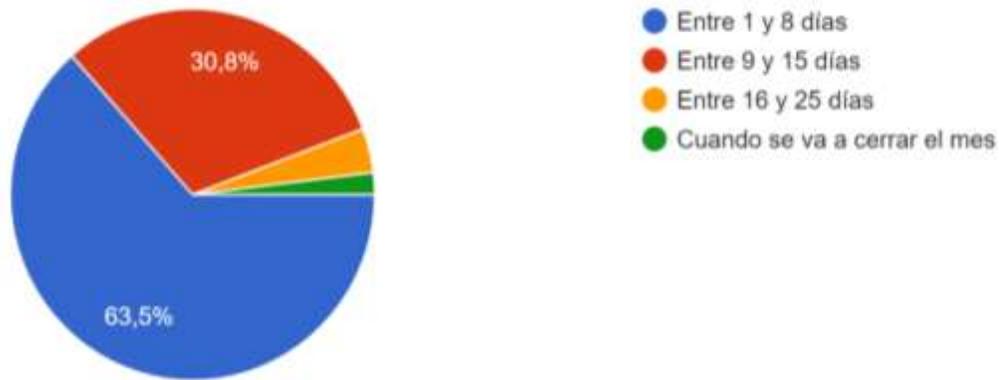
**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En este punto de la encuesta encontramos que el 69,2% de los asesores opinan que el cobro preventivo es el más efectivo para contar con los pagos en la fecha adecuada, conversar con el cliente en tono conciliador, recordando la fecha y el monto de la cuota, genera una recordación en el cliente, que se ve reflejado en los pagos, además de una visita pacífica también realiza un tipo de presión personal. La prevención o disminución de los riesgos se puede garantizar a través del uso de estrategias preventivas como la formación del cliente, proceso que busca educar al cliente antes de que se genere el desembolso del préstamo, guiándolo en el “funcionamiento del producto la comprensión del plan de pagos, lugares y puntos para realizar los pagos y los beneficios que se derivan del cumplimiento oportuno de las cuotas. Ilustrar igualmente sobre los intereses moratorios y gastos de cobranza en que puede incurrir si presenta atrasos. (Cardenas & Ramirez, 2019).

A su vez se debe tomar en cuenta cuantos son los días de atraso que normalmente se pueden presentar para que un asesor se deba alertar e iniciar proceso de cobranza, obteniendo los

siguientes resultados.

**Ilustración 8:** Días de atraso con los cuales el asesor debe de alertarse

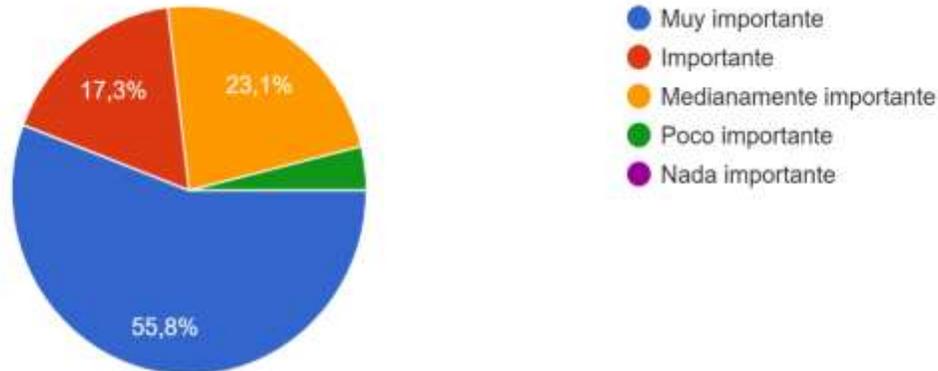


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En esta respuesta podemos encontrar que el 63,5% de los encuestados, opinan que los primeros 8 días después de cumplir la cuota, son fundamentales en el cobro, evitando de esta manera que el cronograma de pagos se vaya deteriorando, mes a mes, la entidad tiene claro este parámetro, por lo tanto, lo utiliza como un indicador principal para el pago de las bonificaciones. Las actividades de cobranzas carecen de reportes diarios controlados pues el resultado total de la gestión se visualiza a fin de mes cuyos porcentajes de eficiencia son demasiados bajos y no se ejecutan planes de capacitación que puedan mejorar el trabajo. (Paredes, 2012).

De acuerdo a esto, Es preciso analizar la que tanto incide la relación entre el asesor y el no pago por parte de los clientes, teniendo así los siguientes resultados.

**Ilustración 9:** Relación entre el asesor y el no pago por parte de los clientes

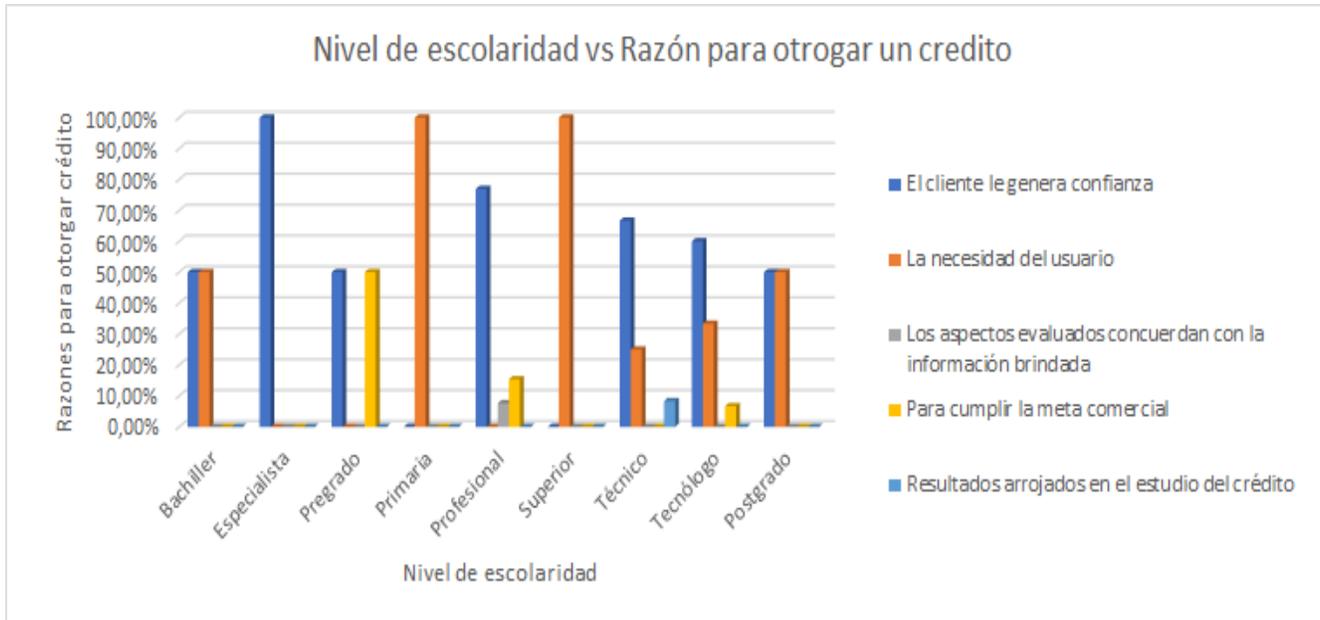


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

El resultado obtenido de esta parte de la encuesta, nos dice la responsabilidad que tiene el asesor frente al cumplimiento de los clientes, el cual determina que su relación es muy importante, debido a que este es la cara del banco y el contacto directo que tiene el cliente, cualquier información que el asesor no le dé al cliente puede ser determinante a la hora del pago, además si estos no tienen una comunicación asertiva puede concluir en un cliente enojado, inconforme, que toma la decisión de no volver a pagar. Se propone reforzar la calidad en el servicio que brindan los ejecutivos comerciales porque al hacerlo se garantiza un resultado positivo en la fidelización y satisfacción del cliente, esto se puede realizar por medio de reuniones periódicas y cursos de capacitación en manejo de clientes, liderazgo, calidad del servicio, lenguaje corporal, inteligencia emocional, habilidades resolutivas y de comunicación. (Moscoso, 2019).

Es así, como se inicia un análisis correlacional entre dos variables las cuales nos permiten hacer un análisis de algunos de los puntos encontrados en la encuesta y de esta manera profundizar en estos puntos.

**Ilustración 10:** Correlación entre nivel de estudios y la razón por la cual otorgar un crédito.

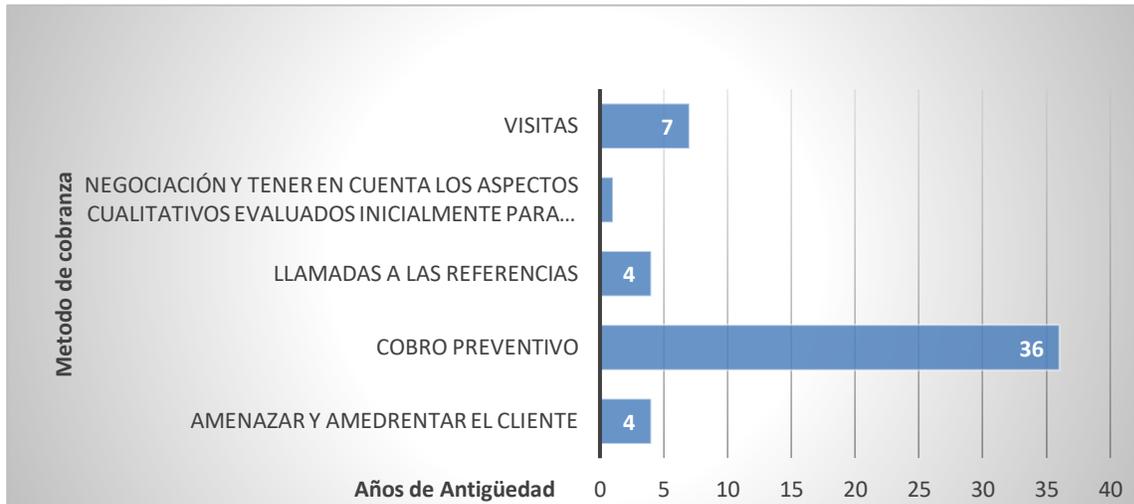


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En esta tabla podemos observar que los asesores que respondieron la encuesta, en su mayoría, le hacen proceso de crédito a un cliente dependiendo del grado de confianza que les genere esta persona, así mismo podemos decir que estos son las personas con un grado escolar más alto, por lo tanto, no es por carencia de habilidades para realizar un análisis profundo tanto cuantitativo, como cualitativo. Pero aun así este es el primer paso del perfilamiento.

De este modo, se realiza un análisis correlacional entre el método de cobranza y los años de antigüedad de cada asesor en la compañía, obteniendo los siguientes resultados.

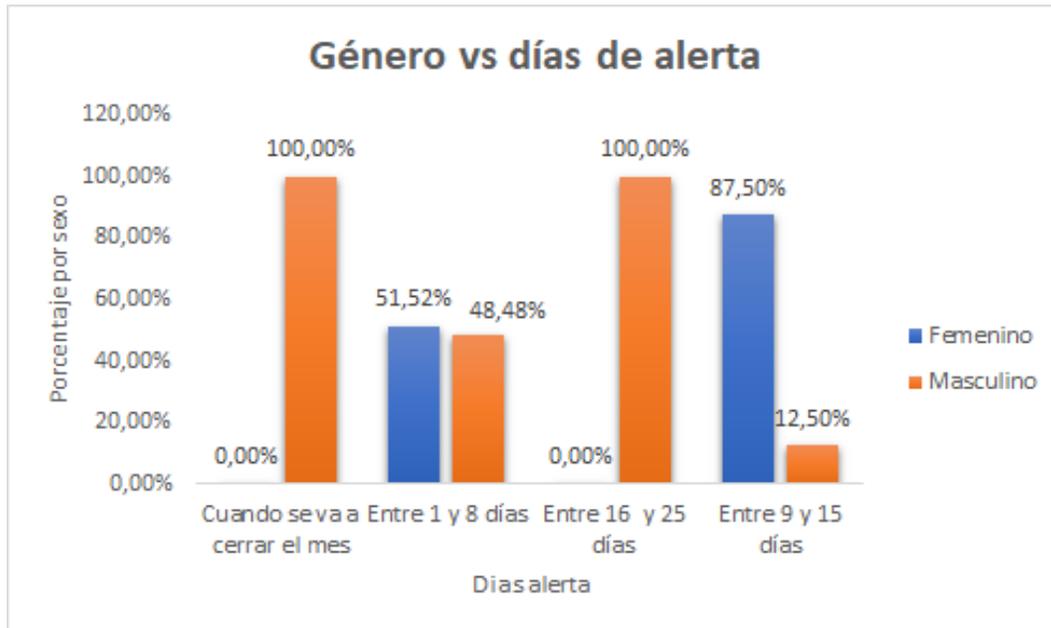
**Ilustración 11:** Correlación de método de cobranza y años de antigüedad



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, los asesores con más experiencia están de acuerdo que el método más eficaz, es el cobro preventivo, debido a que es menos desgastante que pelear con un cliente, amenazarlo o llamar referencias, dejándolo en evidencia, generando así un conflicto y un disgusto con el cliente.

**Ilustración 12:** Correlación entre el género y los días de alerta de cobro

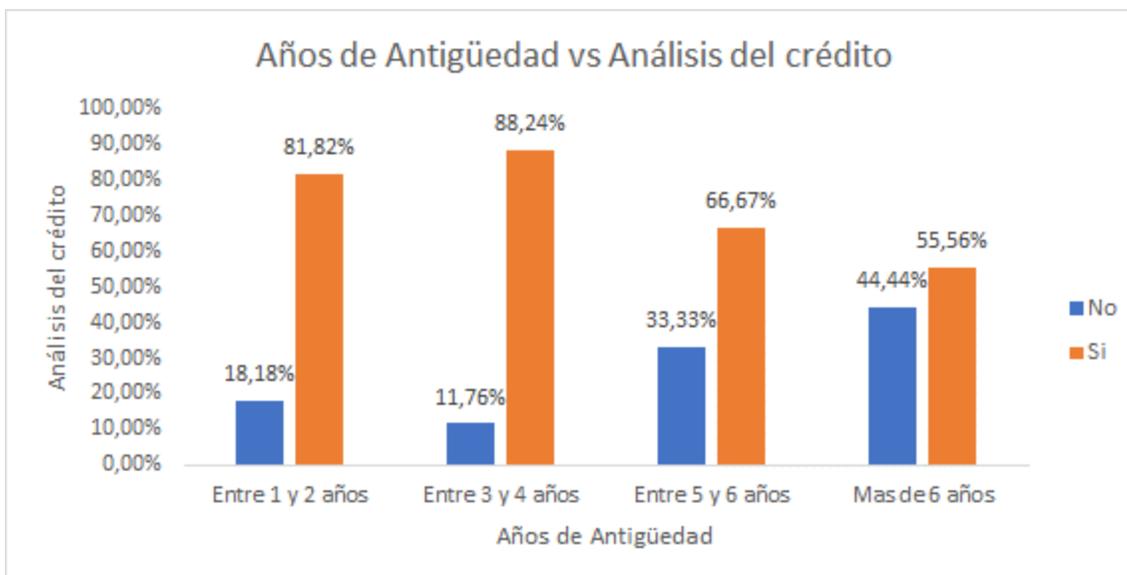


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

Según el anterior análisis de estas dos preguntas correlacionadas, podemos evidenciar que las mujeres están entre los períodos más cercanos a la fecha de pago, en cambio los hombres están dispuestos a esperar por el pago a fin de mes. Por lo tanto, podemos decir que se debe a que la precaución es una cualidad más femenina, los hombres toleran con más facilidad que el cliente realice el pago el último día.

A su vez, también se analizan otras variables, entre las cuales se encuentran la antigüedad en la compañía y el proceso de análisis y radicación del crédito, teniendo los siguientes resultados.

**Ilustración 13:** Correlación entre Antigüedad en la compañía y pertinencia del proceso de análisis y radicación de crédito

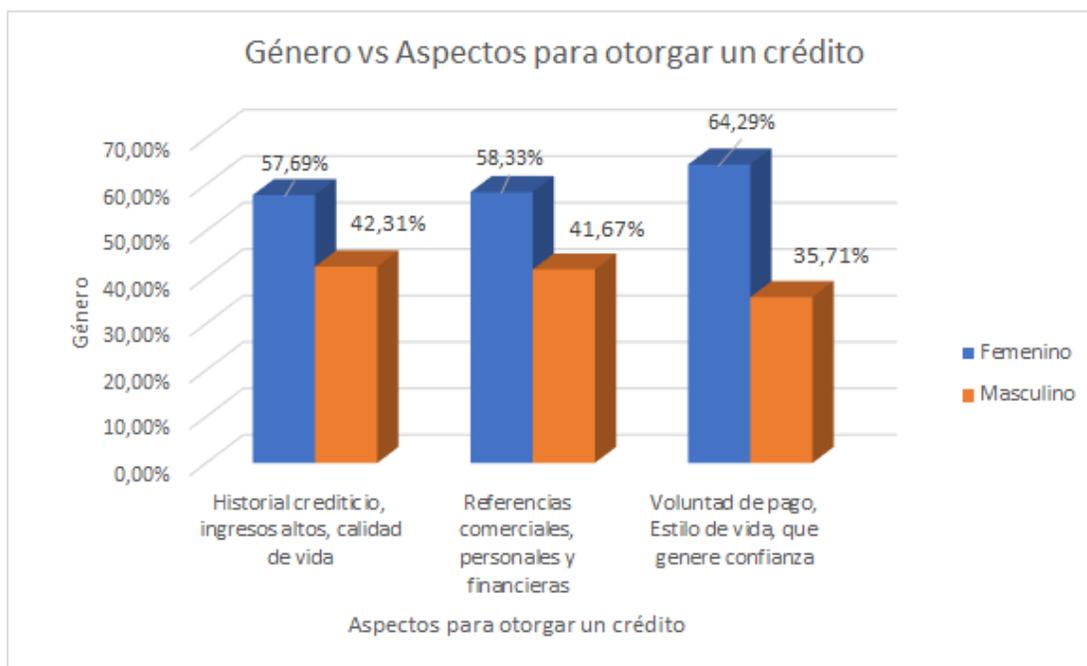


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En la gráfica anterior encontramos que hay un porcentaje significativo entre las personas que llevan menos tiempo en la compañía y aquellas que ya llevan varios años, los cuales piensan que el análisis y radicación del crédito en la entidad es el adecuado, también observamos que el mayor porcentaje de votación se encuentra entre las personas que llevan de 3 a 4 años en la compañía y consideran que el análisis del crédito es el adecuado con un total 88.24% según esta relación, lo que nos muestra que las personas que votaron tienen conocimiento del tema y una experiencia la cual les permite identificar si hay falencias en el proceso o no.

También se analizan aspectos como la relación entre el género y los aspectos que llevan a cada asesor a otorgar un crédito encontrando los siguientes resultados.

**Ilustración 14:** Correlación entre género y aspectos que llevan a otorgar un crédito

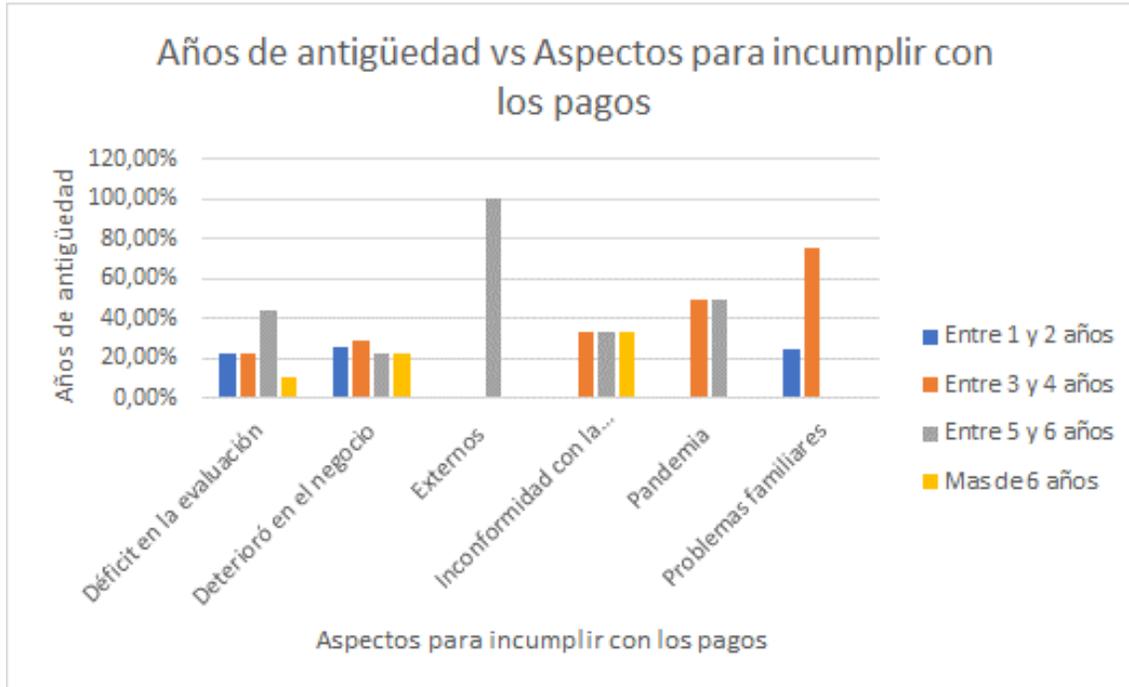


**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En la gráfica anterior encontramos que los aspectos más relevantes por los cuales otorgar un crédito con un total del 64.29% son la voluntad de pago, el estilo de vida y que el cliente genere confianza, y a su vez vemos que esta opción fue elegida por las mujeres ya que las mujeres tienden a ser un poco más preceptivas y en sentimentales, lo cual lleva a que dejen llevar un poco por la confianza que genere el cliente y la necesidad que estas puedan percibir a la hora de hacer el estudio. También vemos que el porcentaje de hombre que realizaron la encuesta es un poco más inferior y según el análisis, estos se guían más por las referencias comerciales, personales y financieras del cliente, lo cual permite un estudio más a fondo del cliente.

Como ultima variable a analizar de manera correlacional, esta los años de antigüedad ligado a los aspectos que llevan a los clientes a incumplir con los pagos, donde se obtuvo la siguiente información.

**Ilustración 15:** Correlación entre antigüedad en la compañía e incumplimiento de pagos



**Fuente:** Elaboración propia con base a la encuesta realizada, 2021

En esta grafica es preciso identificar que, en su mayoría una gran parte del personal de la compañía lleva entre 4 y 6 años de antigüedad, encontrando así que, un 100% de las personas que llevan entre 5 y 6 años en la compañía piensan que una de las principales razones y un total del 75% de las personas que llevan entre 3 y 4 años en la compañía piensan que el incumplimiento se debe a problemas familiares, según el análisis anterior, se puede deducir que los motivos por los cuales el cliente se atrasa en sus pagos o deja de pagar su obligación no están ligados directamente a la compañía, sino que dependen de cada cliente.

## Conclusiones

Análisis de relaciones entre los hallazgos con el desarrollo de la problemática o hipótesis planteada. Según los resultados encontrados en esta investigación se puede concluir que el microcrédito es una manera de impulsar el emprendimiento en los países que se implemente, principalmente los de menos recursos, además de ser una forma de inclusión financiera, debido a que le brinda la posibilidad a personas con pocas garantías, aquellos que no alcanzan a ingresar a la banca tradicional, de obtener montos pequeños para impulsar los pequeños negocios, que solo carecen de capital, se encuentra que varios autores concuerdan con que esta es una alternativa fundamental para reducir los índices de pobreza, además del indicador de desempleo. En Colombia por ser un país de bajos recursos, pero lleno de gente con deseos de progresar, esta opción, resulta ser la pieza clave para los colombianos. Encumbra es una entidad que llega a este país para contribuir con esta economía, la cual llega en el 2013, dándole la oportunidad a muchos antioqueños y santandereanos, de crecer los negocios, generar empleos, además de mejorar la calidad de vida de las familias de los microempresarios. Esto por medio de créditos de mediano y bajos montos, y plazos pequeños, con el fin de que se recupere rápido la inversión realizada, para la cual utilizan un análisis crediticio. Lo que se pretendía con esta investigación era determinar si dicha evaluación era lo suficientemente efectiva filtrando los clientes, que, si cumplieran con la obligación adquirida, la encuesta por motivos de pandemia, solo se pudo realizar a una parte del tamaño de la muestra, de la cual podemos concluir, que la evaluación no es tan determinante sola.

- Identificar cuáles son las condiciones dadas en el proceso de créditos en Encumbra. Se utiliza un análisis crediticio, que incluye un perfilamiento financiero, un análisis cualitativo y

cuantitativo, al negocio, pero principalmente al cliente que se va a evaluar, segmentándolo por su historial crediticio. Para esto principalmente se realiza una visita al cliente en el negocio y/o en el hogar, conociendo su calidad de vida, su entorno familiar, tipo de vivienda, además de recolectando referencias zonales, en esta visita se toma la firma del documento la cual nos permite consultar al cliente en las bases de data crédito, la cual es obligatoria por la ley Habeas data, se procede con todo el perfilamiento, recogiendo información que permite realizar un balance y un P y g del negocio, en el cual se incluyen tanto los gastos del negocio y los familiares. En esta visita se busca principalmente conocer al cliente, generar un vínculo, para poder detectar los posibles fraudes.

- Diagnosticar la manera como se están aplicando las condiciones de estudio de crédito en Encumbra. Todo el estudio se basa principalmente en la información más verídica que se tiene que es la consulta a data crédito, la cual indica todo lo referente a habito de pago, montos otorgados, nivel de endeudamiento, y demás para determinar cuál es la capacidad de pago de este negocio. Lo que lleva a que muchos asesores alteren este balance y estado de resultados, para “ayudarle” al cliente, cuando en realidad se está superando la capacidad de pago.

- Proponer alternativas de solución que reduzcan los reportes en las centrales de riesgo.

Es necesario, conocer a profundidad al cliente, crear una relación de confianza, que este genere tranquilidad, que además se realice una gestión de cobro preventivo, ser claro con el cliente desde un principio, además de tener asesores con experiencia y altamente capacitados, para tener una relación amena con el cliente, debido al nivel de empatía que debe de existir. Además, que no tienen un control de inversión y el cliente termina con la deuda y sin recibir una

contribución económica, lo cual se verá reflejado en la utilidad disponible de este cliente. Por lo tanto, se recomienda tener un control de inversión y que esto sea reportado como un estado descalificante ante data crédito, también intentar reducir las ayudas de los asesores, pidiendo más soportes, como facturas, referencias comerciales, cuadernos de ventas, entre otros.

- Clasificar los usuarios de acuerdo con las categorías establecidas por Encumbra para identificar cual es el sector más propenso a entrar en mora y porque ocurre. Estas categorías son RMB, RB, RM, RB, las cuales no son totalmente decisivas para la evaluación, debido a que se ha evidenciado, que existen clientes en segmentos bajos, con excelente habito de pago, lo cual se debe a que data crédito es una entidad independiente, que da y quita puntos, por unas variables que se reservan, de igual forma se encontró, personas con reportes en algún sector con puntajes altos.

- Desarrollar metodologías de evaluación del crédito para reducir los reportes en las centrales de riesgo. Se debe de buscar soportes de la información suministrada por el cliente, indagar más el cliente, que este sea sincero con los pasivos dentro y fuera de data crédito. Se debe capacitar a los clientes, los cuales son en la mayoría con baja escolaridad, que el cliente conozca la importancia de prestar para invertir, para capitalizarse y no solo para irse de paseo, buscar fechas idóneas, que no se crucen con otras obligaciones de la persona.

## Anexos

### Anexo 1: Encuesta

➤ Genero:  
Masculino  
Femenino

➤ Antigüedad en la compañía

Entre 1 y 2 años

Entre 3 y 4 años

Entre 5 y 6 años

Mas de 6 años

➤ Nivel de escolaridad

1. ¿Cree usted que el proceso de análisis y radicación de crédito es el adecuado?

- Si
- No
- ¿Por qué?

2.Cuál es el tipo de análisis más importante a la hora de evaluar un cliente

- Cualitativo
- Cuantitativo

3. ¿Cuál es el aspecto más relevante a la hora de otorgar un crédito?

- Historial crediticio, ingresos altos, calidad de vida
- Referencias comerciales, personales y financieras
- Voluntad de pago, Estilo de vida, que genere confianza

4. ¿Qué tan efectivo resulta el análisis del perfil crediticio en cuanto a hábito de pago?

- Muy importante
  - Importante
  - Medianamente importante
  - Poco importante
  - Nada importante
5. ¿Para usted como asesor cuál es la principal razón que lo lleva a otorgar un crédito?
- El cliente le genera confianza
  - La necesidad del usuario
  - Para cumplir la meta comercial
  - Otra, ¿Cuál?
6. ¿Los aspectos evaluados por la entidad permiten hacer un estudio detallado del cliente?
- Si
  - No
  - ¿Por qué?
7. ¿Considera necesario establecer un estudio del cliente más detallado para otorgar un crédito?
- Si
  - No
  - ¿Por qué?
8. ¿Según su experiencia cual la principal recomendación para mejorar el proceso de otorgamiento del crédito?

9. ¿Cuál cree usted que es el principal motivo por el cual el cliente se siente inconforme con el servicio?

- Por tasas de interés
- Por requisitos
- Por falta de información
- Por plazos
- Otro, ¿Cuál?

10. ¿Por qué cree usted que los clientes incumplen con los pagos?

- Deterioró en el negocio
- Inconformidad con la entidad
- Problemas familiares
- Déficit en la evaluación
- Otro, ¿Cuál?

11. ¿Cuál es el mejor método de persuasión para que el cliente realice los pagos en las fechas correspondientes?

- Amenazar y amedrentar al cliente
- Cobro preventivo
- Visitas
- Llamadas a las referencias
- Otro, ¿Cuál?

12. ¿Con cuántos días de atraso se debe alertar al asesor?

- 1-8

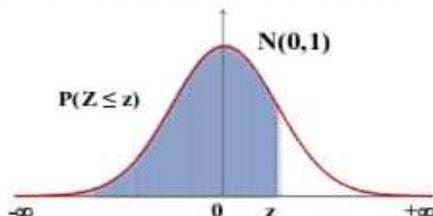
- 9-15
- 16-25
- Cuando se va a cerrar el mes

13. ¿Cuál es el nivel de importancia que existe entre la relación del asesor y el no pago por parte los clientes no realicen el pago?

- Muy importante
- Importante
- Medianamente importante
- Poco importante
- Nada importante

**Anexo 2:** Tabla de la normal

**FUNCIÓN DE DISTRIBUCIÓN NORMAL N(0,1)**



z	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5199	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7291	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8264	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8869	0,8888	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9032	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177
1,4	0,9192	0,9207	0,9222	0,9236	0,9251	0,9265	0,9279	0,9292	0,9306	0,9319
1,5	0,9332	0,9345	0,9357	0,9370	0,9382	0,9394	0,9406	0,9418	0,9429	0,9441
1,6	0,9452	0,9463	0,9474	0,9484	0,9495	0,9505	0,9515	0,9525	0,9535	0,9545
1,7	0,9554	0,9564	0,9573	0,9582	0,9591	0,9599	0,9608	0,9616	0,9625	0,9633
1,8	0,9641	0,9649	0,9656	0,9664	0,9671	0,9678	0,9686	0,9693	0,9699	0,9706
1,9	0,9713	0,9719	0,9726	0,9732	0,9738	0,9744	0,9750	0,9756	0,9761	0,9767
2,0	0,9772	0,9778	0,9783	0,9788	0,9793	0,9798	0,9803	0,9808	0,9812	0,9817
2,1	0,9821	0,9826	0,9830	0,9834	0,9838	0,9842	0,9846	0,9850	0,9854	0,9857
2,2	0,9861	0,9864	0,9868	0,9871	0,9875	0,9878	0,9881	0,9884	0,9887	0,9890
2,3	0,9893	0,9896	0,9898	0,9901	0,9904	0,9906	0,9909	0,9911	0,9913	0,9916
2,4	0,9918	0,9920	0,9922	0,9925	0,9927	0,9929	0,9931	0,9932	0,9934	0,9936
2,5	0,9938	0,9940	0,9941	0,9943	0,9945	0,9946	0,9948	0,9949	0,9951	0,9952
2,6	0,9953	0,9955	0,9956	0,9957	0,9959	0,9960	0,9961	0,9962	0,9963	0,9964
2,7	0,9965	0,9966	0,9967	0,9968	0,9969	0,9970	0,9971	0,9972	0,9973	0,9974
2,8	0,9975	0,9976	0,9977	0,9978	0,9979	0,9980	0,9981	0,9982	0,9983	0,9984
2,9	0,9985	0,9986	0,9987	0,9988	0,9989	0,9990	0,9991	0,9992	0,9993	0,9994
3,0	0,9995	0,9996	0,9997	0,9998	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,1	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,2	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,3	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,4	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,5	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,6	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,7	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,8	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
3,9	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999
4,0	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999	0,9999

**Nota:** En el interior de la tabla se da la probabilidad de que la variable aleatoria  $Z$ , con distribución  $N(0,1)$ , esté por de bajo del valor  $z$ .

## Referencias

- Arias, J., Villas, M., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg Méx*, 201-206. Recuperado de:  
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>
- Aristizabal, R. (2007). El microcredito como alternativa de crecimiento en Colombia. *revista ciencias estrategicas*, 39-57. Recuoerado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320347003.pdf>
- Asfi. (2019). Bolivia goza de un sistema financiero solido e impulsor del desarrollo economico. *SEPARATA*, 5. Recuperado de:  
[https://apps.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA\\_DE\\_PRENSA/Notas\\_de\\_prensa/2019/SEPARATA\\_BOLIVIA2019.pdf](https://apps.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA_DE_PRENSA/Notas_de_prensa/2019/SEPARATA_BOLIVIA2019.pdf)
- Baltazar, j., & Ochoa, J. (2019). EVOLUCIÓN DEL MICROREDITO DEL SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO FRENTE A LA BANCA PÚBLICA-PRIVADA DEL ECUADOR. *revista ECA*, 138-148. Recuperado de:  
[https://pdfs.semanticscholar.org/5426/6736c4a22424536cebb306bb1ead5f4819d.pdf?\\_ga=2.5159475.1656862008.1621994290-2086085266.1621994290](https://pdfs.semanticscholar.org/5426/6736c4a22424536cebb306bb1ead5f4819d.pdf?_ga=2.5159475.1656862008.1621994290-2086085266.1621994290)
- Barona, B. (2004). Microcredito en Colombia. *Estudios gerenciales*, 90. Recuperado de:  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/132/html](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/132/html)
- Barrenecha gil, A. M. (2019). impacto de la calidad de cartera en la rentabilidad de la CMAC del santa s.a. *universidad nacional del trujillo*. Recuperado de:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15114>
- Benitez, D. (2018). Características de la mora en obligaciones civiles y comerciales. *asuntos:legales*, 1. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/0209409\\_00000\\_0000.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/0209409_00000_0000.pdf)
- CALDERON, L. C. (2005). *EL MICROREDITO*. BARCELONA.
- Castaño, J. (8 de mayo de 2020). “Estimamos un alza en el indicador de la cartera vencida desde 4,3% hasta 13%”. (l. republica, Entrevistador). Recuperado de:  
<https://www.larepublica.co/finanzas/cartera-vencida-en-creditos-de-vivienda-aumento-en-1137-y-llego-a-26-billones-3006551>
- Castrillón, J. Z. (2010). *Diseño de un programa de microfinanzas para los comerciantes del sector informal del Municipio de Manizales como una estrategia de apoyo para la reduccion de la pobreza*. Manizales : Univerddidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/70140>

- Clavijo, F. (19 de julio de 2016). *banco de la republica*. Obtenido de Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia: Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-951>
- DANE. (10 de JULIO de 2013). Resultados Pobreza Monetaria y Desigualdad 2012, por Departamentos. pág. 6. Recuperado de: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-y-desigualdad/pobreza-y-desigualdad-2012>
- Financiero. (12 de marzo de 2019). *Credicorp se la juega por el microcrédito*. Obtenido de <https://www.dinero.com/inversionistas/articulo/negocio-entre-credicorp-y-bancompartir/279763>
- Galán, J. S. (2020). *Prestamista*. economipedia. recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/prestamista.html>
- Garavito, D. (2016). MICROCRÉDITOS: EVOLUCIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE MICROFINANZAS. <https://cienciasjuridicas.javeriana.edu.co/documents/3722972/7363669/49-72.pdf/8f892851-764e-4fce-a4b1-890d77a0dafb>, 49-72.
- Gestión, R. (2014). *Credicorp presentó su microfinanciera "Encumbra" en Colombia*. Gestión Economía. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/credicorp-presento-microfinanciera-encumbra-colombia-58700-noticia/>
- Guevara, D. (15 de Julio de 2018). La distorsión del microcrédito. *El Espectador*, págs. 2-3. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/economia/la-distorsion-del-microcredito-article-800363/>
- Hernandez, H., Mendez, J., & Carreño, A. (2011). ALCANCES DE LA ACTIVIDAD MICROREDITICIA EN COLOMBIA\*. *rev.fac.cienc.econ*, 73-88. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/2249>
- Hurtado, S. (2012). *Importancia de la comunicacion asertiva para lograr un servicio al cliente efectivo*. Bogota: Universidad Militar nueva Granada . Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/9830>
- Palacio Velaquez, J. D., & Pinzon Banda, E. A. (2019). *Factores que afectan el pago de los microcreditos en la comuna 13 de Medellín*. Medellín: Tecnológico de Antioquia. Recuperado de: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/553/FACTORES%20QUE%20AFECTAN%20EL%20PAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paniagua, J. J. (2013). *Evaluacion del impacto del microcredito en la Cooperativa de Ahorro y Credito Colanta*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/12069/71662851.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Perez Botero, S., & Uribe Naranjo, D. (2009). *Impacto economico de los microcreditos en los usuarios de Antioquia*. Medellín: Escuela de ingenieria de Antioquia. Recuperado de: [https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/1583/PerezSantiago\\_2009\\_ImpactoEconomicoMicrocreditos.pdf;jsessionid=942F03C9E5AD232B044A432CBD8B2632?sequence=7](https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/1583/PerezSantiago_2009_ImpactoEconomicoMicrocreditos.pdf;jsessionid=942F03C9E5AD232B044A432CBD8B2632?sequence=7)
- revista semana. (2019). Colombia tiene 8.560.000 personas en la pobreza multidimensional. *revista semana*, 2. Recuperado de: <https://www.semana.com/economia/articulo/indice-de-pobreza-en-colombia-2019-bajo-a-175--segun-el-dane/686453/#:~:text=El%20Dane%20present%C3%B3%20este%20martes,17%2C%20%25%20en%202019.&text=La%20foto%20de%20la%20pobreza,1%20por%20ciento%20en%202018.>
- Salazar Ocampo, A., Martinez Lopez, D. M., & Suarez Giraldo, M. (2015). *Crecimiento del microcredito en Colombia en los años 2010 - 2014*. Medellín: Universidad de Medellín. Recuperado de: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG\\_EAG\\_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG_EAG_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodologia de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Vela, s., & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima, Peru : Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado de: <http://repository.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velasquez, R. A. (2007). El microcredito como alternativa de crecimiento en la economia colombiana. *Revista ciencias Estrategicas*, 3-12. Recuperado de: <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-el-microcredito-como-alternativa-de-crecimiento-en-la-economia-colombiana-2007.pdf>
- Villano, F. E. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Estudios Gerenciales*, 1-12. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314000783?token=4F66FE0538A07E5729C11B231E3DBC23534A7764FB88DACF08EABC58858DFBFC986144344301E2BF54A9FEF418B3E&originRegion=us-east-1&originCreation=20210526023356>
- Vivus finance. (2017). Un poco de historia de los microcréditos: ¿Cómo y dónde nacieron? *MICRODINERO*, 2. Recuperado de: <https://microfinanzasglobal.com/microcreditos/historia>
- Cardenas, L., & Ramirez, P. (2019). MICROCRÉDITO EN COLOMBIA: UN ANÁLISIS DESDE SU EVOLUCIÓN Y CONTRIBUCIÓN A LA DISMINUCIÓN DE LOS INDICADORES DE POBREZA DURANTE EL PERIODO 2008-2018. *repositorio*

*universidad de las americas.*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7670/1/2142129-2019-2-EF.pdf>

Estrada, D., & Hernandez, a. (julio de 2019). *repositorio banco de la republica*. Obtenido de [repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR\\_2019-07.pdf?sequence=8](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9723/LBR_2019-07.pdf?sequence=8)

Moscoso, R. (2019). LAS COMPETENCIAS COMERCIALES COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA MEJORAR LA SATISFACCION Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES. *repositorio universidad militar*.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16978/SalasVargasIngridLorena2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, v. (2012). “RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA: LAVANDERÍA Y TINTORERÍA LAVACLASSIC EN LA CIUDAD DE PELILEO. *repositorio universitario*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/2167>

El tiempo. (2001, November 6). *SÍ A MICROCRÉDITO PERO CON TASAS DE INTERÉS MÁS ALTAS - Archivo Digital de Noticias de Colombia y el Mundo desde 1.990 - eltiempo.com*.  
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-698490>

Jimenez Isaziga, J., & Salazar Ceballos, W. A. (2018, February 8). *ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y OPERACIONES*.  
[https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1132/Rediseño del sistema de operaciones de los procesos de la línea de crédito de un banco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1132/Rediseño%20del%20sistema%20de%20operaciones%20de%20los%20procesos%20de%20la%20línea%20de%20crédito%20de%20un%20banco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

La Republica. (2019, September 24). *Qué miran los bancos para otorgar un crédito*.  
<https://www.larepublica.co/finanzas-personales/que-miran-los-bancos-para-otorgar-un-credito-2912139>

Ocampo, D. M., & Holguín, Y. V. (2020). *Encabezado: EL MICROCRÉDITO COMO MOTOR DE DESARROLLO EN COLOMBIA EL MICROCRÉDITO COMO MOTOR DE DESARROLLO EN COLOMBIA*.

Salazar, V. J., Trabajo, G., Grado, D. E., Metodológico, A., López, F., Asesor, P., Especialista, T., Gerencia, A., Carlos, J., Amézquita, J., De Medellín, U., De, F., Económicas, C., & Administrativas, Y. (2011). *METODOLOGIA DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS PARA LOS CLIENTES DE LA EMPRESA FAHILOS S.A. SANDRA MILENA COSME CASTAÑO CLAUDIA MILENA MONSALVE BURITICA*.