

**RAZONES DE NEGACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN EL ÁREA DE CRÉDITO
COMFAMILIAR, DURANTE EL PERIODO DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL
2012.**

DANIEL AEJANDRO CASTAÑO BALLESTEROS

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PRACTICAS ACADÉMICAS
PEREIRA
2012**

**RAZONES DE NEGACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN EL ÁREA DE CRÉDITO
COMFAMILIAR, DURANTE EL PERIODO DE AGOSTO Y SEPTIEMBRE DEL
2012.**

DANIEL AEJANDRO CASTAÑO BALLESTEROS

INFORME DE PRÁCTICA ACADEMICA

**CARLOS ARTURO LONDOÑO
INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PRACTICAS ACADÉMICAS
PEREIRA
2012**

AGRADECIMIENTOS

Primero agradecerle a Dios por permitirme realizar la practica académica en una organización tan calificada en donde me brindaron todo el apoyo para realizarme como un profesional íntegro y capaz e inculcarme valores para mis futuras experiencias laborales.

Al jefe de Crédito Comfamiliar y compañeros de trabajo por su colaboración en esta experiencia y seguimiento durante mi proceso de Prácticas.

A mi tutor del trabajo de prácticas por la colaboración y acompañamiento que realizó durante todo el proceso de elaboración del trabajo.

A mis padres por el apoyo que me dieron para afrontar esta nueva experiencia.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	5
Síntesis	6
INTRODUCCIÓN	7
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O SITIO DE PRÁCTICA.....	8
RESEÑA HISTÓRICA.....	8
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
2- DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES.....	15
3. EJE DE INTERVENCIÓN.....	19
4. JUSTIFICACIÓN	21
5. OBJETIVOS	22
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	22
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
6. MARCO TEÓRICO.....	23
7. CRONOGRAMA.....	30
8. Presentación y análisis de los resultados.....	31
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	33
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	31
Ilustración 2	32
Ilustración 3	32
Ilustración 4	33
Ilustración 5	34
Ilustración 6	35
Ilustración 7	35
Ilustración 8	35

Síntesis

SÍNTESIS.	ABSTRACT
<p>El presente trabajo consiste en identificar las causas por las que se niegan las solicitudes en el area de credito Comfamiliar. Especificamente se analizaron las solicitudes recibidas en el mes de agosto y septiembre del 2012 con el fin de identificar cuales son las razones mas frecuentes por las que se niegan las solicitudes de credito. Ademas se plantearon alternativas de mejoramiento para evitar que se presenten este tipo de problemas .</p> <p>Descriptores : Desemboldo , Originacion, Comité de credito, Centrales de riesgo, Legalizacion.</p>	<p>This paper is to Identify The Reasons Why They refuse applications in the area of credit Comfamiliar. Specifically we Examined the applications received in August and September 2012 in order to Identify Which Are The Most Common Reasons Why applications are denied credit. Besides improvement Were Proposed alternatives to avoid Such problems arise</p> <p>Descriptors: Desembolso, origination, credit committee, credit bureaus, legalization.</p>

INTRODUCCIÓN

Durante el proceso de las solicitudes de créditos en el área de Crédito Comfamiliar, se presentan frecuentemente solicitudes que no son aprobadas. De allí la necesidad de intervenir en esta problemática para identificar ¿cuáles son las razones más frecuentes por las que se niegan las solicitudes de crédito? y al mismo tiempo evaluar y plantear posibles soluciones para contrarrestar este tipo de inconvenientes que a largo plazo representan pérdidas para el departamento de crédito.

El eje de intervención se abordará teniendo en cuenta las solicitudes de crédito recibidas en los meses de Agosto y Septiembre del 2012, tiempo seleccionado por el jefe de crédito, con el fin de hacer un análisis minucioso de los motivos por los cuales se están negando los créditos y al mismo tiempo establecer planes de mejoramiento para el área de crédito con el propósito de mantener a los usuarios satisfechos.

Actualmente en el área de crédito se están presentando cierta cantidad significativa de créditos no aprobados; por lo tanto para el Departamento Crédito es importante visibilizar lo que está sucediendo desde el origen del proceso de los créditos hasta el desembolso de los mismos.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O SITIO DE PRÁCTICA.

RESEÑA HISTÓRICA.

La historia de Comfamiliar Risaralda comienza con el decreto 118 del 21 de junio de 1957. En él se establecieron los argumentos con los cuales el Gobierno Colombiano consideraba de vital importancia atender las necesidades de las clases menos favorecidas económicamente y fomentar su mejoramiento.

En Pereira y en general en el Eje Cafetero, la vida comercial e industrial estaba en plena etapa de desarrollo: alimentos, bebidas, textiles, confecciones, vivienda, metalmecánica, formaban parte de las grandes transformaciones de la región a partir de los sesenta.

Al igual que en otras ciudades del país se presentaban carencias de servicios esenciales en la comunidad: analfabetismo, desnutrición, vivienda, y otras cuyas soluciones son imperiosas antes de acceder a los retos de la modernización económica, comercial, industrial y financiera.

En medio de este panorama, el 29 de Agosto de 1957, mediante el acta No. 1 de la Asociación Nacional de Industriales ANDI, nace la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, afiliando a todas las empresas que en la época ocupaban un número permanente de trabajadores no inferior a 20, para ayudar económicamente a estos grupos familiares.

En un principio Comfamiliar Risaralda, se encargaba solamente de la administración y redistribución de los aportes de las empresas afiliadas, mediante el subsidio familiar. Después se inició la prestación de los servicios sociales con un consultorio pediátrico y más tarde se abrió una guardería y los servicios de consulta médica y odontológica.

A partir de 1957 hasta 1962, ejerce el cargo de Director Administrativo Eduardo Valencia Arboleda, que además de ser uno de los fundadores de la misma, ocupando este puesto hasta el 22 de enero de 1963, también durante este período fue miembro de la Junta Directiva de la entidad.

Posteriormente, en enero de 1963 Carlos Agudelo C. asumió la Dirección Administrativa a partir del 22 de enero. Durante su breve administración elaboró el primer reglamento interno de trabajo, terminando su labor en la institución en el mes de diciembre del mismo año.

Luis Eduardo Baena Arboleda fue uno de los dos Directores Administrativos con mayor presencia en la consolidación de Comfamiliar Risaralda. Cuando asume en 1963 la dirección de la corporación, ésta contaba en su nómina solamente con dos empleados. Como fruto de su empeño consolidó la prestación del Subsidio Familiar, ampliando el número de empresas afiliadas; impulsó el servicio médico odontológico, y puso en marcha la capacitación, según lo dispuesto por el Decreto 3151 de 1962, para mejorar las condiciones laborales, de salud y capacitación de los trabajadores de las empresas afiliadas. Esa visión, aunada a su carisma, le permitió a esta Caja cosechar un período de grandes realizaciones, y al recibir “La orden al mérito del Subsidio Familiar”, por parte de Asocajas, lo que condujo a que distintas obras de infraestructura de la Institución, llevaran su nombre.

Ocupó el cargo por espacio de 21 años, y las estructuras simples y austeras de la entidad durante los primeros años de su gestión le permitieron ser un jefe polifuncional, alternando su calidad de Director Administrativo con las funciones de Contador y Secretario General. Comfamiliar Risaralda era entonces una empresa modesta, cuyos afiliados eran básicamente las pequeñas y medianas empresas de la confección y los representantes de las cuatro o cinco filiales de multinacionales que operaban en la ciudad. A don Luis Eduardo se le recuerda por tener la gran ventaja de aceptar sus propias limitaciones, y por su gran capacidad para reconocer las potencialidades de los demás, por lo que no dudaba en delegar responsabilidades cuando las circunstancias lo

demandaban. De esa manera, y gracias a la confianza y al apoyo dispensado por él, muchas personas hicieron carrera al interior de Comfamiliar Risaralda, generando una cultura de estabilidad y promoción laboral en la corporación, a la par de un gran sentido de pertenencia. Ese legado sigue siendo una de las razones del crecimiento ininterrumpido de la Caja a lo largo de su medio siglo de existencia. Otro elemento para destacar en la gestión de don Luis Eduardo Baena A., fue su gestión para que la Caja se fortaleciera en activos fijos para el desarrollo de las obras de beneficio que él soñaba y que hoy constituyen el patrimonio económico y social de la Institución. Por esta política durante su administración fueron adquiridos terrenos tan importantes como los que hoy ocupan la sede de la carrera 5ª con calle 22, el Parque Recreacional y los Centros Integrales de Servicios de Dosquebradas, Circunvalar, Cuba, Jardín y Obrero.

En el año 1965 se aprueba la creación de consultorios infantiles (pediátricos), luego de comprobar la importancia de este servicio en una visita realizada a Bogotá, donde las Cajas los habían establecido con mucho éxito dos meses antes.

Hacia 1967 se implementó el área de capacitación, en el edificio de la carrera 7ª entre calles 22 y 23, sede anterior de la administración, en donde se prestaban los servicios de consulta pediátrica, odontología, droguería, laboratorio, además del salón auditorio.

En el año de 1967 Comfamiliar Risaralda creó el Departamento de Trabajo Social, tanto para velar porque los subsidios recibidos por el trabajador se invirtieran adecuadamente, como para fortalecer los núcleos familiares en materia moral, psicológica, técnica y económica, de tal modo que se pudiera garantizar un poco los intereses y conveniencias de “los distintos miembros que integran el núcleo familiar”. Además se elaboró el primer folleto de los servicios sociales de la Caja de Compensación, con un tiraje de 10.000 ejemplares. Se establece la impresión para los informes anuales a la Asamblea General de Afiliados.

Con esa visión integral de las cosas, no fue sorpresa que a mediados de 1967 Comfamiliar Risaralda comunicara a la ciudadanía la apertura del Instituto de Educación Familiar, cuyo propósito era el de contribuir a la solución de los problemas educativos que presentaba el recién creado Departamento, interviniendo en especial al sector de las madres de familia.

Este fue el preámbulo para el desarrollo de una política de programas de capacitación en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, que propiamente inició en el año de 1967, por intermedio de un programa adelantado en Coltejer para las esposas de sus trabajadores. Esta área de capacitación se sumaba a los servicios de consulta pediátrica, odontología, droguería, laboratorio y salón auditorio. Además, se destaca el anuncio de la celebración del Primer Concurso de Pintura Infantil.

En el año 1969, La Caja de Compensación de Pereira ingresa a la Asociación de Cajas de Compensación Familiar del país –Asocajas– y obtiene un asiento en su Junta Directiva.

Del mismo modo, se modifica el nombre de Caja de Compensación Familiar de Pereira, por Caja de Compensación Familiar de Risaralda, como una proposición presentada por el señor Same Chujfi. Así mismo se establecen servicios sociales en el municipio de La Virginia.

En agosto de 1971, se inauguró el primer autoservicio institucional, que funcionó en la ciudad, en la recién construida sede administrativa de la carrera 5ª con calle 22.

En 1971 se inaugura la Sede Administrativa de la carrera 5 con calle 22; para ese mismo año Comfamiliar Risaralda inaugura en esas instalaciones el primer supermercado de la región, empezando así su incursión en el área de Mercadeo Social.

No es casual, entonces, que el año de 1971 significara para Comfamiliar Risaralda la realización de la apertura de un teatro en el edificio de su sede

administrativa en el centro de Pereira, cuyo primer propósito fue brindar a los habitantes de la ciudad y de las poblaciones vecinas, la oportunidad de disfrutar lo más representativo de las bellas artes a nivel nacional e internacional.

En febrero de 1974 inicia el Colegio Instituto Comercial Comfamiliar con 420 alumnos entre primaria y secundaria.

La creación del Sindicato de Trabajadores Sintracomfamiliar se da en el año de 1957, como una respuesta a la atención de los requerimientos de un pliego de peticiones presentado por el Cuerpo Médico, cuyos intereses gremiales amenazaban por esa época la redistribución equitativa de aquel porcentaje permitido por Ley para la administración y funcionamiento de la Corporación, rompiendo así la ecuación de equilibrio con el resto de colaboradores que para la época constituía el grueso del equipo administrativo y operativo.

La obtención de la personería del sindicato de trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, marcó también un hito importante en su reestructuración administrativa. El propósito era conocer las necesidades más sentidas de su propio personal y encontrar alternativas de solución

Misión

Es una entidad de servicios dentro del campo de la protección social, que con un fundamento en la subsidiariedad, la sostenibilidad, la equidad y la inclusión, permite el desarrollo integral de la comunidad generando valor público.

Visión

Actuar en el campo de la protección social, desarrollo y bienestar de la comunidad con liderazgo y proyección institucional.

En este momento la Caja de Compensación ofrece los siguientes programas y servicios:

- Subsidio Familiar (dinero, especie o servicios)
 - * Clínica Comfamiliar
 - * Promoción y Prevención
 - * Gerontología (Programa para Adultos Mayores)
 - * Vivienda
 - * Crédito Social
 - * Agencia de viajes
 - * Área Cultural
 - * Recreación
 - * Deportes
 - * Educación
 - * Capacitación
 - * Atención Integral a la Niñez de 0 a 6 años
 - * Jornadas Escolares Complementarias
 - * Fonedo
 - * Convenios de Cooperación Nacional e Internacional
 - * Programa de Atención a la Discapacidad
 - * Centros Culturales y Bibliotecas (Todos los municipios de Risaralda)
 - * Tarjeta Comfamiliar
 - * Trabajo social
 - * IPS ambulatoria
 - * Salud Oral
 - * Parque Comfamiliar Galicia (Módulo Vacacional y Granja de Noé)
 - * Defensoría del usuario
- Número de trabajadores: 1472 empleados.

La practica académica dentro de la estructura organizacional de comfamiliar, se ubica en el área de crédito, más específicamente en el procedimiento de legalización de los créditos.

2- DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES.

En el área de Crédito Comfamiliar se realizan cuatro procesos fundamentales que comprenden desde el momento de la solicitud del crédito hasta el momento del desembolso del dinero. En el área de Crédito Comfamiliar laboran 12 personas desde el jefe de crédito, asistente administrativo y comercial, asesores comerciales internos y externos, analistas de crédito, auxiliar de crédito y cartera y dos practicantes que son el apoyo de los procesos de crédito.

En el área de Crédito Comfamiliar existen cinco procesos fundamentales: originación y recepción de documentos, originación e ingreso al sistema, comité y aprobación, legalización y desembolso y actividades de cartera. Estos su vez requieren de ciertas actividades para su ejecución; el primer proceso es la etapa de originación y análisis de los créditos, en donde se reciben y se analizan las solicitudes de los créditos con el fin de aprobarlos o negarlos de acuerdo con las políticas financieras de crédito Comfamiliar.

En este proceso se evalúan las variables: salario, tipo de contrato, tiempo laborado, monto solicitado, línea de crédito con el fin de determinar el nivel de endeudamiento para que el crédito sea negado o aprobado. Este procedimiento se realiza mediante un software llamado SCORING en donde se ingresan las anteriores variables y se determina si el crédito es aprobado o negado de acuerdo al monto solicitado. En algunas ocasiones se aprueban las solicitudes de crédito pero con un menor monto, esto con el fin de que la persona responda con los pagos de acuerdo a su nivel de endeudamiento.

Luego de haber analizado la situación financiera de las personas se procede a realizar la verificación de información de las solicitudes del crédito, en donde se confronta la información general consignada por los solicitantes en el formulario de solicitud del crédito; esta información se verifica a través de llamadas

telefónicas realizadas por la persona encargada del proceso de originación , en donde se le pregunta a la referencia familiar del solicitante , datos generales como: en donde vive, número telefónico, parentesco , nombre de la empresa donde labora el solicitante del crédito.

Realizada la verificación de la información de los solicitantes, se pasan los créditos al comité en donde se evalúan las solicitudes de crédito; este proceso se realiza teniendo en cuenta la información financiera del cliente, tales como el reporte en las centrales de riesgo (cifin), nivel de endeudamiento de acuerdo al salario, tiempo laborado y tipo de contrato del solicitante, este proceso se lleva a cabo dos veces por semana y es evaluado por el jefe de crédito.

Finalmente, luego de haberse evaluado las solicitudes de crédito por el comité, se pasan todas las solicitudes para que sean formalmente legalizadas. Este proceso de legalización lo comprenden dos actividades fundamentales: formalizar las firmas tanto de los deudores como los codeudores en los documentos de garantía: libranzas, carta de instrucciones, pagaré y carta de pre- aprobación y el desembolso del dinero.

Los procedimientos que se realizan en esta etapa del proceso: en primera instancia se procede a generar el acta de los comités, donde se ingresan a una base de datos los créditos evaluados, especificando las fechas desde la solicitud hasta la aprobación del crédito y otros datos como: monto aprobado, línea de crédito, observaciones generales. Este proceso se realiza con el fin de tener un orden consecutivo de las solicitudes de créditos en cada comité realizado.

Luego de haber realizado el acta, se procede a generar los documentos de garantía: libranzas, carta de instrucciones, pagaré y documentos de pre- aprobación del crédito, después de ser generados se imprimen y se procede a llamar a los solicitantes del crédito para que firmen los documentos y realicen el procedimiento de libranzas legalizadas, el cual consiste en llevar el documento

de libranza a las empresas donde laboran y se autorice el descuento de nómina en cada una de las empresas, luego de haberse firmado los documentos y autorizadas las libranzas se realiza el desembolso, el cual requiere de dos actividades fundamentales, primero se realiza la creación de terceros al proceso de contabilidad, el cual consiste en ingresar los nombres de las personas que solicitaron los créditos en un programa que se maneja desde el departamento de contabilidad, de allí se realizan las autorizaciones de transferencia en donde se especifica el monto a desembolsar luego de realizar los descuentos determinados por la empresa y la ley: estudio de crédito y el 4 por mil, también se especifica si el desembolso se realiza a través de cheque o transferencia electrónica. Las autorizaciones deben de ser enviadas al departamento de contabilidad los miércoles y los desembolsos se realizan cada viernes de acuerdo a las políticas de la empresa.

El último proceso que se realiza en el departamento de crédito es el de administración y recuperación de cartera, éste es implantado en la mayoría de entidades financieras con el fin de asegurar la sostenibilidad del proceso y el fortalecimiento de los fondos de capital de crédito. Las actividades que se llevan a cabo son: recuperación de la cartera, gestión de cobro permanente, sujeto a los vencimientos de cada obligación que tengan las empresas, al igual que las obligaciones que se tienen con los proveedores, identificación de abonos y obligaciones que tienen las empresas con Comfamiliar, estos abonos son enviados a tesorería para su asentamiento, si la obligación esta vencida se procede a realizar cobro telefónico. Otros procedimientos que se llevan a cabo en la administración de la cartera son la conciliación de saldos, generación de paz y salvos o estados de cuenta, estas actividades se llevan a cabo con el fin de tener un control de los pagos que realizan las empresas o las personas solicitantes de los créditos.

El levantamiento de la información se llevará a cabo por medio de una revisión documental, que consiste en determinar cuántos créditos han sido aprobados y negados, al igual que conocer las razones por las que se niega un crédito, esta

información será recolectada a partir de las actas de los comités del mes de agosto y septiembre, tiempo escogido por el jefe del área de crédito, con el fin de conocer cuáles son los inconvenientes que se están presentando en el proceso de crédito en este lapso de tiempo.

3. EJE DE INTERVENCIÓN.

En el eje de intervención seleccionado se encuentran los principales procesos del área de crédito: originación- recepción de documentos, originación – ingreso de datos, comité, legalización y desembolso y por ultimo cartera.

De acuerdo con las prioridades de la organización y del jefe inmediato se acordó realizar una revisión en cada uno de los anteriores procesos, con el fin de encontrar las causas por las que se niegan o no se aprueban los créditos, ya que frecuentemente se están presentando solicitudes negadas en los últimos meses del 2012, hecho que genera inconformidades y perdidas para el proceso de crédito.

Durante los diferentes procesos y actividades que se llevan a cabo en el área de Crédito Comfamiliar, se pueden presentar algunos inconvenientes los cuales llevan a que el crédito sea negado, con frecuencia se presentan casos como en el proceso de originación y recepción algunas personas no diligencian completamente los documentos, lo que produce un retraso en el proceso de aprobación del crédito; otro inconveniente que se presenta tiene que ver con los codeudores, los cuales respaldan la deuda de los solicitantes, si estos no están afiliados a la caja de compensación y le están sirviendo de codeudor a otra persona , no aplican según las políticas de la empresa, esto obliga a los solicitantes a interrumpir la solicitud o a no continuar con el proceso.

Por otro lado en el proceso de legalización se presentan algunos problemas relacionados con el desembolso como: no enviar a tiempo las autorizaciones de transferencia al departamento de tesorería, este retraso hace que el desembolso no se pueda realizar.

Otras de las causas por las que se puede retrasar o negar una solicitud de crédito son: al momento del comité si se determina que la persona tiene mal reporte en las centrales de riesgo puede negarse o retrasar el proceso. Otro

inconveniente se presenta en el proceso de legalización, al momento del usuario hacer firmar las libranzas, se han presentado casos en los que la empresa no está de acuerdo con el modelo de libranza (descuento de nómina) y no autorizan el convenio, motivo por el cual se puede presentar la negación del crédito o retrasar su proceso hasta que se establezca un convenio entre la empresa y Comfamiliar.

4. JUSTIFICACIÓN

El eje de intervención seleccionado, resulta útil intervenirlo debido a que en el área de crédito frecuentemente se están presentando solicitudes que han sido negadas por el comité de crédito, estos inconvenientes han obligado a que el jefe inmediato junto al comité, encuentren las causas del porqué se están presentando tantos créditos negados, con el fin de establecer cuáles son las razones más frecuentes por las que se niegan los créditos y así desarrollar planes de mejoramiento para contrarrestar estos inconvenientes .

Debido a que en los últimos meses del año 2012 se han empezado a presentar este tipo de dificultades con relación a la aprobación de los créditos, por ello se ha decidido examinar esta situación que a largo plazo será para el beneficio del proceso de crédito y de los usuarios de la caja de compensación.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las razones de negación de las solicitudes de crédito en los meses de agosto y septiembre del 2012.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar cuántos créditos fueron solicitados, cuantos aprobados y negados durante el periodo de agosto y septiembre del año 2012.
- Establecer planes de mejoramiento para evitar las causas de negación de las solicitudes de crédito.

6. MARCO TEÓRICO.

Las entidades financieras en Colombia cada vez más se preocupan por prestar un mayor número de condiciones favorables para el cliente, como las tasas de interés fijas y variables, la compra de cartera y las diferentes opciones de financiamiento y plazos. Las entidades financieras en especial las encargadas de otorgar créditos, están involucradas en “negocios de riesgo”, los cuales generan rentabilidad a partir de la tasas de interés dadas según las líneas de crédito. “En general es importante el servicio que da el banco y el interés que tiene en ayudar en momentos difíciles que pequeñas diferencias en costos. Esto no quiere decir que se acepte cualquier costo de financiamiento pero se deben tener en cuenta también los puntos no cuantificables” (Van der heydenm, 1996, pág. 140)

Las entidades financieras a menudo se encuentran en situaciones de incertidumbre, hecho que se observa en los negocios de riesgo, por ejemplo, identificar a qué personas se les puede otorgar créditos según el nivel de endeudamiento, factor que ayuda a evaluar el estado financiero del cliente, Por ello se hace necesario consultar las centrales de riesgo con el fin de identificar qué tipo de personas están en condiciones de endeudarse y por ende son aptas para adquirir créditos.

Existen políticas que son implementadas por las entidades financieras para otorgar los créditos, las cuales son de gran utilidad a la hora de identificar que personas están en capacidad de endeudarse. Así lo manifiestan Emery, Finnerty y Stowe (2000, pág. 621) cuando se refieren a que “hay varias fuentes valiosas de información internas y externas que utilizan la mayoría de entidades financieras que otorgan créditos:

1. Una solicitud de crédito, que incluya referencias.
2. El historial de pagos del solicitante, si se le ha extendido crédito previamente.

3. Información de representantes de ventas y otros empleados.

Entre las fuentes externas de información de crédito están:

1. Estados financieros de dos años recientes.
2. Informes de agencias calificadoras de crédito.
3. Informes de oficinas de crédito.
4. Archivos de crédito de asociaciones a la industria.

Las entidades financieras que otorgan créditos por lo regular tienen dos estrategias básicas para evaluar una solicitud de crédito, las cuales son: “el enfoque basado en juicios y el enfoque objetivo. El enfoque basado en juicios utiliza diversa información crediticia, además de conocimiento y experiencia específicos, para tomar una decisión. El enfoque objetivo utiliza umbrales numéricos o puntajes que deben alcanzarse para que se otorgue el crédito” (Emery y otros, Pág. 621).

La mayor parte de bancos al otorgar créditos analizan la calidad crediticia de los clientes, es decir cómo ha manejado su historial financiero en otras entidades, cumplimiento en los pagos, esto con el fin de evaluar si a la persona se le puede otorgar el crédito.

En la mayoría de entidades financieras, los analistas de crédito evalúan la posibilidad de otorgarle préstamos a los usuarios siguiendo algunos criterios financieros. Según Emery, Finnerty y Stowe (2000,621), las cinco C del crédito son cinco factores que a menudo son utilizados para otorgar un crédito, los cuales son:

- 1- Carácter. El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito.
- 2- Capacidad. La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o estado de flujos de efectivo del solicitante.

- 3- Capital. La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario. El capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante.
- 4- Colateral (garantía). La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.
- 5- Condiciones. Las condiciones económicas generales del solicitante, estas condiciones afectan la decisión de otorgamiento de un crédito. Por ejemplo, una mejoría o un deterioro de las condiciones económicas generales pueden hacer que cambien las tasas de interés o el riesgo de otorgar un crédito.

En el entorno financiero existen entidades que manejan políticas más asequibles al momento de una solicitud de crédito, es decir el usuario tiene fácil acceso para adquirir el crédito sin tanto trámite, sin embargo “una política de crédito más liberal deberá incrementar el costo de la mercancía vendida, las utilidades brutas, los gastos por falta de pago de deudas, el costo de manejar mas cuentas por cobrar y costos administrativos”. (Finnerty y otros, 618)

Por ejemplo el servicio de crédito que prestan las cajas de compensación, más específicamente Comfamiliar Risaralda, implementan políticas más flexibles y con mayores beneficios, entre las cuales se destaca: tasas fijas y cuotas fijas, permiten abonos a capital sin cobro de intereses, modelo de libranza.

Las cajas de compensación familiar, son entidades creadas para mejorar la calidad de vida de las familias Colombianas, las cuales prestan gran variedad de servicios, entre ellos el servicio de crédito y microcrédito. (www.comfenalcoantioquia.com)

El servicio de crédito que ofrecen las cajas de compensación es diferente al de las entidades financieras, algunos aspectos diferenciadores son: las políticas de pago, variedad en las líneas de crédito, modo de financiamiento con el fin de proporcionarle a los empleados afiliados mayores oportunidades para una

mejor calidad de vida, ya que los servicios de crédito que ofrecen las cajas de compensación familiar se enfocan en el bienestar y en la facilidad de pago a través de tasas de interés fijas y cuotas fijas ofreciendo una mejor alternativa a la hora de otorgar créditos .

Una de las cajas de Compensación mas populares en el país es Comfamiliar Risaralda, la cual ofrece gran variedad de servicios, como: salud, educación, recreación, cultura, turismo, entre ellos el servicio de crédito, el cual tiene como objetivo otorgar productos crediticios a los trabajadores y empresas afiliadas con el fin de suplir necesidades de bienes y servicios. (www.comfamiliar.com).

La caja de compensación Comfamiliar Risaralda maneja tasas fijas y cuotas fijas, algunas tasas varían según las líneas de crédito, a diferencia de las entidades bancarias que manejan tasas de interés de acuerdo al comportamiento del mercado. “la tasa de interés anual que refleja los dólares de intereses pagados, divididos por los dólares prestados corresponde a la tasa de interes efectiva. A menudo la tasa de interes efectiva difiere de la tasa de interes publicada por el banco, que se conoce como la tasa de interés nominal” (Gallager, Timothy J, 2001, 529).

El comportamiento de las tasas de interés son vulnerables cada año, según la [superintendencia financiera de Colombia](#) en agosto de 2012, y siguiendo el comportamiento registrado en lo corrido del año, la cartera total de los establecimientos de crédito presentó una menor tasa de crecimiento anual frente a la registrada en igual periodo del año anterior, tendencia que fue generalizada en las distintas modalidades. Las modalidades de crédito más comunes ofrecidas por las entidades financieras son: consumo y ordinario con una tasa del 1.5% y microcrédito con una tasa del 2.5% según las variaciones de la superintendencia financiera, estas tasas son variables y vulnerables a cualquier cambio. Sin embargo las tasas de interés que utilizan las cajas de compensación son tasas fijas con cuotas fijas vigentes a la fecha de aprobación según la línea de crédito, en algunas líneas de crédito se ofrecen

tasas subsidiada las cuales son para beneficio de los trabajadores afiliados a las cajas de compensación. Por ejemplo la caja de compensación Comfamiliar Risaralda ofrece tres modalidades de crédito: crédito de consumo, crédito hipotecario y vivienda y crédito micro empresarial, de los cuales se desprenden varias líneas de crédito, las cuales son:

En el grupo de crédito de consumo, encontramos la línea de educación, salud, vacaciones las cuales manejan tasas subsidiadas entre el 0.5% hasta el 1.0 % mensual sobre saldo según el ingreso del trabajador y el monto solicitado, otras líneas de crédito como consumo, que comprende motocicletas con una tasa del 1.3%, vehículo nuevo o usado y libre inversión con una tasa del 1% mensual.

Para el grupo de crédito hipotecario y vivienda se maneja una tasa de 0.9% mas la UVR actual, se presta el 70% del valor de la vivienda hasta 180 meses de plazo; otra línea de crédito que se maneja en este grupo es para mejoras de vivienda, se presta hasta 25 SMMLV con un plazo hasta 60 meses, por ultimo para el crédito micro empresarial se maneja una tasa del 1.3% a un plazo hasta 36 meses. El valor agregado que ofrece el servicio de crédito Comfamiliar radica en la rápida aprobación de los créditos y desembolso, créditos renovables por buen manejo, tasas subsidiadas para beneficio para los trabajadores afiliados, abonos a capital sin penalización por intereses futuros.

Algunas de las políticas de crédito que utiliza Comfamiliar Risaralda al momento de dar un concepto sobre el manejo de las carteras o deudas de los usuarios, fueron establecidas por el comité de crédito, en donde según los movimientos crediticios y comportamiento de las cuentas bancarias, otorgan una calificación según los días de mora de las carteras, de la siguiente manera: calificación A, se le otorga a las personas que tienen carteras con un comportamiento normal, es decir , pagaron sus deudas dentro del tiempo establecido y no tienen carteras en mora; calificación B para aquellas personas que tienen de 30 a 60 días en mora , calificación C para carteras entre 60 y 180 días en mor, calificación D entre 180 y 260 días en mora , calificación E entre 240 y 360 días de mora y por ultimo calificación K para las carteras que han

sido castigadas o reportadas por las centrales de riesgo por deudas que no se han pagado y trascienden a más de dos años.

En las entidades financieras las modalidades de pago más comunes son: el pago por ventanilla y el descuento por nomina, pago directo (libranza), actualmente las entidades financieras están implementando el modelo de libranza, el cual “ es un mecanismo de recaudo en el cual un trabajador que adquiere un crédito con un tercero autoriza a su empleador a que le retenga un valor determinado de su salario, bien sea quincenal o mensual, y se lo traslade al banco para cubrir la cuota periódica que debe pagar el crédito adquirido por el trabajador” (<http://actualicese.com>)

Esta modalidad de pago se está implementando actualmente en la gran mayoría de entidades financieras y cajas de compensación que ofrecen servicio de crédito, debido a los beneficios que ofrece tanto para el empleador como para el trabajador, el empleador se verá beneficiado ya que el trabajador no se tendrá que ausentar de su labor para pagar el crédito y el trabajador será consiente del pago que le descuentan cada mes de su sueldo, además el costo de transporte a la hora de ir a pagar el crédito será nulo y finalmente para las entidades financieras será más seguro implementar esta modalidad de pago porque le permitirá recuperar cartera más fácilmente.

Como se dijo anteriormente las normas de crédito utilizadas por las empresas definen los criterios básicos para otorgar el crédito al cliente , tales como la reputación crediticia , referencias de créditos , periodos de pago promedio y ciertos índices financieros; sin embargo existen ciertas variables que llevan a que una entidad financiera cambie las políticas de crédito al momento de aprobarlo o negarlo, “Las variables más importantes que deben considerarse al evaluar los cambios propuestos en las normas de crédito son el volumen de ventas , inversión en cuentas por cobrar y gastos por cuentas incobrables” (Gitman,1986, 295), las cuales permitirán que el negocio sea rentable a la hora de evaluar los ingresos y costos, lo que aumentara el volumen de ventas

y/o otorgamiento de los créditos. Un ejemplo de esto es al implementar una política de crédito más flexible, el nivel promedio de las cuentas por cobrar aumentarían, lo que implicara costos más altos al momento de implementar nuevas políticas crediticias.

7. CRONOGRAMA

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
conocimiento de la empresa y del area de intervencion																								
Investigación documental para la elaboracion del marco teorico																								
Realizacion de actividades del eje de intervencion (trabajo de campo)																								
Cruces de informacion de las actas de comité, desembolso y realizacion de estadisticas																								
Analisis de los ejes de intervencion (conclusiones y recomendaciones)																								

8. Presentación y análisis de los resultados.

El análisis del eje de intervención se logra mediante la evaluación de las actas de los créditos del mes de agosto y septiembre del año 2012, este periodo fue establecido por el jefe de crédito debido a que en este transcurso de tiempo se presentaron varias solicitudes de crédito negadas. En las actas se especifican la cantidad de créditos negados, novedades de créditos y las causas por las que no fueron aprobados, lo cual nos permitió más fácilmente identificar las razones por las que se estaban negando los créditos en Comfamiliar Risaralda. Las actas son bases de datos, las cuales se realizan cada semana por la persona encargada de legalización en donde se especifican las características más importantes de las solicitudes de créditos aprobados y negados, entre las cuales esta: nombre del solicitante, empresa donde labora, fecha de solicitud, ingreso al sistema y aprobación, monto aprobado, línea de crédito, numero del acta y finalmente las observaciones en donde se especifican las razones por las que se niegan los créditos y / o dificultades que se presentaron durante el proceso de tramite del crédito.

En primera instancia se identifiqué cuales eran las principales causas de negación de los créditos en el mes de agosto y septiembre del 2012, mediante un análisis de paretto 80 – 20, como lo muestra la tabla:

- Agosto

Ilustración 1

Razones de negación de créditos	%	
Centrales de riesgo calificación K	25%	
Centrales de riesgo calificación D	17%	
Usuario desiste del credito	10%	
Inconvenientes con el coodeudor	10%	83%
Empresa no autoriza el descuento de nomina	9%	
Centrales de riesgo calificación C	6%	
Desvinculacion del solicitante	6%	
centrales de riesgo calificación B	6%	
Alto nivel de endeudamiento	3%	
No cumple requisitos afiliación	3%	17%
Documentación incompleta del solicitante	3%	

La firma del solicitante es diferente	1%
Empresa atrasado en pagos	1%

Fuente : elaboración propia



Ilustración 2

Fuente: elaboración propia

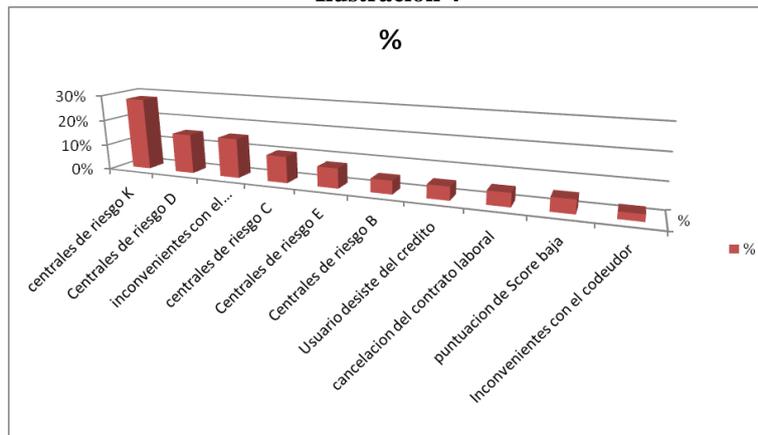
- Septiembre.

Ilustración 3

razones de créditos no aprobados	%	
centrales de riesgo K	28%	
Centrales de riesgo D	15%	
inconvenientes con el descuento de nomina (libranza)	15%	82%
centrales de riesgo C	10%	
Centrales de riesgo E	8%	
Centrales de riesgo B	5%	
Usuario desiste del crédito	5%	
cancelación del contrato laboral	5%	18%
puntuación de Score baja	5%	
Inconvenientes con el codeudor	3%	

Fuente : elaboración propia

Ilustración 4



Fuente : elaboración propia

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos mediante el método de Pareto (80%-20%) que se realizó para identificar las principales causas por las que se negaron los créditos, fue: en el mes de Agosto el 80% de las solicitudes se dividieron de la siguiente manera: el 26% de las solicitudes se negaron debido a que presentaban calificación K en las centrales de riesgo, es decir carteras castigadas en donde se evidencian retrasos en pagos de más de un año, al igual se observa que el 17% de las solicitudes fueron negadas por el comité al presentar calificación D en las centrales de riesgo, es decir usuarios que presentan entre 180 y 260 días en mora.

El 20% de las solicitudes negadas se presentaron debido a que varios usuarios desistieron del crédito por motivos laborales, como por ejemplo la empresa no firmó convenio de libranza, también hubo problemas con los codeudores, ya que no cumplían los requisitos de afiliación a la caja de compensación o le estaban sirviendo de codeudor a otra persona. El 12% de las solicitudes fueron rechazadas debido a que la empresa donde labora el solicitante no firmó autorización del descuento por nómina, además se presentaron casos en los que los usuarios ya no laboraban en la empresa, hecho que no permite la aprobación del crédito.

El 17% el cual corresponde a los casos menos frecuentes de negación de los créditos, sin embargo encontramos que se presentaron casos como: usuarios con calificación en las centrales de riesgo B, es decir carteras castigadas entre 30 y 60 días, otros con poca capacidad de endeudamiento. Por último se identifico que varios usuarios no cumplían con todos los documentos requeridos, además se presentaron dificultades, debido a que las empresas en donde laboran los usuarios no están al día en el pago de aportes, hecho que no permite que al usuario se le otorgue el crédito.

En el mes de Septiembre, se identifico mediante el análisis de Pareto, que las razones más frecuentes por las que se negaron los crédito, se presentaron debido a la mala calificación por parte de las centrales de riesgo, el 28 % de las solicitudes fueron usuarios con carteras castigadas, el 38 % de las solicitudes se negaron debido a que se presentaron usuarios con más de 260 días de mora, el 15 % debido a inconvenientes con la autorización del descuento de nomina. Entre las razones menos frecuentes que se presentaron en el mes de septiembre de negación de créditos se encontraron: que los usuarios desisten del crédito, inconvenientes con los codeudores y desvinculación laboral.

Además de esto se observa que en el mes de agosto hubo gran demanda de solicitudes de crédito sin embargo se negaron el 19 % de las solicitudes cifra que se asemeja a los créditos negados en el mes de septiembre , con un 20% de solicitudes negadas.

Ilustración 5

Créditos Agosto	Cantidad	%
Créditos Aprobados	220	81%
Créditos Negados	53	19%
Total Solicitudes de crédito	273	100%

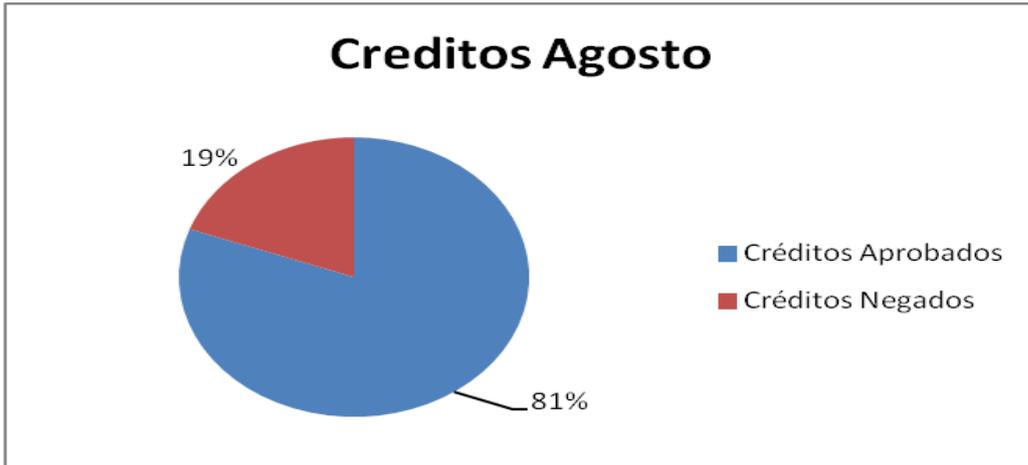
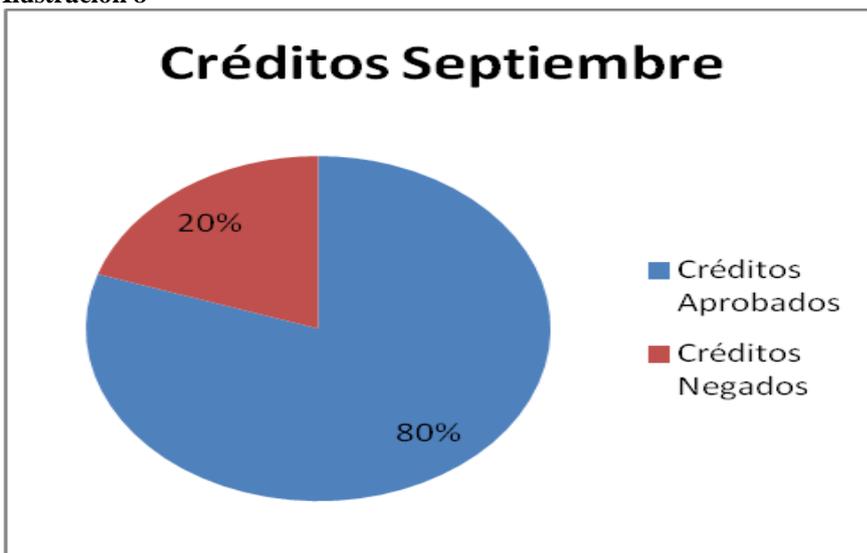


Ilustración 6

Ilustración 7

Créditos Septiembre	Cantidad	%
Créditos Aprobados	161	80%
Créditos Negados	40	20%
Total Solicitudes de crédito	201	100%

Ilustración 8



CONCLUSIONES

Según los resultados arrojados en el análisis del eje de intervención, de 273 solicitudes de crédito se aprobaron 220 y se negaron 53 solicitudes en el mes de agosto, sin embargo en el mes de Septiembre hubo menos demanda de solicitudes de crédito, 201 solicitudes, 161 créditos aprobados y 40 negados.

Allí se observa que en el mes de agosto se solicitaron más créditos, ya que en este mes hubo un evento deportivo en Comfamiliar en donde se les otorgo créditos a varios empleados de la caja de compensación, sin embargo hubo más créditos negados por parte del comité, cifra que en comparación con el mes de Septiembre es representativa.

Algunas de las razones más frecuentes por las que se niegan o no se aprobaron los créditos en los meses de Agosto y Septiembre tiene que ver con la mala calificación de en las centrales de riesgo , es decir gran cantidad se usuarios presentaron carteras castigadas o hasta con 360 días de mora , hecho que genera gran preocupación en el area de crédito , ya que no se pueden aprobar solicitudes si la personas no esta en capacidad de endeudarse , Por otro lado otra razón por la que no se aprobaron los créditos fue por que las empresas no autorizaron el descuento de nomina , situación que se le sale de las manos a la caja de compensación , ya que para adquirir un crédito en Comfamiliar es necesario el descuento por nomina o libranza .

Otras situaciones que se presentaron con menor frecuencia pero que a su vez no permite que se aprueben las solicitudes, tienen que ver con lo codeudores, ya que en la mayoría de los casos, estas personas no servían debido al mal reporte en las centrales de riesgo como también no tenían el tiempo requerido en la caja de compensación para servir de codeudor.

Para finalizar se observa que la caja de compensación Comfamiliar Risaralda otorga los créditos de una manera más asequible en comparación con las entidades financieras, ya que maneja tasas fijas y cuotas fijas, además de gran variedad de líneas de crédito con tasas subsidiadas que permiten que cada vez mas afiliados puedes soñar tranquilos a la hora de realizar un préstamo.

RECOMENDACIONES.

Debido a los resultados que arrojó el estudio del eje de intervención, acerca de los créditos negados debido al mal comportamiento de los usuarios en las centrales de riesgo, es necesario corroborar en el momento de la asesoría si la persona está en condiciones de tomar un crédito, según su nivel de endeudamiento.

De igual forma, debido a que se presentaron varios créditos negados por el hecho de que las empresas no firmaron el acuerdo del descuento por nomina, es necesario que se haga saber a las empresas con anterioridad sobre las políticas de crédito, al igual que a los usuarios para que no se presenten este tipo de inconvenientes.

Por último recomendaría que desde la parte de la asesoría se brinde toda la información necesaria para que el usuario entienda como son las políticas de crédito Comfamiliar y así no se presenten inconvenientes con los codeudores y con las autorizaciones de los descuentos por nomina.

Por último se identificó entre las causas de la negación de los créditos que habían inconvenientes con las firmas de los codeudores por ellos es necesario que se le informe a los solicitantes del crédito que las firmas en los documentos de garantía son de carácter obligatorio y responsable, se evidenciaron varios casos en donde hubo falsificación de las firmas , esto puede ocasionar problemas jurídicos en donde se pueden ver afectados los usuarios , hecho que se puede mejorar desde la parte de asesoría comercial, explicándoles correctamente a los usuarios como es el proceso de firmas y que consecuencias trae no firmar correctamente los documentos de garantía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- VAN DER HEYDENM, Peter. *La Práctica Financiera*. México: Ed. Fondo de Cultura Económica, 1996. Pág. 140
- EMERY, Douglas, STOWE, John D y Finnerty. *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Ed. Prentice Hall Hispanoamerican, 2001. Pág. 621
- GALLAGHER, Timothy. *Administración Financiera: Teoría y práctica*. Santafé de Bogotá: Ed. Prentice Hall, 2001. Pág. 529
- GITMAN, Lawrence J. *Fundamentos de Administración Financiera*. México: 3ª. Ed., 1998. Pág.295
- <http://www.Comfenalcoantioquia.com>
- <http://www.Comfamiliar.com>
- <http://www.super@superfinanciera.gov.co>
- <http://www.actualicese.com>