

Análisis del procedimiento de colocación de créditos de corto plazo en entidades del sector financiero de la ciudad de Medellín.

Jennifer Osorio Munera

Sebastián Arboleda Gómez

Juan Camilo Durango Marín

Asesor

Diego Alejandro Ramírez Tapias

Universidad Católica Luis Amigo

2020-1

Contenido

1. CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
a) Descripción de la realidad problemática.....	5
b) Formulación del problema y sistematización.....	9
c) Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo General:	10
Objetivos específicos:	10
d) Justificación de la investigación	11
e) Limitaciones del estudio.....	12
f) Viabilidad del estudio	12
2. CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA	13
a) Antecedentes.....	13
b) Marco Teórico.....	17
c) Marco Legal.....	22
d) Marco Conceptual y Definiciones.....	24
3. CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	25
a) Enfoque	25
b) Diseño	26
c) Alcance de la investigación.....	26
d) Población.....	26

e) Muestra.....	27
f) Métodos e instrumentos de recolección de datos.....	27
g) Fases del proceso.....	28
4. CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
5. CAPITULO V RECOMENDACIONES	36
6. CONCLUSIONES	39
7. REFERENCIAS	39

Resumen

El presente trabajo describe el procedimiento de colocación de créditos a corto plazo. A través de una metodología cualitativa utilizando la entrevista como instrumento de recolección de datos, se indaga cuáles son las características del procedimiento, sus riesgos y las estrategias para minimizarlos. El trabajo concluye que las entidades entrevistadas poseen procedimientos estructurados e implementan estrategias para evitar pérdidas producto de los riesgos empresariales.

Palabras clave

Colocación de créditos, riesgo crediticio

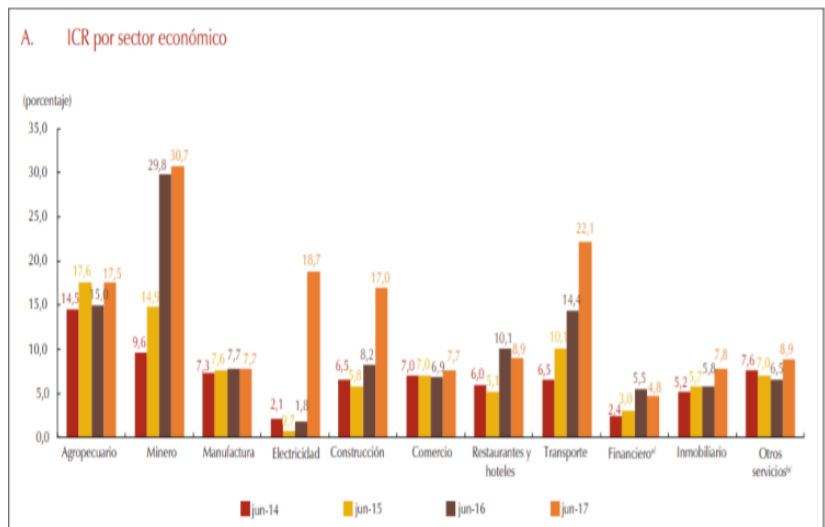
1). CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a) Descripción de la realidad problemática

Durante años paulatinamente en Colombia se ha venido analizando el riesgo crediticio, este se puede definir como “la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte.” (GUZMÁN GARCÍA, MURILLO OSSA, & PINEDA GIRALDO, 2018). Por lo anterior en Colombia trabaja para evitar que las instituciones prestadoras de créditos, no se vean afectadas en su cartera, para así ayudar a otras personas naturales e instituciones jurídicas, esto lleva a una problemática de pérdidas y recesión, que afectaría a la localidad, país y hasta un impacto global, dado que la economía es un flujo constante.

En esta investigación monográfica, se parte desde la revisión histórica del riesgo crediticio en el país, debido a que desde el siglo pasado algunas personas empezaron a dilatar los pagos. Esto se evidenció en el artículo “valoración de riesgo crediticio” (GUZMÁN GARCÍA, MURILLO OSSA, & PINEDA GIRALDO, 2018) y eso ha venido siendo una corriente que hace que hoy día los bancos sigan con problemas, más las recesiones mundiales.

Desde el proceso de estudio y posteriormente aprobar o rechazar una operación crediticia, se observó que a pesar de tener procedimientos para minimizar el riesgo crediticio este se ve afectado. A continuación, se muestra como es el riesgo crediticio de un banco dependiendo del sector:



Gráfica 1. ICR por sector económico. Fuente: (Banco de la República, 2017)

(GUZMÁN GARCÍA , MURILLO OSSA , & PINEDA GIRALDO , 2018)

En base de lo anterior se puede decir que el sistema financiero cuenta con unos controles, estos están contemplados en el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) que buscan minimizar el riesgo que se tiene, la gráfica 1 muestra cómo está el índice de riesgo crediticio en diferentes sectores de la economía para el año 2017. Aquí se logra evidenciar que uno de los sectores que más se ve afectado en temas de deterioro del IRC de un año a otro son el de construcción, eléctrico y de transporte, de un año a otro el incremento es considerable.

Por eso las entidades bancarias aplican un SARC que contiene políticas, procedimientos y modelos internos que ayudan a estimar cual sería la pérdida en un caso hipotético de no pago de la deuda por parte del cliente, como ejemplo de esto se encontró la siguiente gráfica que muestra cual es el procedimiento que tienen bancos como Bancolombia, Davivienda y AV Villas a los controles

implementados para minimizar el riesgo crediticio:

METODOS, CONTROLES PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS IMPLEMENTADAS POR LOS BANCOS PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO				
BANCOLOMBIA		DAVIVIENDA		AV VILLAS
GESTION DEL RIESGO CARTERA				
Comercial	X		X	X
Consumo	X		X	X
Vivienda	X		X	X
Microcrédito	X		X	X
CATEGORIA DEL REPORTE CARTERA COMERCIAL				
BANCOLOMBIA		DAVIVIENDA		AV VILLAS
AA	X		X	X
A	X		X	X
BB	X		X	X
B	X		X	X
CC	X		X	X
C	X		X	X
D	X		X	X
E	X		X	X
MODALIDAD DE CREDITO POR TIEMPO DE MORA				
Comercial	3 meses	X	X	X
Consumo	2 meses	X	X	X
Vivienda	2 meses	X	X	X
Microcrédito	1 mes	X	X	X

(MENESES CERÓN & MACUACÉ OTERO , 2011)

pero generalmente fallan, debido que en la mayoría de veces solo se tiene en cuenta los factores de riesgo interno como altos número de créditos, tipos de políticas de créditos y la mezcla de créditos que dependen de la administración, pero se omite parcial o generalmente los factores de riesgo externos que se enuncian como las altas tasas de interés y el desempleo, adicionando los bajos ingresos de los deudores, siendo estas no dependientes de la administración.

Adicionalmente, se incluye en el problema los altos índices de cartera vencida, afectando directamente las utilidades de los entes financieros, cuando no se cuenta con una cartera sana se debe provisionar recursos para cubrir este desfase y para su recuperación es necesario recurrir a un sobre costo por acciones jurídicas y en muchas ocasiones se pierde el recurso propio.

De acuerdo a un informe de la Superfinanciera la cartera para el año 2020 está creciendo de forma acelerada ya que para este año creció un ritmo del 11,5% (cartera de consumo), aunque este no es el único problema, para el año 2017 (DINERO, 2020) dio a conocer que según información de la Superintendencia Financiera hubo incremento en la cartera vencida y por esto los bancos vieron afectadas sus ganancias. Por esa razón se decide abordar el tema, inicialmente mencionado y proponer mejorar los controles y crear algunos nuevos en los cuales se integre tanto los factores

internos como los externos para minimizar el riesgo en los créditos de corto plazo en el sistema financiero colombiano, con la mejora del manual se buscará resolver en gran medida la problemática antes planteada, por lo que por esa razón se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo se evalúa la colocación de créditos de corto plazo del sector financiero?

b) Formulación del problema y sistematización

¿Cuáles son los procesos de gestión de créditos pertenecientes al sistema financiero colombiano explícitos en los manuales actuales?

¿Cómo son las etapas que se deben seguir en una operación crediticia financiera?

¿Cuáles son los requisitos estándares para el manual de operación crediticia confiable y segura en el sector financiero colombiano?

¿Cómo sería el manual de procedimientos estándar para la gestión interna del riesgo crediticio establecido en el sector financiero colombiano?

c) **Objetivos de la investigación**

Objetivo General:

- Evaluar el procedimiento de colocación de créditos de corto plazo del sector financiero.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el procedimiento de colocación de créditos de corto plazo del sector financiero
- Identificar los riesgos presentes en la colocación de créditos de corto plazo del sector financiero.
- Establecer recomendaciones al procedimiento de colocación de créditos corto plazo del sector financiero

d) Justificación de la investigación

Es importante establecer entre los primeros pasos al realizar una investigación algunos aspectos, uno de ellos es la justificación de porque se está realizando dicha investigación, qué impactos personales, profesional, desde lo teórico, metodológico y en gestión de conocimientos va a tener.

Tiene un impacto relevante en cuanto al crecimiento y enriquecimiento personal, profesional e intelectual de los investigadores y los de los estudiantes que estarán al tanto de este proyecto, ya que permitirá conocer percepciones sobre el riesgo crediticio financiero colombiano, el cómo las entidades financieras gestionan actualmente sus riesgos y el impacto en el país, y así aplicar de forma directa lo que se ha adquirido como conocimiento a lo largo de la carrera de contaduría pública, buscando generar soluciones a las necesidades encontradas en el sistema financiero.

En el campo teórico trabajar, lo que se refiere a riesgos crediticios, las etapas de la gestión estructurada de riesgos, tipos de créditos específicamente de los de libre inversión y tarjeta de crédito, y la generación de manuales para controlar y mitigar créditos en cuanto a la asesoría, verificación, análisis aprobación o negación.

En lo metodológico, se observará explícitamente, la problemática, la teoría e investigaciones anteriores, adicionalmente, la metodología y todo lo que es el estudio final para diseñar y proponer el manual de procedimientos estándar para la gestión interna del riesgo crediticio establecido en el sector financiero colombiano, ofreciendo un avance en la gestión del conocimiento para las entidades financieras en la Universidad Católica Luis Amigó, especialmente a la línea de investigación y estudiantes de las facultades de ciencias económicas y administrativas, dado que podrán acceder y así sumar más conocimiento a sus estudios profesionales, indubitablemente también los acercará a un gran sector económico donde aprenderán conceptos básicos del sector, pero mejor aún tendrán criterios financieros para la toma decisiones de riesgo crediticio en un futuro cercano.

e) Limitaciones del estudio

Dentro de este estudio se tiene unas desventajas o limitaciones para poder desarrollar su contenido en manera adecuada, esas limitaciones son:

- No se cuenta con mucho tiempo para realizar el trabajo, este es limitado a tan solo un poco menos de 4 meses para reunir toda la información necesaria además de analizarla clasificarla para determinar cuál es útil y cuál no, entre otras.
- Otro factor es el de aplicación del trabajo de investigación ya que los grandes bancos no van a adoptar este modelo para el estudio de los créditos de corto plazo.

f) Viabilidad del estudio

Este estudio es viable desde varios puntos de vista, el primero es que, aunque no se tenga con la totalidad de información de riesgo crediticio de todos los bancos, se cuenta con acceso a la información necesaria para poder desarrollar un trabajo de buena calidad además de ser al final aplicable si así lo desea alguna entidad, además por ser un estudio académico puede servir para futuros colegas que deseen profundizar en el tema. En la profesión puede llegar a ser útil para el manejo de la cartera de las entidades bancarias en el país.

2. CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA

a) Antecedentes

Al iniciar toda investigación se debe revisar los antecedentes para determinar que ya se abordado sobre ese tema, este no es la excepción. Dentro de la búsqueda de antecedentes que se realizó se encontró dos artículos relacionados que nos hablan respecto al tema que se está tratando, el primero es un artículo publicado en la revista “finanzas y política económica”, este fue publicado en el año 2011 y cuyo nombre es Valoración y Riesgo Crediticio en Colombia, en este trata el tema desde la perspectiva de cómo se analiza los principales elementos para dar inicio a un proceso crediticio, así mismo muestra como es el análisis de la metodología tradicional del país y con esto de determinar sus ventajas y desventajas, por otro lado el segundo artículo fue publicado en el año 2018 en la revista CIES, este lleva por nombre Riesgo Crediticio en las Entidades Financieras del Sector Bancario de la Ciudad de Medellín en los años 2015-2016-2017. aquí se aborda una temática muy importante para la investigación que se va a realizar ya que en este se muestra gráficas de cómo está el riesgo crediticio dependiendo del sector económico, gráficas de cómo se divide la cartera en el año 2017 y que mecanismos se tiene para la mitigación del riesgo crediticio en el sector bancario.

Estos dos artículos van a ser de gran ayuda desde el punto de vista que nos va a brindar, así mismo, brindar información acerca del sector que estamos tratando, el sector bancario. por estos motivos se decidió hacer un pequeño resumen de las historias de la banca en Colombia que ayuda a entender más la problemática a tratar.

Marco Histórico de la Banca en Colombia

Antes de la década del 20, la organización financiera prácticamente no existía, acorde con el poco desarrollo que muestra la economía general. La existencia de un régimen de curso forzoso con múltiples especies monetarias, la acción de los diferentes gobiernos de aprovecharse de su función de emisión monetaria, el fracaso en la creación de un banco de carácter nacional y la falta de una legislación adecuada sobre el funcionamiento de los bancos comerciales, son las principales

características financieras de este periodo, frente a una economía que no presenta siquiera las bases para el inicio del proceso de industrialización.

Todo lo anterior hace necesario que el gobierno contrate en 1922 una misión extranjera, la misión Kemmerer, con el fin de estudiar las posibilidades de organizar el sistema financiero y hacer propuestas concretas al respecto. La creación del banco de la república en 1923 como banco de emisión, giro, depósito y descuento, la organización del sistema bancario, la creación de la Contraloría General de la República, son el resultado institucional de las sugerencias hechas por dicha misión. (REDACCIÓN EL TIEMPO, 2002)

PERIODO DEL 31 AL 50

Este periodo se caracteriza por la adecuación del sector financiero a las necesidades del aparato productivo. A medida que la producción crece y se desarrolla, sea ella industrial, agropecuaria o comercial, se genera la necesidad de financiarla, con lo cual se crea una institución especializada, o bien se le abre un cupo por parte de los intermediarios financieros ya existentes; lo novedoso respecto a la década del 20 es, de un lado, la tendencia a financiar ciertas actividades en condiciones favorables de tasas de interés, vencimiento y monto, creando para ello instituciones especialmente dedicadas a ésta función. También es novedoso el avance del otorgamiento del crédito por parte del Banco de la República al sector público y privado, especialmente al primero, mermando importancia a la política de creación de dinero acorde con el movimiento de las reservas internacionales y de la cantidad de oro atesorado.

PERIODO 50 AL 70.

Este periodo se distingue por el dinamismo de la política monetaria sobre los problemas financieros y de la economía en general a través de la creación y desarrollo del crédito de fomento a diversos sectores de la producción.

En efecto, para el financiamiento de la producción, especialmente de la agricultura comercial, se crean numerosos cupos de crédito en el Banco de la República en condiciones favorables en cuanto a tasas de interés, monto de recursos y plazos; además se crean y desarrollan algunas entidades especializadas de fomento crediticio, y se utiliza el encaje como instrumento de dirección de crédito y se les fija a algunas instituciones financieras la compra obligatoria de ciertos papeles emitidos por la entonces Caja Agraria, Banco Central Hipotecario y el instituto de crédito territorial, entre otros.

En la década del setenta el sector financiero se ve ya afectado por problemas propios de su función.

Las fallas en el funcionamiento de dicho sector son las siguientes:

- Estrechez del mercado institucionalizado con el auge del llamado “mercado extra bancario”
- Alto grado de concentración del poder y falta de competencia en el mercado de capitales.
- Insuficiencia de especialización de los intermediarios financieros y de los servicios prestados.
- Rendimientos nulos o bajos para el ahorrador; baja rentabilidad en las inversiones forzosas; índice de eficiencias de importantes intermediarios financieros.
- Efectos negativos sobre la distribución del ingreso
- Existencia de un alto grado de monopolización en el sistema financiero.

PERIODO DEL 70 HASTA LA ACTUALIDAD.

En la década del setenta el sector financiero presenta gran dinamismo, crece la intermediación financiera, ello se debe principalmente a la captación de recursos del mercado nacional con costo financiero directo (ahorro financiero básicamente).

La creación y fortalecimiento de bancos comerciales, corporaciones financieras, corporaciones de ahorro y vivienda (CAV) también caracterizan este periodo.

Las entidades financieras asumen mayores costos en la medida que la principal fuente de recursos proviene del ahorro financiero.

El ahorro financiero se consolida en la década del setenta con lo que las entidades financieras crecen, aumentan la calidad y el volumen de sus activos, amplían su cobertura a nivel nacional, ofrecen más y mejores servicios; con lo que también aumentan sus utilidades.

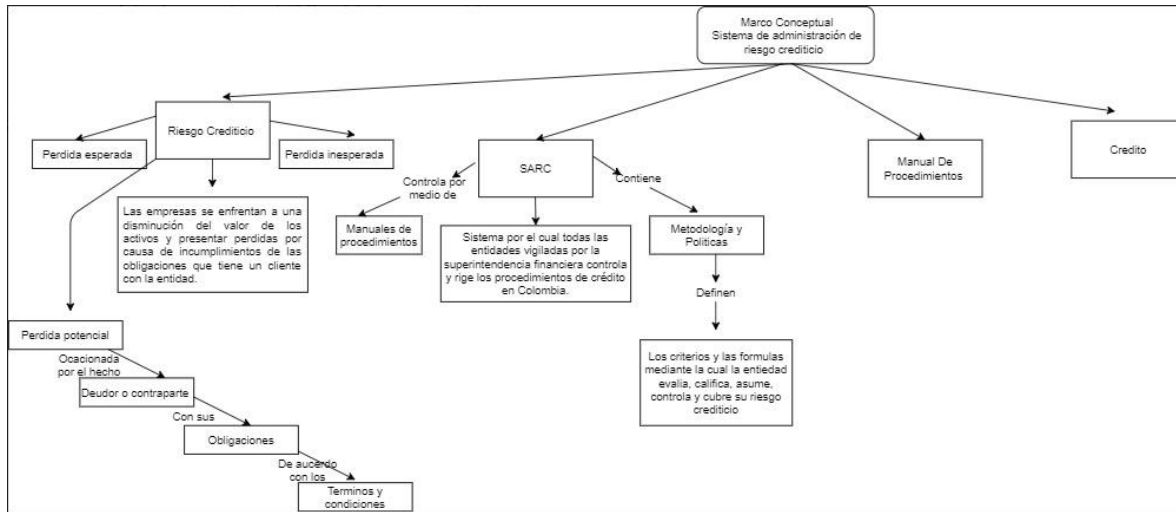
Se direcciona aún más el funcionamiento de las entidades financieras cimentadas en dos principales funciones:

- La intermediación financiera entre ahorradores y prestatarios.
- La producción de un conjunto completo de servicios, entre los que se destacan los servicios de cobros y pagos. En esta función, también se incluye la asesoría económica de la banca de sus clientes, sean empresas o particulares.
- La banca aparece como canalizadora de la política monetaria del país ya que el Banco emisor, a través del sistema de coeficientes, involucra la banca privada y a otras instituciones financieras.

Sin embargo, la banca está progresivamente abandonando su negocio tradicional de captación de depósito y concesión de préstamos para convertirse en una banca de servicios para un cliente sofisticado que exige: eficiencia en los servicios operativos, tiempo real en las operaciones y capacidad de distribución. Si hace unos años, la cartera crediticia era el principal activo de los bancos y corporaciones y los depósitos su fuente privilegiada de financiación, hoy en día, ambas partidas han perdido peso dentro del balance en beneficio de la cartera de valores y de las operaciones en el mercado intercambiarlo (activas y pasivas). Por consiguiente, en la actualidad las actividades de un banco son tan variadas como las siguientes: banca minorista, banca corporativa, negocio internacional, tesorería, banca de inversiones, banca privada y negocio industrial. Si se entra en los bancos constatamos que de ofrecer productos de ahorro y crédito y de prestar servicios de pago, pasaron también a dedicarse a la gestión del riesgo y a las actividades de emisión, colocación y aseguramiento de valores, así como de servicios fiduciarios.

En definitiva, la presencia de una serie de factores como la llegada de competencia extranjera, revolución tecnológica, liberación financiera, situación financiera del país han contribuido a que los bancos diversifiquen su actividad, ofreciendo más productos y servicios, buscando dar al cliente un servicio más completo y de mayor valor agregado.

b) Marco Teórico



(Creación propia)

En el cuadro anterior se expone los componentes que tiene el sistema de administración de riesgo crediticio en Colombia y por eso es de suma importancia abordar algunos de estos conceptos los cuales facilitarían el entendimiento al lector.

Para dar inicio es de resaltar que todas las instituciones financieras en el mundo tienen como función principal la captación y colocación de dinero; por esos existen diversos tipos de créditos, para objeto de este trabajo solo se mencionara los tipos de crédito a corto plazo y se le denomina crédito de corto plazo aquellas obligaciones financieras que su tiempo de pago va de uno hasta siete años, donde el pago a dicha obligación se hace de forma mensual durante el tiempo pactado entre la entidad financiera y el cliente,

Tipos de créditos a corto plazo:

Libre inversión:

Esta línea de crédito es la más común en el sector bancario ya que está enfocada en satisfacer las necesidades financieras de las personas naturales, es un producto el cual su estructura o su esencia se centra en poder invertirse a una libre destinación.

El crédito de libre inversión se puede utilizar en viajes, educación, compra de muebles y electrodomésticos, entre muchos más.

Como característica principal en la mayoría de veces solo se exige una sola garantía el cual es la firma en un pagaré y el cual no requiere de hipotecas, ni mucho menos fiador o codeudor (en el caso de los bancos) su plazo por lo general es hasta 60 meses (5 años) y puede variar según la institución financiera.

Crédito de Libranza

Este tipo de créditos es utilizado cuando existe un convenio entre un ente económico (una empresa o institución pública) y el banco o cooperativa, por lo general está dirigido a empleados, pensionado, fuerzas militares como ejército y policías, docentes, entre otros.

Su principal característica es ofrecer la facilidad de pagar las cuotas mensuales del crédito a través de descuento por nómina, donde la tasa de interés es una tasa preferencial y esta se acomoda según el convenio o el acuerdo que se llegue entre banco y empresa; tampoco requiere experiencia financiera ni fiadores, tiene como única garantía la firma en el pagaré.

Créditos rotativos

La función principal de un crédito rotativo es otorgar un cupo o un monto de dinero a una persona natural o jurídica, el cual podrá ser utilizado en una o varias ocasiones, y su principal característica es que a medida que se va pagando el monto utilizado se va liberando la capacidad para volverlo a utilizar.

Este cupo es autorizado para que el usuario lo puede utilizar total o parcialmente a través de transferencias electrónicas a una cuenta de ahorros o corriente; donde la disponibilidad es inmediata.

Compras de cartera

Esta línea de crédito está enfocada en permitirle a una persona consolidar las deudas que tenga con otras entidades financieras y unificarlas en una sola entidad y así poder mejorar su flujo de caja, debido a que las cuotas mensuales son mucho más cómodas y la tasa de interés es menor a la que se tenía inicialmente.

Tarjeta de crédito

Una tarjeta de crédito es un medio de pago físico el cual permite hacer avances en efectivo y compras y cancelar dichos valores posteriormente, con la tarjeta de crédito la entidad financiera autoriza a utilizar un monto de dinero para las compras de bienes y servicios, estos valores los cobran los establecimientos de comercio, pero posteriormente dicha información viaja al banco o cooperativa, para que a través de un extracto se le notifique al cliente sobre el valor a pagar.

Los elementos básicos de una tarjeta de crédito son:

- **cuotas:** es el valor que calcula el banco para determinar el pago mínimo mensual o el pago total dependiendo de las compras o avances en efectivo que se realice con la tarjeta en un tiempo determinado.
- **Cupo:** es el valor máximo que otorga el banco para que se pueda utilizar o gastar la tarjeta en compras o avances.
- **Saldo:** es el dinero que se le está debiendo a la entidad financiera después de efectuar los pagos mensuales.
- **Interés:** es el valor adicional que cobra la entidad financiera por el dinero prestado.

Microcréditos

Esta línea de crédito está dirigida al financiamiento de unidades productivas es decir a negocios o personas independientes, para la adquisición o compra de inventarios, sustitución de pasivos, financiación de carteras y/o reparación de equipos también para cubrir gastos y costos operativos.

Ya conociendo los tipos de créditos a corto plazo se entrará en materia en lo que es el riesgo crediticio por eso inicialmente se dará la definición de que es un crédito y cuáles son sus elementos,

luego que es el riesgo crediticio y el SARC y como está compuesto este, todo esto nos dará un mejor campo de conocimiento para entender mejor el tema del cual se está tratando.

El riesgo de crédito se da debido al incumplimiento de los pagos pactados con los clientes, y esto puede llevar a que los bancos sufran una pérdida en su operación y se sabe que los bancos están muy expuestos a este tipo de situaciones debido a que muchos de los clientes pueden incumplir, para esto es importante el sistema de riesgo crediticio en los bancos, sabemos que todas las entidades bancarias cuentan con uno, pero la idea es realizar mejoras en ese sistema para que los bancos no se vean tan expuestos y de esta forma realizar un buen estudio donde el riesgo sea mínimo. En una definición más sencilla el riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte. (MENESES CERÓN & MACUACÉ OTERO , 2011). Es por esta razón que existe un sistema de administración de riesgos crediticios, esta es el conjunto de políticas, procedimientos, normas y metodologías de medición de los riesgos que rigen y controlan los procesos de crédito y cobranza de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. (MENESES CERÓN & MACUACÉ OTERO , 2011).

El SARC tiene unos componentes como lo es:

- Políticas de administración del R.C:
- Procesos de administración del R.C.
- Modelos internos o de referencia para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas.
- Sistema de provisiones para cubrir el RC.
- Procesos de control interno.

Estos elementos ayudan a que la valoración del riesgo sea lo más confiable posible tomando datos tanto cualitativos como cuantitativos que se relacionen con el cliente como por ejemplo como es la capacidad de pago del sujeto de crédito o incluso cuales son las garantías que tiene el cliente en caso de no tener dinero para cancelar la obligación financiera.

Existen unos factores que determinan el riesgo en instituciones financieras, unos internos y otros externos, por eso se quiso traerlos a continuación:

- Factores internos, este tipo de factor dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa, entre los factores internos están:
Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
Políticas de créditos: cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello la ASOBANCARIA ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de vigilar la salud de los bancos y entidades financieras.
Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera los últimos años han mostrado un serio y peligroso alejamiento de algunos principios básicos de crédito bancario y que son causales de quiebras y cierres de muchos bancos, entre ellos podemos mencionar:
- Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

c) Marco Legal

Las siguientes son las normas que rigen el sistema financiero colombiano:

- ❖ Ley 45 de 1990: Es una de las reformas estructurales más importantes del sistema financiero colombiano. Estuvo orientada hacia la liberalización de los mercados y la internacionalización de la economía, y dio paso a la estructura de la multibanca dentro del modelo de matrices y filiales. (Asobancaria, 2020).
- ❖ Ley 35 de 1993: Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados. (Asobancaria, 2020).
- ❖ Ley 510 de 1999: Esta ley, publicada el 4 de agosto de 1999, constituyó una reforma al sistema financiero, que incluyó la modificación del régimen de toma de posesión y de los requisitos para la creación de instituciones financieras. (Asobancaria, 2020)
- ❖ Ley 546 de 1999: por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación. Lo más relevante de esta norma es que se introdujo el UVR. (Asobancaria, 2020)
- ❖ Ley 795 de 2003: esta ley incluye normas en lo relacionado con los siguientes temas: régimen de conflictos de interés, reglas de conducta de los administradores, derechos de información en cabeza de los usuarios, y autorizó a los establecimientos de crédito la realización de dos nuevas operaciones: administración no fiduciaria de cartera y operaciones de leasing habitacional. (Asobancaria, 2020)
- ❖ Ley 964 de 2005: Mediante esta ley, conocida como del mercado de valores, se dictan disposiciones sobre: los objetivos y criterios de intervención del Gobierno Nacional que impliquen el manejo o inversión de recursos captados del público a través de valores, las actividades del mercado de valores y el concepto de valor, la supervisión del sistema integral de información del mercado de valores, los sistemas de compensación y liquidación de obligaciones. (Asobancaria, 2020)

- ❖ Ley 1328 de 2009: La modificación más importante introducida por esta ley es el régimen de protección al consumidor financiero, en el cual se incluyeron los siguientes temas: derechos y obligaciones, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), suministro de información al consumidor y cláusulas y prácticas abusivas. También introdujo una modificación importante al sistema pensional colombiano al establecer un sistema de multifondos. (Asobancaria, 2020)
- ❖ Ley 550 1999: se establece un régimen que promueve y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas.

d) Marco Conceptual y Definiciones

Ya se realizó un recorrido breve por la historia de la banca colombiana para poner en contexto en que ámbito se va a desarrollar la presente investigación. Por eso es importante darle definición a términos que se va a abordar en el informe con el fin de dar un mejor entendimiento a la investigación, esos términos son Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), riesgo crediticio, manual de procedimientos y Créditos.

- **Riesgo crediticio:** Las empresas se enfrentan a una disminución del valor de los activos y presentar pérdidas por causa del incumplimiento de las obligaciones que tiene un cliente con la entidad. (MENESES CERÓN & MACUACÉ OTERO , 2011)
- **Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC):** Sistema por el cual toda la entidad vigilada por la superintendencia financiera controla y rige los procesos de crédito en Colombia por medio de unos manuales, procedimientos, metodologías y políticas. El SARC contiene políticas y procedimientos claros y precisos que definen los criterios y la forma mediante la cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio. (MENESES CERÓN & MACUACÉ OTERO , 2011)
- **Manuales de procedimientos:** los manuales son el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa. (Perez Gutierrez & Lanza Gonzalez, 2014)
- **Crédito:** préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago). (Asobancaria, 2020)

3. CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Para el diseño metodológico dentro de una investigación se estable seguir 7 pasos fundamentales para determinar la mejor metodología para la investigación, estas son: el enfoque, el diseño, el alcance de la investigación, la población, el tipo de muestra, el método de recolección de la información y las fases del proceso. la decisión para tomar una decisión en cada paso se basó en los antecedentes de la investigación, como lo fue el artículo de “Riesgo Crediticio en las Entidades Financieras del sector bancario de la Ciudad de Medellín en los años 2015, 2016 y 2017” y “Valoración y Riesgo Crediticio en Colombia”.

A continuación, se describe cada uno de estos pasos para la investigación a realizar sobre el riesgo crediticio y por qué se seleccionó:

a) Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, dicho enfoque es utilizado por distintas disciplinas ya que tiene como objetivo principal, reunir un profundo conocimiento del comportamiento de datos para así, entender los fenómenos que nos permitan agrupar toda aquella información basada en la observación, para posteriormente dar una interpretación de la realidad en un contexto natural, además se escogió este tipo de enfoque ya que en la revisión de estudios previos realizados del tema este era el enfoque que se utilizó.

Se planteará y dirigirá el trabajo bajo este método, ya que nos permite analizar y examinar los manuales de riesgo y procedimientos de créditos a corto plazo del sistema, donde se evaluará toda aquella información obtenida, para realizar un análisis objetivo de todos aquellos procedimientos y generar algunas recomendaciones sobre dichos manuales.

Es por ello que, a través de la recolección de datos, se facilitará obtener conclusiones generales, donde se llegará de lo particular a lo general; donde la observación será una herramienta indispensable de para este trabajo acompañado de herramientas como entrevistas a grupos primarios, encuestas, entre otras.

b) Diseño

Para un desarrollo óptimo se debe establecer un diseño dentro de la metodología, entre tantas la que más se adapta es Fenomenología ya que con este se tiene la posibilidad de estudiar el problema desde la esencia de las experiencia de los actores en este caso los bancos, otra razón por la que se elige este método es que este método permite estudiar un fenómeno en específico, así mismo es un método que es muy utilizado en las ciencias sociales en el estudio de problemáticas de carácter cualitativo y se basa en la experiencia individual.

c) Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo, porque los resultados que va a arrojar la investigación describirán la problemática y las posibles mejoras al proceso, otro de las razones por la que se escogió este alcance de la investigación es por las características que tiene este tipo de alcance como lo es la especificación de las propiedades del problema, mide conceptos y muestra el fenómeno dentro de una comunidad o situación. En este tipo de estudio se debe definir, qué se medirá, sobre qué o quiénes se recolectarán los datos si son: personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, entre otros.

Los métodos de investigación utilizados para estudio fueron el método sintético y descriptivo: Con el método sintético se analiza la información de los manuales de procedimientos de las entidades financieras, para definir si los manuales de créditos a corto plazo son acordes a las necesidades de éste. Por su parte, el método descriptivo permite entender las actividades que realizan el sector financiero.

d) Población

La población total con que se trabajará está conformada por aproximadamente cinco (5) analistas del centro de crédito de la ciudad de Medellín de los principales bancos colombianos, estas personas están relacionadas directamente con los créditos a corto plazo, como créditos de libre inversión, libranzas, tarjeta de crédito y micro crédito.

e) Muestra

En una investigación se tiene dos opciones al momento de seleccionar el tipo de muestra que es la muestra probabilística y la muestra no probabilística, la primera es que la muestra se selecciona de una forma al azar mientras que la muestra no probabilística el investigador puede seleccionar la muestra. Según con lo anterior la muestra que mejor se acomoda a la investigación y basado en otras investigaciones es la muestra no probabilística porque de cierto modo los investigadores tendrán forma de manejar las muestras a la hora de obtener la información.

f) Métodos e instrumentos de recolección de datos

Las investigaciones cualitativas brindan diversos métodos e instrumentos de recolección de datos como lo es la entrevista, cuestionarios, lista de chequeo, por medios de la observación entre otras, y cada una de estas esta tiene un perfil dependiendo de la problemática a tratar y es por esto que para la presente investigación se tomó la decisión de hacer la recolección de datos por medio de: entrevistas abiertas semiestructurada a grupos focales , donde se realizarán técnicas interactivas , utilizando el diario de campo y siempre utilizando la técnica de la observación participante.

Por medio de entrevista a personas, más exactamente a 5, que hicieron o hacen parte de este proceso en los bancos más conocidos en la ciudad de Medellín, es de suma importancia aclarar que la información que estas personas nos va a brindar va a ser anónima y que el uso de esta es de uso académico. En el trabajo de investigación presente se utilizaron entre otras fuentes, revistas e informes de la Superintendencia Bancaria, periódico portafolio, informativas y manuales de diversos Bancos y cooperativas.

- Diagnosticar el procedimiento de colocación de créditos de corto plazo del sector financiero, se aplicará entrevista y además se revisará informes y manuales.
- Identificar los riesgos presentes en la colocación de créditos de corto plazo del sector financiero, se aplicará entrevista
- Establecer recomendaciones al procedimiento de colocación de créditos corto plazo del sector financiero, por medio de una lista de chequeo se brindará las recomendaciones dependiendo de las variables que tenga la entidad.

g) Fases del proceso

En este paso se debe establecer una estructura donde se especifique los grandes pasos a seguir durante la investigación y este lo define el diseño de la metodología, para esta investigación el diseño que se escogió fue el de fenomenología y si se parte de esto los pasos a seguir es:

Se inicia de una revisión de antecedentes, para establecer que se investigó previamente sobre el tema del cual se va a tratar, aquí es importante revisar los estudios realizados tanto a nivel global como a nivel general, pero teniendo en cuenta que los estudios a nivel general nos van a ayudar más que todo en la parte metodológica para abordar la investigación.

Lo siguiente es realizar la recolección de datos por medio de las técnicas ya explicadas anteriormente.

Después de la recolección de los datos se deben organizar y analizar para poder sacar una conclusión sobre la problemática para finalmente darle la solución o las posibles soluciones a esa problemática que se está tratando.

4. CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para iniciar a exponer los resultados obtenidos se debe partir de que a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente flujo de caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

Por eso es de suma importancia conocer como está compuesto un crédito crediticio para poder entender que riesgos trae consigo, los componentes de un crédito son:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagarés; etc.
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago

Por eso el análisis de créditos es considerado un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del Oficial de crédito o de Negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementar la con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta. Se aplicó los instrumentos de recolección de datos anteriormente mencionados, las entrevistas fueron realizada a analistas de crédito y asesores de algunas entidades financieras. Por cuestiones de confidencialidad no se mencionará ni el nombre las entidades ni el

nombre de los entrevistados, solo se les dará el nombre de “entrevistado 1, 2, 3 y/o 4”, cabe aclarar que son personal de diferentes entidades Bancarias.

Primer Objetivo Diagnosticar el procedimiento de colocación de créditos de corto plazo del sector financiero

En el proceso de otorgamiento de un crédito, se requieren de algunos procesos los cuales las entidades financieras analizan ciertos factores de riesgo, donde es indispensable que se termine un mercado objetivo por parte de la entidad prestamista, es decir fijar su nicho de mercado y a que personas y empresas la entidad quiere impactar y prestar sus servicios, luego que se determine el mercado objetivo se presta el servicio de colocar dinero y para ello pues es necesario realizar un análisis detallado del crédito, aquí se inicia todo el proceso financiero, que va desde la referenciación (las cuales son las llamadas realizadas por parte de la entidad prestamista al cliente para validar su identidad, a sus referencias que por lo general son familiares y personales y luego a su fuente de ingresos es decir su trabajo).

Luego de esto se realiza una exhaustiva evaluación de las condiciones en que se otorgara el crédito, en esta etapa se validan lo que el tiempo o plazo, el monto aprobado según la capacidad de pago, el tipo de garantía (si se requiere la firma personal en el pagaré o se necesita de un codeudor o un avalista).

posterior a esta etapa se da la aprobación de crédito, para ello se entra en la etapa de legalización el cual es validar la documentación firmada por el cliente, aquí se validan documentos tales como: pagaré y carta de instrucciones, seguros, cotizaciones, tasa de interés pactada para el crédito, y la solicitud de productos y servicios(este documentos por lo general se encuentran los datos básicos del cliente, fecha de nacimiento, expedición de la cedula, nombres y apellidos completos, dirección de residencia, dirección laboral, referencias personales y laborales, total de activos y pasivos, ocupación, total de ingresos y egresos).

Luego de todas estas etapas se pasa a el cobro de las obligaciones, las cuales se realizan por el área de cobro y cartera, por lo general se hace mediante extractos mensuales o a través de mensajes de texto invitándolos a realizar los pagos en las fechas indicadas, cuando se pasan estas fechas ya se llama directamente a los clientes invitándolos a pagar su obligación.

Partiendo de lo anterior se da inicio al desarrollo del primero de los objetivos planteados para este trabajo de investigación que es: diagnosticar el procedimiento de colocación de créditos de corto plazo del sector financiero. Aquí se encontró que la función y razón social de una entidad financiera es captar y colocar dinero, en otras palabras, toda entidad o establecimiento de crédito presta el dinero que sus ahorradores depositan, bien sea en cuenta de ahorros o títulos de renta fija o variable, a este procedimiento de prestar dinero se le aplica un interés que es pagado por el deudor donde a través de la firma en el pagaré se compromete a cancelar el total dinero prestado junto con un interés que se causará en un lapso de tiempo determinado; el cual gran parte de esta rentabilidad le queda a la entidad prestamista por haber otorgado el crédito y por el riesgo de perder el dinero y una parte mínima se les entrega a los ahorradores por ser los propietarios del capital, indubitablemente ambas partes, tanto el ahorrador como la entidad financiera corren un gran riesgo, y es que el dinero no retorne con el capital e interés ganado, a esto se le denomina riesgo en colocación; básicamente es, que el deudor no pague al prestamista.

En Colombia y en el mundo se aplican dos líneas de crédito claramente marcadas, las lianas de crédito a largo plazo donde estas manejan un tiempo mucho más prolongado de lo normal y por lo general se utilizan en créditos hipotecarios o créditos para compra de vehículos, incluso para compra de maquinaria; y se encuentran los créditos a corto plazo el cual se maneja un tiempo no mayor a 7 años, en este grupo están los créditos de libre inversión, libranza (deducción de nómina), créditos rotativos, tarjetas de crédito, microcréditos, sustitución del activo (compras de cartera) y todos aquellos que manejen un tiempo menor a 84 meses.

Es aquí donde se centra nuestro diagnóstico, en los créditos de corto plazo ya que esta línea de crédito en comparación con los créditos de largo plazo tiene una cartera mucho más peligrosa y volátil, debido que por la naturaleza de ser a un menor tiempo no existe una garantía física que pueda respaldar la deuda, es por ello que nuestro trabajo se enfoca en el fortalecimiento de políticas que minimicen ese riesgo crediticio en las líneas de crédito a corto plazo, y ayuden a mejorar las carteras en mora que hoy más que nunca se encuentran en saldo rojo. Según la superintendencia financiera colombiana en nuestro país la cartera vencida (cartera con mora superior a 30 días) tiene un saldo aproximado de \$21.6 billones de pesos de una cartera al día de \$508,5 billones, es decir la cartera vencida corresponde al 4% de la cartera total, del país, este porcentaje se convierte en una gran beca de pérdidas para el sector financiero, teniendo en cuenta que estas entidades de

crédito siguen unos pasos y políticas previamente establecidas para el otorgamiento de créditos; claramente hay falencias que deben de corregirse para bajar porcentaje de carteras vencidas.

Segundo objetivo: Identificar los riesgos presentes en la colocación de créditos de corto plazo del sector financiero.

Son diversos los factores por los que puede pasar un cliente para no cumplir con las deudas con una entidad bancaria, por eso en esta sesión se abordará cuales estos factores y se dará desarrollo al segundo objetivo específico que es: “identificar los riesgos presentes en la colocación de créditos de corto plazo del sector financiero”. En las entrevistas se encontró que, dentro de los mayores riesgos a los cuales se enfrentan estas entidades es:

- Desempleo del cliente.
- Fallecimiento del cliente.
- COVID-19.

El desempleo del cliente este factor es el principal riesgo para la entidad en la cual trabaja el “entrevistado 4” y para los otros tres es un factor importante pero no tanto como el COVID-19, el desempleo es uno de los riesgos inminentes a los que se puede enfrentar una persona en tiempos actuales y más aún en un país donde este factor es variante, nadie tiene seguro un trabajo hoy en día pero no siempre es por el desempleo por eso el “entrevistado 3” nos dice que otro de los riesgos a los cuales se enfrenta una entidad a la hora de otorgar créditos es el cambio de empleo del cliente, este puede ser para mejor o para peor, pero en los casos en los cuales afecta a la entidad es cuando el cliente cambia de trabajo y devenga menos salario por lo cual el crédito que se le otorgo se ve en riesgo de no ser cancelado por el cliente ya que este no tendría la capacidad de pago. Además del desempleo otros de los factores de mayor riesgo que se enfrenta las entidades bancarias a la hora de otorgar créditos es el del fallecimiento del cliente, así lo expreso el “entrevistado 2” y se llega a la conclusión que esto puede pasar por múltiples factores, como por ejemplo que el cliente

fallezca en un accidente, por una enfermedad que no se detectó a tiempo para ser tratada o un virus que afecté la salud a varias personas como el dengue o el COVID-19.

Esta última ninguna entidad bancaria a nivel mundial la tenía contemplada en sus manuales de procedimiento de riesgo crediticio, esto debido a que no se esperaba que un virus que se convirtió en pandemia afectará tanto la economía de un país y por consiguiente la economía de los hogares. El “entrevistado 1” une dos factores al tiempo como el confinamiento por la COVID-19 con el desempleo. Pero las entidades buscaron reducir este riesgo en plena pandemia, por eso se buscó llegar acuerdos de pagos con muchos clientes como por ejemplo reducción de cuotas con las cuales no afectara tanto la cartera de la entidad.

Pero todo no es malo, las entidades tienen mecanismo con los cuales minimizan ese riesgo esto con la finalidad de que su cartera no se vea tan afectada, unas entidades tienen alivios financieros los cuales pueden aplazar la deuda a 6 meses más del tiempo, también está que puede diferir las cuotas para fácil pago u otra es congelar el crédito hasta por 3 meses. Pero otras entidades se protegen con seguros que compran los clientes, seguros de desempleo con los cuales se puede llegar a cubrir hasta 6 cuotas del crédito, llegan a tener un método que es muy efectivo cuando el cliente no se ha puesto al día con sus obligaciones financieras y es el de debitar automáticamente de la cuenta bancaria (cuando así se pueda sea) cierto valor para ponerse al día con su obligación, claro está que esto en condiciones normales y cuando se habla de situación normal es antes de la pandemia. Otras entidades ofrecen un mecanismo para que el cliente cumpla con sus obligaciones es de reducir la tasa de interés por un tiempo.

En esta identificación de los problemas se logra determinar que a pesar que son varios los factores de riesgo a los cuales se enfrenta las entidades, pero lo que si queda claro es que estas mismas dan alivios para los clientes, para que estos mismos cumplan con sus obligaciones financieras, pero no se cubren ellos mismo.

Otros factores que mencionan los entrevistados son, para el “entrevistado 4” un riesgo en la colocación de créditos es el de la baja calificación crediticia, esta puede suceder por que la persona es nueva en temas de créditos y no tiene esa historial que lo respalde a la hora de solicitar el crédito. El entrevistado numero

Tercer objetivo

El último de los objetivos específicos es establecer recomendaciones al procedimiento de colocación de créditos corto plazo del sector financiero, por eso se quiso indagar para los y las entrevistadas que es lo que se puede recomendar a la hora de otorgar crédito desde el conocimiento que ellos tienen en el tema y que llevan manejando por un tiempo y se encuentra con:

Para el “entrevistado 1” se puede mejorar el proceso si la información personal de cliente se obtiene el mismo día de entrega de crédito en el caso de que sea por línea telefónica y que además para minimizar el riesgo cuando ya se otorga el crédito es que los cobros sean más bajos, para mayor retención de clientes. Esto es lo que expresa el “entrevistado 1” que salvo lo anterior el proceso desde la radicación hasta la aprobación esta correctamente ejecutado.

Tener una manera más efectiva y rápida En el tiempo de información efectuada desde Bogotá, tener contacto directo con el analista o área encargada y no tener la restricción de que el cliente tenga vigente 1 producto para ofrecer portafolio o líneas de cualquier producto estas son las recomendaciones que daría el “entrevistado 2” a la hora de buscar una mejora en el proceso de colocación de créditos pero que su empresa considera que los procesos a seguir son los más indicados y correctamente ejecutados.

Desde el conocimiento del cargo y la experiencia adquirida en el mismo el “entrevistado 3” dice que se puede mejorar los procesos cuando se realice una excelente entrevista a los clientes buscando examinar la verdadera necesidad que estos necesitan el crédito, los analistas son personas calificadas que conocen el mercado y sobre todo se actualizan permanentemente en temas tales como el riesgo financiero y de mercado por esto deben estar más de cerca al proceso de otorgamiento de créditos y que la toma de decisión sea más corta en tiempo. Por otro lado el minimizar el riesgo cuando se otorga el crédito puede mejorarse desde los seguros esta persona cuenta en palabras textuales que: “en Colombia las personas no tienen la costumbre de los seguros, en los países desarrollados las personas invierten millones de dólares o euros en seguros, ya que saben la importancia de estos; por eso en nuestro banco sensibilizamos a los clientes y más que obligarlos les enseñamos y les mostramos el beneficio de tenerlos, obviamente para ellos se

convierten en un beneficio y para nosotros como entidad prestadora también ya que estos minimizan el riesgo en la pérdida de colocación de créditos a corto plazo”.

Por último, el “entrevistado 4” tiene unas ideas de mejoras diferentes, como dice: Llegando a más mercados objetivos, con tasas competitivas y beneficios que sean admirados por los clientes y crear lealtad ante los clientes, generar buen servicio, atender todas sus inquietudes y estar dispuestos a acompañarlos en todo el proceso de la adquisición del crédito. Por otro lado, esta persona tiene como recomendación para el trabajo que el riesgo crediticio cuando se otorga puede minimizarse cuando se esté claro que el riesgo siempre va a existir ahí, por eso es importante:

- Planear. Prever el futuro es algo difícil, pero la planificación a futuro nos ayuda a mitigar este riesgo.
- Seguros: los seguros que ofrecen las entidades financieras son ideales, puesto que aseguran al cliente frente a desempleos y enfermedades y a las entidades financieras en cuanto al alivio del pago de obligaciones.
- Crear alternativas de alivios financieros para situaciones como las que estamos viviendo en estos momentos. Esto crea fidelidad en los clientes.
- Ser muy cautelosos ante los clientes que estuvieron reportados ante las centrales de riesgo o tienen alguna alerta en el sector financiero.

Y como los tres entrevistados anteriores esta persona está de acuerdo con que los procesos de la entidad en la que trabaja son adecuados, y añade que: “el banco es muy estricto en los temas de aprobación y radicación de créditos. Todo está debidamente estudiado y detallado.

La agilidad es lo que más caracteriza a nuestro banco, es por esto que los créditos que tienen aprobación inmediata, son desembolsados en menos de 2 horas a la cuenta de nuestros clientes, siempre cuando el cliente cumpla con ciertas especificaciones que pide al banco”.

5. CAPITULO V RECOMENDACIONES

Para finalizar este trabajo es pertinente aportar unas recomendaciones en base con la información recogida a lo largo de esta investigación, por eso a continuación se dará las recomendaciones que se creen pertinentes a la hora del análisis del riesgo de un crédito a corto plazo.

- En los créditos a corto plazo en la línea de libranzas (deducción de nómina) se recomienda un política de otorgamiento de crédito más acida, ya que se detectó puntalmente en esta fuente de financiación una serie de vacíos normativos y de políticas internas de las entidades financieras donde las principales causas de son: que sin pasar el periodo de prueba en la empresa el trabajador puede solicitar un crédito por descuento de nómina , para ello se les sugiere que el tiempo laborado para acceder a dicho crédito sea no menor a 6 meses bajo modalidad de contrato indefinido y contrato fijo 12 meses.
- Para las tarjetas de crédito y créditos rotativos se recomienda manejar un seguro de desempleo ya que esta línea de crédito por tratarse de un cupo rotativo no maneja ningún tipo de seguro que respalde la deuda en caso de que el empleado o poseedor de la tarjeta tenga problemas para el pago de dicha cartera, así el cliente cuente con un respaldo y tenga la tranquilidad que su deuda está cubierta.
- En la línea de microcrédito se recomienda fortalecer las garantías, si bien la gran mayoría de entidades financieras ofrecen respaldos tales como el FGN(fondo nacional de garantías) la comisión MYPYME y el apoyo de USAID, estas garantías no respaldan el cien por ciento de la obligación es por ello que se recomienda crear un respaldo por parte de cada ,las cuales prestan el servicio a las entidades de ahorro crédito , estas puedan tener un respaldo en caso tal de que el cliente no pague su deuda, por lo general la comisión MYPYME el FNG y USAID cubren entre el 60% y 70% de la obligación , es por ello que es necesario que el otro porcentaje que quede desprotegido quede respaldado por una garantía propia de cada entidad.

- En los créditos de libre inversión se detectaron una serie de vacíos donde se hace una serie de recomendaciones:
 - Para los clientes que tengan un puntaje o un scoring por debajo de los 580 una calificación BBB (es decir sin experiencia financiera) es necesario que la obligación la respalde un deudor solidario o un codeudor con experiencia financiera y sin reportes negativos ante la central de riesgo, se considera riesgoso que la única garantía sea la firma del titular en el pagare.
 - Crear un fondo de garantías propio de cada banco para los clientes que sean empleados y sin experiencia financiera y Para los clientes que no puedan tener un deudor solidario o codeudor, con el fin de que los recursos otorgados por parte de la entidad financiera no queden desprotegidos en caso del incumplimiento por parte de los clientes.
 - Crear un seguro de desempleo obligatorio para las personas que tengan muy poco tiempo laborando en un ente económico o con una persona natural; en caso de que el deudor quede desempleado, este seguro pueda respaldar la cuota por 6 meses mientras el cliente consiga una nueva fuente de ingresos.
 - Aumentar el tiempo laborado para cada tipo de contrato, en la siguiente tabla se exponen las siguientes recomendaciones para cada tipo de contrato:

• TIPO DE CONTRATO	• TIEMPO
• INDEFINIDO	• 6 MESES
• FIJO	• 12 MESES
• PRESTACION DE SERVICIOS	• 18 MESES
• CONTRATO POR OBRA O LABOR	• 18 MESES
• CONTRATO TEMPORAL O EN MISION	• 18 MESES

• DE FORMACION O APRENDIZAJE	• N/A
---------------------------------	-------

- Fomentar por parte de las entidades prestadoras de crédito el beneficio de poseer algún seguro todo riesgo en el crédito , ya que la cultura colombiana es muy reacia a este tipo de productos financieros, vemos que en esta pandemia muchos perdieron el empleo por causas del COVID ; y por ende la cartera se vio perjudicada por esta contingencia, si tuviéramos conciencia de lo beneficioso que es tener un seguro contra enfermedades, hospitalización o desempleo los bancos y cooperativas no tendrían problema para recuperar sus carteras ya que los créditos estarían cubiertos y respaldados en su totalidad.
- Se recomienda a las entidades prestadoras de crédito examinar la política de los ingresos vs la capacidad de endeudamiento, es decir las personas que no tengan experiencia financiera pero que tienen muy buenos ingresos por sus actividades laborales, validar que el monto a prestar sea coherente con sus hábitos de pago y no por su capacidad de endeudamiento.

6. CONCLUSIONES

La principal conclusión que deja el presente trabajo es el gran fortalecimiento académico, ya que puede llegar a motivar a otros estudiantes a seguir investigando sobre el tema que se abarcó en este trabajo y con esto mejorar el sistema de crédito bancario del país, también motivó a un aprendizaje crítico y constructivo aplicando lo estudiado a lo largo del programa de contaduría pública, donde se fomentó el espíritu autocrítico promoviendo la creatividad y el trabajo en equipo y deja como logro una gran riqueza intelectual la cual fue aplicada en el beneficio de las entidades de establecimiento crédito

Adicional con este trabajo investigativo se busca que los lectores se den cuenta de la problemática que tiene el sector financiero, sus debilidades en los productos de crédito a corto plazo donde establecen una serie de recomendaciones para poder mejorar sus carteras, todo esto basado en un diseño teórico de la investigación científica con enfoque mixto, el cual se da una propuesta de metodología para establecer una planificación y un orden en el desarrollo de los componentes y objetivos del diseño teórico.

Por último, es de suma importancia resaltar que a pesar que el sistema financiero tenga diversos procedimientos para minimizar el riesgo crediticio, siempre va a estar el factor de que el cliente pueda no cumplir con sus obligaciones ya sea por algo inesperado como lo es una enfermedad o por algo que es cambiante como tener un trabajo bien remunerado, es por esto que es bueno que las entidades de este sector busquen un modo de protección como seguros por incumplimiento de cliente.

7. REFERENCIAS

Asobancaria. (09 de 2020). *Asobancaria*. Obtenido de Asobancaria:
<https://www.asobancaria.com/normatividad/>

DINERO. (09 de 03 de 2020). ¿Nos estamos sobreendeudando los colombianos? *DINERO*.
Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/como-esta-la-cartera-de-credito-en-colombia/282298>

GUZMÁN GARCÍA , C. A., MURILLO OSSA , C. A., & PINEDA GIRALDO , P. L. (2018).
RIESGO CREDITICIO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR BANCARIO
DE LA CIUDAD DE MEDELLIN EN LOS AÑOS 2015-2016-2017. *CIES* , 181 - 190 .

MENESES CERÓN , L. A., & MACUACÉ OTERO , R. A. (2011). VALORACIÓN Y RIESGO
CREDITICIO EN COLOMBIA . *FINANZAS Y POLITICA ECONÓMICA* , 65 - 82.

Perez Gutierrez , J., & Lanza Gonzalez, E. (2014). *MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL
CONTROL INTERNO: UNA NECESARIA INTERRELACIÓN*. Obtenido de Observatorio
de la Economía Latinoamericana:
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>

REDACCIÓN EL TIEMPO. (11 de SEPTIEMBRE de 2002). HISTORIA CREDITICIA EN BASES
DE DATOS. *EL TIEMPO*. Obtenido de
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1355731>