

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA LINEA DE CREDITO DIRECTO DE
LA EMPRESA MOTOMAX DEL VALLE

VICTOR HUGO MORA BETANCOURT

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIONES
SANTIAGO DE CALI
2013

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA LINEA DE CREDITO DIRECTO DE
LA EMPRESA MOTOMAX DEL VALLE

VICTOR HUGO MORA BETANCOURT

Trabajo de Grado para optar al Título como
Administrador de Empresas

Director:
Viviana Virgen Ortiz
Ingeniera Industrial - Universidad del Valle
Maestría en Ciencias de la Organización (c)

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIONES
SANTIAGO DE CALI
2013

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, Julio de 2013.

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de llegar hasta este momento

A mis Padres y Hermanas por apoyarme en los momentos más difíciles y ser testigos de mis alegrías

A dos seres que ya no están presentes. Abuelo Carlos Julio Betancourt y mi amigo Diego Castro

Victor Hugo Mora Betancourt

AGRADECIMIENTOS

El primer agradecimiento por esta práctica empresarial se la debo a Claudia Cabrera gerente de MOTOMAX DEL VALLE quien con su alegría, apoyo y entusiasmo permitió realizar mis prácticas en su empresa para optar el título de Administrador de empresas. Siempre estuvo atenta a las sugerencias y requerimientos.

A mi directora de trabajo de grado, la profesora Viviana Virgen, por su apoyo, sus conocimientos y su dirección en mi informe de práctica empresarial. En este poco tiempo sentí la mejor disposición para finalizar este proyecto.

A mi Universidad del Valle por darme un título tan esperado, por darme la formación académica para enfrentar el mundo laboral.

Y a todas aquellas personas que a pesar del tiempo y las experiencias me dieron voces de aliento para culminar esta etapa.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	7
1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	8
2 VISIÓN MISIÓN Y VALORES.....	9
2.1 VISION.....	9
2.2 MISION	9
2.3 VALORES CORPORATIVOS	9
2.3.1 Orientación al Cliente	9
2.3.2 Trabajo en Equipo	9
2.3.3 Lealtad	9
3 JUSTIFICACIÓN.....	10
4 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	11
4.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
4.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
5 OBJETIVOS.....	14
5.1 OBJETIVO GENERAL:	14
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	14
6 METODOLOGIA	15
7 MARCO TEÓRICO	19
8 MARCO LEGAL	34
9 DIAGNÓSTICO.....	35
10 PLAN DE INTERVENCIÓN.....	40
11 CONCLUSIONES	60
12 RECOMENDACIONES	61
13 BIBLIOGRAFIA	62

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como objetivo presentar una propuesta de mejoramiento de la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE. Este trabajo recoge la información encontrada durante la práctica empresarial y define un plan de intervención para mejorar el proceso en la línea de crédito directo y adecuado para la gestión del riesgo de crédito.

Su estructura contiene una breve reseña histórica de la empresa, su misión, visión y valores corporativos, se determina una justificación mencionando el propósito que tiene este trabajo escrito.

Se identificará el problema de la organización con sus antecedentes, planteándolo con una sistematización donde resume a término de preguntas la problemática actual.

Se plantea un objetivo general y unos objetivos específicos con el fin de proponer una mejora en el otorgamiento de los créditos de motocicletas, utilizando una metodología de investigación descriptiva adecuada para la práctica empresarial, donde la observación fue clave en el desarrollo en el plan de trabajo.

También se incluye un marco referencial que argumenta y soporta mediante bibliografía resumida de varios autores el tema del riesgo del crédito y cartera con el fin de estructurar la propuesta de mejoramiento.

Por último y quizá lo más importante dentro del aporte en el plan de mejoramiento a la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE, se define un plan de intervención donde el autor de acuerdo a los hallazgos encontrados y basado en sus conocimientos teórico-práctico define un plan de trabajo y una políticas en cuanto al otorgamiento de créditos para motocicletas que le permitirá a la organización incluir procesos de calidad, disminuyendo el riesgo en la colocación de estos créditos.

Con este aporte no se pretende establecer un área especializada en gestión de crédito, pues el tamaño de la empresa no lo soporta, pero si establecer unas condiciones básicas que permitan solucionar las falencias en los hallazgos encontrados e implementar un plan que mejore la línea de crédito y que permita atender más clientes que deseen adquirir una motocicleta con la modalidad de financiación.

1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

MOTOMAX DEL VALLE fue fundada en enero 07 de 2007 por el Señor Iván Forbes, quien optó por dedicarse a una actividad desconocida para él, pero que abrazo con entusiasmo, disciplina y cariño.

Para el mes de junio del mismo año se abren las puertas de su primera sala de ventas como distribuidor autorizado de SUZUKI MOTOCICLETAS en la ciudad de Yumbo, en el barrio Bolívar. Viendo la oportunidad de negocio debido a que en esa ciudad solo había presencia de la marca YAMAHA.

Para el año 2010, MOTOMAX logra realizar una alianza comercial con motos HONDA para ser distribuidor de los municipios Rozo, Ginebra y Candelaria. De esta manera la organización logra reconocimiento en el sector de las motocicletas y posicionarse como un distribuidor fuerte con proyecciones de crecimiento debido a que en estos municipios no existía presencia de ninguna marca de motocicletas.

Para el mes de Abril de 2011 se logra una alianza comercial con motos AUTEKO donde se establece una franquicia como distribuidor autorizado para la ciudad de Cali, abriendo operaciones de venta en ese mismo mes en el barrio quintas de salomia, quedando esta sala de ventas, como el más grande y principal de los otros puntos de venta.

Para el mes de Enero de 2013 AUTEKO pide a todos aquellos distribuidores que quieran seguir vendiendo su marca alinearse y vender solo su marca autorizada y descartar la posibilidad de ser multimarca. MOTOMAX decide aceptar estas condiciones y para el 01 de Marzo de 2013 queda como distribuidor exclusivo de motos AUTEKO. Los puntos de venta de los otros municipios como Rozo, Ginebra y Candelaria cierran su distribución de SUZUKI Y HONDA y pasan a vender solo AUTEKO.

Toda la operación y la ejecución de estos proyectos y decisiones han sido liderados por su Gerente Claudia Viviana Cabrera que sigue con ímpetu y proyecciones de crecimiento su objetivo de posicionarse aún más en el mercado, expandirse con más salas de venta siendo rentables y generando más empleo.

2 VISION MISIÓN Y VALORES

2.1 VISION

Ser fuerte en la distribución de motocicletas de la marca AUTEKO para la zona del valle, ofreciendo un servicio integral al cliente en atención, venta de repuestos, servicio técnico y procesos de calidad que permitan posicionarse en el mercado como un punto de venta fuerte y necesario para nuestros clientes.

2.2 MISION

Distribuimos motocicletas con altos estándares de calidad impulsando la innovación y los procesos de producción colombianos suministrando soluciones integrales de transporte garantizando la eficiencia y eficacia en nuestros procesos organizacionales.

2.3 VALORES CORPORATIVOS

2.3.1 Orientación al Cliente

Nos orientamos en el desarrollo de las relaciones con los clientes a largo plazo, ofreciéndoles siempre nuestro producto y servicios de calidad. Generando recordación y preferencias en nuestra competencia, esto con el trabajo permanente para superar las expectativas.

2.3.2 Trabajo en Equipo

Unimos nuestros talentos y esfuerzos para el logro de nuestros objetivos como factor clave de experiencias, conocimientos y habilidades para lograr los resultados. Con nuestra cultura organizacional de respeto y dialogo donde la crítica es un proceso permanente que facilita el crecimiento personal y de la organización.

2.3.3 Lealtad

Estamos comprometidos con la organización en todo momento, con sus metas y objetivos obrando siempre con honestidad, equidad y justicia.

3 JUSTIFICACIÓN

Las entidades o instituciones que se dedican a otorgar créditos de distinta naturaleza son los bancos u organizaciones financieras, para lo cual utilizan herramientas y procedimientos para ese fin, pero no solo esas instituciones bancarias otorgan créditos, también lo hacen diferentes empresas con el fin de captar más clientes y aumentar sus ventas, siendo rentables y sobreviviendo en el medio en que se desarrollan.

Para este caso, en la propuesta de mejoramiento de la línea de crédito directo de MOTOMAX DEL VALLE lo que se pretende es desarrollar un aporte a la organización en materia de realizar una propuesta de mejoramiento para su línea de crédito encaminada a determinar estrategias que permitan generar políticas y normas que regulen la operación del crédito y minimice el riesgo en la colocación de estos recursos y aseguren un cobro efectivo en su cartera. Como su finalidad es vender motocicletas sea a contado o crédito, y a pesar de contar con entidades financieras externas que apoyan la operación crediticia, es uno de sus objetivos corporativos recuperar la línea de crédito directo que le permitan ser una organización integral en el sector, disminuyendo el riesgo de cartera vencida o irrecuperable.

El aporte que deje como resultado esta propuesta de mejora, desarrollará habilidades laborales que le permita al autor enriquecer su conocimiento académico y ejecutar labores similares desde lo teórico y práctico en diferentes entidades, fortaleciendo sus demandas respecto al riesgo del crédito, comenzando a crear una experiencia laboral. Además es pertinente para el autor ejecutar esta práctica empresarial como propuesta de mejoramiento para optar el título de administrador de empresas.

Es importante crear lazos comerciales y académicos empresa-alumno-universidad, dejar un aporte de conocimiento en práctica en pro de las necesidades de cada uno y dejar abiertas las posibilidades de que otro estudiante de pregrado de la Universidad del Valle pueda en la misma empresa, realizar su práctica empresarial aportando sus conocimientos en diferentes áreas.

4 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Un problema muy común en las organizaciones es la cartera vencida, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez¹.

El problema de cartera vencida surge cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente².

El establecimiento de las políticas de crédito y un análisis previo se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente. Difícilmente el microempresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otros. Es en este contexto donde se genera una cartera vencida excesiva que genera problemas financieros importantes para la organización³.

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen⁴. La relación entre cartera

¹ LOPEZ SALAZAR; Alejandra, CONTRERAS SOTO, Ricardo y MARTINEZ ROJAS, Julio Cesar. Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya. México. 2001 capítulo 3. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/Cartera%20Vencida%20Excesiva.htm>

² Ibid. p. 24

³ Ibid. p. 24

⁴ L GITMAN, Administración financiera. México: Ed Harla, 2006

vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos calculados o esperados debido a la falta de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes. En este sentido, la situación financiera de corto plazo se ve afectada debido a la falta de liquidez y a la premura de adquirir préstamos de corto plazo que le permitan mantenerse en operación. Evidentemente las empresas más pequeñas deben enfrentar el problema de liquidez de otras formas distintas a la adquisición de préstamos, dada su incapacidad de obtener financiamiento por parte de las instituciones financieras⁵.

Desde sus inicios MOTOMAX DEL VALLE empresa objeto de estudio, siendo distribuidor autorizado de motocicletas AUTEKO tiene como fin vender motocicletas nuevas, ya sea de contado o a crédito. En su operación comercial y con el mejor propósito de cumplir con su meta trazada de ventas mensuales y con recursos propios, la empresa decide abrir al público una línea de crédito directo para el financiamiento de las motocicletas brindando un servicio integral al cliente.

Sin conocimientos teóricos ni prácticos se impulsa la línea de crédito directo que para fecha Diciembre de 2007 ya contaba con una participación sobre su venta total 13%.

En la entrevista con la Gerente menciona tres puntos importantes:

1. No existen manuales de procedimientos laborales para el estudio, análisis y revisión de los créditos.
2. No existen políticas de créditos
3. No hay una clasificación de la cartera

4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con lo anterior surge la pregunta

¿Cuál es la propuesta de mejoramiento para reactivar la línea de crédito directo de la empresa Motomax del Valle?

4.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Para dar respuesta al interrogante anterior, este se divide en las siguientes cuestiones:

⁵ LOPEZ SALAZAR, Op. Cit. p. 24

1. ¿Cuáles son los procedimientos y/o procesos que llevaron al cierre de la línea de crédito directo para el financiamiento de las motos en la empresa Motomax del Valle?
2. ¿Cuáles son las características del riesgo de crédito de la empresa Motomax del Valle?
3. ¿Cómo puede la empresa Motomax del Valle minimizar el riesgo de crédito con el propósito de conservar en su visión ser una organización integral?

5 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Realizar una propuesta de mejoramiento para la empresa Motomax del Valle que permita reactivar la línea de crédito directo

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar los procedimientos y/o procesos que llevaron al cierre de la línea de crédito directo para el financiamiento de las motos en la empresa Motomax del Valle
2. Identificar las características del riesgo de crédito de la empresa Motomax del Valle
3. Determinar estrategias para la empresa Motomax del Valle para minimizar el riesgo de crédito con el propósito de conservar en su visión ser una organización integra

6 METODOLOGIA

6.1 DEFINICION DEL TIPO DE ESTUDIO A REALIZAR

La Investigación descriptiva sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.⁶

Para este caso el autor realizará un estudio de la situación actual de la organización observando solamente la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE. Esto con el fin de establecer un diagnóstico de la situación vigente, encontrar hallazgos e identificar los procedimientos y/o procesos que llevaron al cierre de la línea de crédito directo para el financiamiento de las motos.

Este tipo de investigación es el más adecuado ya que permite definir de la manera más precisa situaciones reales y plantear situaciones a través del análisis detallado de las actividades que actualmente se ejecutan dentro de la organización.

6.1.2 METODO

Para la presente investigación se utiliza el método deductivo⁷ ya que se trata de un proceso de conocimiento que parte de situaciones generales fundamentadas por un marco teórico general y que puede ser aplicada en una realidad concreta. Por tanto, será necesario la utilización de algunas técnicas de recolección de información tales como: Observación, y entrevistas.

6.1.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recopilación de la información que permita describir y explicar los hechos que definen el problema de investigación será necesario recurrir a:

La utilización de fuentes primarias, que son las que han tenido relación física directa con los eventos que se están construyendo. Para la recolección de datos se implementaron las siguientes técnicas:

⁶ MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc GRAW-HILL, 1988. p. 89

⁷ ORTIZ, Frida y GARCIA, María del Pilar. Metodología de la Investigación, El proceso y sus técnicas. México D.F. Editorial Limusa, 2000. p. 64

- **Observación:** Observar es advertir los hechos como se presentan de una manera espontánea y consignarlos por escrito.

Es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, toda vez que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado.⁸

Al observar se obtiene una información necesaria para conocer la percepción, carencias e inquietudes de los procedimientos de la línea de crédito directo para luego determinar y mencionar cuales fueron los procedimientos ausentes o directos para mejorar.

- **Entrevistas:** Se realizan con el objetivo de indagar de manera específica y más profunda acerca de los procedimientos para el otorgamiento de un crédito, los procesos en la clasificación de la cartera y la cobranza en la empresa MOTOMAX DEL VALLE. El tipo de preguntas utilizadas son las No Estructuradas o Abiertas que permiten al entrevistado proporcionar más detalles en sus respuestas.

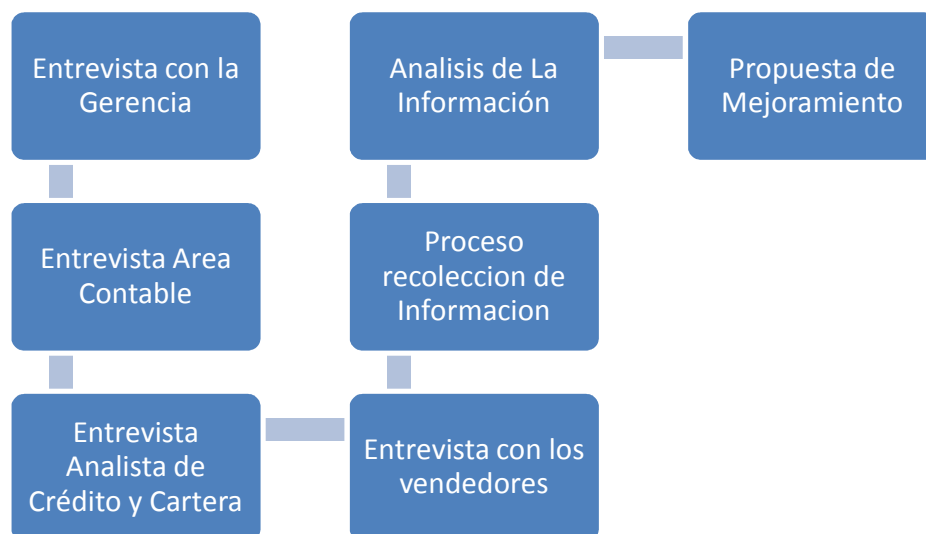


Ilustración 1-Proceso para llegar a la propuesta de mejoramiento (Autor Victor Mora)

⁸ Ibid. p. 64

En la ilustración 1 se definen los pasos para llegar hasta una propuesta de mejoramiento en la línea de crédito directo para la empresa MOTOMAX DEL VALLE.

1. Entrevista con el Gerente: En este primer paso se recoge información con preguntas abiertas no estructuradas tales como:
 - ¿Cuál es la historia de la organización?
 - ¿Cuál es la planeación estratégica de la organización?
 - ¿Cómo se desarrolla el proceso en el otorgamiento de los créditos?
 - ¿Cómo se cobra la cartera?
 - ¿Por qué se decidió cerrar la línea de crédito directo de MOTOMAX DEL VALLE?
2. Entrevista área de contabilidad: En este paso con preguntas abiertas se trata de identificar contablemente en que cuentas del PUC se ve reflejada la cartera, sobre las provisiones de cartera, facturación y un concepto general desde el punto de vista de esta área cuales son las falencias en los procesos de créditos.
3. Entrevista Analista de Crédito y Cartera: En este paso se pide al analista contar de manera verbal ya que no hay documentada, información sobre el procedimiento de crédito, políticas de crédito y cartera, radicación de solicitudes de crédito y todo el proceso del crédito hasta el desembolso.
4. Entrevista con los vendedores: En este paso se trata de identificar con los vendedores de la sala de ventas de Cali, Candelaria, Roza y Ginebra cuáles son sus opiniones acerca del proceso en la venta a crédito de las motocicletas. Percepción en las políticas de créditos e ideas que desde el área puedan aportar en la construcción de un plan de mejora.
5. Recolección de Información: En los pasos mencionados anteriormente se identifica información importante que aportara herramientas en la construcción de la propuesta de mejoramiento a pesar de que en su mayor parte los procesos no están documentados. Se encontró: Carpeta con la planeación estratégica, libros contables desde el año 2007 a la fecha, Balance general, PYG. y Algunas políticas de crédito escritas.
6. Análisis de la Información: Se identifica la información necesaria para la construcción de la propuesta de mejoramiento basado también en la información bibliográfica en el marco teórico de este trabajo. Además se valida junto con la gerencia cada balance con el fin de entender la información.

7. Propuesta de Mejoramiento: Se definen formatos para el análisis de crédito como herramientas para facilitar el análisis del mismo, se definen también políticas de crédito con las atribuciones de cada miembro de la organización con el fin de mejorar los procesos en el otorgamiento de crédito ajustados al análisis de riesgo crediticio propuesto en el plan de intervención.

7 MARCO TEÓRICO

4.1 DEFINICIONES DE CREDITO

Etimológicamente la palabra crédito viene del latín *creditus* (*sustantivo del verbo credere: creer*) lo que significa “cosa confiada”. Lo que en su origen significa tener confianza.⁹

En su definición según algunos autores:

Victor Molinar define en sus estrategias para otorgar créditos sanos, como “la transmisión de la confianza de una persona a otra, la misma que puede ser ideal o real. Por qué si no existe confianza del que otorga el crédito no se efectuarían operaciones crediticias”.¹⁰

John Stuart Mill, en su economía política, definió el crédito como el permiso para usar el capital de otro.¹¹

Entonces se podría entender que el crédito es una transacción comercial con el fin de cumplir con un propósito presente, teniendo en cuenta que en dicha transacción se pacta condiciones para asegurar el pago de la obligación.

Al definir este concepto se entiende que se adquiere una obligación con dos o más partes partiendo de la confianza y la buena fe del deudor.

Lo que si es cierto es que no existe una definición universal que pueda sintetizar el concepto como tal. Pero si se puede entender como una obligación pactada en un tiempo determinado con unas condiciones específicas.

⁹ http://www.fepp.org.ec/fileadmin/user_upload/Documents/E-I_Rodrigo_Aucay.pdf

¹⁰ MOLINAR AZNAR, Victor E. Estrategias para otorgar créditos sanos. EDITORIALES FISCALES, México, Tema 1

¹¹ STUART MILL, John. Principios de economía política, con algunas de sus aplicaciones a la filosofía social. Primera edición en español 1943. México: FCE, 1951

4.1.2 HISTORIA DEL CREDITO

De acuerdo con el desarrollo teórico realizado por la institución académica “Universidad Francisco Gavidia”, la historia del crédito se puede resumir en los siguientes párrafos¹²

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterios utilizados han sido los siguientes: desde principios de 1930 la herramienta clave del análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultados, lo que más importaba eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta la actualidad el criterio utilizado ha sido el flujo de caja.

Se otorga un crédito si un cliente genera suficiente caja para pagarlo, ya que los créditos no se pagan con utilidad, ni con inventarios, ni menos con buenas intenciones, se pagan con caja.

El análisis de créditos se considera un arte, ya que no hay esquemas rígidos, por el contrario, es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito.

Sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información precisa y suficiente, que permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

En la actualidad un empresario minorista se encuentra en la siguiente situación:

- No tiene crédito bancario
- No tiene crédito con una sola firma
- No tiene línea alguna de financiamiento bancario
- No utiliza la factura de crédito porque no tiene aceptación ni aplicabilidad.
- El único canal de financiación que le queda es la que le otorga el proveedor.

4.1.3 CLASES DE CREDITO EN COLOMBIA

Según el ministerio de Hacienda y crédito público en Colombia por la cual se determinan distintas modalidades de crédito certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia se identifican tres grupos de crédito:

¹² Universidad Francisco Gavidia. II Marco teórico sobre Administración, procedimientos, eficiencia, créditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad, San Salvador, El Salvador. P 69

a. **Crédito de Vivienda** (ley 546 de 23 de diciembre de 1999)

Hace referencia a la financiación de vivienda individual a largo plazo, vivienda de interés social, proyectos para construcción, contratos y operaciones de leasing habitacional destinados a vivienda familiar, denominados en UVR o en moneda legal colombiana.

Esto dando cumplimiento al fallo C-995 de 2000 de la corte constitucional.

b. **Crédito de Consumo** (artículo 2, decreto 519 de 2007)

Se constituye por personas naturales, compuesto por operaciones activas de crédito para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, incluyendo tarjetas de crédito sin importar su monto.

c. **Microcrédito** (artículo 2, decreto 519 de 2007)

Se entiende por microempresa como unidad de explotación económica, realizada por una persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, comerciales, industriales, rural o urbana, cuya planta de personal no supere los diez empleados o sus activos totales, excluida la vivienda, sean inferiores a 500 SMMLV.

Para que se determine como crédito microempresa el monto máximo de operaciones de la entidad no puede superar 25 SMMLV.

Todo lo que corresponde al microcrédito está regulado por la ley 590 de 2000 y sus modificaciones, al igual que su reglamentación por parte de los decretos 400 del 14 de marzo y 2778 del 20 de diciembre, ambos de 2001.

5. **EVALUACION DE CREDITO**

Para determinar la viabilidad de un crédito es necesario tener en cuenta diferentes factores tanto cualitativos como cualitativos del cliente, se refiere a que el análisis de crédito requiere de una revisión de la capacidad de pago, revisando su flujo de caja el historial crediticio y su hábito de pago con otras obligaciones comerciales y financieras. De esto depende que tipo de garantías puedan asegurar el crédito en la exposición del riesgo crediticio.

5.1 Condiciones de Crédito

Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación.

Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas. Las condiciones de crédito, en general, ayudan a la empresa a obtener mayor cantidad de clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la compañía.

Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total.

Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios se presentan a continuación:¹³

a) Descuentos por pronto pago

Cuando una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago pueden esperarse cambios y efectos en las utilidades, esto, porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día, el precio por unidad disminuye.

También el periodo de cobro promedio debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar. La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pronto pago ahora lo hagan.

La estimación de las cuentas incobrables debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan a tiempo, debe disminuir la probabilidad de una cuenta mala.

Este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga.

Mientras más tiempo transcurra, hay más oportunidades de que un cliente se declare técnicamente insolvente o en bancarrota.

Tanto la disminución en el periodo promedio de cobro como la disminución en la estimación de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades.

El aspecto negativo del aumento de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad, ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor.

La disminución o eliminación de un descuento por pronto pago tendría efectos contrarios.

¹³ GOMEZ, Giovanni. Administración de Cuentas por Cobrar III: Condiciones de Crédito y políticas de cobro. 2002

b) Periodo de descuento por pronto pago

Cuando se aumenta un periodo de descuento por pronto pago hay un efecto positivo sobre las utilidades porque muchos clientes que en el pasado no tomaron el descuento ahora lo hacen, reduciendo así el periodo medio de cobros.

Sin embargo hay también un efecto negativo sobre las utilidades cuando se aumenta el periodo del descuento por que muchos de los clientes que ya estaban tomando el descuento por pronto pago pueden aún tomarlo y pagar más tarde, retardando el periodo medio de cobros.

c) Periodo de crédito

Los cambios en el periodo de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa.

Pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el periodo de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el periodo de cobros como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto neto en las utilidades puede ser negativo.

d) ¿Cómo se determina el monto del crédito utilizado?

El grado de utilización del crédito depende, en gran parte, de dos factores, la posibilidad de pago del comprador y la necesidad de un medio de cambio. El primer factor, puede decirse que depende de la confianza.

El crédito será usado en un mayor grado en aquellos países que dispongan de facilidades bien desarrolladas para recaudar y transmitir información crediticia, que en aquellos que cuentan con pocas facilidades.

Por otro lado como acreedor es muy importante estar protegido contra la falsa confianza; el grado en que se usa el crédito en cualquier país, dependerá de la protección ofrecida contra aquellos que intencional o negligentemente abusen del crédito. La necesidad del crédito como un medio de cambio, varía con el estado general del negocio. A su vez, el monto del crédito dentro de la economía juega un papel determinado, ya sea que los negocios prosperen o declinen.

5.2 **Modelo de calificación crediticia** (Modelo z-score o Credit Scoring)

Este método estadístico analiza las características y el desempeño de los clientes existentes para tratar de predecir un desempeño futuro.¹⁴

El objetivo de este método es expresar el riesgo de crédito del cliente donde se deduce que a un menor puntaje hay un mayor riesgo. Además permite a los administradores controlar las líneas de crédito o los portafolios con un alto grado de predictibilidad y precisión.

Como beneficios de este método permite tener una evaluación objetiva y consistente con menores costos con un control del portafolio calificando a cada cliente.

Como limitante se toma tiempo en su desarrollo e implantación, es un modelo de predictibilidad limitada, además que este tipo de modelos se tienden a deteriorar con el tiempo

6. **POLITICAS DE CREDITO**

Las políticas de crédito se establecen de acuerdo con los objetivos de la empresa y la necesidad de establecer normas claras para esperar el retorno del dinero a cambio.

Las políticas de crédito sirven para perfilar un cliente y condicionar dicho perfil al producto que mejor se ajuste al cliente y mejor le convenga a la empresa. Además estas políticas sirven y ayudan a tomar decisiones con respecto al crédito

El tener políticas de crédito definidas permite que la organización o empresa financiera sea más ágil con estos

6.1 **Documentación requerida para análisis de crédito empresa**

A continuación se presenta un detalle de la documentación e información generalmente requerida al solicitante, la cual puede estar sujeta, según el criterio de la empresa que otorga el crédito, al monto solicitado y nivel de confianza creado con el solicitante al momento de la generación de la cuenta al crédito.

¹⁴ ORTEGA GUTIERREZ, Jack. GIL MARTINEZ, Jaime. VALENCIA BOTERO Juan Carlos. Modelo de calificación crediticia Z-SCORE: Aplicación en la evaluación del riesgo crediticio de HB FULLER COLOMBIA LTDA. 2010

- a) Solicitud de crédito original firmada y sellada.
- b) Copia de escritura de constitución de la sociedad.
- c) NIT de la sociedad.
- d) Cámara de Comercio.
- e) Copia de cedula del representante legal.
- f) Últimos tres Estados Financieros de la sociedad
- g) Balances.
- h) Estados de Resultados.
- i) Estados de Cuenta Bancarios.
- j) Declaraciones de IVA.
- k) Ultima Declaración del Impuesto Sobre La Renta.
- l) Dos Referencias bancarias originales.
- m) Copias de recibos (Agua, Energía Eléctrica y Teléfono).

6.2 Documentación requerida para Análisis de Crédito. Personas Naturales

En el caso de los créditos solicitados por personas naturales, la documentación suele ser menor en comparación a los créditos de empresas y no es tan explícita, sin embargo, y por el mismo motivo, el análisis de las referencias personales como crediticias, debe ser exhaustivo y el respaldo a la deuda debe asegurarse con garantías que puedan ser exigibles en los casos en que el cliente incumpliera a su compromiso con la empresa. Los requisitos son:

- a) Solicitud de crédito original firmada.
- b) Copia de Cedula
- c) Dos referencias personales.
- e) Copias de algún recibo (Agua, Energía Eléctrica o Teléfono).
- f) Carta Laboral.
- g) desprendibles de pago
- h) los demás documentos iguales del co-deudor. (En caso de necesitar)

7. RIESGO CREDITICIO

Riesgo crediticio puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos.¹⁵

¹⁵ MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc GRAW-HILL, 1988. p. 89

Otros autores en sus definiciones determinan:

“El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valoración objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.”¹⁶

Se determina que existen dos tipos de riesgo de crédito: el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada a la que la contraparte no puede cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición, plantea exposición al riesgo de crédito aun en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno.¹⁷

Teniendo en cuenta la globalización y la inestabilidad del sistema financiero dadas las condiciones internas del país y las condiciones externas es importante adoptar los mecanismos o métodos que minimicen el riesgo en la colocación de los créditos y no esperar una crisis para tomar medidas que puedan ser tarde en ese momento.

7. ANALISIS DE CREDITOS

Es muy importante realizar la evaluación del solicitante del crédito, para poder determinar el nivel de riesgo que puede significar otorgarlo.

Teniendo en cuenta el segmento o mercado objetivo que se va a manejar, las condiciones en las que se otorga, la aprobación, el estudio de la documentación y el desembolso.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación. En esta etapa existe la incertidumbre, por eso hay que, ser objetivos y ser conocedor de las políticas de la organización.

¹⁶ JORION, Philippe, Financial Risk Manager HandBook. 2002. Pp85

¹⁷ Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (1999) pp52

Teniendo en cuenta esto, es obligatorio que las entidades financieras evalúen el riesgo y para esto se determinan cuatro componentes que permitirán tomar una decisión de rechazo o aprobación.

Capacidad de pago del deudor: En este primer componente se evalúan dos puntos importantes, la liquidez que refiere a la capacidad que tiene el deudor de pagar su obligación financiera en su flujo de caja, restando sus obligaciones financieras con otras obligaciones y la disposición de recursos financieros que puedan cubrir la deuda como los activos que puedan respaldar la obligación.

Moralidad Comercial: En este componente se hace referencia en la intención que tiene el deudor de cancelar su obligación partiendo de la buena fe. Para determinar esta solvencia moral en Colombia existen centrales de riesgo que permiten identificar el hábito de pago del deudor como DATACREDITO¹⁸ O LA CIFIN¹⁹.

Solvencia y Garantías: El deudor respalda su obligación ya sea con garantías reales como una hipoteca de un inmueble o una pignoración de un vehículo y las garantías personales sus bienes serán garantías en el curso de un proceso legal.

Calidad de la información suministrada: Contar con métodos de calificación adecuada para la evaluación de la información como el scoring permiten un control del riesgo en caso de que haya un incumplimiento en la cartera.

8. GARANTIAS

Las garantías son en esencia un contrato accesorio, cuyo objeto es asegurar el cumplimiento de una obligación principal. Su abstinencia, por tanto está ligada a la existencia de la principal.²⁰

En materia de crédito el propósito de la garantía es asegurar la deuda que ha aprobado en caso del riesgo de no pago. Se deduce que la garantía no hace parte de la obligación crediticia, solo ampara la obligación crediticia en caso de incumplimiento como alternativa adicional.

¹⁸ DATACREDITO: Central de riesgo que recopila información de la forma como las personas y compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, almacenes y empresas del sector real, sobre la situación crediticia general e histórica, positiva y negativa de los clientes de cada entidad, y que se pone a su servicio, previa autorización escrita y voluntaria del usuario.

¹⁹ CIFIN: Unidad empresarial de asobancaria que tiene como objetivo la recolección, almacenamiento, administración, suministro y procesamientos de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, solidario, real y asegurador.

²⁰ BECERRA CORTES, Marcela. Estudio régimen legal colombiano. Capítulo III. Diciembre 2005

9. RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS (CUENTAS POR COBRAR, COBROS, COBRANZAS)

De acuerdo con el desarrollo teórico realizado por la institución académica "Universidad Francisco Gavidia", en la recuperación de los créditos se puede resumir en los siguientes párrafos²¹

9.1 Definición de cuentas por cobrar

Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar.

- Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.
- Es el conjunto de acciones estratégicamente planeadas y ejecutadas de manera acorde con el fin de obtener la cancelación total o pago parcial de una cantidad debida.
- La gestión de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades).

Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago.

También se interpreta como Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe.

9.1.2 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de manera sencilla, según el criterio del gestor de cobros, según su funcionalidad, pero una de las clasificaciones más comunes o simples es por días de mora.

9.1.3 Gestión según los niveles de mora

Para controlar con mayor facilidad la cartera de cuentas por cobrar, es importante seccionarla o separarla en diferentes grupos, según el nivel o antigüedad de la mora.

a) Mora de 1- 30 días

En este rubro de mora el cliente no paga en sus fechas y genera mora que no sobrepasa los 30 días.

²¹ Universidad Francisco Gavidia. II Marco teórico sobre Administración, procedimientos, eficiencia, créditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad, San Salvador, El Salvador. P 92-94

Se recomienda revisar el histórico de pagos, verificar que la mora sea real y no error del sistema, actualización o aplicación.

La gestión debe ser muy amigable y cortés, pues no evidencia absolutamente ningún rasgo de comportamiento que merezca tomar acciones más allá del buen tono y consideración. Si es vía correspondencia debe ser en términos de recordatorio, confirmando la promesa de pago y controlando que ésta se efectúe.

b) Mora de 30-60 días

Este rango de mora es “delicado” y se debe tomar acciones de “alerta” para investigar las causas del retraso. El encargado de cobros debe empezar a involucrarse más, en este tipo de mora es necesario que las gestiones de cobro para cliente y fiadores estén bien documentadas.

Se debe cambiar la gestión y generar un poco de alerta en el cliente, la correspondencia debe ir encaminada a implantar una conciencia más seria de la deuda, y debe incrementarse el número de gestiones, controlando las promesas de pago. Además de subir un poco más el volumen en la exigencia del pago.

c) Mora de 60-90 días

En este nivel de mora la cobranza ya implica visitar al cliente y codeudor (en los casos en que los haya). La visita se realiza a la empresa o lugar de domicilio y la correspondencia se envía por igual a ambos.

El contacto personal es fundamental en esta etapa. Se concientiza al cliente de las consecuencias generándole mayor alerta para él y su fiador, o la garantía realizable, dependiendo de cuál sea, y se negocia el arreglo más conveniente para ambas partes. Debe evitarse que llegue a mora mayor de 90 días.

En esta etapa de mora, la fortaleza de cobro está basada en exponer al cliente que perderá su record crediticio, que le afectará grandemente en un futuro al igual que al codeudor.

d) Mora de 90 días o más

Se tienen que establecer acciones para reducir la mora “vigente”; en cuanto más crezca su saldo pendiente, más difícil será que lo cancele de una vez.

Se opta por ofrecer refinanciamiento, de lo contrario se verá perjudicado en pagar costos procesales y demás honorarios de abogados, por lo que se le sugiere arregle administrativamente con la empresa para ahorrarle costos adicionales. Se intensifica la negociación y se mantiene al cliente bajo constante control.

9.1.4 Tipos de clientes

También es importante conocer al cliente y saber a dónde podemos llegar con él, en cuanto a la gestión de la mora.

Básicamente existen dos tipos de clientes en mora:

- Los que no pueden pagar
 - Por diferentes causas externas, ajenas a las disposiciones del cliente
 - Desempleo
 - Embargo o cualquier otro tipo de insolvencia eventual.
 - Fuerza mayor

- Los que no quieren pagar

Quienes a pesar de que están en capacidad de cancelar al día sus cuentas, no lo hacen.

- La costumbre de no pagar (diagnosticar la intención de evadir el pago)
- Simple capricho (investigar las causas y tomar acciones encaminadas a remediarlo), en el cliente sucede a menudo por malas gestiones.

9.1.5 Cómo organizar la cartera de cobros

Organizar la cartera de cobros conlleva un trabajo cuidadoso y sobre todo continuo, la llave de una cartera sana se encuentra en el seguimiento que se le da a la mora con los diferentes tipos de gestión y el control de los compromisos de pago realizados por el cliente, además de las acciones que se llevan a cabo en el caso de que falle en su promesa.²²

Para iniciar la organización de la cartera de cobros deberá recopilarse toda la información necesaria del cliente, tal como: ¿dónde vive?, ¿dónde trabaja?, ¿Dónde trabajó?, ¿tiene hijos, esposa?, entre otros. Y mantener registros exactos y actualizados.

Los registros deben ser detallados, precisos y completos, y deben mantenerse al día en todo momento. Debe conocerse exactamente la cantidad que cada cliente adeuda a la compañía en un momento dado.

Tales registros deben estar permanentemente actualizados de modo que se reflejen los pagos tan pronto como se efectúen, a fin de evitar malos entendidos con el cliente, o provocar situaciones que puedan disgustarlo, como decirle que adeuda más de lo que en realidad debe.

Debe establecerse una rutina regular para la revisión de las cuentas por cobrar, con el propósito de eliminar los problemas potenciales, identificarlos lo más pronto posible y luego centrar la atención en ellos y decidir las acciones que se llevarán a cabo.

²² Universidad Francisco Gavidia. II Marco teórico sobre Administración, procedimientos, eficiencia, créditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad, San Salvador, El Salvador. P 96

Debe llevarse un control con parámetros como:

Cuentas estratificadas de mora

- a) Por saldos.
- b) Por el nivel de mora.
- c) Por zonas si efectuó visitas de campo.
- d) Por los distintos tipos de cliente, entre otros.

Escalas de gestión.

- a) Recordatoria 1-30 días.
- b) Propositiva 30-60 días.
- c) De presión 60-90 días.
- d) Coercitiva Dpto. jurídico.
- e) Embargo.

10 FUNCION DE COBROS

Es común escuchar que la venta finaliza cuando se recupera la inversión mediante un buen cobro cuando una empresa comercial realiza transacciones a crédito. Esto debido a que es su capital que está en riesgo. Por eso es que la función de la cobranza tiene la misma importancia que la buena colocación de un crédito.

10.1 Políticas de Cobro

La política de cobro debe asegurar la recuperación del capital sin afectar la permanencia del cliente, la empresa debe ser cuidadosa al no ser agresiva en el cobro con el cliente.

La efectividad del cobro se puede evidenciar estimando el nivel de cuentas incobrables. Una buena labor de cobranza se amarra a una buena definición de las políticas de crédito, esto reduce los gastos por cuentas de difícil cobro o recuperación.

Los distintos procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política de cobranza. Para las políticas de cobranza se distinguen tres tipos de política: políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.²³

²³ COHVO CUEVAS, José Ángel. Políticas de Cobranza. Instituto Tecnológico de Calkini. Estado de Campeche. Administración Financiera. Capítulo 1

Políticas restrictivas

Se caracteriza por estar definido en periodos de tiempo corto, normas de crédito estrictas y cobranza de crédito agresiva.

Políticas Liberales

Estas políticas son más blandas en cuanto a definir de manera radical parámetros agresivos de cobro, son generosas, tienen en cuenta el ambiente externo, pero trae como consecuencia un aumento en las cuentas por cobrar.

Políticas Racionales

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza. Se ejecutan con el fin de que se cumpla el objetivo de administración de las cuentas por cobrar y del área financiera en general. Lo que pretende es elevar el rendimiento sobre la inversión de la empresa

11 Herramientas de cobro

De acuerdo con el desarrollo teórico realizado por la institución académica “Universidad Francisco Gavidia”, en las herramientas de cobro se puede resumir en los siguientes párrafos²⁴

La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito.

Cualquiera que sea la magnitud del negocio, las utilidades dependen principalmente del ciclo de la frecuencia de reinversión del capital.

El ciclo frecuente, difícilmente puede ser acoplado con cobranzas lentas; éstas niegan a una firma el uso de su propio capital. No importa qué tan generoso sea él, ni cuán grande sea el volumen de ventas, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que la cobranza se haga puntualmente.

Para ello las empresas se valen de varias herramientas:

- Cartas: Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más fuerte.

²⁴ Universidad Francisco Gavidia. II Marco teórico sobre Administración, procedimientos, eficiencia, créditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad, San Salvador, El Salvador

- Llamadas telefónicas: El gerente de créditos o el asistente de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- Utilización de agencias de cobros: Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas.

Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

- Procedimiento legal: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y el pago de la deuda.

Una cuenta no debe ponerse en manos de un abogado o agencia de cobranzas sino hasta que se hayan agotado otras medidas y el acreedor esté preparado para romper las relaciones comerciales con el deudor. Es bien sabido que la cuenta más antigua es la más difícil de cobrar y por esta razón, cuando las circunstancias lo justifican, el acreedor no debe vacilar en realizar esta acción final drástica.

8 MARCO LEGAL

Según la circular 011 de 2002 de la superintendencia bancaria de Colombia en su capítulo II hace referencia al riesgo de crédito como una gestión interna que deben realizar todas las entidades financieras con el ánimo de generar una cultura y prácticas de alto nivel técnico en la administración del riesgo.

Esta norma vigente en Colombia define que todas las entidades financieras que hagan operaciones de crédito deben medir su riesgo crediticio en su cartera

La Superintendencia Bancaria identifica como práctica que pone en peligro la situación de solvencia o liquidez de las entidades, las fallas en la gestión del riesgo de crédito y por ende la situación de objeción del SARC. En este sentido, la no observancia rigurosa del presente instructivo puede dar lugar a la configuración de las causales indicadas en el numeral 2.3. Del artículo segundo del Decreto 2817 de 2000. Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás medidas administrativas y en particular, de las sanciones que de acuerdo con la ley, se deba imponer.²⁵

Todas las referencias que en el presente instructivo se hagan a "contratos de crédito", "operaciones activas de crédito", "activos de crédito, "crédito" o "créditos", "cartera de créditos" u "operaciones" debe entenderse que comprenden igualmente a los contratos de leasing que celebren las compañías de financiamiento comercial.

²⁵ Superintendencia Bancaria de Colombia, Circular Externa 011.Marzo 05 de 2002

9 DIAGNÓSTICO

Desde sus inicios MOTOMAX DEL VALLE empresa objeto de estudio, siendo distribuidor autorizado de motocicletas AUTEKO tiene como fin vender motocicletas nuevas, ya sea de contado o a crédito. En su operación comercial y con el mejor propósito de cumplir con su meta trazada de ventas mensuales y con recursos propios, la empresa decide abrir al público una línea de crédito directo para el financiamiento de las motocicletas brindando un servicio integral al cliente.

Sin conocimientos teóricos ni prácticos se impulsa la línea de crédito directo que para fecha Diciembre de 2007 ya contaba con una participación sobre su venta total 13%.

Tabla 1: Estado de Resultados empresa Motomax del Valle, 2007²⁶

Concepto	Acumulado
Ventas	409.187.521
Costo de Ventas	355.185.273
Resultado bruto	54.002.248
Gastos operacionales	
De administración	8.559.162
De ventas	54.345.219
Total gastos operacionales	62.904.381
Resultado operacional	(8.902.133)
Otros ingresos	16.290.645
Otros egresos	2.584.328
Utilidad Neta	4.804.184
Provisión Impuesto de renta	2.182.011
Utilidad neta	2.622.174

²⁶ Ventas totales al cierre del 31 de Diciembre de \$409.187.521.

Tabla 2: Ventas realizadas en la línea a crédito directo 2007²⁷

ANEXO 1- CARTERA NACIONAL	
Alzate Sandra Milena	1.895.100
Arboleda Potosí Mérida	219.599
Ardila Granadas Claudia Ximena	2.888.601
Castiblanco R. Angelica María	6.131.800
Contreras Polo Adalgiza	2.851.800
Famor de Colombia Ltda.	1.151.218
Hernandez T. Sayeh Patricia	3.390.001
Martínez Quintero Misael	2.725.800
Mercamotos S.A.	220.800
Murillo Gómez Jorge Enrique	2.851.800
Orejuela Ana Isabel	2.648.100
Polanco Ferrosa Claudia	3.769.500
Quintero Aedo Maria Ofenny	1.500.000
Rodríguez Bustamante Mónica	1.747.800
Salazar Guerrero William	3.137.400
Sánchez Amaya Gilzan Antonio	5.083.888
Sánchez Valencia Juan Carlos	3.533.400
Suzuki Motor de Colombia S.A.	285.040
Villada Jose Gildardo	2.770.800
Vivas Rosas Julio Cesar	1.590.000
Yanten Ana Carolina	3.115.200
Total	53.507.647

Analizando los datos de la tabla 1(PYG AÑO 2007) y la tabla 2(CARTERA POR COBRAR AÑO 2007) se evidencia que la participación de la cartera sobre las ventas totales es de un 13%, el cual muestra un comportamiento adecuado según la gerencia en el recaudo de la cartera.

²⁷ Informe clientes en cartera a corte Diciembre 31 de 2007, MOTOMAX DEL VALLE

Tabla 3: Tabla de ventas acumuladas corte Diciembre 31 de 2011

Concepto	Acumulado
	Ene 01 a Dic 31/11
Venta de motocicletas	1.366.401.425
Costo	1.132.780.373
Utilidad bruta	233.621.052

Tabla 4: Balance General a 31 de Diciembre 2011. MOTOMAX DEL VALLE

ACTIVO	A DICIEMBRE 31 DE 2011
ACTIVO CORRIENTE	
DISPONIBLE	7.391.971
CUENTAS POR COBRAR	
Cartera nacional	307.971.928
Anticipo de impuestos	28.594.211
Otras	17.957.210
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	354.523.349

Analizando los datos de la tabla 3 y 4 correspondientes al cierre de año contable 2011 se ve reflejado una cartera concentrada sobre las ventas totales de un 21%, lo cual muestra un comportamiento inadecuado en el recaudo de las cuotas mensuales de créditos que fueron otorgados en un plazo promedio de 36 meses. Esto enciende las alarmas y detiene la operación en la colocación de créditos mientras se evalúa la cartera y los procesos que se están llevando a cabo para otorgar dichos créditos. En esta fase dan la entrada a dos financieras externas como BANCO AV VILLAS Y CREDIORBE para que tramiten todas las solicitudes de crédito para no perder su promesa de servicio integral.

Tabla 5: Balance General consolidado comparativo años, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011.
MOTOMAX DEL VALLE

ACTIVO	A DICIEMBRE 31 DE 2011	A DICIEMBRE 31 DE 2010	A DICIEMBRE 31 DE 2009	A DICIEMBRE 31 DE 2008	A DICIEMBRE 31 DE 2007
ACTIVO CORRIENTE					
DISPONIBLE	7.391.971	9.614.485	50.742.451	25.005.664	42.656.789
CUENTAS POR COBRAR					
Cartera nacional	307.971.928	252.081.710	262.236.780	185.714.263	53.507.647
Anticipo de impuestos	28.594.211	22.402.046	18.195.184	31.730.428	7.460.536
Otras	17.957.210	7.666.590	7.886.044	4.371.789	1.610.120
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	354.523.349	282.150.346	288.318.008	221.816.480	63.614.004
INVENTARIOS	129.714.546	57.526.314	20.484.703	44.839.190	62.737.574
CARGOS DIFERIDOS	15.402.429	13.079.902	6.984.246	2.391.252	4.210.597
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	507.032.295	362.371.047	366.529.408	294.052.586	173.218.964
ACTIVO NO CORRIENTE					
ACTIVO FIJO					
Costo histórico	12.474.938	11.141.225	11.065.501	9.915.001	5.515.340
Depreciación	(5.817.156)	(5.532.008)	(3.382.983)	(2.051.763)	(720.543)
TOTAL ACTIVO FIJO	6.657.782	5.609.217	7.682.518	7.863.238	4.794.797
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6.657.782	5.609.217	7.682.518	7.863.238	4.794.797
TOTAL ACTIVO	513.690.077	367.980.264	374.211.926	301.915.824	178.013.761
CUENTA DE ORDEN DEUDORA	-		-		283.600
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
Obligaciones financieras	6.666.664	22.103.000	38.333.332	50.000.000	
Proveedores	83.028.240	80.333.915	21.773.196	168.852	
Impuestos	10.253.502	13.253.502	11.536.154	27.988.336	
Laborales	11.081.494	1.279.759	10.333.103	5.760.161	(1.457.348)
Otras	226.211.514	119.632.309	130.634.598	63.304.457	3.983.175
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	337.241.414	236.602.485	212.610.383	147.221.806	2.344.761
TOTAL PASIVO CORRIENTE	337.241.414	236.602.485	212.610.383	147.221.806	25.391.588
TOTAL PASIVO	337.241.414	236.602.485	212.610.383	147.221.806	25.391.588
					25.391.588
PATRIMONIO	A DICIEMBRE 31 DE 2011	A DICIEMBRE 31 DE 2010	A DICIEMBRE 30 DE 2009	A DICIEMBRE 31 DE 2008	
Capital autorizado	300.000.000	300.000.000	300.000.000	300.000.000	
Capital x suscribir	(150.000.000)	(150.000.000)	(150.000.000)	(150.000.000)	
Reservas	1.105.772	1.105.772	469.402	0	
Utilidad (Pérdida) del ejercicio	15.952.892	(29.117.992)	6.363.701	2.535.824	
Resultados ejercicios anteriores	9.389.999	9.389.999	4.768.440	2.158.194	
TOTAL PATRIMONIO	176.448.663	131.377.779	161.601.543	154.694.018	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	513.690.077	367.980.263	374.211.926	301.915.824	
CUENTA DE ORDEN DEUDORA POR CONTRA	-	-	-	0	

En la tabla 5. Se observa un crecimiento desde el año 2007 al año 2011 en las cuentas por cobrar del 17% que está representada en la cartera de los créditos que se desembolsaron entre esas fechas.

Significa que se ha mantenido las expectativas de ventas con la colocación de los créditos, dado que los clientes si han comprado las motocicletas en esta modalidad. Pero de igual manera crece la incertidumbre debido a que el riesgo es

mucho más alto porque el nivel en la colocación de crédito y recuperación de la cartera ha aumentado.

En la entrevista con la Gerente menciona tres puntos importantes:

- No existen manuales de procedimientos laborales para el estudio, análisis y revisión de los créditos.
- No existen políticas de créditos
- No hay una clasificación de la cartera

10 PLAN DE INTERVENCIÓN

En esta etapa se propone según lo planteado en los objetivos y en la sistematización del problema determinar herramientas que permitan reactivar la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE minimizando el riesgo de crédito en el momento de la colocación de un crédito para motocicleta.

10.1 FACULTADES DE APROBACION DE CREDITOS.

Designar al representante legal, en este caso al gerente como único ente aprobador designado como comité de crédito, tendrá facultad para aprobar o negar solicitudes de crédito para compra de motocicletas. Ello refiere motos y motocarros que no superen su valor comercial de \$ 15.000.000 m/c.

10.1.2 ANALISTA DE CREDITO

Se Define auxiliar de crédito o analista de crédito la persona encargada dentro de la organización que radica, tramita, analiza y organiza la información del crédito validando las fuentes de consulta necesarias exigidas en el reglamento de crédito, utilizando información transparente para la aprobación del mismo.

10.1.3 ANALISTA DE CARTERA

Se define auxiliar de cartera o analista de cartera la persona encargada dentro de la organización de tramita la información de la cartera vencida y vigente, realizando actividades de cobro, reportando información a las centrales de riesgo ajustado al reglamento de cartera.

10.1.4 EVALUACION DE CREDITO

10.1.5 Radicación de la solicitud de crédito y documentación comercial

Toda solicitud de crédito debe ser diligenciada, firmada y huellada por el deudor. Se hace aclaración que dicha solicitud debe estar sin tachones ni enmendaduras. Las referencias familiares del deudor no deberán vivir con el deudor. Además deberá incluir en el formulario de crédito el SARLAFT.²⁸ Preguntas como ¿Realiza transacciones en moneda extranjera? En caso de ser afirmativo mencionar correspondientes a que actividad.

La solicitud de crédito es el primer filtro para conocer y perfilar el tipo de cliente y deudor que entrará en la organización.

Son considerados documentos comerciales aquellos que respaldan la actividad comercial del cliente, sea empleado o independiente.

DOCUMENTACION REQUERIDA PARA EL DEUDOR (EMPLEADO)

- a. Solicitud de Crédito Firmada y huellada
- b. Fotocopia de la Cedula del deudor y codeudor (si aplica)
- c. Carta laboral original y vigente que no supere los 30 días de expedición.
- d. Desprendibles de pago (2 últimos meses)
- e. Fotocopia del recibo los servicios públicos

DOCUMENTACION REQUERIDA PARA EL DEUDOR (INDEPENDIENTE)

- a. Solicitud de Crédito Firmada y Huellada
- b. Fotocopia de la cédula del deudor y codeudor (si aplica)
- c. Cámara de Comercio o Rut
- d. Extractos Bancarios o Carta de proveedores y clientes
- e. Fotocopia del recibo de los servicios públicos

²⁸ SARLAFT se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo. La segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT. Ver circular Externa de Superfinanciera 026 de 2008.

DOCUMENTACION REQUERIDA PARA PENSIONADO

- a. Solicitud de Crédito Firmada y Huellada
- b. Fotocopia de la cédula del deudor y codeudor (si aplica)
- c. Desprendibles de pago de la pensión (2 últimos)
- d. Certificado de tradición del inmueble
- e. Fotocopia del recibo de los servicios públicos

MOTOMAX DE VALLE

Solicitud de crédito para motocicletas

Ciudad	Fecha			Moto:	Asesor:		
	DIA	MES	AÑO	Cuota inicial:	Plazo:		
Información personal							
Nombres y Apellidos:				Sexo:	M		Fecha Nacimiento
				F			D M A
Identificación CC__ TI__ CE__	No.			Lugar de expedición		Fecha Expedición	D M A
Estado civil		Vivienda (marque con una x)			Nivel de estudios		
		Propia ____ Arrendo ____ Familiar ____					
Profesión:				Dirección de residencia:			
Cuidad:	Barrio:			Teléfono:	Celular:	No hijos	
Inmueble arrendado por:				Valor arriendo:		Teléfono:	
Datos del conyugue o compañero permanente							
Primer apellido:		Segundo apellido:		Nombres:			
Identificación CC__ TI__ CE__	No			Lugar Expedición		Lugar Nacimiento	
Profesión:	Empresa donde trabaja:		Cargo que desempeña:		Teléfono:		
Total ingresos:	Total egresos:		Otros ingresos comprobables:		Valor:		
Concepto:							
Actividad Económica Asalariados							
Nombre de la Empresa:				Cargo:	Antigüedad(años)		
Dirección:				Ciudad:	Teléfono:	Fax:	
Empresa donde laboro anteriormente:					Dirección:		
Salario:		Cargo:			Tiempo:		
Independiente o profesional independiente							
Actividad (marque con una x)				Antigüedad:		Tipo de negocio:	
Industrial	Comercial	servicios					
Nombre de la empresa:				Ciudad :	Teléfono:	Fax:	
Ingresos mensuales							
Salario:		Por arrendamientos:			Dividendo mensual Negocio Propio:		
Otros dividendos financieros:				Total egresos:			
Referencias Personales							
Nombres y apellidos:				Dirección y ciudad:		Teléfono:	
Referencias Comerciales							
Nombre del establecimiento:		Sucursal:	Dirección:		teléfono:	marque con una x cancelada ____ pagada ____	
Familiares (que no vivan con usted)							
Nombres y apellidos:		Dirección y ciudad:		Teléfono:		Parentesco:	

Autorización para reporte y consulta de antecedentes comerciales y crediticios

Certifico (amos) la veracidad de la información relacionada en la solicitud y autorizamos expresamente a Motomax del Valle para su comprobación. Así mismo autorizo (amos) a Motomax del Valle a financiar para que con fines estadísticos y de información comercial, reporte a cualquier entidad de manejo de datos con lo fines, el seguimiento, modificando incumplimiento de obligaciones contraídas con anterioridad o posterioridad en este contrato y en especial, la existencia de deudas vencidas si cancela la autorización debida de los servicios financieros. La presente autorización comprende no solo de la facultad de reportar, procesar o divulgar sino también de solicitar información sobre mis relaciones comerciales con cualquier entidad financiera.

HUELLA INDICE DERECHO

Firma del Solicitante o Deudor Solidario

10.1.6. FUENTES DE CONSULTA²⁹

En este paso, después de tener la documentación completa del cliente se validaran datos que permitirán tener una información real del deudor, conocer el perfil del cliente, la información suministrada en la documentación comercial y la buena fe.

a) Validación de los datos del deudor en la procuraduría

Procuraduría General de la Nación
República de Colombia

Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación: Número Identificación:

Datos del ciudadano

Señor(a) VICTOR HUGO MORA BETANCOURT identificado(a) con Cédula de ciudadanía No. 14624487.

El ciudadano no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: Jueves, Julio 4, 2013 - Hora de consulta: 21:03:06

Con esta información se conocerán los antecedentes disciplinarios del deudor, teniendo en cuenta esta variable, puede ser un factor decisivo en la respuesta del crédito.

²⁹ Se utilizarán los datos reales del Autor para demostrar en ejercicio práctico la validez del ejercicio.

b) Valides de la información del deudor en el fosyga

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
FONDO DE SOLIDARIDAD Y GARANTÍA EN SALUD - FOSYGA**

CONSULTA DE AFILIADOS COMPENSADOS

INFORMACIÓN B-SICA DEL AFILIADO

DATOS EN RESOLUCIÓN 2309

TIPO ID	NÚMERO DE DOCUMENTO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	ÚLTIMO PERÍODO COMPENSADO	EPS / EOC	TIPO AFILIACIÓN
CC	14624487	MORA	BETANCOURT	VICTOR	HUGO	01/2005	E.P.S. Saludcoop	Cotizante - Dependiente

DATOS EN DECRETO 2280

TIPO ID	NÚMERO DE DOCUMENTO	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	ÚLTIMO PERÍODO COMPENSADO	EPS / EOC	TIPO AFILIACIÓN
CC	14624487	MORA	BETANCOURT	VICTOR	HUGO	06/2013	E.P.S. Saludcoop	COTIZANTE

INFORMACIÓN DE PERÍODOS COMPENSADOS

EPS / EOC	PERÍODOS COMPENSADOS	FECHA DE AFILIACIÓN	DÍAS COMPENSADOS	TIPO AFILIADO	NORMA
E.P.S. Saludcoop	06/2013	26/04/2010	30	COTIZANTE	2280
E.P.S. Saludcoop	05/2013	26/04/2010	30	COTIZANTE	2280
E.P.S. Saludcoop	04/2013	26/04/2010	30	COTIZANTE	2280
E.P.S. Saludcoop	03/2013	26/04/2010	30	COTIZANTE	2280
E.P.S. Saludcoop	02/2013	26/04/2010	30	COTIZANTE	2280

Con esta consulta se puede evidenciar la autenticidad de las cartas laborales del deudor, que certifican una relación con la actual empresa-empleado. Se puede evidenciar el aporte de los pagos de la EPS que hace mes a mes el empleador. Solo aplica para empleados que tengan contratos indefinidos, fijos, por obra o labor contratada o por misión.

c) Valides de la información laboral

The screenshot shows the RUEES website interface. At the top, there is a header with the RUEES logo and the text 'Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio'. To the right of the header are links for 'Contáctenos', '¿Qué es el RUEES?', and 'Cámaras de Comercio'. Below the header is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Consultas', 'Estado de su trámite', and 'Estadísticas'. On the right side of the navigation bar is a dropdown menu for 'Acceso privado'. The main content area is titled 'Registro Mercantil' and includes a note: 'La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.' Below this note is a table with the following data:

Razón Social	MOTOMAX DEL VALLE S.A.
Sigla	
Cámara de Comercio	CALI
Número de Matrícula	0000706861
Identificación	NIT 900139218 - 1
Último Año Renovado	2013
Fecha de Matrícula	2007/0312
Fecha de Vigencia	2027/0123
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	NO APLICA
Tipo de Organización	SOCIEDAD ANONIMA
Categoría de la Matrícula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Empleados	0.00
Afiliado	No

Below the table, there is a section titled 'Actividades Económicas' with the following text:

* 4530 - Comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujes) para vehículos automotores
* 4541 - Comercio de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios

Para el deudor empleado se puede validar la validez de la empresa que certifica la carta laboral, si está registrada en la cámara de comercio o si tiene su matrícula mercantil renovada.

Para el caso de los independientes se podrá validar esta información siempre y cuando el deudor no sea informal en su actividad comercial y este legalmente constituido

d) Valides de la Información en el transito



Señor ciudadano, al ingresar el número de su cédula (sin espacios, ni puntos, ni comas) este módulo le permitirá conocer:

1. Datos personales tales como nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, si está inscrito ante el RUNT y el número de la inscripción en caso de estarlo
2. Si tiene multas o comparendos
3. Si tiene Licencias de Conducción vigentes y su categoría (motocicleta y/o vehículo)
4. Si tiene Certificado Médico vigente y los datos del mismo (fecha de expedición, número, etc.)
5. Si tiene Certificado de Aptitud en conducción vigente y los datos del mismo
6. Si tiene Examen teórico práctico en conducción vigente y los datos del mismo

Resultado consulta ciudadano

Señor usuario si la información suministrada no corresponde con sus datos reales, por favor comuníquese con la autoridad de tránsito en la cual solicitó su trámite

1. Datos ciudadano

1.1 Datos ciudadano

Tipo documento:	C.C.	Nro. documento:	14.624.487
Nombres	VICTOR HUGO	Apellidos	MORA BETANCOURT
Nro. de inscripción ante el RUNT	13403150	Fecha de inscripción	15/04/2013

1.2 Datos multas o infracciones

Tiene multas o infracciones	NO	Nro. paz y salvo	176030259068
-----------------------------	----	------------------	--------------

1.3 Estado conductor

Estado conductor:	ACTIVO
-------------------	--------

1.4 Licencias de conducción vigentes [Ver historial](#)

Nro. licencia	Estado:	Categoría antigua:	Categoría actual:	Fecha expedición:	Fecha reentrenamiento vigencia examen médico	Fecha vencimiento:	
10996977	ACTIVA		A2	03/05/2013	03/05/2023	03/05/2023	Ver Detalle

1.5 Certificado médico vigente

Información no encontrada

1.6 Certificado de aptitud en conducción vigente

Nro. certificado	Tipo certificado	Centro de enseñanza automovilística que lo expide	Fecha expedición:	Categoría	Trámite solicitado	Estado

Con esta consulta se evidencia si el titular está inscrito en el RUNT y si tiene multas vigentes. Esta información no es causal de aprobación o negación del crédito, solo sirve de referencia para conocer su estado actual porque esto complicaría la matrícula de una nueva moto en caso de ser aprobado el crédito.

e) Verificación del historial crediticio

Bienvenido: VICTOR MORA | [Contáctenos](#) | [Quiénes Somos](#)

DataCrédito*
A part of Experian

Home Personas **Empresas** Actualizar Email | Desea cambiar su clave? | **Salir**

DataCrédito > Empresas > Historia de Crédito +

[Consulta en Línea](#) [Consulta en Lote](#) [Ver Lotes](#) [Personalización de Secciones](#)

Consulta en Línea

Introduzca en los campos que aparecen a continuación los datos de la persona que va a consultar. Si tiene alguna duda seleccione el icono de ayuda para encontrar información adicional

*Tipo de Identificación

*Número de Identificación

*Primer Apellido

*Clave

*Tipo de Consulta

Los campos marcados con (*) son obligatorios

[ENVIAR](#)

El costo de la consulta del datacredito será asumida por la empresa MOTOMAX DEL VALLE. Con esta consulta se obtendrá información actualizada sobre el comportamiento o hábito de pago del deudor con otras obligaciones de cualquier sector económico, permitirá una aproximación para determinar su endeudamiento y por lo tanto su capacidad de pago

10.1.7 VALIDACION DE REFERENCIAS

En esta etapa se valida de manera cualitativa el perfil del cliente. Se realiza una entrevista con el cliente ya sea de manera personal o telefónica para verificar los datos que este ha consignado en la solicitud de crédito. El objetivo es sacar la mayor información posible del cliente, en cuanto a ubicación detallada de su sitio de vivienda, sitio de trabajo, información laboral y todo aquello que pueda servir en caso de un cobro futuro.

Se valida la referencia laboral telefónicamente para asegurar la veracidad de esta, hay señal de alarma cuando la carta laboral no viene con teléfonos fijos para confirmar.

También se validan las referencias familiares y personales del deudor con el ánimo de asegurar el conocimiento y la buena fe del deudor.

Se validan las referencias comerciales para conocer el estado de las obligaciones comerciales vigentes.

A continuación se diseña el formato de referenciación para todo tipo de deudor , sea empleado, independiente o pensionado.

MOTOMAX DEL VALLE - FORMATO DE REFERENCIACION			
Nombre Ejecutivo:		MOTOMAX DEL VALLE	Decisión: Aprobado _____ Negado _____
SOLICITANTE X CODEUDOR:		FECHA:	vendedor :
INFORMACION DEL CLIENTE			
Nombre del Cliente:		Número de cedula:	
Direccion:	Barrio:		Telefono:
ACTIVIDAD ECONOMICA			
Nombre de la empresa:		Cargo:	
Antigüedad:	Fecha de Registro:		
Salario:	Ingresos Promedio:		Provenientes de :
Se confirmo con:		Cargo:	
VALIDEZ DE LA INFORMACION DE LA REFERENCIA LABORAL:			
REFERENCIAS COMERCIALES PROVEEDORES - CLIENTES (si es Independiente)			
Proveedor:		Antigüedad:	
Cupo:	Forma de Pago:	Periodicidad:	
Se confirmo con:		Cargo:	
Proveedor:		Antigüedad:	
Cupo:	Forma de Pago:	Periodicidad: Mensual	
REFERENCIAS FAMILIARES			
Nombre:		Parentesco:	
Direccion:		Telefono y/o Celular:	
Nombre:		Parentesco:	
Direccion:		Telefono y/o Celular:	
REFERENCIAS PERSONALES			
Nombre:		Parentesco:	
Direccion:		Telefono y/o Celular:	
Nombre:		Parentesco:	
Direccion:		Telefono y/o Celular:	
Referenciado por:		Firma:	
Cargo:			
Fecha:			

(Formato diseñado por el autor)

10.1.8 VISITAS OCULARES

Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y empresa del solicitante y si es necesario:

Domiciliaria.- Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar. (Las visitas al domicilio no serán obligatorias, solo si el analista de crédito lo cree necesario).

Laboral.- Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) si su contrato es por prestación de servicios. En el caso de ser trabajador dependiente, si fuera el caso de ser independiente se deberá verificar (antigüedad del negocio, mercancía en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes).

En ambos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar para el crédito.

A continuación se adjunta el único formato para la ejecución de las visitas oculares:

	DIA		MES		AÑO		SOLICITUD	
					CONCESIONARIO			
					AUXILIAR			
VISITA								
CLIENTE								
Nombre:								
Teléfono:								
Dirección:								
Ref. Moto:						Cuota Inicial:		
Precio De la Moto:								
DATOS								
Nombre o Razón Social								
Dirección :								
Teléfono:						Tiempo Funcionamiento :		
Estrato:						Venta Promedio Mensual:		
Validar Encargado			Solicitante			Nombre Encargado y cargo		
			Si		No			
Activos Empresa								
Descripción							Va	
							\$.	
							\$.	
							\$.	
							\$.	
Quien Atendió La Visita :								
Cargo								
VALIDACION DE INFORMACION DEL TRABAJADOR								
Tipo Contrato :						Cargo		
Salario Básico :						Adicionales :		

(Formato diseñado por el autor)

10.1.9 Análisis capacidad de pago y endeudamiento (SCORING)

En esta fase se identifica con la información aportada por el deudor en los documentos comerciales la capacidad de pago y el endeudamiento

MODELO DE APROBACION DE CREDIMOTOS									
MOTOMAX DEL VALLE									
NOMBRE DEL CLIENTE		JAIME ZAPATA FRANCO						04-jul-13	
NUMERO DE IDENTIFICACION		65.789.098							
PERFIL DEL CUENTE		ASALARIADO		x					
		ASALARIADO RN							
		SALARIO MINIMO							
INGRESOS MENSUALES		\$ 1.000.000				VALOR DE LA CUOTA		\$ 238.680	
DISPONIBLE		\$ 22.000				# DE VECES		4,19	
% DE INGRESO DISPONIBLE		2%				% DE LA CUOTA EN EL INGRESO		24%	
CAPACIDAD DE PAGO		0,09		10%		NUMERO DE VECES EL SMMLV		1,94	
CIUDAD DONDE VIVE EL CLIENTE		Medellin		NEGADO POR CAPACIDAD DE PAGO					
VALOR DE LA MOTO		\$ 6.990.000				VALOR DEL PAGARE		\$ 6.710.400	
						PORCENTAJE DE FINANCIACION		96,00%	
HABITO DE PAGO		B		PUNTAJE ACIERTA		B			
A- NO REPORTADO		18%		A- 000 PUNTAJE ACIERTA					
B- VIGENTE AL DIA		x 35%		B- 677 A 850 PUNTOS		x			
C- 1 A 3 MORAS DE 30		28%		C- 576 A 676 PUNTOS					
D- 1 MORA DE 60		14%		D- 490 A 575 PUNTOS					
E- MORA >= A 90 DIAS		7%		E- 1 A 489 PUNTOS					
		102%							
TIPO DE CONTRATO		A		ANTIGÜEDAD LABORAL		B		NIVEL DE ESTUDIOS	
A- INDEFINIDO		x 5%		A- 6 MESES A 1 AÑO		5%		A- ESPECIALIZACION	
B- TERMINO FIJO		3%		B- 1 A 2 AÑOS		x 10%		B- UNIVERSITARIO	
C- POR OBRA O LABOR		2%		C- 2 A 4 AÑOS		10%		C- TECNOLÓGICO - TECNICO	
D- TEMPORAL		2%		D- MAS DE 4 AÑOS		10%		D- BACHILLER	
		12%				35%		E- NINGUNO	
								17%	
EDAD		D		ESTADO CIVIL		A		PATRIMONIO	
A- MENOR DE 19 AÑOS		2%		A- SOLTERO		x 5%		A- CASA PROPIA	
B- ENTRE 19 Y 22 AÑOS		3%		B- CASADO		3%		B- CASA FAMILIAR	
C- ENTRE 23 Y 30 AÑOS		5%		C- UNION LIBRE		3%		C- CASA ARRENDADA	
D- ENTRE 31 Y 50 AÑOS		x 5%		D- SEPARADO		2%		D- VEHICULO (MOTO-CARRO)	
E- MAYOR DE 50 AÑOS		5%		E- VIUDO		2%		E- SIN PATRIMONIO	
		20%				15%		17%	
PUNTAJE SCORE DE APROBACION				80%					
NEGADO POR CAPACIDAD DE PAGO									

(Formato diseñado por el autor)

Se diseña una tabla en Excel donde se alimenta la hoja de cálculo con las variables cuantitativas que permitirán aprobar o negar el crédito según sea el caso.

10.1.10 GARANTIAS

Si el crédito es aprobado, el deudor deberá legalizar el trámite con la documentación legal exigida por MOTOMAX DEL VALLE.

Para minimizar el riesgo el deudor deberá firmar:

- Carta De Aprobación del crédito
 - Pagare
 - Prenda
 - Autorización para la retención de la motocicleta
 - Seguro de Vida
 - Seguro de Robo
 - Contrato Dación de Pago
 - Formulario de Transito
- a. **Como Garantía prendaria obligatoria:** Toda motocicleta financiada debe quedar pignorada a favor de MOTOMAX DEL VALLE, independientemente del monto a financiar.
- b. **Codeudores Requeridos y Propietarios:** Según sea el caso se exigirá incluir en el crédito la figura legal del codeudor que respalde el crédito del titular. Solo se exigirá codeudor propietario cuando el titular del crédito presente multas vigentes con el transito colombiano o cuando la moto a financiar sea para un tercero.
- c. **Certificados de tradición:** Para los perfiles de pensionados se exigirá el certificado de tradición del inmueble solo para evidenciar que tenga propiedad raíz, sin embargo este inmueble no será garantía para amparar el crédito desembolsado por MOTOMAX DEL VALLE.
- d. **Cuotas Iniciales:** Se entiende por cuota inicial el dinero que el deudor tiene para la compra de la moto sea a contado o a crédito. Según sea el caso la cuota inicial podrá reemplazar el codeudor requerido siempre y cuando la inicial sea igual o superior al 50% sobre el valor de la moto.

10.1.11 ZONIFICACION

Dentro del estudio y evaluación de crédito se tendrán en cuenta factores externos que puedan incidir negativamente en la operación del crédito.

La zona de residencia y zona laboral del cliente son tenidos en cuenta como variables fundamentales que puedan disminuir el riesgo del crédito.

Para ello se han organizado las zonas y/o barrios en la ciudad de Cali para ajustar la garantía y definir las condiciones en las que se hará el análisis y posible aprobación del crédito.

BARRIOS VETADOS	ZONAS DE ALTO RIESGO(VISTO BUENO)
VILLAMERCEDES	
LOS PIZAMOS I -II- III	EL PILAR
POTRERO GRANDE	EL REMANSO
JUANCHITO	GUALANDAY
PEREIRA	INV. EL REALENGO
PUERTO NUEVO	INV. LAS PALMAS
CHARCO AZUL	INV. VILLA DEL MAR
	LA CINTA
BARRIOS CON SEGURO DE HURTO	LA LEGUA
REPUBLICA DE ISRAEL	LAS GARZAS
LA UNION	LLERAS CAMARGO
ANTONIO NARINO	LLERAS RESTREPO
VALLADO	LOS LIDERES
CIUDADELA DEL RIO	LA CASONA
TALANGA	NUEVE DE ENERO
CALIMIO DECEPAZ	PALERMO
SAN LUISITO	PARCELACION MONACO LA SULTANA
SIETE DE AGOSTO	PROMOCIONES POPULARES B
	PUEBLO JOVEN
BARRIOS CON CODEUDOR	PUERTO NUEVO
VERGEL	SAN PASCUAL
RETIRO	SECTOR DE LOS CHORROS
LAUREANO GOMEZ	SECTOR ALTO JORDAN
COMUNEROS	SECTOR BOSQUE MUNICIPAL
MOJICA	SECTOR LAGUNA EL PONDAJE
ALFONSO BONILLA	SILOE
ORQUIDEAS	SOL DE ORIENTE
MARROQUIN I-II-III	SUCRE

LOS NARANJOS	SUERTE 90
ALIRIO MORA	TERCER MILENIO
PUERTAS DEL SOL	TIERRA BLANCA
MANUELA	URB. SANTA ELENA
PUERTO MARALLINO	URB. VENEZUELA
ALFONSO LOPEZ 2 ETAPA	VILLA CATALINA
PETECUY I-II-III	VILLA DEL MAR
	VILLA LUZ
ZONAS DE ALTO RIESGO (VISTO BUENO)	VILLA SAN MARCOS
AGUACATAL	VISTA HERMOSA
ALTO MELENDEZ POLVORINES	BELEN
ALTO NAPOLES	BRISAS DE MAYO
ALTOS DE MENGUA	CIUDAD TALANGA
BATACLAN	COMPARTIR
	DESEPAZ -INVICALI

(Formato diseñado por el autor)

10.1.12 POLITICAS DE CREDITO

a. Asalariado:

- Desde los 19 años hasta los 70 años
- Contrato Indefinido: 6 meses – Contrato Fijo, obra o labor. Misión: 1 año
- Salario : 1SMMLV en adelante

Nota: Puede demostrar antigüedad laboral con empleos consecutivos (no más de dos meses)

b. Independientes

- Desde los 22 años hasta los 70 años
- Certificados: Cámara de Comercio o Rut o Carta de proveedores
- Ingresos: desde 2 SMMLV en adelante
- Antigüedad mínima de 18 meses en su actividad comercial
- Extractos bancarios o balances (si los posee).

c. Transportador

- Desde los 22 años hasta los 70 años
- Certificado de afiliación del vehículo de alguna transportadora
- Tarjeta de Propiedad

Nota: Solo podrá ser el titular del crédito el dueño del vehículo, además el vehículo no puede tener más de 10 años en su modelo

d. Pensionado

- Hasta los 70 años
- Certificado de tradición del inmueble

Nota: Solo se financiara el 80% del valor comercial de la moto

(Políticas de crédito diseñadas por el autor)

10.1.13 AYUDAVENTAS POLITICAS DE CREDITO



TIPO DE CLIENTE	POLITICA	EXCEPCIONES	REQUISITOS
EMPLEADO	desde los 19 años hasta los 70 años	-	solicitud de credito
	contrato indefinido: 6 meses	contrato indefinido : 3 meses	fotocopia de la cedula
	contrato fijo, obra o labor: 12 meses	contrato fijo, obra o labor: 9 meses	carta laboral original y vigente
	desde el salario mínimo \$660.000	-	desprendibles de pago (2 ultimos meses)
	financiacion 100% moto con exp crediticia	financiacion 90% moto sin exp crediticia	fotocopia de los servicios publicos
NOTA: para las excepciones por tipo de contrato se podrá atender dando el 20% de cuota inicial y se financiara hasta un saldo de \$3.500.000. de no tener la inicial, deberá anexar un codeudor			
TIPO DE CLIENTE	POLITICA	EXCEPCIONES	REQUISITOS
INDEPENDIENTE	desde los 22 años hasta los 70 años	-	solicitud de credito
	antigüedad en la actividad: 18 meses	antigüedad en la actividad: 6 a 12 meses	fotocopia de la cedula
	ingresos desde: 1.179.000	-	camara de comercio o rut o carta provee
PRESTADOR DE SERVICIOS	ingresos desde: 879.000	-	extractos bancarios o balances (si aplica)
	financiacion 100% moto con exp crediticia	financiacion 80% moto sin exp crediticia	fotocopia de los servicios publicos
NOTA: para las excepciones por tipo antigüedad en la actividad debe tener exp crediticia minima de 6 meses, adjuntar inicial del 20% o un codeudor que cumpla con las politicas de credito			
TIPO DE CLIENTE	POLITICA	EXCEPCIONES	REQUISITOS
TRANSPORTADOR	desde los 22 años hasta los 70 años	-	solicitud de credito
	antigüedad en la actividad: 18 meses	-	fotocopia de la cedula
	ingresos desde: 1.179.000	-	Certificacion de afiliacion de vehiculo
	-	-	fotocopia de la tarjeta de propiedad
	-	-	fotocopia de los servicios publicos
NOTA: solo podra ser el titular del crédito el dueño del vehiculo - el vehiculo no puede tener mas de 10 años en su modelo vs año actual			
TIPO DE CLIENTE	POLITICA	EXCEPCIONES	REQUISITOS
PENSIONADO	hasta los 70 años	-	solicitud de credito
	ingresos desde: 884.000	-	fotocopia de la cedula
	-	-	desprendibles de pago (2 ultimos meses)
	-	-	certificado de tradicion
	-	-	fotocopia de los servicios publicos
NOTA: 20% de cuota inicial sin codeudor o 10% de cuota inicial con codeudor que cumpla politicas de credito y que no sea pensionado si la propiedad raiz tiene limitacion debe incluir inicial del 30%			
TIPO DE CLIENTE	POLITICA	EXCEPCIONES	REQUISITOS
RENTISTA DE CAPITAL	desde los 22 años hasta los 70 años	-	solicitud de credito
	ingresos desde: 1.179.000	-	fotocopia de la cedula
	-	-	Copia del contrato de arrendamiento aut
	-	-	certificado de tradicion
	-	-	fotocopia de los servicios publicos
NOTA: Solo podrá ser el titular del crédito el dueño del inmueble- se puede legalizar el contrato de arrendamiento al momento de hacer la solicitud de crédito			
CLIENTES ESPECIALES	CONDICION ESPECIAL		
FUERZAS ARMADAS	Se atenderán con el 20% de CI, y con un codeudor que tenga contrato a termino indefinido que no sea del gremio de las fuerzas armadas y puede vivir en cualquier ciudad donde CREDIORBE tiene cobertura		
MAESTRO DE OBRA	Debe adjuntar 40% de CI y un codeudor que no sea del mismo gremio		
ESTILISTA	Debe adjuntar 40% de CI y un codeudor que no sea del mismo gremio		
MERCADERISTA	Si no tiene experiencia crediticia deberá incluir inicial del 20% o un codeudor		
ABOGADOS	No se atienden		

(Formato diseñado por el autor)

10.1.14 POLITICA REPORTES CENTRALES DE RIESGO

Los reportes en las centrales de riesgo (DATACREDITO). Se considera experiencia crediticia haber pagado 6 cuotas en una obligación del sector financiero. Se toma así ya la obligación este saldada hace más de un año.

Reportes Aceptables: Se aceptaran para todos los perfiles del deudor reportes.

3 moras de 30

1 mora de 60

Máximo calificación en B

- Solo generará experiencia crediticia productos adquiridos con el sector financiero.
- Líneas de Celular, electrodomésticos y revistas no aportarán experiencia crediticia. Tampoco se tendrán en cuenta en caso de presentar reporte negativos con las mismas.

Excepciones: El cliente mal reportado en las centrales de riesgo, se podrá atender siempre y cuando incluya inicial del 50% y un buen codeudor.

11 CONCLUSIONES

La búsqueda y revisión de varios textos y bibliografías proporcionó fundamentos teóricos necesarios para la aplicación en la propuesta de mejoramiento para reactivar la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE.

Desde la observación se encuentra que la organización no tiene procesos estructurados y menos documentados que permitan identificar un diagnóstico más preciso para plantear soluciones rápidas que ayuden a buscar soluciones.

Con la propuesta de mejoramiento en la estructura de la línea de crédito directa, la organización puede tener una mayor claridad al momento de la ejecución de la misma. Esto facilitara tanto para los vendedores del concesionario como al área administrativa tener mayor dominio sobre el tema.

La propuesta de mejoramiento en su línea de crédito directo permitirá a la organización aproximarse a un proceso de certificación de calidad en caso de que la empresa quisiera aplicar.

El tener una línea de crédito estructurada permitirá captar más clientes y generará en los vendedores un nivel de conocimiento en el área de crédito.

El aporte más importante del estudiante en la propuesta de mejoramiento para la línea de crédito directo de la empresa MOTOMAX DEL VALLE fue cristalizar las ideas de la gerencia en cuanto al diseño de políticas, formatos y todo lo que permitiera definir de manera más precisa y real los mecanismo para entender el riesgo de crédito y ajustarlo al entorno económico en el que se mueve el negocio.

Las herramientas proporcionadas por el autor como la revisión detallada de cada cliente al momento de la revisión de un crédito, basado en el modelo bancario, como las consultas en las centrales de riesgo (datacredito o cifin), análisis de capacidad de pago (scoring), fuentes de consultas y validación de referencias harán que los créditos radicados y desembolsados sean negocios de calidad, con una incertidumbre baja en la expectativa del no pago por parte de los clientes.

Además permitirá crear nuevos perfiles de clientes o políticas que permitan generar más utilidades captando más negocios con el sistema crediticio que ofrezca la empresa.

12 RECOMENDACIONES

Socializar con todo el equipo laboral los hallazgos encontrados en este trabajo y las sugerencias de mejora le permitirá a la empresa priorizar las necesidades en la ejecución de actividades y vincular a todo el equipo humano para el mejoramiento de los procesos.

Implementar las sugerencias en los procesos de crédito proporcionara a la empresa una visión más amplia sobre el proceso de crédito y un conocimiento más adecuado para lograr sus objetivos.

Un proceso de evaluación y retroalimentación constante harán que se detecten a tiempo cualquier proceso del crédito y se tomen medidas para minimizar el riesgo.

Utilizar los formatos diseñados le permitirá a la empresa garantizar la calidad en la información, estandarizando los procesos en la ejecución de la tarea del analista de crédito.

Las políticas de crédito serán una herramienta que ayudarán al analista y al equipo de trabajo tener una claridad sobre el riesgo de crédito entendiendo que se busca mejorar las condiciones para la colocación de los recursos sin perder la inversión.

Es importante documentar los procesos de la organización para tener una claridad en la evaluación de la información y diagnóstico del problema.

Los procesos que se deben mejorar desde el área comercial desde la radicación de las solicitudes de crédito hasta su desembolso, eso incluye el análisis de la información, y la manera como se presentará los créditos al ente aprobador o comité de crédito.

La empresa deberá realizar un análisis marginal donde se estudie el aporte y la ganancia de la venta de cada motocicleta financiándola con su línea de crédito respondiendo preguntas del tipo si es necesario tener línea de crédito directo o acudir a entidades bancarias para que estas financien los créditos de sus clientes.

La gerente de MOTOMAX DEL VALLE reconoce que es necesario tener una formalización en los procesos no solo a nivel de crédito, sino en diferentes áreas de la organización.

13 BIBLIOGRAFIA

LOPEZ SALAZAR, Alejandra. Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya. México. 2001

L GITMAN, Administración financiera. México: Ed Harla, 2006

MENDEZ ÁLVAREZ, Carlos. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc GRAW-HILL, 1988

ORTIZ, Frida y GARCIA, María del Pilar. Metodología de la Investigación, El proceso y sus técnicas. México D.F. Editorial Limusa, 2000.

Universidad Francisco Gavidia. II Marco teórico sobre Administración, procedimientos, eficiencia, créditos, cuentas por cobrar (cobros) y rentabilidad, San Salvador, El Salvador

GOMEZ, Giovanny. Administración de Cuentas por Cobrar III: Condiciones de Crédito y políticas de cobro. 2002

ORTEGA GUTIERREZ, Jack. GIL MARTINEZ, Jaime. VALENCIA BOTERO Juan Carlos. Modelo de calificación crediticia Z-SCORE: Aplicación en la evaluación del riesgo crediticio de HB FULLER COLOMBIA LTDA. 2010

JORION, Philippe, Financial Risk Manager HandBook. 2002.

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (1999)

BECERRA CORTES, Marcela. Estudio régimen legal colombiano. Capítulo III. Diciembre 2005

Superintendencia Bancaria de Colombia, Circular Externa 011. Marzo 05 de 2002

Superintendencia Financiera de Colombia. SARLAFT, Circular Externa 026 de 2008

PEÑA PALACIO, Juan. Modelo cualitativo para la asignación de créditos de consumo y ordinario- El caso de una cooperativa de crédito. Revista Ingenierías Universidad de Medellín. 2011

RODRIGUEZ BOLIVAR, Manuel Pedro, RAYO CANTON, Salvador y LARA RUBIO, Juan. Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de microfinanzas peruana. Universidad de Granada.