

Manual práctico para la capacitación y acceso a los servicios de las entidades microfinancieras de  
los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla

María Cristina Palacio Rivera, ✉ cristinapalacio8673@gmail.com

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Contador Público

Asesor: Ricardo Cañas, Administrador de Empresas



Universidad de San Buenaventura Colombia

Facultad de Ciencias Empresariales

Contaduría Pública

Medellín

2018

---

Citar/How to cite (Palacio, 2018)

Referencia/Reference Palacio, (2017). *Manual práctico para la capacitación y acceso a los servicios de las entidades microfinancieras de los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla*. (Trabajo de grado Contaduría Pública). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Ciencias Empresariales, Medellín.

Estilo/Style:  
APA 6th ed. (2010)



## Bibliotecas Universidad de San Buenaventura



Biblioteca Digital (Repositorio)

<http://bibliotecadigital.usb.edu.co>

- Biblioteca Fray Alberto Montealegre OFM - Bogotá.
- Biblioteca Fray Arturo Calle Restrepo OFM - Medellín, Bello, Armenia, Ibagué.
- Departamento de Biblioteca - Cali.
- Biblioteca Central Fray Antonio de Marchena – Cartagena.

## Universidad de San Buenaventura Colombia

Universidad de San Buenaventura Colombia - <http://www.usb.edu.co/>

Bogotá - <http://www.usbbog.edu.co>

Medellín - <http://www.usbmed.edu.co>

Cali - <http://www.usbcali.edu.co>

Cartagena - <http://www.usbctg.edu.co>

Editorial Bonaventuriana - <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/>

Revistas - <http://revistas.usb.edu.co/>

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Abstract .....	5
1. Objetivos .....	6
1.1 Objetivo General .....	6
1.2 Objetivos Específicos .....	6
2. Planteamiento del Problema .....	7
2.1. Formulación del Problema .....	8
3. Justificación .....	9
4. Estado del arte .....	11
5. Microfinancieras del Oriente (Guarne, Rionegro y Marinilla) .....	16
5.1 Actuar Fami empresa o Interactuar .....	17
5.2 Encumbra .....	18
5.3 Fundación de la mujer .....	18
5.4 Modalidades informales “Los gota a gota” o “pagadarios” .....	20
5.4.1 Requisitos para los gota a gota: .....	20
6. Metodología .....	22
6.1. Enfoque de la investigación .....	22
6.2. Tipo de investigación .....	22
6.3. Método .....	22
6.4. Fuentes .....	22
6.5. Técnica e instrumentos de recolección de la información .....	23
7. Conclusiones .....	24
8. Recomendaciones .....	25
Referencias .....	26
Anexos .....	28

## Resumen

En los últimos años con los cambios acelerados en la economía, en la cultura de adquisición, en las estructuras administrativas, en la sociedad en general y la globalización, han surgido nuevas modalidades en los servicios financieros entre ellos los microcréditos, que consisten en préstamos para que personas o pequeñas empresas ejecuten proyectos de inversión.

El propósito de este trabajo es desarrollar un manual de educación financiera que facilite herramientas para que las personas de estratos 1, 2 y 3 de los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla puedan tomar decisiones acertadas con respecto al acceso a los microcréditos; mediante la metodología cualitativa y bajo un enfoque descriptivo, tratando de dar recomendaciones y ejemplos sencillos para aplicar en la vida cotidiana, de manera que tengan opción de acceder a las entidades microfinancieras y que puedan organizar su presupuesto, adquiriendo obligaciones hasta su capacidad de pago, evitando el sobreendeudamiento y cuidando su patrimonio.

**Palabras clave:** Microcréditos, microfinanzas, sector rural, manual, entidades financieras.

### **Abstract**

In recent years with rapid economic, the acquisition culture, in the administrative structures, the society in general and the globalization, new modalities have emerged in financial services with each other the microcredits, these are loans for persons or small enterprises to implement investment projects.

The purpose of this project is developed a manual of financial education to provide tools for the lower classes (1,2, y 3) of Guarne, Rionegro and Marinilla town can make right decisions about the microcredit access, through the cualitative methodology and through descriptive focus, tries to give recommendations and simple examples to apply to everyday life, so they can acces the microfinance entities and they can organize their budget, acquired obligations still their payment capacity, avoiding the overindebtedness and caring their wealth.

**Keywords:** Microcredits, microfinances. rural sector, manual, financial institutions.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Proponer un manual de educación financiera a través de estrategias que faciliten la formación y la preparación de los usuarios para acceder a créditos en entidades microfinancieras de Guarne, Rionegro y Marinilla.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Realizar una revisión bibliográfica sobre los antecedentes y la evolución que ha tenido el sector Financiero en los últimos años.
- Identificar los diferentes clientes que existen en el Mercado Financiero con el fin de adaptar el Manual a sus necesidades.
- Establecer estrategias que faciliten la toma de decisiones financieras a los usuarios para que accedan a los servicios de microcréditos.

## 2. Planteamiento del Problema

En Colombia por lo general, las personas se ven obligadas a endeudarse porque sus salarios solo les alcanza para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, servicios y escasamente vestuario, por lo tanto, para la adquisición de otros elementos o activos que le generen ingresos adicionales, que le ayuden a lograr sus metas o que le garanticen una mejor calidad de vida, se ven obligados a incurrir en préstamos que en muchos casos, resultan siendo una gran dificultad porque sus ingresos no suficientes para cubrir cuotas e intereses tan altos.

Una de las causas que llevan a que se presenten este tipo de situaciones, es la falta de educación financiera en medio de un mercado cambiante, exigente y competitivo, en cual se ofrecen diversidad de productos y servicios que en muchos casos resultan innecesarios.

En muchos casos, por cuestiones culturales o de costumbre o por dificultades de acceso a productos y servicios financieros, algunas familias ahorran, se endeudan, adquieren seguros y envían o reciben giros de manera informal, lo cual les lleva a asumir riesgos innecesarios y sobrecostos (Fundación de la Mujer, 2012, p. 1).

En la actualidad, el mercado financiero es muy diverso, lo que ha ocasionado inconvenientes reflejados en las malas decisiones a la hora de invertir, el sobreendeudamiento, la falta de claridad en las transacciones financieras y otros aspectos que han afectado enormemente el patrimonio personal, familiar y social.

Según mi experiencia laboral, es notorio que en el Oriente Antioqueño las personas de más bajos ingresos, son las que mayor endeudamiento poseen en entidades financieras, hay casos en los que esos recursos son utilizados para el cubrimiento de necesidades básicas, por lo tanto, con el diseño de un manual de educación financiera, se pretende que los hogares donde se cuenta con menos recursos, se concienticen del manejo de sus obligaciones financieras y se puedan tomar mejores decisiones a futuro, planeando gastos y estableciendo prioridades en sus inversiones, de manera que puedan tener buen manejo de sus obligaciones y que se cumplan los pagos respectivos.

El mercado financiero es muy diverso tanto en las empresas que se enfoca como en los productos que ofrece, lo que ha originado dificultades que se ven reflejadas en el

sobreendeudamiento, las malas decisiones a la hora de invertir, la falta de claridad en las operaciones financieras y otros factores que afectan el patrimonio personal, familiar, empresarial y social.

Por lo anterior, se quiere proponer un manual en el cual se le ayude al cliente a organizar sus cuentas de forma didáctica, implementando el manejo de ingresos, egresos, las opciones de pago y garantizando el acceso a los préstamos en entidades microfinancieras de Guarne, Rionegro y Marinilla. Este manual de educación financiera cuenta con estrategias claras y concisas tanto para la entidad como para el cliente, el cual busca facilitar con una terminología clara, basada en ejemplos de la vida diaria, con el fin de concientizar al cliente del beneficio o del riesgo en el cual puede incurrir en el momento del otorgamiento del crédito para su inversión.

## **2.1. Formulación del Problema**

¿El diseño de un manual de educación financiera puede contribuir a un mejor acceso a los créditos en entidades microfinancieras de Guarne, Rionegro y Marinilla y a generar cultura y educación del manejo del dinero?

### **3. Justificación**

De acuerdo al planteamiento del problema se ha evidenciado que se debe empezar a realizar un exhaustivo seguimiento a el otorgamiento de créditos para los estratos socioeconómicos más bajos que en este caso son el 1, 2 y 3, ya que son los que están aumentando la tasa de morosidad debido a que su capacidad de endeudamiento es baja con respecto a sus ingresos, por lo tanto, surgen interrogantes sobre cuáles son los procedimientos que están utilizando los sistemas de las microfinanzas para el otorgamiento de créditos y si se ha elaborado un manual para evitarlo o un estudio socioeconómico para contrarrestar el alto grado de este; además, si se incentiva la generación de pymes.

De acuerdo con estos planteamientos e interrogantes se evidencia que se es necesaria, la implementación de un manual de educación financiera, el cual permitirá tanto a las entidades financieras como a los clientes tomar las decisiones más acertadas para el acceso a el otorgamiento de microcréditos, sin necesidad de recurrir a alternativas informales con tasas de interés demasiado altas como los conocidos paga diarios o los gota a gota. Adicionalmente, esta puede ser una forma de incentivar la formación de empresas o microempresas a través de la financiación de proyectos de negocio, ser la manera de que la población pueda adquirir su vivienda o de que lleven a cabo sus propósitos. Es relevante entonces, promover la realización de un documento que explique paso a paso, los procedimientos necesarios, los requisitos y los conceptos básicos para entender el mundo financiero y tener mayores oportunidades de acceder a los servicios que este suministra de acuerdo con sus necesidades y posibilidades; se desea realizar un estudio de las formas y modalidades de crédito, de manera que a través de la guía, se pueda dar el mejor asesoramiento al cliente y contribuir en el apoyo de sus proyectos y en la realización de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

El manual surge especialmente por la experiencia laboral que se tuvo respecto a dichos temas, ya que se evidenciaron falencias con respecto al mundo de las microfinanzas, por dicha razón, se busca implementarlo para ofrecer apoyo tanto a clientes como a las entidades microfinancieras del sector en estudio, para brindar tranquilidad, asesoría y apoyo a la hora de la realización de los trámites. Se pretende que las entidades financieras se concienticen en dar un excelente servicio a sus clientes con una información muy clara y oportuna, para así fortalecer sus

relaciones y mejorar las constantes problemáticas de morosidad que se vienen presentando en el mercado de las microfinanzas.

Con esta implementación del formato en el sistema financiero, se busca el beneficio tanto para los directivos, como para los asesores de las entidades quienes tienen a la mano información clara y transparente que permita a los colaboradores brindar información pertinente para la toma de decisiones de los clientes de manera que puedan otorgar créditos evitando el sobreendeudamiento y un desgaste en el cobro de cartera, tiempo que podrá ser invertido en atraer nuevos y posibles clientes. También se benefician con la realización de esta guía usuarios de zonas rurales, de bajos estratos socioeconómicos y la comunidad en general, que esté interesada en llevar a cabo sus ideas de negocio u otro de libre inversión.

Finalmente, este trabajo busca darle una solución adecuada y pertinente al cliente, indicando las ventajas y desventajas en los otorgamientos de créditos, para que este de manera más consciente tome sus propias decisiones y asimile, que debe cumplir por un periodo de tiempo con su obligación siendo muy puntual, que está sujeto a una tasa de interés que puede ser fija o variable, que también hay unos seguros que en muchos casos son opcionales. Con este manual se pretende dar soluciones también a las entidades financieras como a sus clientes, proponiendo un estudio más exhaustivo de la unidad familiar, de los ingresos y los gastos mensuales, brindando un servicio con valor agregado, para que así, en el momento del otorgamiento del crédito se pueda concientizar sobre su plan de inversión y realizar un continuo acompañamiento para así, evitar un mal uso del dinero otorgado en el crédito.

#### 4. Estado del arte

Para la construcción de este capítulo se han tenido en cuenta una serie de textos que hablan sobre la historia colombiana del sector financiero y el de las microfinanzas, la importancia que ha cobrado el microcrédito y el crecimiento que ha tenido este en los últimos años, especialmente para personas de menos recursos y de zonas rurales, micro, pequeños y medianos empresarios, como una posibilidad de financiar sus inversiones para obtener recursos y mejorar sus ingresos. Esta modalidad ha cobrado importancia en el desarrollo de organizaciones y por lo tanto, se viene posicionando en un mercado cada vez más diverso y con mayores necesidades de financiación.

En Colombia la regulación con respecto al sistema financiero fue retrograda, en el año 1847 se vino a proponer la creación del Banco Nueva Granada, pero no fue efectivo por la falta de recursos por parte del Estado, para el año 1864 se “pensó en la creación de un banco nacional otorgando el derecho de emitir billetes a ciudadanos ingleses, pero las cláusulas del contrato impidieron que tales ciudadanos aceptaran” (Toro, Peñaloza y Bustamante, 2012, p. 13). Se tardó dos años más para que se constituyera el Banco Estados Unidos de Colombia el cual no fue una opción concreta por el mismo inconveniente anterior, para 1880 con el gobierno de Rafael Núñez, fue más efectivo el intento con la generación del Banco Nacional pero aún con muchas falencias debido a que los billetes emitidos, debían ser aceptados por la banca privada, pero finalmente Núñez consiguió recuperar la solvencia del sector financiero hasta su muerte porque el dinero empezó a devaluarse en gran medida, luego se creó el Banco Central, sin mayores resultados porque se creó en 1905 y se liquidó en 1909.

El Banco de la República fue creado después de la misión Kemmerer en 1923, trayendo consigo una serie de modificaciones importantes para el comportamiento financiero del país “El Banco de la República realizó reformas importantes con el fin de que la economía del país no sufriera afectaciones” (Toro et al., 2012, p. 15), entre ellas: regulación del cambio de moneda extranjera, creación de la junta monetaria, en 1993 el Banco garantizó la estabilidad de la moneda, entre otras.

Según (Toro et al., 2012):

La evolución en el mercado financiero permitió que la economía colombiana tuviera matices positivos en el campo interno y externo, se alcanzaron progresos aceptables admitiendo el incremento de empleo en sectores como: la agricultura y la industria.

La modificación a la política exterior trajo condiciones más optimistas para la expansión de los mercados externos y el adelanto positivo de las actividades de producción, comercialización y distribución, que propiciaron una mayor dinámica financiera (p. 19).

Por otro lado, los microcréditos en Colombia surgen en el siglo XX a la par con otros países por la necesidad de apoyar a los sectores más vulnerables, proceso que se da en tres fases: crédito subsidiado a la agricultura, los microempresarios y los servicios microfinancieros.

La primera etapa (1950-1970) se caracterizó porque entidades públicas brindaron apoyo a los más pobres, bajo el supuesto de que según Barona (2004) “la pobreza podría ser superada mediante un incremento en productividad si se les otorgaba crédito a los pequeños agricultores” (p. 83), estos servicios suministrados por empresas del Estado, finalmente no fueron efectivos por falta de apoyo político.

La era de los microempresarios (1980-1996) se da con la aparición de nuevas figuras como las microfinanzas, las cuales se reconocen como entidades sin ánimo de lucro o bancos jurídicos especiales: las cuales se dedicaron a “prestar pequeñas cantidades a individuos y grupos, utilizando métodos muy básicos de crédito y una diversidad de mecanismos para estimular el pago” (Alzate & Correa, 2012, p. 17) y es así como “el concepto que prevalecía entre estas organizaciones era que a pesar de carecer de colateral, los pobres eran capaces de amortizar los préstamos si se les proveía de incentivos apropiados, tales como acceso a préstamos adicionales a una fecha predeterminada” (Barona, 2004, p. 84). La etapa de los servicios microfinancieros dada a finales de los años noventa trajo una nueva idea de que los más pobres también requerían de otro tipo de servicios financieros como los ahorros y los seguros, por lo tanto, en esta época se trató de corregir errores del pasado con la ampliación de los portafolios de servicios para facilitar “la provisión del crédito a los más pobres entre los pobres” Kirkpatrick & Maimbo, (2002) citados por Barona, (2004, pp. 85-86).

Seguidamente entendiendo que fue difícil la consolidación del sistema financiero y microfinanciero colombiano, se hablará sobre la importancia que ha cobrado este sector, especialmente en los últimos años. El artículo que trata de la importancia que ha venido desarrollando el microcrédito en las entidades financieras, habla de que gracias al microcrédito se ha obtenido un gran éxito a nivel mundial por el favorecimiento a las personas de menos recursos económicos con la gran responsabilidad social en su otorgamiento, el cual ha generado una mejoramiento en la calidad de vida del microempresario y su familia, el autor resalta que según información suministrada por el Banco de Desarrollo de América Latina y sus homónimos en las distintas regiones del mundo:

Se encuentra que el microcrédito ha tenido en gran medida un éxito notorio, el cual, sin duda alguna debe venir ligado a una regulación clara y específica, especial para el desarrollo de la misma, dadas las características de esta, y también, de una estrategia de aplicación capaz de permear todos los sectores de la economía que a priori se verían beneficiados con la figura, enlazándolo así, con aquellos que se buscaría que de manera accesoria presentaran un cambio importante (Garavito, 2016).

También se resalta la gran participación del sector rural en los microcréditos porque se han promovido la generación de pequeñas y medianas empresas y por esta razón, se han generado estrategias o mecanismos para incentivar esta figura como “a la creación del Fondo de Microfinanzas Rurales, administrado por el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (FINAGRO), al cual se le transfieren los convenios de microcrédito del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural” (Garavito, 2016, p. 58).

Se concluye según este texto, la importancia de promover y generar acciones para contribuir al mejoramiento día a día de las microfinanzas con el fin de lograr el éxito esperado tanto de las entidades como de sus clientes.

Seguidamente el texto que habla sobre el crecimiento del microcrédito en Colombia desde el 2010 hasta el 2014, resalta que esta modalidad de financiamiento ha llegado a estar por encima de otras en el país porque contribuye en el fomento y el crecimiento de las pymes, pero a la vez aclara que la normatividad respectiva, también ha evolucionado y se ha modificado conforme al desarrollo de la misma. Los autores muestran como se ha modificado la economía con respecto a

los años a anteriores, porque en la actualidad las oportunidades que brindan las entidades financieras son infinitas y con mayor cobertura para la población más vulnerable, ofreciendo productos con intereses bajos. En el país el surgimiento de la Ley 590 del 2000, representó un gran avance para el desarrollo y evolución de micro, pequeñas y medianas empresas, pero a partir del 2011 hasta el 2014, la modalidad en estudio se utilizó principalmente para la adquisición de vivienda:

El crecimiento de las carteras muestran mayor aumento del microcrédito en el año 2011 con el 34% siendo la de mayor ascenso entre las carteras de hipotecario, consumo y comercial, para el 2012 crece en menor proporción que en el 2011 con el 17% siendo la de mayor crecimiento el crédito hipotecario con el plan de incentivos que entrego el gobierno para vivienda, efecto que también se evidenció en el año siguiente, en el año 2013 crece el microcrédito aún menos en un 15% y con el corte a marzo del 2014 tiene un lento crecimiento frente a los años anteriores (Salazar, Martínez y Giraldo, 2015, p. 31).

Por otro lado, a través de una revisión bibliográfica se pretende analizar la inclusión de los servicios financieros en Colombia, encontrando que los microcréditos se han promovido como una opción de las microfinanzas por la Banca de Oportunidades para beneficiar a microempresarios “sin acceso al crédito formal generando incentivos a las entidades financieras y desarrollando tecnología micro crediticia requerida por las instituciones financieras interesadas” (Cano, Esguerra, García, Rueda y Velasco, 2014, p. 12).

Se indica también, que uno de los principales factores que dificultan la oferta del microcrédito es la poca información sobre la capacidad crediticia del deudor, pero en general, quienes tienen menor acceso a esta modalidad es el sector agropecuario.

Con respecto al tema principal de este trabajo que tiene que ver con la formación y educación financiera, los autores indican que se ha mejorado en cuanto a la promoción de esta como un mecanismo:

Para lograr un entendimiento y uso efectivo de los productos y servicios financieros. En 2009, se incorpora la Educación Financiera como principio en la prestación de

servicios financieros y se imparten obligaciones para las entidades financieras de desarrollar programas y campañas (Cano et. al, 2014, p. 13).

Finalmente, el reporte sobre la situación actual del microcrédito en Colombia del Banco de la República da un informe detallado en el cual se evidencia que uno de los elementos que representan en mayor proporción un impedimento para conceder más microcréditos según los intermediarios continúan siendo la capacidad de pago de los clientes y el sobreendeudamiento de los morosos, “seguidos de la tenencia de deuda con más de tres organizaciones (16,3%), aunque se perdió importancia en los tres últimos meses” Gómez, Segovia, & Yanquen, (2017, p. 12) de igual forma, indican que:

La reestructuración de préstamos con los clientes o asociados y las medidas adoptadas por los entes reguladores les está impidiendo ampliar sus operaciones; dichos factores no fueron citados en marzo de 2017. En el caso de las entidades reguladas, el historial crediticio fue el factor que perdió mayor relevancia en el período de análisis (Gómez et al., 2017, p. 12).

En conclusión debemos de adoptar urgentemente conciencia acerca del ahorro y acabar con el sobreendeudamiento ya que este provoca una fuerte crisis al sistema financiero por que ha sido notorio las continuas reestructuraciones de microcrédito, de igual manera la venta de cartera y castigo de las deudas vencidas (Cano et al.,2014).

Se puede concluir según los textos consultados, que el microcrédito ha mostrado un crecimiento constante en los últimos años, especialmente para la financiación de pequeñas y medianas empresas y para personas de bajos recursos, ya que existen empresas intermediarias que subsidian proyectos y además vigilan su cumplimiento. Por otro lado, la regulación con respecto a los microcréditos también ha tenido cambios significativos a medida que estos han crecido, porque se ha venido presentando “sobreendeudamiento” y por lo tanto, las exigencias deben ser mayores.

## 5. Microfinancieras del Oriente (Guarne, Rionegro y Marinilla)

A continuación se muestra un breve estudio de las microfinancieras que se encuentran en la actualidad en los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla ,con sus respectivas exigencias, y las facilidades que les están brindando al cliente, especialmente en el sector agrícola que ha sido uno de los más golpeados y menos valorados en el mercado, por tal razón, con este trabajo se le quiere mostrar al cliente (comerciante , agricultor, dueño de propiedades, trabajador independiente), los pasos que les exigen para el otorgamiento de créditos y de igual manera, un pequeño resumen sobre aspectos de las microfinancieras en los municipios que cubre este estudio.

En primer lugar es importante indicar que el municipio de Guarne, Marinilla y Rionegro cuentan al 2015 con una población de “47.798”, “53.374” y “124.219” habitantes respectivamente (Wikipedia, s.f.) y solo cuenta con tres empresas microfinancieras para dar cubrimiento.

De acuerdo con el estudio que se realiza telefónicamente y a las visitas a las entidades microfinancieras de los municipios de Guarne, Rionegro y Marinilla, es claro evidenciar que hoy en día estas entidades cuentan con un portafolio amplio en la otorgación de créditos, pero se está perdiendo la credibilidad y la seriedad a la hora de informar las tasas de interés, los productos y los requisitos para acceder a ellos. Lo anterior se comprueba por una serie de preguntas relacionadas a continuación:

- ¿Qué se necesita para acceder y cuál es la documentación para un crédito?
- ¿Qué tasas de interés manejan?
- ¿Cuál es el plazo mínimo y máximo para la cancelación del crédito?
- ¿Cuánto es el tiempo de respuesta?

De acuerdo con estas preguntas, se logra evidenciar que las respuestas no son muy claras, porque se informan porcentajes de las tasas de interés en el microcrédito diferentes en cada sucursal, tal vez con el fin de atraer al cliente mostrando que hay facilidad en los pagos y unas tasas competitivas con respecto a los bancos, que son entidades financieras más grandes y prestan con más respaldos, por lo cual su interés es más bajo. También se evidencia falta de manejo de la información y de los productos por parte de la persona que está asesorando al cliente, ya que esta no se brinda de una forma clara y concisa.

El estudio muestra que se pueden otorgar créditos desde \$300.000 en adelante con una tasa de interés que oscila entre el 1.5 % y el 3.5 % según los asesores financieros de las entidades, por dicho motivo se empieza a consultar a cada una de las entidades dedicadas a los microcréditos de estos tres municipios, así:

### **5.1 Actuar Fami empresa o Interactuar**

En el municipio de Guarne no hay oficina pero viaja un asesor de 1 a 2 veces por semana a realizar visitas de orientación, en el municipio de Rionegro se encuentra una oficina al igual que en Marinilla.

Actuar Fami empresa o Interactuar son la misma compañía pero se realizó cambio de razón social, fue fundada en el año 1992 en el Departamento del Atlántico, teniendo como fin promover pequeñas empresas familiares conocidas como “Famiempresas”, ayudando al microempresario con una excelente capacitación y una asesoría integral, la que desea fortalecer el negocio ya sea de comercio, agricultura, turismo y otras actividades.

Para acceder a un crédito en dicha entidad, se necesita tener una idea de negocio o un negocio ya establecido y de acuerdo con su tiempo de constitución, le exigen unas garantías ya puede ser un fiador o codeudor con carta laboral o propiedad raíz, independiente legalizado en industria y comercio. Esta entidad, realiza préstamos desde \$ 400.000 hasta \$ 80’700.000 con un interés que oscila entre el 1.7% y 3,4 % de acuerdo al tipo de cliente, los plazos que ofrecen van desde los 4 meses hasta 5 años máximo, dependiendo del monto solicitado; se diligencia un formato y se anexa copia de la cédula tanto del fiador como el codeudor, especialmente para clientes nuevos, el fiador debe de poseer un trabajo estable para anexar las últimas dos colillas de pago o los tres últimos extractos bancarios (meses) o anexar certificado de tradición y libertad de la propiedad raíz. Luego se realiza una visita al microempresario y entre 4 y 5 días le dan respuesta de acuerdo con el tipo de crédito que este necesitando.

Con la realización de las llamadas a las oficinas de Rionegro y del municipio de Marinilla, se evidencian falencias a la hora de informar el porcentaje de la tasa de interés, ya que en la primera manifiestan que la máxima es el 2.3% y en la segunda la asesora manifiesta algo distinto, que tienen tasas desde el 1.7% para clientes preferenciales hasta el 3.4%, en conclusión no se da una

información exacta y verídica al cliente, por este motivo se puede llegar a perder la credibilidad en estas entidades.

## **5.2 Encumbra**

No hay oficinas en Guarne, Rionegro, ni Marinilla, las manejan desde La Ceja que es la más cercana y viene un asesor a visitar las microempresas, para brindar orientación y capacitación. Esta empresa tiene una amplia trayectoria en la ciudad de Medellín dedicada a las microfinanzas, la cual otorga créditos a las micro y pequeñas empresas en los departamentos de Antioquia, Santander y con proyección de crecimiento en el territorio colombiano.

Para acceder a un crédito en dicha entidad se necesita que el negocio este constituido de 6 meses en adelante, no estar reportado en centrales de riesgo, fotocopia de la cédula, anexar los dos últimos recibos de servicios públicos, facturas de compra de la microempresa, luego se realiza un estudio de crédito el cual se complementa con la visita domiciliaria. Se pueden otorgar préstamos desde \$ 300.000 hasta \$ 7'500.000 con un interés del 1.5% hasta el 2.8% de acuerdo con el tipo de cliente, sin codeudor ni propiedad raíz, solo con el negocio y para montos mayores con codeudor que tenga carta laboral o propiedad raíz, se tiene respuesta de 1 a 4 días hábiles para microcréditos y los plazos están entre los seis y los cinco años dependiendo del tipo de crédito.

Se realizó llamada a la oficina del municipio de La Ceja y la oficina de Medellín en el Barrio Castilla, se vuelve a evidenciar la no claridad del asesor en el portafolio de servicios, tasas de interés y más grave aún que no coinciden las dos informaciones suministradas en las diferentes sucursales, ya que en la primera manifiestan que la tasa de interés es desde el 1.5% al 2% y en la segunda que la tasa es del 1,8 % al 2.8% por dicha razón se reitera no son claros y confunden al cliente con las respuestas.

## **5.3 Fundación de la mujer**

Actualmente solo hay oficina en el municipio de Guarne y de Rionegro, en Marinilla lo atiende un asesor comercial. La Fundación de la mujer nace en 1986, como una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, con el fin principal de otorgar preferiblemente los créditos a mujeres y hombres microempresarias de bajos ingresos.

Para acceder a un crédito en dicha entidad es necesario que el negocio este constituido a partir de 6 meses en adelante que sean verificables, no estar reportado en centrales de riesgo, fotocopia de la cédula del titular y cónyuge si lo tiene, se realiza una hoja de evaluación y formato de estudio que lo hace el asesor comercial con el documento de garantía prendaria que se hace en el momento de la visita del negocio, anexando los activos tanto de él como del negocio o la unidad familiar, si el caso se pide constancia de bienes ya sea compraventa, predial, escritura o documentos del titular o codeudor y por último, constancias laborales. Se pueden otorgar préstamos desde \$300.000 hasta \$ 88'000.000 con un interés desde el 2.0% hasta el 2.9% de acuerdo con el tipo de cliente, sin codeudor ni propiedad raíz solo con el negocio y para montos mayores con codeudor, al cual se le exige carta laboral o certificación de la propiedad raíz, se tendrá respuesta entre 3 y 5 días hábiles para microcrédito y los plazos de pago son de 6 meses a 5 años dependiendo el tipo de crédito.

En la realización de las llamadas a la oficinas del municipio de Rinegro y Guarne, se vuelve a evidenciar que la tasa de interés según los asesores es desde el 2% al 2.9% dando una información errada acerca de la realidad, ya que la máxima es del 3.5% y no se le está dando la claridad al cliente, sacando excusas que de acuerdo con el tipo de crédito, cliente o la experiencia, entre otros.

En general, el sector microfinanciero en esta región exige las mismas garantías como: copia de la cédula del titular y del cónyuge y si es el caso del codeudor, estudio del crédito, visita domiciliaria y al negocio, carta laboral del titular o fiador, revisión en las bases de datos de las centrales de riesgo, documentos que soporten la tenencia de propiedad raíz, entre otros. Sin embargo, existen inconvenientes comunes entre los comerciantes o las personas interesadas en acceder a los microcréditos por el tiempo de constitución del negocio, reporte en centrales de riesgos o la búsqueda de un codeudor que cumpla con los requisitos exigidos, en la mayoría de los casos.

Por otro lado, como se logró evidenciar por las llamadas realizadas, las entidades microfinancieras no manejan información uniforme en sus diferentes sucursales, lo que puede llevar a la pérdida de credibilidad y de clientes, que buscan mejores alternativas donde se les cumpla y se les respete las tasas que se les informa a la hora de formalizar sus créditos.

## **5.4 Modalidades informales “Los gota a gota” o “pagadarios”**

Las personas de bajos recursos para obtener recursos y suplir sus necesidades, recurren a los famosos pagadarios o gota a gota, ya que de alguna manera encuentran apoyo, manifestando facilidad y agilidad, ofrecen tasas de interés que oscilan entre el 10% y el 20% (González, 2015, párr. 3), sin tener en cuenta que al igual que las microfinancieras poseen exigencias, las cuales son riesgosas, tanto para su negocio y como para su patrimonio familiar. El modo de trabajar de los gota a gota es entregar volantes por toda la ciudad y abordan a sus clientes objetivos (empleados, personas con establecimientos de negocios, etc.), bien sea por llamadas telefónicas o por medio de familiares, conocidos, amigos, o referidos; por lo general, hacen énfasis en los sectores más vulnerables, ya que como ellos saben que en muchas ocasiones se les dificulta acceder a las entidades microcrediticias por no cumplir con los requisitos antes mencionados, aprovechan la oportunidad.

En esta modalidad, el préstamo se realiza el mismo día que se contacta al cliente si él lo desea, solo basta con una visita domiciliaria o al negocio y con las recomendaciones de las personas antes mencionadas; trabajan con préstamos pequeños que oscilan entre \$100.000 y \$ 1.000.000 y en algunas ocasiones prestan más pero con otros tipo de garantías como compraventas, letras, electrodomésticos, motos, carros o algún activo que puedan tomar del mismo negocio como forma de pago.

### **5.4.1 Requisitos para los gota a gota:**

Se diligencia una tarjeta tanto el prestamista como el pagadario con datos como: nombre completo, teléfono, dirección, el valor del interés y las cuotas pactadas (diarias, semanales, quincenales o mensuales), pequeño estudio con visita domiciliaria o al negocio, además, realizan otra serie de preguntas como la empresa donde labora, conocidos del barrio o sector y si esta persona puede dar referencias de él.

Si se analiza detalladamente en esta modalidad de crédito informal, también realizan un estudio previo, pero no se formaliza en ningún momento la forma de cobro y lo hacen generalmente con visitas continuas al domicilio o al negocio, en las fechas y a las horas estipuladas, si el cliente no se encuentra, entonces se procede a la realización de llamadas continuas para confirmar que se encuentre en la disposición de realizar los pagos. Finalmente, esto se convierte en una situación

compleja por los altos intereses, la forma o periodicidad de las cuotas y la manera en que se realizan los cobros, ya que si no se cuenta con el dinero en el momento oportuno, está en juego la seguridad del usuario.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que es mejor acceder a préstamos en entidades microfinancieras, ya que estos son más seguros para los clientes en el sentido de la realización de los cobros, porque se hacen por las vías legales y casi que con las mismas exigencias de las modalidades informales, se brindan posibilidades de bajas cuotas, en los tiempos viables para el que el cliente pueda cancelarlo, la banca busca que en un futuro no muy lejano, los “pagadarios” se extingan ya que sus altas tasas de interés y sus inadecuadas prácticas están llegando al punto de que el microempresario entre en bancarrota y que peligre su seguridad y la de su familia.

Además, tanto las microfinancieras, como bancos y cooperativas están vigiladas por entes del gobierno como: la Superintendencia Financiera de Colombia, Supersolidaria, El Fondo Nacional de Garantías S.A [FNG], El Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario [FINAGRO], Banca de las Oportunidades, Bancóldex, Departamento para la prosperidad Social, Banco de la Republica, La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, que apoyan a las personas más vulnerables y con una documentación que es fácil de reunir, ya que se les está prestando dinero sin tener en muchas de las oportunidades que colocar en garantía; su vivienda si la posee, o el vehículo o carta laboral, es una oportunidad de progreso que se le está dando para que crezca su negocio o idea.

En cuanto al interés y otras razones en las entidades financieras como: Bancamia, Banco Caja Social, Banco de Bogotá, Banco Mundo Mujer, Banco WWB, Bancolombia, Bancompartir es difícil competir ya que estos poseen unas tasas de interés mucho más bajas, pero de igual manera hay más exigencias de por medio. La banca creo los microcréditos para que hubiera una economía más justa, más certera y más transparente, en la cual, puedan participar los menos favorecidos, y quiso brindarles la oportunidad de conocerlos, de colaborarles impulsándolos para que desarrollen sus ideales y metas (Asomicrofinanzas, 2016).

## **6. Metodología**

### **6.1. Enfoque de la investigación**

El presente trabajo se direcciona hacia lo cualitativo que consiste según Pérez en que: “se centran en la comprensión de una realidad considerada desde sus aspectos particulares como fruto de un proceso histórico de construcción y vista a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, es decir desde una perspectiva interna (subjetiva)” (Quintana, 2006, p. 48).

### **6.2. Tipo de investigación**

El trabajo consiste en la descripción del sistema financiero y su evolución en el sector económico colombiano, para luego identificar las necesidades actuales del mercado y plasmar un manual que instruya los usuarios de Guarne, Rionegro y Marinilla interesados en la obtención de microcréditos. Las investigaciones descriptivas consisten en: “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 108).

### **6.3. Método**

Se analiza la información a través del método inductivo partiendo de lo particular a lo general, ya que se analiza la realidad sobre el comportamiento de los microcréditos en entidades específicas de Guarne, Rionegro y Marinilla, para recopilar dicha información y tener en cuenta los perfiles de los usuarios y sus necesidades para plasmar un manual que se ajuste a sus requerimientos.

### **6.4. Fuentes**

Las fuentes primarias que se utilizaron para la elaboración de este trabajo fueron los artículos de revistas y textos encontrados en buscadores de internet, además documentos y manuales similares a los que se elaboran en este proyecto.

Las fuentes secundarias utilizadas para el desarrollo de este tema es el análisis de textos e instructivos sobre la elaboración de manuales educativos didácticos, para interpretarlos y aplicarlos en la elaboración de la guía propuesta en este trabajo.

### **6.5. Técnica e instrumentos de recolección de la información**

Mediante la experiencia laboral se tiene idea del comportamiento del mercado financiero, especialmente en lo concerniente a las microfinanzas, por lo tanto, este es el punto de partida para iniciar la búsqueda de información para la creación de antecedentes (estado del arte) de este trabajo, para luego continuar con el análisis de los artículos y los textos hallados para la redacción del proyecto y el diseño del manual educativo con énfasis en el tema financiero cuando se refiere a los microcréditos.

## 7. Conclusiones

- Con una revisión bibliográfica es posible identificar que los consumidores hoy en día se han vuelto más exigentes, el mercado se ha vuelto cambiante en el aspecto tecnológico, cultural, económico y social, por lo tanto, los clientes de hoy en día buscan satisfacer sus necesidades de acuerdo con lo que se les ofrece, porque están fomentando la adquisición de productos y servicios, ocasionando variaciones en el sector financiero y en su normatividad, debido al incremento que ha tenido el acceso a los créditos.
- Hoy en día el sector de las microfinanzas ha mostrado un crecimiento notorio, debido a la promoción y a la generación de estrategias para la creación de pequeñas y medianas empresas, lo cual ha beneficiado a los sectores de más bajos recursos y a personas de las zonas rurales, por medio de intermediarios como [FINAGRO].
- La evolución tecnológica ha generado cambios notorios en el mercado y en los consumidores, generando un perfil de clientes diferente, que exige una atención personalizada, experiencias y estilos de vida, por lo cual, es necesario tener una idea clara de lo que desean y prestar un servicio eficiente a la hora de obtener obligaciones financieras con mayores oportunidades de inversión y de rentabilidad.
- La creación de un manual de educación financiera, puede ser una estrategia práctica para facilitar la toma de decisiones de los clientes de Guarne, Rionegro y Marinilla de los estratos más bajos, promoviendo un manejo adecuado de las finanzas, evitando el sobreendeudamiento y fomentando la cultura del ahorro.
- Implementar un manual de educación financiera para contribuir en el control de la morosidad que existe en el mercado, podrá documentar a los usuarios sobre las ventajas y desventajas de contraer obligaciones financieras, así entenderán mejor los comportamientos de las tasas de interés, aprenderán a manejar correctamente sus ingresos conforme a sus gastos e incluso se familiarizarán con conceptos propios del sistema financiero, lo que representa un gran beneficio para evitar el sobreendeudamiento o inversiones que se salen de su presupuesto.

## 8. Recomendaciones

- Debido a la diversidad de clientes y a los cambios que se presentan constantemente en el mercado, es importante identificar los perfiles de clientes que existen en Guarne, Rionegro y Marinilla para acceder a los microcréditos, ya que de esta forma se pueden observar sus necesidades y gustos o las tendencias que existen en cuanto a proyectos de inversión.
- Resulta fundamental para la creación de una guía práctica de educación financiera, suministrar herramientas de fácil entendimiento y discernimiento para personas con escasa formación, por lo tanto, los procedimientos y conceptos que allí se plasmen deben ser sencillos y en palabras comunes.
- Se sugiere plasmar en el manual de educación financiera, las opciones que tienen los usuarios para acceder al financiamiento de sus créditos a través de intermediarios o bancos de segundo piso, entre ellos FINAGRO, Bancoldex y otras entidades del gobierno cuyo propósito es apoyar el desarrollo de la agricultura, la industria, la infraestructura y la construcción de vivienda.
- Es recomendable que se promueva también en el manual, hábitos de ahorro y de inversión, la cual no solo debe ir enfocada a la optimización de ingresos monetarios, sino también a la inversión educativa, en la salud y en la preservación de los recursos naturales, porque finalmente son estos los que garantizan el bienestar y la calidad de vida de la población en general.

## Referencias

- Actuar Famiempresas. (2014). *Actuar Famiempresas*. Obtenido de Nuestro Crédito: <https://goo.gl/f6hJTw>
- Alzate Villegas, M. F., & Correa Jahn, L. (2012). *Comparación de la banca ética a partir de entidades representativas a nivel mundial con los microcréditos ofrecidos por entidades financieras en Medellín (Trabajo de Grado)*. Escuela de Ingeniería de Antioquia, Envigado.
- Asociación Colombiana de Instituciones Microfinancieras [ASOMICROFINANZAS]. (2016). *Directorio Nacional de Microfinanzas 2016*. Obtenido de <https://goo.gl/tyuB9X>
- Barona, B. (2004). Microcrédito en Colombia. *Estudios Gerenciales*(90), pp. 79-102.
- Cano, C., Esguerra, M., García , N., Rueda , L., & Velasco, A. (2014). *Inclusión financiera en Colombia*. Bogotá: Banco de la República.
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa*. Bogotá: Diario Oficial.
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 590 del 2000: por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa*. Bogotá: Diario Oficial.
- David González, S. (2015). "La tasa de interés es de poca importancia". Obtenido de <https://goo.gl/6kMvG8>
- EmpreNDE: noticias de emprendimiento. (2014). *Encumbra, la microfinanciera de Credicorp para los emprendedores de Colombia*. Obtenido de <https://goo.gl/aiebSF>
- Fundación de la Mujer. (2012). *Cartilla " La guía del capacitador"*. Floridablanca: Iris Impresores.
- Fundación de la Mujer. (s.f.). *Solicitud de Crédito*. Obtenido de <https://goo.gl/2aLG6k>
- Garavito Gómez, D. (2016). Microcréditos: evolución y situación actual del sistema de microfinanzas en Colombia. *Ciencias Jurídicas Universidad Javeriana*(13), 49-72.
- Gómez, E., Segovia, S., & Yanquen, E. Y. (2017). *Reporte de la situación actual del microcrédito en Colombia*. Bogotá: Banco de la República Colombia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metología de la Investigación* (4 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Quintana Peña, A. (2006). Metodología Investigación Cualitativa. *Psicología: Tópicos de Actualidad, 1*, pp. 47-84.
- Salazar Ocampo , A., Martínez López, D., & Giraldo Suárez, M. (2015). *Crecimiento del microcrédito en Colombia (Tesis de Grado)*. Universidad de Medellín. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Medellín.

Toro Cordoba, D., Castro Peñalosa, B., & Bustamante López, P. (2012). *Sistema financiero colombiano: evolución y perspectivas*. Obtenido de <https://goo.gl/yNSqoU>

Wikipedia. (s.f.). *Oriente antioqueño*. Obtenido de <https://goo.gl/ojEFaC>

## Anexos

## Anexo 1. Formato solicitud de microcréditos

SOLICITUD DE MICROCRÉDITO				LOGO	
Fecha de Solicitud:	<u>  D  /  M  /  A  </u>	Fecha inicio de negocio:	<u>  D  /  M  /  A  </u>	N° de solicitud:	
Apellidos y Nombres / Razón Social			Tipo documento	N° de documento	
Tipo de negocio: ( En este se debe especificar el tipo de negocio en el que se va a invertir, ya sea comercial, de producción, de agricultura, servicios, etc.)					
Plan de inversión			Datos del crédito		
<input type="radio"/> Capital de trabajo <input type="radio"/> Activos fijos			Monto del crédito:		
Descripción	Cantidad	Valor	Plazo:		
			Forma de pago (periodicidad):		
			Tipo de cliente:		
			Producto:		
			Póliza de seguro:    Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
Dirección del negocio:			Teléfono:		
Correo electrónico:			Celular:		
N° de empleados:		Tipos de contrato:		Monto solicitado:	
Tipo de solicitud: Nuevo <input type="radio"/> Renovación <input type="radio"/> Renovación con saldo <input type="radio"/> Compra de cartera <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> Cuál? _____					
Plazo del crédito (meses):		Destino de la libre inversión:			
Datos personales del solicitante (microempresario, comerciante, libre inversionista, etc.)					
Nombres y apellidos:					
Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input type="radio"/> Cédula de extranjería <input type="radio"/> Tarjeta de identidad <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/> Cuál? _____					
N° documento:		Fijo /Celular:		Ciudad /mpio:	
Dirección del domicilio:					
Estado civil:    Soltero <input type="radio"/> Unión Libre <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/> Compra de cartera <input type="radio"/> Viudo <input type="radio"/>					
A través de la firma registrada en esta solicitud de microcrédito, se autoriza a la NOMBRE DE LA EMPRESA para que consulte, obtenga, revise, procese, reporte, actualice e informe a las centrales de información (que manejen bases de datos) con el mismo propósito. De la misma forma, se autoriza para que realice el tratamiento de los datos personales suministrados de acuerdo a la política institucional de tratamiento de la información y protección de datos personales, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y otras normas relacionadas.					
Firma del titular			Firma del cónyuge		
C.C.			C.C.		
Firma del codeudor			Firma del codeudor		
C.C.			C.C.		

**Anexo 2. Formato solicitudes de los diferentes microcréditos****Solicitud de créditos Comerciales y Agropecuarios**

Favor diligenciarlo con la solicitud del crédito antes de ser consultado en las centrales de riesgo, para verificar información:

Cuéntanos cuál es el plan de inversión que quiere lograr con este préstamo\_\_\_\_\_

---

¿Cuánto dinero necesita?\_\_\_\_\_

De acuerdo a lo anterior responde:

1- ¿Ha tenido créditos con otras entidades? : Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

2- ¿En los últimos 5 años, cuántos créditos ha manejado? \_\_\_\_\_

---

3- ¿Ha tenido más de 2 créditos por pagar? si la respuesta es sí, por favor coloca en que entidades.  
\_\_\_\_\_

4- ¿Tiene tarjetas de crédito vigentes? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5- ¿Ha pagado tus obligaciones a tiempo? Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Motivo ¿cuál?\_\_\_\_\_

6- ¿Tiene cartera en mora o castigada en el último año?\_\_\_\_\_

7- ¿Ha estado reportado en las centrales de riesgo? Si la respuesta es sí, por favor indicar en que tiempo.\_\_\_\_\_

## Documentación para créditos Comerciales y Agropecuarios

El diligenciamiento de este formato hasta el numeral 6 es igual tanto para los créditos comerciales como los agropecuarios, a cada uno de ellos se le anexará el estudio detallado para su negocio, para así, brindarle al cliente el asesoramiento financiero de acuerdo con sus necesidades evitando el sobreendeudamiento.

### 2. Datos del solicitante / Cónyuge

Por favor tener en cuenta que todos los campos deben de ser diligenciados para la solicitud (en esta primera parte se pretende que el cliente de información de su edad, su estado civil, cuántos hijos tiene, cuántas personas tiene a cargo, allí se puede ir formando un estudio socio-económico acerca de la matriz DOFA).

#### Datos Personales del microempresario:

Apellidos y Nombre completo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Tipo de Identificación: Cédula de Ciudadanía \_\_\_ Cedula de Extranjería \_\_\_ Otra \_\_\_ Especifique cual \_\_\_\_\_

Número de identificación: \_\_\_\_\_ Expedida en: \_\_\_\_\_

Educación: Primaria \_\_\_ Bachillerato \_\_\_ Universidad \_\_\_ Otro, especifique cual \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero \_\_\_ Unión libre \_\_\_ Casado \_\_\_ Separado \_\_\_ Viudo \_\_\_

¿Cuántos Hijos tiene y cuáles son sus edades? \_\_\_\_\_

¿Cuántas personas tienes a cargo y parentesco? \_\_\_\_\_

¿Cuántos miembros del hogar trabajan? \_\_\_\_\_

¿A qué se dedica? Empleado \_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_ Tipo de negocio ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Si está laborando actualmente llene la siguiente información:**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección / Barrio: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Tipo de Contrato: Indefinido \_\_\_\_ Fijo \_\_\_\_ Prestación de servicios \_\_\_\_ Obra y/o labor \_\_\_\_ Otro  
¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Datos del cónyuge:**

Apellidos y Nombre completo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_

Tipo de Identificación: Cédula de Ciudadanía \_\_\_\_ Cedula de Extranjería \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_ Especifique  
cual \_\_\_\_\_

Número de identificación: \_\_\_\_\_ Expedida en: \_\_\_\_\_

Educación: Primaria \_\_\_\_ Bachillerato \_\_\_\_ Universidad \_\_\_\_ Otro, especifique cual \_\_\_\_\_

¿A qué se dedica? Empleada \_\_\_\_ Independiente \_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Si está laborando actualmente llene la siguiente información:**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección / Barrio: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Tipo de Contrato: Indefinido \_\_\_\_ Fijo \_\_\_\_ Prestación de servicios \_\_\_\_ Obra y/o labor \_\_\_\_ Otro  
¿Cuál? \_\_\_\_\_

### 3. Datos de la unidad Familiar:

Dirección: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_

Ciudad o Municipio: \_\_\_\_\_

Estrato: \_\_\_\_\_

Vivienda: Propia \_\_\_\_ Familiar \_\_\_\_ Arrendada \_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_

Si es el caso de poseer vivienda propia indique con una (X): Legalizada \_\_\_\_ Sin legalizar \_\_\_\_

Si es el caso de ser la vivienda de un familiar indique:

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Número Fijo o Celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad o Municipio: \_\_\_\_\_

Si no son las anteriores y es en arriendo, indique:

Nombre del Arrendador: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Valor del Arriendo: \_\_\_\_\_

Favor seleccionar con una (X):

¿Qué tipo de servicios posee la vivienda?: Agua\_\_\_\_ Luz\_\_\_\_ Internet\_\_\_\_ Teléfono\_\_\_\_  
Parabólica \_\_\_\_ Red de Gas\_\_\_\_ Cilindro de gas\_\_\_\_

¿Con qué tipo de servicio cocina en su hogar? Red de gas\_\_\_\_ Pipeta\_\_\_\_ Leña\_\_\_\_ Madera\_\_\_\_  
Carbón\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_

Favor adjuntar a este formato las dos (2) últimas colillas de pago de servicios.

#### **4. Datos del negocio:**

Nombre del Negocio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Fecha de Inicio del Negocio: \_\_\_\_\_

Número de empleados: \_\_\_\_\_

¿Cuántos empleados son fijos? \_\_\_\_\_ ¿Cuántos empleados son temporales? \_\_\_\_\_

El negocio esta formalizado en: Cámara de comercio\_\_\_\_ Rut\_\_\_\_ Otro ¿Cuál?\_\_\_\_\_

Local: Propio\_\_\_\_ Arrendado\_\_\_\_ Otro ¿Cuál?\_\_\_\_\_

En el caso de ser arrendado favor diligenciar:

Valor del Arriendo: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del arrendador: \_\_\_\_\_

Dirección/ Barrio: \_\_\_\_\_

#### **6. Referencias Familiares (2)**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo / celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Actividad u ocupación: \_\_\_\_\_

Relación con el solicitante del crédito: \_\_\_\_\_

Observación (espacio para diligenciarlo en el momento de la confirmación de la llamada): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo / celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Relación con el solicitante del crédito: \_\_\_\_\_

Observación (espacio para diligenciarlo en el momento de la confirmación de la llamada): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Referencias Personales (2)**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo / celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Relación con el solicitante del crédito: \_\_\_\_\_

Observación (espacio para diligenciarlo en el momento de la confirmación de la llamada): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Relación con el solicitante del crédito: \_\_\_\_\_

**Referencias Proveedores (2)**

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo / celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Teléfono de la empresa: \_\_\_\_\_

Observación (espacio para diligenciarlo en el momento de la confirmación de la llamada): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo / celular: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Teléfono de la empresa: \_\_\_\_\_

Observación (espacio para diligenciarlo en el momento de la confirmación de la llamada): \_\_\_\_\_

---

---

## 6. Análisis de la situación financiera del cliente

### Favor diligenciar estos datos si es empleado

Salario: \_\_\_\_\_ Comisiones (si es el caso, promedio mes): \_\_\_\_\_

Auxilio de transporte: \_\_\_\_\_ Auxilio de alimentación o vivienda: \_\_\_\_\_

Sueldo total: \_\_\_\_\_ Días de pago: \_\_\_\_\_

Si se tienen deducciones marcar con una (X): Créditos Empresariales \_\_\_\_\_ Libranzas \_\_\_\_\_ Otro  
¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Anexo 3. Estudio para crédito comercial**

Favor diligenciar estos datos si el negocio es propio:

Enuncie cinco (5) productos de su negocio, precio de compra y precio de venta

---

---

---

Mencione un promedio de ventas diaria buena /regular /mala

---

¿Qué días no labora?

---

¿Cuánta mercancía tiene en el negocio?

---

Ventas del negocio

-Utilidad

= utilidad disponible

➤ Gastos servicios públicos

➤ Gastos de internet

➤ Gasto arriendo

Gasto de pago de nómina de empleados

=total ingresos disponibles

¿Tiene gastos adicionales que no se encuentren mencionados, cuáles?\_\_\_\_\_

¿Posee prestamos con paga diarios? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Si lo posee, ¿cuál es el monto de la deuda y la forma de pago?

¿Posee otros ingresos? ¿Cuáles son? \_\_\_\_\_

¿Salario de su cónyuge? ¿Cuánto aporta a los gastos del hogar? \_\_\_\_\_

Conceptos	Cliente	Cónyuge
Salario (trabajo o independiente)		
Gasto de arriendo y servicios públicos del hogar		
Compras mensuales de alimentación		
Gasto de Celular post pago y prepago (mes)		
Para transportarme utilizo (moto- carro – colectivo) diario- semanal o al mes(promedio de gastos)		
Gasto de arriendo y servicios públicos en el Negocio		
Gasto de nómina local		
Otros Gastos (Transportes, almuerzos, comidas, recreación, etc.)		
Tengo tarjeta de crédito y el pago mensual es ( valor)		
Pago de cuota mensual en bancos		
Tengo crédito con familiar y el pago mensual es		
Tengo créditos		
Tengo crédito con prestamistas, pagadarios, otros ( el pago mensual es		
En educación mensual gasto		

En diversión y entretenimiento gasto mensualmente		
En ropa mensual gasto		
Cada mes ayudo a familiares (mamá, papá, sobrinos, tías, etc.) con cuánto dinero al mes		
Tengo otros gastos no mencionados, ¿cuáles?		
Para mi salud gasto en: prepagada, eps, otros.		

Se realiza la siguiente operación:

### **Total de Ingresos**

- **Total de gastos**
- = Disponible del mes**

De acuerdo al disponible del mes se le dará una cuota que no abarque todo su disponible, que sea módica y su tiempo sea acorde a lo solicitado.

De acuerdo con este estudio, se evidenciará la matriz DOFA, a la cual se le debe de hacer un análisis completo, ya que allí se identifican las falencias de cada cliente y se realiza un estudio tanto subjetivo, como cualitativo y cuantitativo, para así, darle la mejor oportunidad de acceder al cliente de acuerdo con los ingresos disponibles, ofreciéndole una cuota y un tiempo, para que alcance a pagar tanto sus obligaciones personales, familiares y del negocio al igual que los créditos.

Este estudio se realiza para créditos comerciales y de producción, para el agropecuario cambian algunos ítems.

En este el asesor comercial o la persona encargada deberá de realizar un promedio mensual de las ventas del negocio, comparándolo con la utilidad que el cliente manifestó con los 5 productos solicitados, de allí se sabrá el porcentaje de utilidad que se recibe, para así, poder calcular la ganancia que el cliente posee, según la experiencia laboral personal los porcentajes en promedio son:

- Comercio de un 20% a un 33% (tiendas, venta de ropa, papelería, etc.)
- Servicio 80% (peluquerías, arreglos de computadoras, etc.)

- Producción de un 40 % a un 50 % (pastelerías, reposterías, etc.)

Ventas	Venta buena	Regular	mala
Diaria	200.000	130.000	50.000
Semanal			
Quincenal			
Mensual			

Esta será la información que solicitaría el cliente, de la cual se le pregunta de lunes a domingo que día descansa, cuales son los días buenos malos y regulares para que de allí se calcule el promedio.

Lunes – martes: son buenos  $200.00 \times 2 = 400.000$

Miércoles- jueves: son malos  $50.000 \times 2 = 100.000$

Viernes y sábado: son regulares=  $130.000 \times 2 = 260.000$

Domingo descansa: 0

Suma total sería \$ 760.000

Promedio semanal y ya se multiplicaría si son 15 días por 2 semanas

Si es el caso de un mes por 4 y allí obtendríamos el resultado

Productos

Productos	Compra	Venta	Utilidad
Leche	1000	1200	$1000-1200=200/1000=20\%$
Gaseosa	1200	1500	$1200-1500=300/1200= 25\%$

Se suman las 2 utilidades que serían  $= 20\% + 25\% = 45\% / 2 = 22.5\%$  esta es la utilidad con la que está trabajando el cliente.

Sería el estudio

Ventas mes \$ 3.040.000

% utilidad 22.5%

-----

\$ 684.0000

Es la utilidad que tiene el cliente (con ella hay que hacer un análisis financiero responsable, sin inflar las ventas, a lo que se manifiesta porque es allí donde se genera un sobreendeudamiento, ya que se debe mirar factores como (arriendos de casa y local, servicios, internet, empleados, todo bien de tallado)

#### Anexo 4. Estudio para crédito agropecuario

1. Realizar una verificación de los cultivos y animales por la zona, indagando como mínimo a 2 personas de la vereda, se realiza de la siguiente manera:

Barrio/ vereda	Nombre y apellidos	Parentesco con el cliente	Teléfono de la referencia zonal	Actividad económica referencia zonal	Como referencia al cliente para un crédito, y hace cuanto lo distingue

Para el caso del parentesco, colocar el grado de consanguinidad que tienen.

2. Visita domiciliaria tomar lista de inventarios agrícolas y pecuarios

Inventario agrícola/ pecuario ( insumos, cultivos transitorios o semipermanentes, vacunas, animales)	Cantidad	Costo avalado por el cliente	Costo con depreciación entre un 30 % y 60% según necesidad	Total costo del inventario

Activos( terreno , electrodomésticos, herramientas, aval cultivos permanentes)	Cantidad	Costo avalado por el cliente	Costo con depreciación entre un 30 % y 60% según necesidad	Total costo del inventario

## 3. Proyección agrícola

Tipo de cultivo	Área sembrada (hectáreas, m <sup>2</sup> , cuadras)	Rendimiento del cultivo por hectárea (cosecha anterior)	Cuál es el rendimiento esperado en este momento	Precio de venta en la cosecha anterior	Precio de venta actual	Meses de recolección del cultivo	Análisis de variabilidad de rendimientos y precio

## 4- Gastos en la Siembra

Mes	Preparación de suelo	Fumigaciones	Abonos	Químicos	Otros insumos (planta, semilla)	Transporte	Otro gastos (arrendamiento de terrenos, servicios públicos)
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							

Si posee animales favor diligenciar

Especie	Unidades	Precio de compra	Precio de venta avalado por el cliente	Costo con depreciación entre un 30 % y 60% según necesidad	Total precio especie

Mes de venta	Compra de animales	Costos de alimentación, aseo, desparasitación	Asistencia veterinaria	transporte	Otros gastos (arrendamiento de terrenos, servicios públicos)	Imprevistos en el negocio	Tipo de cultivo / Área sembrada
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							

5- Información Gastos del negocio

Gastos servicios públicos:

Gasto arriendo

Gasto de pago de nómina de empleados

Otros Gastos

=total gastos

¿Tiene gastos adicionales que no se encuentren mencionados y cuáles?

¿Posee préstamos con paga diarios? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Si lo posee, cuál es el monto de la deuda y la forma de pago?

Posee otros ingresos ¿Cuáles son? \_\_\_\_\_

Salario de su cónyuge ¿cuánto aporta? \_\_\_\_\_

Concepto	Cliente	Cónyuge
Con cuanto cuenta de efectivo en el momento de la visita		
Posee Salario (trabajo o independiente)		
Gasto de arriendo y servicios públicos del hogar		
Compras mensuales de alimentación		
Gasto de Celular post pago-prepago (mes)		
Para transportarme utilizo(moto-carro –colectivo) diario- semanal o al mes(promedio de gastos)		
Gasto de arriendo y servicios públicos del negocio		
Gasto de nómina		
Otros Gastos (Transportes, almuerzos, comidas, recreación, etc.)		

Sumatoria gastos agrícolas (según numeral anterior)		
Sumatoria gastos Pecuarios (según numeral anterior) Gastos pecuarios		
Posee tarjeta de crédito y el pago mensual es ( valor)		
Pago de cuota mensual en bancos		
Tengo crédito con familiar y el pago mensual es		
Tengo crédito con prestamistas, pagadarios, otros (el pago mensual es)		
En educación mensual gasto		
En diversión y entretenimiento me gasto mensual		
En ropa mensual gasto		
Cada mes ayudo a familiares (mamá, papá, sobrinos, tías, etc.), ¿cuánto dinero al mes?		
Otros gastos no mencionados		
Para mi salud gasto en: prepagada, eps , médico, otro		

Se realiza la siguiente operación:

Total de Ingresos

- Total de gastos  
=disponible del mes

De acuerdo al disponible del mes se le dará una cuota que no le abarque todo su disponible, que sea módica y su tiempo sea acorde a lo solicitado.