



**ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DE LOS CLIENTES DE LAS  
EMPRESAS PINTUCO Y MUNDIAL SAS**

**REALIZADO POR:  
ESTEFANNY RESTREPO ROMÀN**

**MATERIA:  
PRACTICA EMPRESARIAL**

**TUTOR:  
OSCAR ALEJANDRO GOMEZ GOMEZ**

**INSTITUCION UNIVERSITARIA TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
MEDELLIN**

**2017**

## **Introducción**

En el siguiente proyecto se pretende estudiar factores relevantes que indiquen la capacidad de endeudamiento de los clientes de las empresas Pintuco y Mundial, con el fin de conocer el potencial que cuentan las empresas que quieren abrir un crédito con dichas empresas, por tal motivo, es necesario determinar si el cliente cuenta con la capacidad suficiente para hacerse cargo de la deuda, o mejor aún, para aumentar el número de clientes dependiendo de la calidad de información obtenida del análisis.

La metodología que se utilizó en este proyecto es el método descriptivo, ya que por medio de este método se puede analizar y evaluar las características principales de las cuales parte el objeto de estudio, este método ha implicado la recopilación de estudios claros para dar una idea clara de esta situación. Asimismo, los instrumentos de recolección de información fueron sacados del Grupo Orbis, los cuales permitieron dar pie a la posible solución del problema.

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

### 1.1 Tema general de investigación

Estudio de la capacidad de endeudamiento para asignación de cupos de créditos a los clientes

### 1.2 Tema específico de investigación

Importancia de conocer la capacidad de endeudamiento de los clientes desde el punto de vista de los análisis de crédito de las empresas Pintuco y Mundial SAS

### 1.3 Definición del problema de investigación

Las empresas Pintuco y Mundial SAS no tienen todos los datos actualizados de sus clientes como debería de ser, por esta razón, a veces no se logran sus metas esperadas. Si no se hace un control periódico de la actualización de la información por lo menos una vez al año se pueden generar consecuencias tales como no conocer información relevante como la capacidad de endeudamiento de los clientes con el riesgo de otorgar créditos o un aumentos en cupos de crédito sin conocer su información actual, es esta situación la que puede llevar a que Pintuco y Mundial SAS presenter dificultades de cartera.

### 1.4 Definición del espacio de investigación

- Nombre: Grupo Orbis
- Dirección de ubicación: Carrera 19ª numero 43b-41
- Teléfono: 3848484
- Nombre completo y cargo del representante legal: Fernando Arbeláez Soto
- Reseña histórica
- 1921 Se fundo cacharria mundial como distribuidor mayorista
- 1945 pintuco fue constituida por German Saldarriaga y WR Grace
- 1955 German Saldarriaga adquirio la propiedad total de pintuco
- 1962 Se fundo Prodenvases
- 1965 se constituyò Andercol

- 1970 Se constituyo el negocio de tintas
- 1973 se constituyo Inversiones Mundial compañía holding del grupo
- 1980 iniciò operaciones Terinsa
- 1994 Se adquirio el control de la Coporacion grupo quimico en venezuela
- 1996 inaguracion de la planta base de agua de Pintuco en Rionegro, Antioquia
- 1997 se constituyo Flowtite, hoy O-tek Internacional, para la fabricacion de tuberias en Joint Venture con Owens Corning
- 1998 se constituyo Joint Venture con Sun Chemical en el negocio de tintas
- 1999 Andercol adquirio UCAR en Ecuador, hoy Poliquim
- 2000 Pintuco adquito a Pintec de Ecuador
- 2001 Flowtite, hoy O-tek, se convirtio en el unico dueño de negocio de tuberias, se fucionaron las compañías tintas Tintas y Sinclair
- 2002 adquisicion de industrias Permapint, se adquirio la industria colombiana de pinturas ICO
- 2005 Inicio de operaciones de Andermex Mexico, apertura del Centro de Manufactura de Recubrimientos Industriales en Rionegro
- 2006 inicio operaciones Mundial Logistic Service, MLS
- 2007 adquisicion de 51% de Inproquim, distribuidora de productos quimicos, adquision del 70% de las operaciones de tuberias de Amitech en Brasil, Argentina, Mexico
- 2008 Adquisicion por el negocio quimic del 67% de Novapol y Novaforma en Brasil. Entra en funcionamiento el centro de distribucion de Rionegro
- 2009 Pintuco completa el 75% de Macomoca, holding de pinturas en Curazao y Aruba. O-tek compra Newsan Saneamiento Ltda, hoy O-tek. Servicios Brasil, empresa de rehabilitacion de tuberias por metodos no destructivos
- 2010 se Aprobò elCodigo del Buen Gobierno. Integracion del negocio de comercio: Cacharrería, Destisol y Exdequin
- 2011 la organización inicia la implementacion de los procesos transversales. Adquisicion del 30% restante de Amitech por parte de O-tek, Adquisicion de Vastalux (costa Rica) por parte de Pintuco. Fusion de Cacharreia Mundial, Destisol, Exdequin y MLS en Mundial S.A
- 2012 Adquisicion del grupo Kativo en Centroamerica por parte de Pintuco

- 2013 Adquisición total de Inproquim, empresa líder en la comercialización de productos químicos en Colombia. Superintendencia de Industria y Comercio reconoce a Pintuco como Marca Notoria. Venta de Prodevases
- 2014 la Organización reestructura roles: Centro Corporativo, Centro de servicios Compartidos y Negocios, Reestructuración del negocio comercio como expertos en el mantenimiento y mejoramiento en el hogar y en la industria. Se cambia de grupo Mundial a Orbis. Se compra el 30% restante de Novacol
- 2015 Pintuco Panama presenta nueva generación de productos.
- Certificaciones

Pintuco: Renovación de los Certificados del Sistema de Gestión Integral

ISO 9001 – Gestión de la Calidad

ISO 14001 – Gestión Ambiental

OHSAS 18001 – Gestión de la Salud y la Seguridad

Andercol: Renovación de los Certificados del Sistema de Gestión Integral

ISO 9001 – Gestión de la Calidad

ISO 14001 – Gestión Ambiental

O-tek: Renovación de los Certificados del Sistema de Gestión Integral

ISO 9001 – Gestión de la Calidad

ISO 14001 – Gestión Ambiental

Cacharrería Mundial: Otorgamiento de los Certificados del Sistema de Gestión Integral

ISO 9001 – Gestión de la Calidad

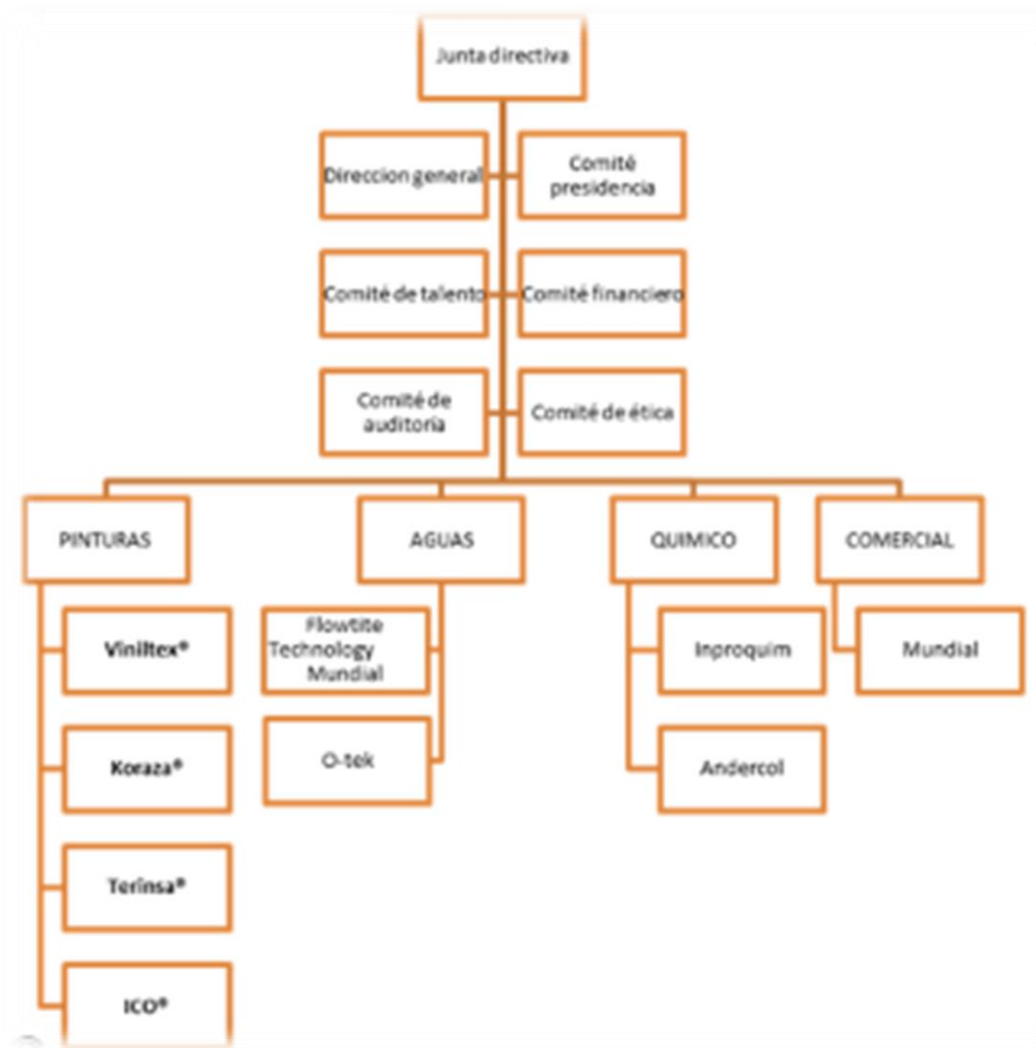
ISO 14001 – Gestión Ambiental

En este proceso de certificación estuvieron involucradas más de 100 personas de la organización. Se realizaron más de 30 reuniones para llevar con éxito este proceso durante 5 días con 4 auditores. Compartimos con nuestros socios, proveedores y clientes este logro, que por primera vez se realizó una sola auditoría integrada para todos los negocios en sus diferentes sistemas de gestión

- **Visión**

Nuestra gente genera valor sostenible al gestionar un portafolio de negocios para el mejoramiento del hábitat. Somos relevantes en los mercados donde competimos, asegurando que la organización es la mejor opción de inversión para nuestros accionistas

- **Estructura Organizacional:**



Este organigrama es vertical, ya que Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma

escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo

**Valor agregado que brindo como practicante:**

Ser dinámico, proactivo , y sobretodo que la poca experiencia no me limite, mostrar siempre una actitud positiva, con el fin de demostrar mi interés y tener un buen potencial para hacer mis actividades de manera adecuada con el propósito de hacer visible frente a la compañía todos mis logros alcanzados para generar resultados positivos .

### 1.5 Población

En este proyecto, se ha de estudiar principalmente a los respectivos clientes de las empresas Pintuco y Mundial SAS, ya que por medio del estudio de ellos se podrán analizar dichos problemas.

### 1.6 Revisión de antecedentes

La falta de conocimiento de la capacidad de endeudamiento de los clientes y la falta de actualización de información en los últimos años ha dado impulso notable a nuevos medios de información y nuevas directrices para estudios de crédito, puesto que esta es una de las principales razones por las cuales muchas veces las compañías se ven afectadas a lo largo del tiempo.

La recopilación tiene como objetivo identificar la capacidad de endeudamiento de los clientes, con el fin de proponer una metodología que permita el incremento de los cupos de los clientes en base a una actualización de datos continua y verídica.

Los primeros estudios se dieron con el personal del área de cartera de la compañía, puesto que en varios casos se han visto perjudicados por la falta de información de los clientes, donde aun no se ha hecho un estudio detallado, pero que de acuerdo a la situación se han visto en el caso de realizarlo lo mas pronto posible.

Sin embargo, estudios realizados han determinado que para conocer de manera verídica la capacidad de los clientes, según Ana Ruth Medina, experta en finanzas, se

debe hacer un análisis que permita estimar la posibilidad real de buscar un endeudamiento y determinar el máximo valor por el que los clientes puedan endeudarse, incluyendo el costo financiero, de hecho, se estima que en muchos casos alteran la información para que su estudio de crédito sea mucho mas ágil y le puedan otorgar un monto esperado.

Como ya se ha indicado, se debe tener en cuenta la propuesta de un estudio mas detallado y mas abierto para clientes nuevos y una actualización de información periódica de clientes existentes para lograr lo deseado.

## **2 ANALISIS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **2.1 Planteamiento del problema**

Muchas veces, la posibilidad de que los clientes accedan a un crédito dado a su historial crediticio u otros índices llevados en el análisis, es algo difícil, puesto que las empresas pueden llegar a cerrarle las puertas sin hacer el detallado análisis.

Si bien es cierto, se puede decir que los clientes potenciales son el centro de atención de cualquier empresa, pero esto no quiere decir que se le deba cerrar las puertas a las personas naturales o a personas jurídicas que quieran abrir un crédito, no obstante, no significa que se le abrirá un crédito a todos los que quieran entrar a trabajar con dichas compañías, sin embargo, si se mantiene un estudio de crédito como debe ser, analizando cada uno de los factores que éste implica podrían haber muchos beneficios tanto por el lado del cliente, como por el lado de las empresas que otorgan el crédito.

Al respecto conviene decir que, existen muchas razones que indagan las instituciones para darle el visto bueno o no a un caso de estos, una de estas es la actualización de datos de clientes que ya tienen un crédito e información financiera y actualizada de clientes que aun no están otorgados o no fueron viables de un crédito, llegando así, a conocer la capacidad de endeudamiento ya que este es uno de los principales factores a la hora de otorgar un crédito.



Acerca de la capacidad de endeudamiento, se debe decir que, a veces no es fácil contraer deudas sin poner en peligro el pago de la misma o sin saber la capacidad de pago de cada cliente, por este motivo, se recalca la gran importancia de mantener una base de datos actualizada donde se pueda observar información verídica de cada cliente y que ayude a su vez a un incremento de crédito, o mejor aun, en muchos casos a darles crédito a clientes que en un pasado no tuvieron la oportunidad de trabajar con las compañías, pero que de una u otra forma actualizaron su información y su capacidad de pago ahora en un presente si les da para acceder al crédito.

Después de haber tenido un exitoso estudio de crédito y de lograr dar el cupo a nuevos clientes o de aumentar el cupo a clientes ya existentes, esto se vuelve algo beneficioso tanto para la compañía como para los mismos clientes, ya que, si se les abrió un cupo, fue porque se pudo ver la capacidad de endeudamiento que manejan, y saber que si se llega el momento de responder con la deuda si tendrán como asumirla. Por otro lado, si lo que sucede es que se la ha aumentado el cupo a un cliente que ya existe, es porque en el momento de revisar sus datos actualizados tales como la información financiera, se puede llevar un análisis menos detallado, puesto que dicho cliente ya fue creado y, además, se observó que al momento de cubrir su deuda lo hizo de una manera adecuada y por esta razón puede llegar a aumentar su cupo cada vez más gracias a su buen comportamiento con la cartera.

Ante todo, se sabe que en toda empresa las cuentas por cobrar a los clientes son una de las principales fuentes de ingresos en las compañías, puesto que llevando un adecuado manejo de la cartera permite generar flujos de caja y soportar los requerimientos de liquidez, por este motivo, se debe de analizar muy bien la capacidad de endeudamiento de los clientes, con un propósito final de llevar un buen manejo de cartera, orientada hacia una gestión de riesgo de crédito que sea incrementar el capital de trabajo.

Sin embargo, se dice que este tema de cobro a los clientes muchas veces no es nada fácil, esto se debe a que muchas veces en el momento de analizarlo para el respectivo estudio de crédito no tuvieron en cuenta sus datos actualizados y puede que estos clientes hoy en día ya no existan o que el nivel de endeudamiento es tan grande que ya no se le posibilita pagar de manera oportuna las deudas que tiene con dichas compañías. Además, en las diferentes áreas de la compañía, por falta de comunicación con los mismos clientes o con los asesores comerciales que van en busca de ventas y los encargados del recaudo de la cartera, se vive un

momento demasiado complicado en la compañía en general cuando el recaudo no se ha logrado como se esperaba, la cartera en muchos casos se vuelve irrecuperable y es acá donde empiezan a crecer las dificultades en las empresas.

Dada esta situación, para evitar estos inconvenientes en la compañía, es recomendable tener las directrices claras y precisas que procuren un adecuado manejo de ellas y se pueda llegar a un acuerdo común, con una gestión de riesgo crediticio orientada al crecimiento sostenible de la empresa.

## **2.2 PREGUNTAS ORIENTADORAS DEL PROCESO INVESTIGATIVO**

### Pregunta general

- ¿Cómo puede afectar a Pintuco y Mundial SAS la falta de actualización de datos e información financiera de los clientes a los cuales se les otorga crédito?

### Preguntas específicas

- ¿Por qué el exceso de endeudamiento puede llegar a provocar importantes desequilibrios en la economía de la empresa?
- ¿Cómo llega a afectar este proceso la dinámica del estudio y análisis del crédito?
- ¿Qué impacto puede llegar a tener la información financiera de las empresas al ser analizadas para un crédito?
- ¿Cómo sería el incremento de riesgo de la empresa si no se hace un análisis detallado?

### **3. OBJETIVOS**

#### 3.1 Objetivo general

Analizar el procedimiento de asignación de cupos de crédito a clientes con el fin de revisar si lo que está establecido, cumple con las políticas comerciales y de riesgo del Grupo ORBIS

#### 3.2 Objetivos específicos

- Implementar una metodología que permita analizar el estudio de crédito más adecuado para los clientes
- Identificar variables que permitan establecer la capacidad de endeudamiento de los clientes
- Mantener niveles bajos del riesgo crediticio, con el fin de obtener buena rentabilidad y permanencia del mismo
- Detectar créditos con riesgos superior de lo normal y hacerles un estudio más cuidadoso, conociendo su información actual con el propósito de asignarles un cupo moderado.

### **4. JUSTIFICACION**

Los motivos que llevaron a investigar la capacidad de endeudamiento de los clientes y la falta de actualización de datos, se centran en que aunque a veces esto no parezca tan importante, llega un punto en el que ven su necesidad de ser analizados nuevamente y darse cuenta de que no todo estaba como se esperaba.

De este modo, se pretende implementar nuevas estrategias donde se pueda conocer la verdadera capacidad de endeudamiento de un cliente y velar por que se hagan actualizaciones periódicas de toda su información.

La implementación de las estrategias permitirá analizar la información de los clientes para saber si el cupo asignado cumple parámetros establecidos. Esto permitirá no solo aumentar el

nivel de satisfacción de clientes sino también la mejora continua en la organización, ya que por medio del estudio se puede lograr nuevos parámetros para que sean mas eficientes a la hora es estudiar a los clientes y a la hora de conocer su capacidad de pago frente a la deuda.

Por otro lado, se sabe que uno de los principales indicios de dicho problema viene siendo la falta de información actual de los clientes, y es que por este motivo muchas veces no se conoce lo que realmente el cliente posee en el momento, y es acá donde empiezan a surgir los riesgos de la empresa, puesto que se otorga un crédito a un cliente que no tiene información actual y puede resultar que la empresa solicitante del crédito entre en un momento de crisis del cual no se tiene certeza, y es en ese preciso momento donde se encuentran grandes consecuencias como es la incertidumbre sobre dicha capacidad de pago de los clientes a la hora de saldar las deudas pactadas, afectando la cartera de la empresa haciendo que este indicador crezca cada vez más.

## **5. MARCO TEÓRICO Y LEGAL**

En este capítulo se presentarán elementos teóricos en la gestión y estudios de créditos con el fin de analizar la capacidad de pago de los clientes.

- **5.1 Capacidad de Endeudamiento**

La capacidad de endeudamiento es una operación la cual involucra los ingresos totales mensuales menos los gastos fijos mensuales, esto sería el resultado de la verdadera capacidad de endeudamiento que se tiene, esta es una de las principales fuentes por la cual una Entidades conoce si debe otorgar un crédito o no.

El endeudamiento es hacer uso del dinero de otros con el fin de satisfacer una necesidad específica, por este motivo no a cualquier persona o entidad se le puede conceder lo requerido ya que muchas veces no es estudiado este paso y es acá donde muchas empresas se

encuentran con un porcentaje de cartera vencida muy alto y empieza a traer grandes consecuencias

**Según** (Rut, 2015) vale la pena aclarar que las instituciones financieras pueden tener también su propia manera de calcular la capacidad de endeudamiento de sus clientes, y no siempre miran sus ingresos y gastos si no que miran más bien la cantidad de bienes que tienen, con el fin de que si en algún determinado momento la deuda no se pueda salvar ellos tengan con que corresponder inmediatamente.

Una tarea fundamental de las empresas es conocer hasta qué punto se deben de endeudar, muchas empresas se quieren endeudar hasta su máximo límite y esto no se debe hacer, lo recomendable es que no se exceda del 70%, dependiendo del sector de la empresa, y algo muy fundamental es que el patrimonio de la empresa este comprometido en un 80% de la deuda. Es muy conveniente analizar que las empresas que quieran solicitar un préstamo o un Credito hacia otra entidad, estudiar que no estén endeudadas en varias empresas, con el fin de tener un poco más de seguridad de que dicho cliente puede asumir su deuda con más responsabilidad, también es importante planificar eficazmente el capital, examinar las deudas tanto de corto como de largo plazo e igualmente considerar basar la deuda nueva en necesidades actuales.

## **5.2 Gestión documental**

Si bien se sabe, entender la gestión documental puede traer un impacto muy positivo en las empresas, puesto que esta es la principal fuente de almacenamiento y recuperación de documentos, muchas empresas no conocen de este sistema que hoy en día es tan importante y es por este motivo que muchas veces no se maneja el total orden en los documentos como debe ser.

(TBS, 2016) Con un sistema de gestión documental, se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central. También se evita la pérdida de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y

departamentos. Además de ser una herramienta la cual presenta orden y facilidad de acceder a los documentos, también se puede hablar de seguridad, puesto que garantiza la integridad de los documentos evitando pérdidas o deterioros de los mismos y además de esto, restringir el acceso a la documentación solamente a las personas autorizadas.

Al momento de realizar los respectivos estudios de créditos, si se tiene implementado un sistema de gestión documental, se puede reducir el volumen de documentos innecesarios, los cuales no son de tanta importancia y se pueden tener escaneados, además este sistema es tan indispensable debido a la enorme cantidad de papel generado por medio de los documentos de los clientes, el cual permite gestionar mejor los análisis.

Según (Pixelwere, 2015) un documento, en su más directo sentido, engloba todo tipo de documentación escrita, ya que muchas veces se pueden encontrar información relevante en la documentación física, además estos sistemas de gestión documental cada vez son más sofisticados los cuales permiten un fácil acceso a la hora de ver la información suministrada.

Dicho lo anterior, se puede decir que, una de las principales ventajas de la gestión documental es el ahorro de tiempo, y a su vez puede ser un ahorro de dinero, puesto que para la empresa puede utilizar ese tiempo ahorrado en otras activas y así ser más proactivas, logrando una recuperación selectiva y oportuna de los documentos de la empresa. De esta manera, se puede lograr a tener lo que se requiere en el momento necesario.

Aunque inicialmente implementar un sistema de gestión documental en la empresa representa un costo, pero se debe asumir más bien como una inversión debido a todas las ventajas dichas anteriormente, lo que hace que sea una acción necesaria en todas las empresas.

Por otro lado, hablando de la parte legal, se puede decir que, al momento de que la empresa implemente un sistema de gestión documental puede cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios en todos los procesos de auditoría y control de la empresa, además, gracias a este sistema se pueden implementar procesos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos en auténticos, un claro ejemplo en este caso sería al momento de revisar los Pagares de cada cliente, puesto que esto representa

un título valor para la empresa el cual debe de estar no solamente escaneado sino también físico.

- **5.3 Riesgo crediticio**

**(Scotiabank, 2011)** El riesgo crediticio es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos al Banco u otras obligaciones con éste.

El otorgamiento de crédito para muchas empresas se ha convertido en un instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas para las empresas, por este motivo es muy importante que cuando se le haga un estudio de crédito a cualquier empresa, es fundamental juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios para así poder administrar eficientemente la cartera y no presentar un porcentaje muy representativo de cartera vencida.

Al momento de conceder un crédito pueden haber tres tipos de riesgos:

- Riesgo de liquidez
- Riesgo de instrumentación
- Riesgo de solvencia

#### Riesgo de liquidez

Se refiere a la pérdida de capacidad de una institución para hacer frente a sus compromisos contractuales y obtener los recursos necesarios con el fin de llevar a cabo sus estrategias de negocio a un costo aceptable (Sistema de administracion de liquidez, 2016)

#### Riesgo de Instrumentación

También conocido como riesgo legal el cual se entiende como la posibilidad de que exista una pérdida económica por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, la aplicación de multas o sanciones con relación a cualquiera de las operaciones que se llevan a cabo, sin embargo, estos riesgos pueden ser controlados en todas las empresas mediante políticas en las cuales se analice la validez jurídica y su adecuada instrumentación legal.

#### Modulo del riesgo legal

- Maneja el riesgo suscripción en la parte de contrato y reglamentos
- Análisis de transacciones sin documentación
- Análisis de procesos de control en leyes y normas
- Análisis de reclamos a la empresa y acciones legales
- Análisis de derechos legales y activos de la empresa
- Determinación de los factores externos que promueven el riesgo legal
- Determinación de leyes y regulaciones que presentan problemas en su cumplimiento
- Análisis del costo del riesgo legal
- Calculo de indicadores

#### Riesgo de solvencia

Es la contingencia de pérdida por deterioro de la estructura financiera del emisor o garantía del título y que puede generar disminución en el valor de la inversión o en la capacidad de pago. (ECONOMIA, 2015)

Este punto es uno de los más importantes a tratar, ya que acá es donde se puede analizar con mayor veracidad la capacidad que tienen las empresas para atender el pago de todas sus obligaciones, además, aparte de que mide la capacidad de las empresas para soportar sus deudas también se basa en el endeudamiento el cual es uno de los principales factores que implican en la solvencia de una empresa sino también la rentabilidad por la vía del apalancamiento financiero.



Con esta herramienta se puede llevar a cabo un estudio de Crédito bien estructurado ya que sirve para medir su riesgo, asimismo, ayuda a la toma de decisiones para el control del dinero de las empresas.

Además se debe tener en cuenta, que en muchos casos se piensa que la liquidez es lo mismo que la solvencia, ya que la liquidez es aquella que es capaz de convertir sus activos en efectivo rápidamente, mientras que la solvencia se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus deudas, este caso es muy importante para las empresas que analizan los cupos de crédito, ya que muchas veces se les da un cupo de crédito a empresas recientes y al final se dan cuenta que estas son las empresas que resultan con problemas al presentar un porcentaje tan alto de cartera vencida, puesto que estas empresas que solicitan crédito y son tan recientes se declaran insolventes.

Este es un riesgo muy grande el cual corre la empresa que solicita el crédito, porque no se imaginan que en un momento no determinado se declaren insolventes los clientes.

Muchas veces, la ausencia de procesos de planeación, es una de las principales causas por la cual la empresa no está preparada para enfrentar dichas condiciones adversas.

- Grados de solvencia:

(GESTIOPOLIS, 2016) Solvencia final: diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible, se le llama final porque sería la empleada en el caso de una liquidación empresarial. A través de ella se mide si el valor de los bienes del activo respalda la totalidad de las deudas contraídas.

**Solvencia corriente (Liquidez).** Consiste en la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente, evidencia la capacidad de atender las deudas en el corto plazo sin interferencias al proceso productivo ni a la estructura financiera de la empresa (Jaime, 1994).

Principales criterios generales para la evaluación del riesgo crediticio en la cartera de créditos

Las entidades deben tener y aplicar la infraestructura tecnológica y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada administración del RC, los cuales deben generar informes confiables sobre dicha labor.

#### Límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada

Las políticas deben incluir las pautas generales que observará la entidad en la fijación, tanto de los niveles y límites de exposición (iniciales y potenciales) de los créditos totales, individuales y por portafolios, como de los cupos de adjudicación y límites de concentración por deudor, sector o grupo económico.

#### Otorgamiento de crédito

Las políticas deben precisar las características básicas de los sujetos de crédito de la entidad y los niveles de tolerancia frente al riesgo, discriminar entre sus potenciales clientes para determinar si son sujetos de crédito y definir los niveles de adjudicación para cada uno de ellos.

#### Garantías

Las políticas deben definir criterios para la exigencia y aceptación de garantías para cada tipo de crédito. En lo que se refiere a avalúos de los bienes recibidos en garantía, la política debe contener criterios de realización de avalúos que se refieran a su objetividad, certeza de la fuente, transparencia, integridad y suficiencia, independencia y profesionalidad del evaluador, antigüedad y contenido mínimo del avalúo.

#### Seguimiento y control

Las entidades deben tener un sistema de seguimiento y control del RC de los diferentes portafolios, lo cual implica un proceso continuo de clasificación y recalificación de las operaciones crediticias consistente con el proceso de otorgamiento. Las políticas deben precisar la frecuencia del seguimiento y señalar los criterios de calificación

## Constitución de provisiones

Las políticas deben prever sistemas de cubrimiento del riesgo mediante provisiones generales e individuales que permitan absorber las pérdidas esperadas derivadas de la exposición crediticia de la entidad y estimadas mediante las metodologías y análisis desarrollados en el SARC.

## Capital económico

Se entiende por capital económico la estimación del nivel de patrimonio necesario para absorber las pérdidas no esperadas de la entidad. Si bien todavía no es una exigencia regulatoria, es deseable que las entidades inicien un proceso de estimación de este capital con metodologías internas.

## Recuperación de cartera

Las entidades deben desarrollar políticas y procedimientos que les permitan tomar oportunamente medidas para enfrentar incumplimientos con el objeto de minimizar las pérdidas.

Estas políticas deben ser diseñadas con base en la historia de recuperaciones y las variables críticas que determinan la minimización de las pérdidas. La información sobre los resultados de estas políticas debe ser almacenada como insumo para el afinamiento de los modelos desarrollados para el seguimiento y estimación de pérdidas.

## **Procesos de administración del RC**

El SARC debe contar con procesos para la identificación, medición y control del RC. En ellos se deben definir en forma clara y expresa las responsabilidades de cada uno de los funcionarios y organismos internos involucrados en dicha administración, así como los sistemas de seguimiento de ésta, contemplando la adopción de medidas frente a su incumplimiento.

En la definición de los procesos se deben precisar, al menos, las siguientes responsabilidades:

### **Responsabilidades de la junta directiva o consejo de administración**

Corresponde indelegablemente a la junta directiva o al consejo de administración de la entidad adoptar las siguientes decisiones relativas a la adecuada organización de la administración del RC:

### **Responsabilidades del nivel administrativo de la entidad**

Los procedimientos que se adopten deben tener en cuenta las siguientes funciones de gestión y seguimiento a cargo del representante legal principal de la entidad y de los funcionarios o áreas administrativas designadas para tal efecto:

- a. Diseñar los procedimientos a seguir por las áreas y cargos asignados como responsables de la administración del RC.
- b. Someter a aprobación de la junta directiva o del consejo de administración los procedimientos a que se refiere el literal anterior.
- c. El representante legal principal de la entidad, al igual que los funcionarios o áreas administrativas que éste designe, son responsables de la implementación de la estrategia de administración de riesgo aprobada por la junta directiva o el consejo de administración, desarrollando procesos y metodologías de identificación, medición, seguimiento y control del RC.
- d. Realizar el seguimiento permanente de la administración del RC y mantener debidamente informada a la junta directiva o al consejo de administración de sus resultados.
- e. Señalar las características y periodicidad de los informes que los funcionarios y áreas encargadas de la administración del RC deben rendir.

f. Adoptar los correctivos de los procesos de administración del RC que sean de su competencia y proponer los que estime convenientes a la junta directiva o al consejo de administración.

- **5.4 CRM**

**CRM (Customer Relationship Management)**, en su traducción literal, se entiende como la Gestión sobre la Relación con los Consumidores, pero es tan genérico como toda frase en inglés traducida al español. Pero para su mejor comprensión básicamente se refiere a una estrategia de negocios centrada en el cliente. (QUE ES CRM, 2017)

Según Alfredo de Goyeneche, en su publicación en la revista Economía y Administración, se refiere a un CRM como un modelo de negocio cuya estrategia esta destinada a lograr administrar las relaciones mas importantes para la organización, en forma de poder mejorar cada vez mas la efectividad sobre las relaciones con los clientes y así obtener sus logros deseados.

Una de las definiciones más completas, es la planteada por (Bosé, 2003), en la cual dice que un CRM involucra la adquisición, el análisis y el uso del conocimiento de los clientes con la finalidad de vender más productos o servicios y hacer dicho proceso de forma mas eficientes.

Implementar esta herramienta en la empresa es muy importante, debido a que tiene miles de ventajas las cuales pueden ser aprovechadas al máximo siempre y cuando sean utilizadas adecuadamente. Gracias a estos Crm se pueden identificar y seleccionar a sus mejores clientes, lo cual representa una gran ventaja al momento de hacer un estudio de crédito, ya que si tienen clientes fidelizados y seleccionados como verdaderos clientes de la empresa resultaría mas fácil darle un cupo adecuado sin preocupación de alguna, sin embargo, no se debe dejar atrás el paso a paso de estudio de créditos de todos los clientes, ya sean nuevos o clientes antiguos.

Cabe mencionar que el CRM no es un software, debido a que, para hacer un crm no es necesario un software especializado del mismo, se puede hacer uno en Excel si no se tiene otra herramienta mas moderna, en Acces o a través de agendas y archivos físicos, que se encuentren en constante actualización.

A pesar de que el concepto de CRM no es de todo nuevo, es decir, se ha efectuado de forma empírica por los empresarios, es necesario llevar esta herramienta a un entorno más formal. Esto, debido a que, si se puede tener un control pleno de los procesos internos de la empresa, y que además apoya el correcto flujo de información y la correcta comunicación interdepartamental. Por otra parte, el crm no es iniciativa de un departamento, sino más bien un enfoque global de la compañía,

Por otro lado, los Crm gestionan campañas de marketing y generan oportunidades de calidad para el equipo de ventas, además de esto, permiten la formación de relación personalizadas con los clientes con el fin de mejorar la satisfacción del cliente, todo esto con el objetivo de fidelizar a los clientes y de que se sientan seguros de que están haciendo parte de una empresa que principalmente piensa en ellos. Asimismo, se puede lograr identificar a los clientes mas rentables a los cuales se les debe ofrecer el mas alto nivel de servicio, puesto que son tan importantes para las empresas que no quisieran que dejaran de hacer parte de la organización.

Por otro lado, se considera que esta herramienta no solo es importante para incrementar el volumen de ventas de la empresa, fidelizar clientes, sino también es muy importante para los empleados ya que proporciona la información y los procesos necesarios para conocer mas a fondo a los clientes, comprender mas fácilmente las necesidades que si tienen y así tratar de mejorar dichos procesos.

Asimismo, se puede decir que el CRM no necesita grandes inversiones. Conviene que sea por fases y si se decide invertir en tecnología, que sea con el fin de culminar un habito de crm en la empresa. Esta estrategia no va a ocurrir solo gracias a la adquisición millonaria de un software ya que esto viene siendo más como un camino y no como un destino.

La empresa que opta por la implementación de un crm, necesita establecer qué clase de información de sus clientes está buscando, puesto que no toda la información que existe puede ser útil, además, determinar exactamente que se va hacer con dicha información. Posteriormente debe aplicar dicha información para obtener resultados.

Últimamente esta herramienta ha ganado mucha popularidad en las organizaciones, la mayoría de las empresas están utilizando este sistema como soporte para manejar sus relaciones con los clientes. Se puede pensar que implementar esta herramienta en las empresas podría resultar un mayor gasto , pero no se debe mirar tanto por el gasto sino reconocer que es un costo en el cual se verán muy beneficiados por parte y parte, ya que esto permitirá conocer toda la información actual del cliente lo cual es una ventaja muy importante para las empresas a la hora de analizar al cliente para el otorgamiento de un crédito, además se pueden llegar a mejorar las estrategias que se tienen para que su estudio sea mas efectivo.

#### Características de los Crm (SUMA-CRM, 2016)

- Que sea personalizado: que la empresa de adapte a sus necesidades para que su manejo sea mas fácil y sencillo
- Que sea adaptable, de esta manera se puede acceder a un sistema de información mas rápidamente
- Que sea rápido e intuitivo, todo esto con el fin de trabajar con mayor rapidez
- Que facilite la comunicación interna de la empresa, todos los datos, movimientos y actividades quedaran registradas con en el fin de que los empleados tengan acceso a toda información necesaria.

#### Tipos de Crm

- Crm Operativo: tiene que ver con los procesos de negocio de la empresa, esto quiere decir que es donde se tiene mas contacto con el cliente, (Servicio al cliente)
- Crm Analítico: corresponde con las diferentes aplicaciones y herramientas las cuales propician toda la información de los clientes
- Crm Colaborativo: permite la interacción con el cliente a través de diferentes canales de comunicación

Se puede decir que la razón de ser de cada empresa son sus clientes, acá esta la importancia de garantizarle a los clientes la mejor calidad tanto a nivel interno como a nivel externo. Tener mejores relaciones con los clientes permitirá aumentar los ingresos de la compañía de una u otra forma, ya que esto permitirá conocer cada vez mas a los clientes y tener la posibilidad de segmentar el mercado mas seguido.

Siempre se debe prestar atención en conocer las necesidades de los clientes actuales y potenciales, para así fijar que es lo que el cliente realmente necesita con el fin de considerar dichas necesidades. Es muy importante tener en cuenta los puntos de vista y opiniones de cada cliente, tanto los relativos como los productos o servicios que se le ofrecen como a los que se refieren a la empresa, todas estas acciones y actitudes lograran una mayor satisfacción para cada cliente y asimismo para la compañía.

Por medio de los crm se pueden establecer mayores relaciones con los clientes , puesto que hoy en día las empresas deben ser capaces de anticiparse al comportamiento de cada cliente, definiendo cuales son sus necesidades, gustos y preferencias, sin tener que preguntárselo a ellos mismos, acá es donde entra en juego la gran importancia de estos CRM, esta herramienta no solo ayuda a construir relaciones con los clientes, sino que también ayudará a establecer, mantener y consolidar a los clientes, es decir, fidelizar a los mismos, ya que esta herramienta tan importante en todas las empresas para gestionar su actividad comercial e incrementar la productividad de sus actividades, lo cual permite medir empíricamente la actividad de la empresa frente a sus clientes, a la vez que confiere estructura y sistemas a las organizaciones comerciales y de marketing, lo que permite ofrecer propuestas mas atractivas y competitivas.

## **5.5 Importancia de la Información actualizada**

Hoy en día, se puede observar que las empresas son mas competitivas siempre y cuando se destaquen en la explotación de la información de sus clientes, que generalmente son la principal fuente de ingresos de las empresas. Este es uno de los motivos por los cuales, todas las empresas deben contar con información actualizada constantemente de los clientes, lo cual permitirá conocer mas sobre ellos y tener un mejor contacto con sus clientes.



Contar con información actualizada de los clientes, permitirá identificarlos con mayor facilidad, y mas aun, si se refiere a estudios de créditos, ya que si se tiene una información actual y verídica del cliente se puede hacer un estudio mas detallado y será ,as fácil otorgarle un crédito. Se puede decir, que para las empresas que otorgan los créditos lo mas importante es tener esta información actualizada, ya que por medio de ella se puede conocer si los clientes aun existen, como se están comportando a nivel externo, conocer si tiene como asumir su deuda, etc.

En muchas empresas cuando están otorgando créditos, lo primero que analizan es que clase de información tienen a su disposición, y por medio de ella hacen un análisis el cual permitirá el estudio de crédito, un claro ejemplo de ello, son unos Estados Financieros de un cliente, si en un momento determinado dicho cliente quiere aumentar su cupo con la compañía y le requieren sus Estados financieros actuales, por medio de ellos podrán gestionar que tantos activos tienen, que tantas deudas tienes, cual es su patrimonio y sobretodo sus ingresos por venta. Toda esta información permitirá conocer mas al cliente y saber si si esta en condiciones de aumento de cupo.

El análisis de estos Estados Financieros es un proceso critico el cual evaluara la posición financiera de la empresa, tanto en tiempo pasado, como en tiempo futuro, al igual que los resultados de operación de la empresa, lo que permitirá identificar y analizar las relaciones y factores tanto financieros como operativos. Mediante el estudio de crédito, los principales entornos es cuanto a la evaluación de la información financiera es la rentabilidad, el endeudamiento ç, la solvencia, la rotación y la liquidez inmediata todo esto con el fin de predecir, comparar y evaluar los flujos de tesorería.

Cabe resaltar que los Estados financieros deben estar en forma clara y comprensible, con el fin de conocer la situación financiera de la organización, sabe si hubo cambios en su situación financiera, etc., así como todos los datos importantes y significativos para la empresa con la finalidad de que en el momento de estudio de crédito se pueda juzgar adecuadamente lo que los estados financieros muestran.

Por este motivo, se puede observar que para la empresa otorgante de crédito es bastante importante que sus clientes presenten sus estados financieros al momento de actualizar su información, además, es muy importante resaltar que si una empresa al momento de presentar sus estados financieros y representan una pérdida neta, es muy difícil para la compañía otorgante de crédito aumentarle el cupo, debido a que mediante un detallado análisis de dicha información, se puede ver que la empresa en el momento actual no tendrá su capacidad para asumir con la deuda, lo cual es uno de los principales factores por el que se puede llegar a rechazar un estudio de crédito, ya que la empresa otorgante de crédito no quisiera asumir ciertas consecuencias futuras con este tipo de clientes.

Otro factor primordial al momento de actualizar la información, es que cada cliente anexe s respectiva cámara de comercio actualizada. Según (CONFECAMARAS, 2017) las cámaras de comercio en Colombia, como delegatarias legales de funciones publicas se constituyen en un modelo de colaboración publico-privado a través de las cuales se realizan los fines constitucionales de promoción de la prosperidad general del empresario, de la libertad de empresa como base de desarrollo nacional, de solidaridad y de participación en la vida económica nacional.

Como personas jurídicas de derecho privado cumplen por delegación legal algunas funciones publicas, estas funciones son señaladas en la Ley y han de cumplirse en la forma que se dice y en los ordenamientos que las consagran y las regulan.

Por este motivo es muy importante que a la hora de actualizar la información de los clientes, se tenga la cámara de comercio actualizada ya que estas cámaras tienen como función actuar como el portavoz de la comunidad empresarial y profesional y traducir el pensamiento de grupo de sus miembros en acción. Además, las cámaras de comercio fomentan el interés por las posibilidades de los negocios, lo cual es un factor muy importante para las empresas que estudian créditos, ya que mediante de estas cámaras de comercio actualizadas pueden ver si los clientes aun están en funcionamiento o si ya desaparecieron de su actividad principal, sin embargo, estas cámaras no pueden exceder los 60 días, si llegan a superar su fecha de expedición es muy importante que se le informe al cliente que debe volver a actualizar su cámara de comercio, puesto que muchas veces hay empresas que no están ya en funcionamiento y siguen solicitando aumentos de cupo,

lo cual no se debe hacer porque la empresa ya no tendría a quien factúrale porque la empresa ya desapareció.

Cada vez mas, se puede observar la importancia que tienen los documentos actualizados de cada cliente, además con esto se tiene la posibilidad de tener mas contacto con el cliente y así tener mejores relación con ellos, lo cual permitirá de algún modo tener cada vez mas clientes fidelizados y que confían en el trabajo de las empresas, ya que si sienten seguros de contar con compañías responsables, generándoles una confianza oportuna, no solo para los clientes, sino también para la organización.

Teniendo un mejor contacto con el cliente, se pueden lograr mejores resultados cada vez mas, ya que se pueden conocer sus necesidades y así lograr cumplir con los objetivos esperados. Últimamente, las empresas se esfuerzan por realizar campañas cada vez mas originales e innovadoras gastando de su tiempo y presupuesto en la elaboración de dichas campañas que logran captar la atención del cliente, pero toda esta creatividad de nada sirve si no si tiene una información constantemente actualizada, por este motivo es muy importante mantener actualizadas no solo las bases de datos sino también estrategias en las cuales se pueda implementar un buen uso de los documentos que entregan los clientes a la compañía con el fin de que cada vez tengan mas confianza por la compañía y no les de miedo enviar esta información.

### **Estudios de créditos**

Según (ACCION.ORG, 2010), el crédito es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un limite especificado y durante un periodo de tiempo determinado.

El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios en momentos puntuales por falta de liquidez. Esto es una de las principales entradas de ingreso a una empresa, ya que por medio del crédito es el factor a los que la mayoría de los clientes recurren.

Para las entidades que otorgan créditos es muy importante realizar una evaluación se du proceso interno de gestión de crédito con el fin de reducir perdidas, optimizar tiempos y

mitigar el riesgo, es muy necesario realizar esta evaluación mediante la utilización de herramientas adecuadas con el fin de llegar a propuestas de mejoramiento aptas para la compañía. Si se estudia a fondo el proceso interno de crédito, se pueden encontrar falencias que se han venido radicando con el transcurso del tiempo, las cuales si son detectadas a tiempo, mediante este estudio se podrá llegar a mejores resultados e identificar oportunidades de mejora para la compañía.

En la mayoría de las compañías, en el área de crédito, se tienen en cuenta las actividades del otorgamiento de crédito, como son el ofrecimiento de las diferentes modalidades y condiciones del préstamo, la solicitud en la cual se radica la información relevante y el conocimiento del solicitante, además lo mas importante viene siendo es estudio y análisis crediticio, luego sigue la aprobación, el desembolso y por ultimo el monitoreo de cartera. Todos estos factores se llevan a cabo mediante la implementación de las directrices de crédito, las cuales deben de tratar de ser cumplidas al máximo con el objetivo de mejorar su calidad a nivel de estudios de créditos y llegar a un acuerdo mutuo.

Le gestión de crédito esta constituida por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y el riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes, mediante la información actualizada de los clientes, como unos estados financieros, por lo general, en los balances de cualquier empresa se observa un rubro correspondiente a cada clientes, lo cual representa un activo el cual debe caracterizarse por poder recuperarse sin riesgo de perdida y que sea capaz de producir una rentabilidad en el plazo de su duración, por este motivo es de suma importancia conocer los estados financieros actuales de los clientes, los cuales permitirán mirar la capacidad de pago que pudiera tener cada cliente.

Por otro lado, las carteras de crédito constituyen un importante activo para las organizaciones que están expuestas a un riesgo crediticio el cual debe ser evaluado constantemente, sin embargo, en muchas ocasiones se pueden presentar grandes dificultades al final del periodo como lo es un porcentaje muy alto de cartera vencida, esto representaría una gran preocupación para la compañía, debido a que no tuvieron en cuenta factores relevantes de los cuales se pudieron ver afectados en el futuro, por este motivo es muy importante contar con la obligación de evaluar el riesgo crediticio, el cual es un proceso de aplicación de medidas que permitirán conocer plenamente al solicitante del crédito, con el fin de determinar su capacidad de pago, solvencia, fuentes de ingresos, garantías o patrimonios.

Por otro lado, las carteras de crédito constituyen un importante activo para las organizaciones que están expuestas a un riesgo crediticio el cual debe ser evaluado constantemente, sin embargo, en muchas ocasiones se pueden presentar grandes dificultades al final del periodo como lo es un porcentaje muy alto de cartera vencida, esto representaría una gran preocupación para la compañía, debido a que no tuvieron en cuenta factores relevantes de los cuales se pudieron ver afectados en el futuro, por este motivo es muy importante contar con la obligación de evaluar el riesgo crediticio, el cual es un proceso de aplicación de medidas que permitirán conocer plenamente al solicitante del crédito, con el fin de determinar su capacidad de pago, solvencia, fuentes de ingresos, garantías o patrimonios.

Uno de los principales factores que se miden en un estudio de crédito es la capacidad de pago de cada cliente, la evaluación de este criterio es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento en el pago de crédito, para su evaluación es necesario contar con suficiente información, la cual debe ser suministrada por el solicitante y debe ser validada para determinar los flujos de ingresos y egresos para realizar un adecuado análisis, por este motivo es muy importante mantener constantemente una información actualizada como se ha venido diciendo mediante este proyecto, para que las personas encargadas de estudiar los créditos tengan la fiabilidad y confianza de que están haciendo bien el proceso.

Cabe resaltar que las garantías para los estudios de créditos son muy importantes puesto que estas son necesarias para estimar la pérdida del evento de no pago y asimismo mitigar riesgos crediticios. De acuerdo a al decreto 2360 de 1993 las garantías deben ser idóneas, con un valor establecido en base a criterios técnicos y objetivos los cuales ofrecerán un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada.

Por otro lado, es muy importante estudiar la cartera de la empresa, ya que se debe cuidar el indicador de esta para que no se presente muy seguido el porcentaje de cartera vencido, es de suma importancia el volumen y la calidad de la cartera, ya que esta determina la rentabilidad reflejada en los estados financieros. Para las empresas es de gran importancia el conocimiento de sus clientes, debido a que estos son los que inciden directamente sobre el volumen y calidad de la cartera. La calidad de la cartera es muy importante en cualquier empresa, por medio de esta se miden muchos indicadores de la empresa, debido a que entre los objetivos de toda organización se encuentra el cobro oportuno de sus clientes por sus

servicios prestados, teniendo en cuenta que si esto no fuera una prioridad de las empresas, esto podría generar grandes pérdidas para las empresas.

Una compañía no puede sobrevivir sin flujo de efectivo, esta es una de las razones por la que es difícil no darles un crédito a los clientes, debido a esto, es necesario contemplar precauciones donde se anticipe el pago oportuno a los solicitantes de crédito

Según (ANECOP, 2015) La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades.

La gestión de cartera debe ser una política de primero orden en la empresa. De la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa. La rotación de cartera debe ser más acelerada que la rotación de cuentas por pagar, o al menos igual. No se puede considerar que mientras a los clientes se les da créditos a 30 días, los proveedores sólo den crédito a 15 días; de suceder así, se estaría en una desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, debe pagar de contado o a muy corto plazo a sus proveedores.

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros, para ello las metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida. Para el cálculo de estos componentes se debe disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que contenga elementos suficientes para el cálculo de pérdidas esperada.  
(ZONAECONOMICA, 2002)

Los síntomas y señales del comportamiento de la cartera crediticia son factores esenciales para la clasificación de los clientes actuales y futuros, para ello las metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida. Para el cálculo de estos componentes se debe disponer de una base de datos mínima de tres años inmediatos anteriores, que contenga elementos suficientes para el cálculo de pérdidas esperada.

### **Factores internos de riesgo de crédito**

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello la SIBEF ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

### **Principios básicos de otorgamiento de crédito que no deben pasarse por alto al momento de evaluar un crédito**

los últimos años han mostrado un serio y peligroso alejamiento de algunos principios básicos de crédito, que son.

causales de quiebras y cierres de muchos bancos, entre ellos podemos mencionar:

- Propósito del crédito: muchas veces y en muchos bancos es muy utilizado el término “para financiar capital de trabajo”, es decir no se sabe exactamente los destinos de los fondos, perdiéndose de esta manera la calidad de la administración crediticia.

- Análisis del crédito: objeto del presente manual a verse más en detalle.
- Repago del crédito: existen dos fuentes naturales de repago del crédito que son:

**a) Primera salida:** que se refiere a la generación de caja de la empresa, donde los propósitos del crédito asumen mucha importancia.

**b) Segunda salida:** la cual está compuesta principalmente por garantías. En este punto la experiencia en muchos países del mundo se han otorgado créditos pensando en garantías, sin mirar el propósito y mucho menos la primera fuente de pago del crédito (flujo de caja). Por eso es muy importante direccionar la calidad y el propósito del análisis ya que no es lo mismo el punto de vista de un banquero que de un inversionista.

Una vez debidamente valoradas y ponderadas estas variables según el modelo de análisis tomado, y efectuadas las oportunas correcciones en coordinación con el departamento comercial, se fijará el límite de riesgo del cliente que vendrá dado por el máximo quebrando económico que puede ocasionar en la empresa.

Las nuevas tecnologías aplicadas a este campo facilitan enormemente la actividad del gestor, permitiendo la automatización de procesos repetitivos y posibilitando la asignación de límites de riesgo por cliente de una forma fiable.

## **6. HIPOTESIS**

Si se actualiza la información de los clientes de las empresas Pintuco y Mundial SAS por lo menos una vez al año, se logrará conocer la situación actual de los clientes y así mismo, realizar una asignación de cupo más eficiente y productiva tanto para los clientes como para la organización.

### **VARIABLES**

#### **Variables dependientes**



- Incremento de cupo a los clientes (cambio sufrido por la variable dependiente)
- Estudios de créditos rechazados
- Desactivación de los clientes
- Gestión documental- Variable dependiente
- Calidad de la información recopilada- Variable dependiente
- Análisis de la información\_ Variable dependiente
- Manual de procedimientos de cartera- variable dependiente
- Políticas para la gestión del riesgo crediticio-variable dependiente

### **Variable independiente**

- Actualización de la información (Manipula la variable dependiente)
- Poca capacidad de endeudamiento de los clientes
- Capacidad de endeudamiento\_ variable independiente
- Políticas de asignación de cupos de crédito\_ Variable independiente
- Procedimiento para la asignación de cupo de crédito -Variable independiente

### **Variable interviniente**

- Análisis de crédito especializado (Modifica la relación entre la variable dependiente e independiente)

## **7. DISEÑO METODOLOGICO**

### **7.1 Método de investigación utilizado**

La elaboración de este proyecto se basó en el método de investigación deductivo ya que es posible llegar a conclusiones directas, en el cual se observa que de afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando las reglas de la lógica.

De este modo su principio general radica en que, a partir de un principio o generalización aceptada como válida se llega a conclusiones generales.

Además, también se tuvo en cuenta la aplicación de entrevistas que fueron realizadas a las Analistas de crédito y cartera con el fin de conocer la información recopilada por ellas y el estudio que pueden realizar.

## 7.2 Tipo de Investigación

En este proyecto se ha implementado la investigación cualitativa, puesto que implica la utilización y recogida de una gran variedad de información mediante materiales tales como la entrevista realizada en el trabajo, experiencias personales y observaciones las cuales describen la rutina y las situaciones problemáticas del objeto de estudio.

## 7.3 Fuentes de Investigación

Se utilizaron fuentes de investigación tanto primarias, secundarias y fuentes de información documentales, puesto que, por el lado de las fuentes primarias se puede tener información nueva y original y en la cual cuya disposición sigue, además se accede a ella directamente.

Por otro lado, las fuentes de información secundarias también tienen participación en este proyecto, ya que se puede obtener información a través de materiales conocidos y organizados, además son el resultado de aplicar las técnicas de análisis documental que pueden otorgar las analistas de crédito con el fin de tener una información más verídica.

## 7.4 Instrumento de Aplicación

Se utilizaron entrevistas realizadas a las analistas de crédito, con el fin de conocer su punto de vista debido a que las respuestas son abiertas, las cuales permiten implementar nuevas preguntas no contempladas inicialmente.

Estas entrevistas proporcionan la ventaja de explotar temas de los cuales se tiene cierta incertidumbre y así tener una información más eficaz y eficiente.

# **8 ANALISIS DE LA INFORMACION RECOPIADA**

## **8.1 Proceso Actual del Área de Crédito y Cartera de la Empresa Pintuco y Mundial**

Solicitud de cobertura de Crédito

## **Objetivo**

Gestionar la cobertura de seguro de crédito para los clientes a crédito, minimizando las posibles pérdidas que se ocasionarían por el no pago de la cartera debido a una posible insolvencia o mora prolongada del cliente.

## **Alcance**

Este procedimiento aplica para Pintuco y Mundial en Colombia. Desde la identificación hasta el seguimiento de los clientes asegurados.

## **Definiciones**

**Bancoldex:** Banco de segundo piso que irriga recursos al sector empresarial grande, mediano, pequeño y micro a través de intermediarios financieros.

**Ciente nominativo:** Es un cliente, que a pesar de tener una valoración de riesgo por la compañía es sometido a un estudio adicional, por parte de la aseguradora para su aceptación.

**Ciente discrecional:** Es un cliente el cual, la compañía valora el riesgo y la aseguradora acepta tal valoración de riesgo para asegurarlo.

**Grupo de calificación del deudor:** es una modalidad de tasa variable, donde la aseguradora define la clasificación de riesgo del cliente y de acuerdo a esto define la tasa a cobrar. Los Grupos de calificación van de Grupo 0 a Grupo 7, siendo el Grupo 0, la menor tasa y Grupo 7 la mayor tasa pactada.

## **REQUISITOS O CONDICIONES GENERALES**

- Se deberán asegurar cupos de crédito superiores a treinta millones de pesos de acuerdo al perfil de riesgo del cliente.
- Los cupos entre 30 y 200 millones deben ser matriculados como discrecionales.
- Se deben matricular como clientes nominativos los que soliciten cupos superiores a 200 millones de pesos. Sobre los cuales la aseguradora realizará una valoración de riesgo.
- Los clientes que van a acceder a la línea de Bancoldex deben estar asegurados.
- El último día del mes se reportan a la aseguradora las ventas del mes inmediatamente anterior.
- En Pintuco se aseguran clientes nacionales y del exterior.
- Los clientes en categoría de riesgo de crédito AAA no serán asegurados.
- Todos los clientes del exterior deben estar asegurados, sin importar el monto.

### **Descripción del proceso**

El Analista de Crédito identifica los clientes susceptibles de ser asegurados, le envía la solicitud y la información del cliente al Auxiliar de Crédito con el cupo por el cual se debe asegurar

- El Auxiliar de Crédito registra en el archivo base de asegurados, la información del cliente y del cupo solicitado y se ingresa a la página de la aseguradora, donde se ingresan los datos básicos del cliente con el cupo y cuáles van a ser los días de plazo (normalmente es el doble de plazo que se le da a los clientes)
- Se genera una respuesta automática por parte de la página de la aseguradora con la respuesta en cuanto a la cobertura y la información adicional del seguro (grupo de calificación del deudor, porcentaje de cobertura, inicio de la cobertura, valor de cupo asegurado y un número de identificación.)
- Se registra la respuesta de la Aseguradora en el archivo base de asegurados y se archiva en la carpeta de cada cliente el anexo de la aseguradora como soporte de la aprobación.
- Cuando un cliente es excluido de la cobertura del seguro a discreción de la aseguradora, el saldo de la deuda que ya se tenía cubierta, seguirá teniendo cobertura hasta que se extinga la deuda, cualquier venta a crédito que se le realice al cliente excluido el riesgo es asumido por la compañía.
- **A.C.** Es responsabilidad del Auxiliar de Crédito y/o Analista de Crédito, mantener informado a los coordinadores de cartera y a las Auxiliares de liberación de pedidos sobre las exclusiones que realice la aseguradora.

- **A.C.** El Analista de Crédito y/o Coordinador de Crédito, deben revisar los clientes excluidos, con el objetivo de validar si estos continúan o no con el cupo de crédito y someter a comité de crédito de acuerdo a la instancia de aprobación.

### **Reporte de ventas**

- El Auxiliar de Crédito elabora el informe de todos los clientes que estén asegurados, tanto nominativos como discrecionales, y sus respectivas ventas del mes inmediatamente anterior, en un archivo en Excel donde se detalla factura por factura de cada cliente y el archivo de Excel se guarda con un número de póliza, mes y el año
- Cuando el archivo está consolidado, el Auxiliar de Crédito sube el archivo a la página de la aseguradora, y está responde en un plazo máximo de 3 días un archivo de tarificación en el cual están estipulados los cobros de acuerdo al grupo de riesgo al que ellos determinen, pertenece el cliente.
- El Auxiliar de Crédito verifica que todas las ventas de los clientes fueron enviadas y aceptadas por la aseguradora.

### **Documentos y Registros asociados**

Archivo base de asegurados  
Anexos en la carpeta de cada cliente  
Carpeta de control de cada cliente  
Contrato con la Aseguradora (Póliza)

### **Directriz de crédito**

#### **•Políticas de otorgamiento de crédito**

#### **Objetivo**

Establecer los lineamientos y directrices en materia de originación y administración del crédito para los clientes de Pintuco S.A y Mundial S.A.S. con un enfoque de servicio ágil, otorgando ventas a plazos a través de un cupo de crédito y permitiendo una adecuada administración y gestión de la cartera.

## **Alcance**

Aplica para Mundial S.A.S y Pintuco S.A, en las operaciones activas de crédito con clientes mediante cupos, y para proveedores a través de operaciones de anticipos.

## **•Definiciones**

**Riesgo crediticio:** es la posibilidad de que la compañía incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que los deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente sus obligaciones.

**Cliente pago de contado:** persona natural o jurídica a la cual no se le establece un límite de cupo de crédito, debido a que el pago se hará de contado o anticipado, ya sea por consignación en cuentas bancarias de las compañías, pago electrónico seguro, transferencia electrónica, el cupo que se asigna en el sistema es cupo \$1.

**Cliente pago a crédito:** es aquel al que se le asigna un cupo de crédito que le permita pagar a plazos. En caso que un cliente requiera varias direcciones de envío y facturación en ORACLE el cupo autorizado será distribuido porcentualmente a través de las diferentes direcciones de facturación, en ningún caso la sumatoria de cupos del cliente deberá ser mayor al cupo autorizado por el Comité de Crédito y Cartera.

**Garantías:** es un contrato accesorio, cuyo objeto es asegurar el cumplimiento de una obligación principal. La función de la garantía es asegurar al acreedor el riesgo implícito en el crédito, es decir, la contingencia de que se produzcan pérdidas como consecuencia del deterioro de la calidad del crédito otorgado.

**Comité de Crédito y Cartera:** órgano consultivo de control y soporte, responsable del análisis del riesgo crediticio de los cupos otorgados a los clientes que conforman la cartera, está integrado por un grupo de personas que realizan acciones de análisis, toma de decisión para la ejecución de los recursos de la compañías sobre terceros. Así mismo realiza un seguimiento a los clientes para valorar el riesgo de manera integral.

**Aval (codeudor):** Es una garantía personal, mediante la cual el avalista compromete su patrimonio a la satisfacción de la obligación avalada, es decir, la Compañía adquiere la posibilidad de perseguir el cumplimiento de la obligación sobre los bienes que conforman la prenda común de los acreedores de deudor(es) y avalista(s).

### **Directrices de Administración del Riesgo Crediticio**

Las directrices que aplican para la administración del Riesgo Crediticio incluyen aspectos tales como, los límites de exposición crediticia, otorgamiento de crédito, garantías y seguimiento.

### **Límites de Exposición Por Plazo**

Los cupos de crédito otorgados por la compañía son rotativos, sin embargo, la atención a estos deberá ser en el plazo estipulado en la negociación, bien sea con derecho a descuento financiero o con valor neto hasta máximo plazo definido por la compañía.

Los plazos y descuentos financieros asignados a los clientes, se realizan de acuerdo al perfil comercial que el cliente presente en la compañía y estos se definen, entre la Dirección Financiera, la Gerencia de crédito y cartera y el área comercial.

Existen plazos especiales solicitados por el área Comercial o el área de Desarrollo de canales, de acuerdo a los lanzamientos, temporadas o casos especiales que requieran un plazo especial, estos deben ser autorizados, solo por la Dirección Financiera o la Gerencia de Crédito y Cartera.

### **Monto Mínimo de Crédito en Smvly**

El monto mínimo a otorgar en un cupo de crédito es de 2 SMMLV

### **Perfil De Clientes No Sujetos De Crédito**

No serán sujeto de crédito los clientes que presenten alguna de las siguientes condiciones:

- **Edad:** Menores de 18 años y mayores de 69 años para los clientes segmentados como Persona Natural Informal/ Micro y pequeña empresas Informales. Para personas naturales con establecimiento de comercio segmentado como Pymes Formales, menores de 18 años y mayores de 72 años.
- **Listas restrictivas o de lavado de activos:** personas naturales que como resultado de procesos de investigación por las autoridades correspondientes tengan “suspensión de derechos políticos”, o se encuentren en el reporte de centrales de riesgo, salvo que se dé una explicación clara por parte del solicitante o, se trate de un error.
- Empresas cuyo representante legal posea incapacidad o inhabilidad legal o comercial.
- Sociedades que se encuentran incursas en causal de disolución anticipada.
- Personas naturales o jurídicas que estén acogidas a ley 1116 de 2006 de Insolvencia, ley 550 de quiebra o en concordato.
- Encontrarse en la lista de municipios donde las compañías decida no llegar por aspectos de orden público y cubrimiento, entre otros.
- Si el cliente se encuentra reportado en alguna de las listas restrictivas de prevención, control de lavado de activos y financiación del terrorismo “SARG-LAFT”.
- Si se comprueba que la documentación entregada por parte del solicitante de crédito es falsa.

### **Directrices Generales De Crédito**

- Todos los clientes deben ser consultados en Listas restrictivas de prevención, control de lavado de activos y financiación del terrorismo.



- El representante legal de la empresa solicitante debe firmar el formato de vinculación y/o solicitud de crédito, o en su defecto el suplente o la persona autorizada.
- Cliente que no adjunte toda la documentación solicitada de acuerdo al segmento de clasificación será devuelta más no rechazada.
- Anualmente, los clientes deben tener una valoración de riesgo, para ello se requiere actualizar periódicamente la información del cliente.
- Solo podrán ser consultados en centrales de información crediticia como Data crédito, Cifin o Pro crédito, a los clientes que tengan la autorización de acuerdo a la Ley de Habeas Data.

## **8.2 Análisis de la Información**

Mediante la realización y ejecución de este proceso de Actualización de información de los clientes, se pudo observar que las empresas Pintuco y Mundial SAS si tienen un manual de procedimientos en el cual se indica paso a paso lo que se debe realizar desde el momento que se quiere crear un cliente a la compañía.

Asimismo, se pueden ver unas directrices o políticas que son utilizadas al momento de realizar dicho proceso, luego de un análisis, se pudo encontrar que muchas veces estas directrices no son cumplidas por parte de las personas encargadas del proceso, lo cual representa una gran falencia a la hora de analizar la información.

Se puede decir que, si en algún momento fueron implementadas unas directrices de crédito, la idea es que se cumpla este procedimiento al pie de la letra con el fin de que no se presenten inconvenientes en un momento determinado y así se pueda lograr una mejora continua para la organización.

Estas políticas deben responder a la complejidad y el volumen de las operaciones que caracterizan al perfil de riesgo que la empresa está asumiendo, con el fin de que se pueda llegar a una adecuada relación entre riesgo y rentabilidad. Todas estas políticas están diseñadas acorde con la

misión, visión y estrategias de negocios de las empresas, por este motivo es muy importante que estas directrices no sean alteradas ni modificadas.

Esto no quiere decir que en realidad no se estén cumpliendo paso a paso este proceso, puesto que por ser una empresa tan grande siempre debe buscar hacer que los procesos cada vez sean mejor, sin embargo, como se dijo anteriormente, a veces estas directrices de crédito no son cumplidas en su totalidad. Con esto se puede decir que es muy importante que la compañía se asegure que permanentemente se revisen las actualizaciones de este manual de procedimientos relacionados con los estudios de créditos.

A continuación se presenta una lista en la cual se puede observar los principales factores que muchas veces no son cumplidos en la organización:

### **Lista de factores que no se están cumpliendo**

- Cliente supera la edad permitida, la máxima edad permitida para el crédito es de 69 años, y muchas veces el cliente supera esta edad y sin embargo le dan un cupo.
- No hay estados financieros actualizados, este es uno de los principales factores que no se cumple, por ende, no se puede analizar con criterio la situación actual y financiera del cliente, y varias veces no se cumple puesto que a la mayoría de los asesores les parece incomodo solicitarles a los clientes dicha información, sin tener en cuenta que esto es indispensable a la hora de otorgar un crédito.
- No hay pagaré: esto quiere decir que llegan a estudiar un cliente sin garantía, lo cual representa consecuencias a futuro debido a la falta de este documento tan importante, este es uno de los principales factores que permiten el incremento de cartera vencida
- Otro factor muy relevante que a veces no se cumple es aquel en el que se indica que si se le hace un detallado estudio a una empresa y su representante legal después de haber sido consultado en las centrales de riesgo como en Stradata y esta reportado con antecedentes judiciales o con inhabilidades para contratar con el Estado, según las políticas de la empresa no se le debe de dar crédito a dicha empresa, puesto que su dueño tiene problemas legales, sin embargo a veces lo pasan por alto. A través del estudio de este proyecto una de las principales propuestas es invitar a que los asesores visiten a estos clientes y miren como se encuentra su empresa tanto a nivel interno como nivel externo con el fin de que tengan una información

verídica del cliente y analicen las causas por las cuales esta reportado en las centrales de riesgo.

- Por último, se dice que cuando una empresa esta reportada en Data crédito, según las directrices de crédito no se le debe otorgar un crédito, sin embargo, esto es algo que no tienen en cuenta en ciertos clientes, lo cual puede traer grandes consecuencias en un futuro ya que por este motivo muchas veces la empresa se encuentra con un indicador de cartera muy alto lo cual fue una consecuencia de no tener en cuenta su análisis en el Data crédito, si bien, se puede concluir que si un cliente está en mora a nivel externo, también puede estar en mora con la empresa que está confiando en él.

### **8.3 Propuesta de mejoramiento**

Mediante la realización de este proyecto, se ha venido evidenciando un problema dicho anteriormente, el cual consiste en no cumplir en su totalidad con las directrices de crédito de la empresa, una de las principales falencias de este proceso es no tener actualizada la información de los clientes a los cuales se les está dando o aumentando un cupo de crédito, lo cual ha venido presentando problemas al momento de analizar los indicadores de gestión de la empresa, puesto que se observa que en el Área de Crédito, Cartera y Recaudo está sucediendo algo que debe ser solucionado lo más pronto posible.

Claramente, la propuesta se ha basado en tener una información actualizada y de una excelente calidad de los clientes, ya que mediante esta información se puede conocer cómo se encuentra el cliente en el momento actual y así conocer cada vez más en detalle a que persona se le está otorgando un cupo de crédito y así asegurar que esto sea totalmente verdadero para no tener posibles consecuencias en un futuro.

Gracias a esta información actualizada, entrando en detalle, se puede observar, por ejemplo, mediante una cámara de comercio actual si el cliente aún tiene su establecimiento comercial, ya que muchas veces se han presentado casos donde se le aumenta el cupo de crédito a una empresa la cual ya no está constituida como persona jurídica, y es este motivo por el cual muchas veces el porcentaje de cartera vencida. Otro ejemplo, sería tener unos

estados financieros actuales, los cuales permiten ver el total de ingresos brutos de la empresa mediante el cual se puede ver la capacidad que el cliente puede llegar a tener al momento de cubrir su deuda.

Es muy importante, que estos estados financieros siempre estén actualizados, porque muchas veces se presentan casos donde no analizan los estados de resultados actuales y resulta que la empresa solicitante del crédito tuvo una pérdida significativa al final de periodo, la cual no le permitió asumir su deuda con la empresa porque no tenía la capacidad suficiente.

Por otro lado, además de que se tenga la información actual de los clientes, también se puede implementar una estrategia la cual consiste en que las personas que están altamente relacionadas con los estudios de créditos (Analistas) estén también actualizadas mediante lo que está sucediendo en el país, puesto que si estas personas estudian cómo está el país día a día, pueden saber que poblaciones están siendo más afectadas .y así analizar muy bien el estudio de crédito del cliente de dicha población, ya que si se están presentando dificultades en ciertas ciudades a nivel económico-social, también puede resultar afectada la Compañía otorgante del crédito.

Si bien aún, es muy importante que esta propuesta sea implementada lo más pronto posible en la compañía, ya que el papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de suma importancia, debido a que es uno de los instrumentos más eficaces en el proceso de economía de la empresa, puesto que estos créditos son instrumentos tan importantes los cuales contribuyen con el desarrollo de la economía no solo a nivel empresarial, sino también a nivel mundial.

Finalmente, se puede decir que, además es muy importante realizar estudios de mercados y estudios sectoriales para tener una información más relevante de los clientes, asimismo, detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal con el fin de hacerles un seguimiento mas minucioso, ya que este problema se presenta muy seguido en la compañía, todo esto con el objetivo de mantener niveles relativamente bajos de riesgo crediticio, lo cual permitirá tener una mejor rentabilidad en la organización.

A continuación, se presentará una lista de propuestas, con el fin de mejorar dicho proceso y así obtener mejores resultados.

### **Listado Propuestas**

- Incentivar a los clientes con el fin de que actualicen su información, informándoles mediante una carta un cupo pre aprobado al cual pueden acceder si actualizan su información
- Consiste en enviarle a los clientes la carta la cual dirá que el cliente tiene un cupo y que si actualiza la información dentro de las fechas específicas se les aumentara el cupo, lo cual sería algo muy productivo para los clientes porque tienen la capacidad de acceder a un cupo mayor al que tienen.
- Por ejemplo, un cliente tiene un cupo de 20 millones de pesos, pero el siempre compra más de 20 millones, lo cual presentaría dificultades a la hora de liberarle el pedido puesto que siempre se le queda retenido por no tener el cupo suficiente. Gracias a esta carta los clientes se motivarían a mandar su información actualizada y así tener un beneficio mutuo.
- Crear una plataforma en la cual cada cliente tenga un usuario para que tengan acceso a la actualización de datos , con el fin de que los clientes monten en dicha plataforma sus documentos actualizados sin necesidad de que tengan que esperar a que el asesor de la empresa vaya a visitarlos, ya que muchas veces los clientes quieren actualizar su información para obtener un aumento de cupo pero como el asesor se encuentra ocupado en dicho momento entonces representa una dificultad para el cliente poder aumentar su cupo de crédito.

- Informar a los clientes por medio de una comunicación masiva que si logran actualizar su información dentro de un determinado plazo podrán participar en premios los cuales incluirán viajes, bonos, descuentos, entro otros.

## 9. Conclusiones

De acuerdo al proyecto presentado, se pueden realizar las siguientes conclusiones respecto al control de la actualización de documentos de los clientes de las empresas Pintuco y Mundial S. A.:

- Si se actualiza la información de los clientes más constantemente se puede tener unos cupos más acordes dependiendo de la capacidad de cada cliente, además se evitarían pedidos retenidos, los cuales representan un gran problema a la hora de no tener información actualizada,
- Por otro lado, con las actualizaciones constantes se puede mitigar el riesgo de aprobarle un Crédito a falsas compañías. Asimismo, al identificar la estructura actual de los clientes permite observar lo que realmente posee el cliente en el mismo instante, la mayoría de las empresas tienen sus documentos muy obsoletos y con falta de actualización, lo cual ocasiona grandes consecuencias.
- Identificar la estructura actual de información acerca de los clientes permitió observar que a veces la empresa no tiene en cuenta las políticas de crédito y cartera de la compañía, por lo cual no se permite dar un seguimiento óptimo a los mismos. Así, con la propuesta que se implementó ayudara a resolver desventajas como las que se mencionaron con anterioridad mediante un correcto manejo de información de los clientes.

- Las empresas Pintuco y Mundial cuentan con recursos adecuados y personal capacitado, sin embargo, a veces, se pasan por alto las directrices de crédito las cuales no permiten administrar las relaciones con sus clientes.
- Hoy en día, la tecnología es muy importante para optimizar la relación con los clientes, por medio de estas tecnologías de información se puede rediseñar los procesos de negocio, facilitando los cambios en las prácticas de trabajo y el establecimiento de métodos innovadores que unan a la compañía de sus clientes, esta se convierte en el punto de partida del replanteamiento y renovación de los procesos de negocio, en una constante búsqueda del perfeccionamiento de los mismos.

## **10. Recomendaciones**

- La empresa actualmente se encuentra muy bien, sin embargo, no se debe pasar por alto algunos factores por los cuales en algún momento se están viendo afectadas, ya que el principal factor es la falta de actualización de los clientes, por lo que no permite tener una mejora continua.
- Se le recomienda a la empresa que implemente las propuestas dichas anteriormente, con el fin que de cada vez mejoren más su proceso y esto conlleve a que la empresa se pueda convertir en una organización más competitiva, ya que el principal factor para llegar al éxito es mejorar continuamente su manera de realizar las cosas y superando sus metas y logros y así alcanzar la máxima excelencia.

## 11. Bibliografía

### Bibliografía

ACCION.ORG. (2010). Obtenido de CREDITOS :

<http://www.accioneast.org/home/prestamos-para-pequenos-negocios/educacion-financiera/todo-acerca-del-credito/que-es-el-credito.aspx>

ANECOP. (2015). *ANECOP*. Obtenido de <http://anecop.org/index.php/banco-de-informacion/201-importancia-de-un-manejo-eficiente-de-cartera>

Bosé. (2003).

CONFECAMARAS. (2017). *CAMARAS DE COMERCIO*. Obtenido de

<http://www.cctumaco.org/registro-publico/registro-mercantil/26-normatividad/113-que-son-las-camaras-de-comercio.html>

ECONOMIA, M. (2015). *RIESGO DE SOLVENCIA*. Obtenido de

[https://es.mimi.hu/economia/riesgo\\_de\\_solvencia.html](https://es.mimi.hu/economia/riesgo_de_solvencia.html)

GESTIOPOLIS. (2016). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-solvencia-financiera-como-se-analiza/>

Jaime, A. A. (1994). *Analisis e interpretacion de la informacion financiera*.

Pixelwre. (2015). *Sistemas de Gestion Documental* . Obtenido de

<http://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>



*QUE ES CRM.* (2017). Obtenido de

<http://www.tress.com.mx/boletin/Noviembre2002/crm.html>

Rut, A. (2015). Sabe hasta que punto endeudarse? *Finanzas personales* , 7.

Scotiabank. (2011). *Gestion de Riesgo* . Obtenido de

[http://media.scotiabank.com/AR/2011\\_ARWeb/Spanish/2212\\_mda\\_risk.php](http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php)

*Sistema de administracion de liquidez.* (2016). Obtenido de

<https://www.girosyfinanzas.com/Portals/0/pdf/sarl.pdf>

SUMA-CRM. (2016). *SUMA-CRM.* Obtenido de

<https://www.sumacrm.com/soporte/customer-relationship-management>

TBS. (2016). *Telecon Business Solutions* . Obtenido de Telecon Business Solutions :

<http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>

ZONAECONOMICA. (2002). *ZONA ECONOMICA.*