

***ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DEL FACTOR MORATORIO DEL SECTOR  
FINANCIERO EN LA CIUDAD DE IBAGUE PERIODO 1994 - 2004***

***NORMA PATRICIA CELIS CRUZ***

***GLENDIA PATRICIA MEJIA ROA***

***CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE IBAGUE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN  
IBAGUE  
2004***

***ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DEL FACTOR MORATORIO DEL SECTOR  
FINANCIERO EN LA CIUDAD DE IBAGUE PERIODO 1994 - 2004***

***NORMA PATRICIA CELIS CRUZ***

***GLENDIA PATRICIA MEJIA ROA***

***Tesis para optar por el título de Magíster en Administración***

***Director***

***Dr. MILTON JANUARIO RUEDA VARON***

***CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE IBAGUE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN  
IBAGUE  
2004***

Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Ciudad y fecha

A mi mamá, tía y a mi Novio con todo

Mi Amor.

A mi madre, esposo e hijos, con todo mi

Amor permanente.

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Milton Januario Rueda Varón, Magíster en Estadística Universidad Nacional, Estadístico, Especialista en Administración Financiera, Universidad Católica. Director de la Investigación, por su valiosa colaboración, apoyo, motivación y orientación, para el logro final del presente proyecto.

Personal directivo del Banco de la República, sede Ibagué. Por su constante colaboración y aportes en este trabajo.

A los directivos de las entidades financieras de la ciudad de Ibagué, por su valiosa colaboración al presente estudio.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	13
RESUMEN .....	15
1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE APROBACION DE LOS CRÉDITOS ORDINARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUE .....	16
1.1 PRESENTACION DE LAS LINEAS DE CREDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUE.....	16
1.1.1 Banco Popular .....	17
1.1.2 Banco de Occidente .....	18
1.1.3 Bancolombia .....	19
1.1.4 Bancafé .....	20
1.1.5 Banco Ganadero.....	21
1.1.6 Banco A.V. VILLAS .....	21
1.1.7 Banco Colpatría.....	22
1.1.8 Banco Agrario de Colombia.....	22
1.1.9 Conavi .....	24
1.1.10 Banco Granahorrar .....	27
1.1.11 Banco Santander.....	28
1.1.12 Banco de Bogotá .....	28
1.1.13 Banco Superior.....	30
1.1.14 Banco Caja Social .....	30
1.1.15 Banco Colmena .....	31
1.1.16 Banco Megabanco .....	32
1.2 ANALISIS VARIABLES SOCIALES Y ECONOMICAS ESTUDIADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS.....	32
1.2.1. Banco Popular .....	32
1.2.2. Banco de Occidente.....	35
1.2.3. Bancolombia .....	37
1.2.4. Bancafé.....	39
1.2.5. Banco Ganadero .....	41
1.2.6. Banco A.V. VILLAS .....	43
1.2.7. Banco Colpatría.....	46
1.2.8. Banco Agrario de Colombia.....	47
1.2.9. Conavi .....	49
1.2.10. Banco Granahorrar .....	51
1.2.11. Banco Santander.....	54
1.2.12. Banco de Bogotá .....	56
1.2.13 Banco Superior.....	58
1.2.14. Banco Caja Social.....	61
1.2.15. Banco Colmena .....	63
1.2.16. Banco Megabanco .....	66
2. ESTUDIO EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTRAN EN MORA 30 A 90 DÍAS, DE LOS CRÉDITOS ORDINARIOS DENTRO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ. ....	70

2.1	Edad .....	71
2.2	Sexo .....	74
2.3	Nivel de Educación .....	75
2.4	Estado Civil .....	77
2.5	Nivel de Ingresos .....	78
2.6	Ocupación de los Usuarios .....	81
2.7	Estrato .....	83
2.8	Garantía.....	84
2.9	Monto de los Créditos en Mora .....	86
2.10	Plazo de Pagos de los Créditos en Mora.....	88
2.11	Bienes de los Usuarios en Mora.....	89
2.12	Días de Mora .....	91
2.13	Valor de Mora.....	93
2.14	Valor de las Cuotas Fijas.....	94
3.	GENERACIÓN DE PRONOSTICOS CON EL FIN DE PREDECIR EL COMPORTAMIENTO FUTURO DE LA MORA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO LAS CONDICIONES ACTUALES .....	97
3.1	BANCO POPULAR .....	97
3.2	BANCO DE OCCIDENTE .....	99
3.3	BANCOLOMBIA.....	101
3.4	BANCAFE .....	102
3.5	BANCO GANADERO .....	104
3.6	BANCO AV VILLAS.....	106
3.7	BANCO COLPATRIA .....	108
3.8	BANCO AGRARIO .....	110
3.9	CONAVI.....	111
3.10	BANCO GRANAHORRAR.....	113
3.11	BANCO SANTANDER.....	115
3.12	BANCO BOGOTA .....	117
3.13	BANCO SUPERIOR .....	119
3.14	BANCO CAJA SOCIAL.....	120
3.15	BANCO COLMENA .....	122
3.16	BANCO MEGABANCO .....	123
3.17	IBAGUE CONSOLIDADO .....	125
4.	DETERMINACIÓN DE LOS PERFILES SOCIO-ECONOMICOS DE LOS USUARIOS EN MORA 30 A 90 DIAS.....	129
4.1	DISTRIBUCION ENTRE LAS VARIABLES Y LOS INDIVIDUOS.....	129
4.2	RELACION ENTRE LAS VARIABLES Y LOS INDIVIDUOS .....	132
4.2.1	Relación entre las Variables Sociales .....	132
4.2.2	Relación entre las Variables Económicas .....	134
4.3	DETERMINACION DE GRUPOS DE VARIABLES .....	135
4.3.1	PRIMER PERFIL.....	136
4.3.2	SEGUNDO PERFIL.....	137
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	139
	BIBLIOGRAFIA .....	143
	ANEXOS	

## ***LISTA DE CUADROS***

Cuadro 1. Marco Muestral .....	17
Cuadro 2. Edad de los Usuarios en Mora.....	72
Cuadro 3. Sexo de los Usuarios.....	74
Cuadro 4. Nivel de Educación de los Usuarios en Mora.....	76
Cuadro 5. Estado Civil de los Usuarios en Mora.....	77
Cuadro 6. Nivel de Ingresos de los Usuarios en Mora.....	79
Cuadro 7. Ocupación de los Usuarios en Mora .....	81
Cuadro 8. Estrato.....	83
Cuadro 9. Garantía de los Créditos en Mora .....	85
Cuadro 10. Monto de los Créditos en Mora .....	86
Cuadro 11. Plazos de Pago de los Créditos en Mora .....	88
Cuadro 12. Bienes de los Usuarios en Mora .....	90
Cuadro 13. Días de Mora .....	91
Cuadro 14. Valor de la Mora.....	93
Cuadro 15. Valor de las Cuotas Fijas de los Créditos en Mora .....	95
Cuadro 16. Proyección Cartera Vencida Banco Popular.....	98
Cuadro 17. Proyección Cartera Vencida Banco de Occidente .....	100
Cuadro 18. Proyección Cartera Vencida Bancolombia.....	101
Cuadro 19. Proyección Cartera Vencida Bancafé.....	103
Cuadro 20. Proyección Cartera Vencida Banco Ganadero.....	105
Cuadro 21. Proyección Cartera Vencida Banco AV VILLAS .....	107
Cuadro 22. Proyección Cartera Vencida Banco Colpatria .....	109
Cuadro 23. Proyección Cartera Vencida Banco Agrario.....	110
Cuadro 24. Proyección Cartera Vencida Banco Conavi .....	112
Cuadro 25. Proyección Cartera Vencida Banco Granahorrar.....	113
Cuadro 26. Proyección Cartera Vencida Banco Santander .....	115
Cuadro 27. Proyección Cartera Vencida Banco de Bogotá.....	117
Cuadro 28. Proyección Cartera Vencida Banco Superior .....	119
Cuadro 29. Proyección Cartera Vencida Banco Caja Social .....	121
Cuadro 30. Proyección Cartera Vencida Banco Colmena.....	122
Cuadro 31. Proyección Cartera Vencida Banco Megabanco.....	124
Cuadro 32. Proyección Cartera Vencida Ciudad de Ibagué .....	126
Cuadro 33. Proyección de la Provisión en la ciudad de Ibagué.....	127

## ***LISTA DE GRAFICAS***

Gráfica 1. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Popular.....	34
Gráfica 2. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Occidente .....	36
Gráfica 3. Flujograma obtención crédito ordinario Bancolombia.....	38
Gráfica 4. Flujograma proceso obtención créditos ordinarios Bancafé.....	40
Gráfica 5. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Ganadero.....	42
Gráfica 6. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco AV VILLAS .....	45
Gráfica 8. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Agrario.....	48
Gráfica 9. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Conavi .....	50
Gráfica 10. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Granahorrar .....	53
Gráfica 11. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Santander .....	55
Gráfica 12. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco de Bogotá .....	57
Gráfica 13. Flujograma Proceso Obtención Crédito Ordinario Banco Superior.....	60
Gráfica 14. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Caja Social .....	62
Gráfica 15. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Colmena.....	65
Gráfica 16. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Megabanco .....	68

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Análisis Descriptivo Variable Edad .....	73
Figura 2. Análisis Descriptivo de la Variable Sexo .....	75
Figura 3. Análisis Descriptivo de la Variable Nivel de Educación de los Usuarios en Mora .....	76
Figura 4. Análisis Descriptivo de la Variable Estado Civil de los Usuarios en Mora .....	78
Figura 5. Análisis Descriptivo de la Variable Nivel de Ingresos de los Usuarios en Mora .....	80
Figura 6. Análisis Descriptivo de la Variable Ocupación de los Usuarios en Mora .....	82
Figura 7. Análisis Descriptivo de la Variable Estrato .....	84
Figura 8. Análisis Descriptivo de la Variable Garantía de los Créditos en Mora .....	86
Figura 9. Análisis Descriptivo de la Variable Monto de los Créditos en Mora .....	87
Figura 10. Análisis Descriptivo de la Variable Plazos de Pago de los Créditos en Mora .....	89
Figura 11. Análisis Descriptivo de la Variable Bienes de los Usuarios en Mora .....	91
Figura 12. Análisis Descriptivo de la Variable Días de Mora .....	92
Figura 13. Análisis Descriptivo de la Variable Valor de la Mora.....	94
Figura 14. Análisis Descriptivo de la Variable Valor de las Cuotas Fijas de los Créditos en Mora .....	96
Figura 15. Comparativo Cartera Vencida vs Provisiones Banco Popular .....	99
Figura 16. Comparativo Cartera Vencida vs Provisiones Banco de Occidente .....	100
Figura 17. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs Provisiones Bancolombia.....	102
Figura 18. Comparativo Cartera Vigente- Vencida vs Provisión Bancafé .....	104
Figura 19. Comparativo Cartera Vigente – Vencida - Provisión Banco Ganadero.....	106
Figura 20. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs Provisiones Banco AV - VILLAS .....	108
Figura 21. Comparativo Cartera Vencida Banco Colpatría.....	109
Figura 22. Comparativo Cartera Vigente- Vencida vs Provisión Banco Agrario .....	111
Figura 23. Comparativo Cartera Vigente vs Cartera Vencida Banco Conavi.....	112
Figura 24. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs Provisión Banco Granahorrar .....	114
Figura 25. Comparativo Cartera Vigente Vs Vencida Banco Santander.....	116
Figura 26. Comparativo Cartera Vigente – Vencida - Provisiones Banco de Bogotá.....	118
Figura 27. Comparativo Cartera Vencida Banco Superior.....	120
Figura 28. Comparativo Cartera Vencida vs Provisiones Banco Caja Social.....	121
Figura 29. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs Provisiones Banco Colmena.....	123
Figura 30. Comparativo Cartera Vencida vs Provisiones Banco Megabanco .....	125
Figura 31. Proyección Cartera Vencida Ibagué Consolidado.....	126
Figura 32. Proyección Provisiones Ibagué Consolidado .....	128
Figura 33. Distribución de Individuos y Variables .....	130
Figura 34. Distribución de las Variables.....	131
Figura 35. Relación entre las Variables Sexo y Edad .....	132
Figura 36. Relación entre las Variables Sociales.....	133
Figura 37. Relación entre las Variables Económicas.....	134
Figura 38. Distribución de las Variables en Grupos .....	135
Figura 39. Representación Gráfica de las Clases de Usuarios en Mora .....	136

## ***LISTA DE ANEXOS***

- Anexo 1. Formato Solicitud Servicios Bancarios del Banco Popular
- Anexo 2. Formato Solicitud de Vinculación Persona Natural – Banco de Occidente
- Anexo 3. Formulario de Solicitud de Vinculación de Clientes Persona Natural Bancolombia
- Anexo 4. Formato Solicitud Unica de Vinculación Personas Naturales – Bancafe
- Anexo 5. Formato Solicitud de Crédito Persona Natural – Banco Ganadero
- Anexo 6. Formato Solicitud de Credivillas (Personas Naturales) – AV VILLAS
- Anexo 7. Formato Solicitud de Crédito Persona Natural – Banco Colpatria
- Anexo 8. Formato Solicitud de Crédito – Banco Agrario de Colombia
- Anexo 9. Formato Solicitud de Crédito Personal – Conavi
- Anexo 10. Formato de Solicitud de Servicios Bancarios – Banco Granahorrar
- Anexo 11. Formato Único de Vinculación Persona Natural – Banco Santander
- Anexo 12. Formato de Vinculación y Solicitud de Productos Financieros – Banco de Bogotá.
- Anexo 13. Formato Solicitud Productos Bancarios y Financieros Persona Natural Banco Superior.
- Anexo 14. Formato Datos Cliente Persona Natural – Banco Caja Social
- Anexo 15. Formato Solicitud de Productos y Actualización de Datos – Persona Natural Banco Colmena
- Anexo 16. Formato de Solicitud y Servicios Financieros- Persona Natural- Megabanco
- Anexo 17. Resumen Análisis Multivariado



## *INTRODUCCIÓN*

Dentro del desarrollo socio-económico de la ciudad de Ibagué el sector financiero ha ocupado un lugar importante en el crecimiento de la región, su desarrollo histórico ha demostrado que viene avanzando con gran rapidez en distintas áreas como el mejoramiento del servicio, modernización de equipos, tecnología, capacitación, y comunicaciones, esta inclinación modernista ha permitido que el sector obtenga un posicionamiento importante dentro del contexto regional. Sin embargo, en los últimos años se ha observado con preocupación, cómo este sector financiero se ha debilitado dentro de la economía local, esto se visualiza claramente en aspectos tales como la menor demanda de crédito, el aumento del riesgo asociado con la actividad y el deterioro de la capacidad de pago de los deudores, generando elevados índices de cartera morosa.

Es por ello, que el objetivo de la presente investigación es determinar y analizar los perfiles sociales y económicos de la población con mora de 30 a 90 días de crédito ordinario, en las entidades financieras de la ciudad de Ibagué. Este problema ha sido estudiado desde un punto de vista macroeconómico por distintas entidades públicas y privadas, para el presente estudio nuestro objetivo, es mostrar un enfoque a nivel del consumidor: usuario directo de los productos ofrecidos por las entidades financieras.

Para el desarrollo de los objetivos, fue necesario seleccionar las entidades financieras<sup>1</sup> como marco muestral sobre las cuales se realizó la investigación y obtención de resultados. Una vez demarcadas, se procedió a la recolección de la información financiera y demográfica de los usuarios en mora de 30 a 90 días por cada entidad en los créditos de consumo. Dentro de esta etapa también se capturo información histórica del comportamiento moroso de cada entidad, con las bases de datos del banco de la república y de las mismas entidades. Depurada toda la base de nuestro estudio, se procedió al análisis y descripción de la información, analizando las correlaciones entre las variables, que permitieron la construcción de perfiles reales de los usuarios<sup>2</sup>, generación de pronósticos y definición de resultados.

---

<sup>1</sup> Entidades Financieras, hace referencia a todos los Bancos y Corporaciones de Ahorro y Vivienda de la ciudad de Ibagué. En nuestro caso es la población objetivo del estudio de investigación

<sup>2</sup> Usuarios que dentro de nuestra investigación se refiere a los deudores morosos.

Todo el procedimiento metodológico de este estudio, es teniendo en cuenta las líneas de investigación existentes en la Maestría, por lo cual, se desarrolló dentro de la línea de modelos cuantitativos para la toma de decisiones, ya que en ella se utilizan técnicas como: análisis de pronósticos, series de tiempo (modelos ARIMA) y análisis multivariado (análisis factorial: componentes principales y correspondencias); además de las herramientas más actualizadas en la administración aplicadas a los resultados obtenidos con las técnicas en referencia.

El alcance de este estudio es de gran magnitud a nivel local, ya que es una herramienta útil para que las entidades del sector financiero, conozcan los perfiles de la población ibaguereña en mora, y los factores que inducen a que el nivel de cartera morosa se incremente dentro de sus instituciones. De igual manera, servirá como insumo a distintos planes de desarrollo que permitan la reactivación social y económica de la ciudad de Ibagué, con el fin de que la altura de mora de la población frente a las entidades financieras tienda a decrecer.

## ***RESUMEN***

La investigación se realizó para analizar las variables socio-económicas del factor moratorio del sector financiero en la ciudad de Ibagué durante los años 1994 al 2004. Para lo cual, se desarrollo la aplicación de los objetivos en cuatro capítulos, tendientes a presentar el procedimiento y los resultados que resolvieran la hipótesis planteada al inicio del estudio.

Dentro de los resultados a presentar en el capítulo I, se encuentran las variables sociales y económicas que tienen en cuenta las entidades financieras dentro del proceso que conlleva a la aprobación de los créditos ordinarios, visualizando de manera general la importancia y la correspondencia que tienen estos aspectos entre sí, determinando claramente cuales son las variables comunes y que determinan la viabilidad para que una persona obtenga el desembolso solicitado. Para ello se analizó el procedimiento y las líneas de crédito utilizadas por cada entidad financiera y que encajan dentro de lo que se denomina “crédito ordinario”, revisando sus formatos y variables individuales que conllevan a las pautas de exigencia en la información socio-económica de los clientes o usuarios de la presente investigación “Deudores”.

En la segunda parte del trabajo, se tomó la base de datos obtenida de cada entidad para los usuarios en mora de 30 a 90 días, y se desarrolló un estudio exploratorio para profundizar más sobre la incidencia de estas variables dentro del estudio, por otra parte, se hizo un análisis descriptivo de las variables sociales y económicas que se determinaron en el capítulo anterior, para mostrar su incidencia dentro los usuarios del rango seleccionados como mora, y visualizar la incidencia de cada una de ellas.

Luego de haber obtenido los resultados del estudio exploratorio y descriptivo, se determino los perfiles socio-económicos de los usuarios en mora de 30 a 90 días, rescatando las variables en común, que características sobresalen, para poder definir el perfil en estudio. Una vez definido nuestro el mismo, se entro a analizar la cartera morosa en el rango en estudio de las entidades financieras de la ciudad de Ibagué, para determinar un pronóstico, con el fin de predecir el comportamiento futuro de la mora bajo las condiciones actuales.

Como último capítulo se planteó los criterios que de acuerdo a la investigación realizada, las entidades financieras podrían tener en cuenta para disminuir los índices de cartera morosa y de provisión del rango analizado, detallando los puntos en las conclusiones y recomendaciones.

## ***1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE APROBACION DE LOS CRÉDITOS ORDINARIOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUE***

Para el desarrollo del proyecto, es necesario tener una perspectiva inicial de donde nace el problema a estudiar; por lo cual se parte de la etapa primaria de la generación de la mora, que es el nacimiento de los créditos. Por ello, el primer capítulo del presente estudio está destinado a mostrar como se lleva a cabo dicho proceso dentro de las entidades financieras, definiendo los tipos de créditos y etapas que posee cada entidad dentro de la aprobación y desembolso del dinero. Revisando los procedimientos, para identificar el peso que le asigna a las variables socio económicas identificadas en un usuario potencial, y quienes definen la viabilidad de la aprobación o no del desembolso del crédito solicitado.

Se anexan los formatos utilizados por cada Institución, para definir las variables comunes y que marcan el perfil de un usuario en la colocación de los créditos. En esta etapa de la investigación se identifican estas variables que son objeto de estudio en el capítulo siguiente.

De esta forma nuestro marco muestral está definido por todas las unidades de investigación existentes en la ciudad de Ibagué, donde se recolectó la información que sirvió como insumo para la realización de la presente investigación, dichas entidades se enumeran en el cuadro 1.

### ***1.1 PRESENTACION DE LAS LINEAS DE CREDITO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUE***

Las entidades financieras estudiadas, poseen diferentes líneas de crédito abiertas a las posibilidades de todas las personas, es así como se encuentran créditos tendientes a satisfacer diferentes tipos de necesidades de los clientes, como vivienda, estudio, vehículo, viajes, definidos por cada institución de una manera diferente y única, pero con la misma finalidad. Para el desarrollo de la investigación, el estudio se delimita a trabajar el crédito ordinario o libre inversión, ya que es el crédito común en la mayoría de las instituciones analizadas y él cual tiene una homogeneidad interna comparada con las otras líneas de crédito.

*Cuadro 1. Marco Muestral*

<b><u>BANCOS</u></b>
<b>OFICIALES</b>
Banco Granahorrar
Banco Agrario de Colombia
Bancafé
<b>PRIVADOS</b>
Banco Caja Social
Bancolombia
Banco Popular
Banco Santander Colombia
Banco de Occidente
Banco Superior
Banco de Bogotá
Banco Ganadero
Banco Colpatria
Megabanco
Banco AV VILLAS
Banco Colmena
<b><u>CORPORACIONES DE AHORRO Y VIVIENDA</u></b>
Corporación Nacional de Ahorro y Vivienda CONAVI

Las entidades financieras por políticas propias dentro de cada institución presentan definiciones a estas líneas de créditos; es así como se encuentran dentro del mercado: Credi ágil, Crediautomático, Crédito Personal, Compratodo, Prestafácil, Crédito de Consumo, Crediexpress, Préstamo Personal, Super Préstamo, Libre destinación. Todas estas modalidades son las que dentro de la presente investigación son de interés y se somete a estudio los usuarios que se encuentran en mora dentro de esta modalidad de crédito con montos hasta de \$10 millones. Iniciamos a describir a detalle las líneas de crédito de cada institución, este bosquejo es importante ya que nos define y nos da claridad del tipo de producto que vamos a analizar y se deja la puerta abierta, para que futuras investigaciones amplíen el tema frente a otras líneas de crédito que se consideran de gran interés para la banca financiera. Se subraya la línea de crédito escogida en cada entidad.

### ***1.1.1 Banco Popular***

Dentro de esta entidad, se presentan los siguientes tipos de crédito

1. Crédito Ordinario: Este crédito financia las necesidades de inversión fija y de capital de trabajo, a corto, mediano o largo plazo, es la modalidad que más se usa dentro de esta banco, ya que permite al usuario obtener el desembolso de una manera ágil y sin

complicaciones al no tener un fin determinado para su aprobación como es el caso de los otros créditos. Además es para personas naturales.

2. Credibanco Visa Empresarial: Este medio respalda las necesidades de la empresa, le ofrece financiamiento a corto plazo para materias primas, gasto de ventas y le permite un control adecuado sobre los gastos de relaciones públicas.
3. Sobregiro: Este es una fuente inmediata de recursos para cubrir eventuales emergencias de liquidez.
4. Remesa: Con esta modalidad se puede disponer del dinero de los cheques que le consignen de otra plaza mientras se obtiene su información.
5. Carta de Crédito: El banco garantiza, por cuenta del cliente, el pago a un tercero por la venta de mercancías o servicios.
6. Aceptación Bancaria: Este es un instrumento que le permite agilizar la compra de mercancías con respaldo bancario.
7. Bonos:
  - Bono ordinario: Amparado con prenda sobre mercancías depositadas en bodegas.
  - Bono de prenda descontable: Es un crédito redescontable con recursos de finagro, que está respaldado con bonos sobre mercancías depositadas en bodegas del cliente.
8. Líneas IFI: Este es un crédito donde el banco sirve como intermediario con las diferentes líneas creadas por el instituto de fomento industrial (IFI) para lo que la empresa necesita: capital de trabajo, inversión fija, capitalización empresarial y reestructuración de pasivos.
9. Fondo Financiero Agropecuario: Este es un crédito pensando en el fortalecimiento de la actividad agroindustrial nacional, ofreciendo respaldo financiero que necesita con recursos de Finagro.
10. Crédito Hipotecario: Financia la construcción de un proyecto de vivienda, además, si se requiere lo prestan a los compradores.
11. Prestaya: Este es un crédito de libre inversión para empleados o pensionados de empresas oficiales o privadas, con abonos mensuales a través del descuento de nómina.

### ***1.1.2 Banco de Occidente***

En este banco se encuentran los siguientes tipos de crédito

1. Crédito ordinario: Es una modalidad de crédito que le permite a las personas naturales dar solución a las necesidades de liquidez, capital de trabajo, compra de activos fijos, inversión y consumo. El plazo es de 90 días prorrogables. También se puede destinar para otros fines.
2. Sobregiro: Es una modalidad de crédito en donde el banco autoriza a la empresa a girar sin fondos sobre su cuenta corriente, para financiar necesidades de capital de trabajo a corto plazo.
3. Crédito de fomento: Son líneas de crédito redescontados para promocionar y desarrollar sectores de la economía como el energético, agrario e industrial.
  - Instituto de fomento industrial IFI
  - Bancoldex
  - Fondo para el financiamiento del sector agropecuario Finagro
  - Financiera energética nacional FEN
  - Financiera de desarrollo territorial Findeter

### **1.1.3 Bancolombia**

Los tipos de crédito de este banco se describen a continuación

1. Ahorro 10: Es una línea de crédito de consumo, dirigida a personas con cuenta de ahorros, mediante el cual el Banco le presta al cliente hasta 10 veces promedio de sueldo de los últimos 3 meses, y en adelante dependiendo de la capacidad de pago.
2. Audio préstamo: Es un cupo rotativo de crédito de libre inversión y el plazo máximo es de 36 meses.
3. Compra todo: Es una línea de crédito para la adquisición de bienes y servicios por distribuidores que posean convenio con el Banco, el desembolso del crédito se hace directamente a la cuenta del distribuidor, la tasa fija es revisable anualmente 12,24,36, y la tasa variable es de 12,24,36,48 y 60 meses.
4. Credi-estudio: Línea de crédito de consumo dirigida a personas con cuenta de ahorros, mediante el cual el banco le presta al cliente hasta 10 veces promedio de los últimos meses, según la capacidad de pago.
5. Crédito personal: Es una línea de crédito para libre inversión con financiación a corto y mediano plazo.
6. Presta nómina: Es un préstamo que se otorga a los empleados de empresas mediante el cual, el beneficiario autoriza de que su salario le sean descontadas las cuotas mensuales, el plazo es de 24 y 36 meses y el monto va desde \$1'000.000 hasta 10 veces su salario

7. Vehi-préstamo: Es una línea de crédito que financia la adquisición de vehículo para uso particular o comercial, plazo 36 meses, cuota fija mensual anualmente, para crédito con plazo hasta 60 meses cuotas variables mensuales.

8. Paga impuestos

Créditos de Fomento

9 Bancoldex

10 Bonos de prenda redescontados

11 Finagro

12 Findeter

13 Líneas del IFI

#### ***1.1.4 Bancafé***

Las clases de crédito de esta entidad se puntualizan a continuación

1. Cartera ordinaria: Es un cupo de crédito dirigido a empresas y personas independientes con negocio, el cual sirve para la adquisición de capital de trabajo, productos o insumos, cuyos montos van desde de un 1'000.000 disponiendo de 3 hasta 36 meses para cancelar, con diferentes alternativas de amortización, de acuerdo al flujo de caja de sus clientes.
2. Plan modular de ahorro: Crédito de libre destinación, dirigido a clientes con cuenta de ahorro, el monto mínimo es de 1'000.000 dependiendo del saldo acumulado del ahorro, las garantías y su capacidad de pago.
3. Prestafácil libranza: Crédito que satisface necesidades de consumo para empleados cuya empresa previamente ha establecido con el banco un convenio para recaudo de los créditos otorgados con plazos para cancelar desde 12 hasta 36 meses con montos a partir de \$500.000, requiere codeudor.
4. Auto fácil: Crédito que satisface la necesidad de recursos para la adquisición de vehículo particular con máximo 3 Años de antigüedad, monto a partir de \$2'000.000 con plazo máximo de cancelación de 60 meses. Se requiere prenda sobre el vehículo y solamente para montos que superan el 70% del valor comercial.
5. Prestafácil: Es un crédito de libre destinación que satisface cualquier necesidad de consumo, otorgando montos según la capacidad de pago. Se requiere codeudor.
6. Prestafácil ejecutivo: Crédito que satisface necesidades de consumo dirigidos a ejecutivos con ingresos superiores a \$3'000.000 y cuyo monto mínimo es de \$10'000.000 con plazos desde 12 hasta 60 meses requiere codeudor.
7. Prestafácil educativo: Es un crédito que permite satisfacer la necesidad de recursos

para realizar estudios de pregrado y postgrado, monto mínimo es de \$500.000, con un plazo de 3 hasta 12 meses para su cancelación, dependiendo del ciclo académico a cursar requiere codeudor.

8. Impuestos: Servicio mediante el cual contribuyentes pueden pagar impuestos municipales, nacionales ó de aduana, esta dirigido a personas naturales ó jurídicas que sean declarantes, las cuales tiene la posibilidad de financiación a través de pago con tarjeta de crédito ó sobregiro. Algunos de los beneficios son: tasa de financiación competitiva, amplio plazo de financiación, seguro de vida del deudor, posibilidad de utilizar los recursos para capital de trabajo y cuenta corriente o cuenta de ahorros.

### **1.1.5 Banco Ganadero**

En esta entidad cuyas acciones principales son del BBUV de España, se encuentran las siguientes clases de crédito

1. Crediton: Esta clase de crédito es de libre inversión, en solo 24 horas se puede disponer de 60.101. euros, el plazo máximo es de 10 años dependiendo del importe y la finalidad del préstamo.
2. Hipotecon VIS: Es una línea de crédito para adquirir casa propia nueva ó usada, el monto mínimo es de \$10'000.000 hasta \$30'000.000, el sistema de amortización puede ser en cuota constante en UVR y abono constante a capital en UVR, el plazo va desde los 5 hasta los 15 Años, seguros de póliza de vida, incendio y terremoto y comisión de estudio de \$100.000.
3. Hipotecon: Este tipo de crédito va destinado ha adquirir vivienda nueva ó usada, o liberación de gravamen hipotecario, el monto mínimo es de \$20.000.000, el sistema de amortización es de cuota constante en uvr y abono constante a capital, plazo mínimo es de 5 años hasta 30 años.

### **1.1.6 Banco A.V. VILLAS**

En esta institución financiera se presentan las siguientes tipologías de créditos

1. Crédito para compra de vivienda: Es una línea de crédito para comprar vivienda nueva ó usada, se financia hasta el 60% del valor comercial, para inmuebles con valor inferior a \$20'020.000, y hasta el 65% para inmuebles con valor igual ó superior a \$20'020.000, el plazo es de 5 a 15 años.
2. Crédito de Consumo: Es una línea de crédito de libre destinación, que tiene la entidad para satisfacer las necesidades de clientes definidos como personas naturales.

3. Crédito constructor: Este crédito va dirigido a profesionales de esta actividad, para desarrollar proyectos de vivienda para la venta.
4. Credivillas: Es un a línea de crédito de libre inversión, solo se requiere ingresos superiores a \$375.000 y el plazo es de 5 años.

### ***1.1.7 Banco Colpatria***

En este banco están definidas las siguientes modalidades de créditos

1. Crédito de Consumo: Esta línea de crédito es de libre destinación, con pago a través de nomina, la aprobación es de 1 día, desembolso en 2 días, cupos mínimos desde \$500.000 hasta \$15'000.000 sin codeudor, plazo es de 36 meses, estudio del crédito no tiene costo.
2. Tarjetas de crédito: Esta línea de crédito le permite tener convenios con diferentes empresas para efectuar las compras nacionales ó internacionales.
3. Crédito hipotecario: Es un préstamo para al adquisici9ón de vivienda nueva ó usada, ó para vivienda de interés social VIS.
4. Prestacheque: Es un cupo de crédito rotativo a 36 meses, utilizado a través de una cheque, el cual se puede obtener solicitando una cuenta ejecutiva.

En este momento no sé esta manejando ningún tipo de crédito.

### ***1.1.8 Banco Agrario de Colombia***

En esta institución gubernamental se definen los siguientes tipos de créditos

1. Cadenas productivas: los programas especiales de fomento y de desarrollo agropecuario, son aquellos cuya ejecución se adelanta bajo esquemas de agricultura por contrato y crédito asociativo, los intereses sé podrán pactar semestre vencido, aunque para aquellas actividades que por su ciclo productivo lo requieran, se aceptaran periodos superiores, para los créditos de siembra se deben efectuar 2 desembolsos como mínimo, la financiación es hasta el 80% de los costos directos fijos de producción.
2. Fondo de reactivación agropecuaria municipal FORAM: Funciona como integrador dentro de la cadena productiva y para su creación, las alcaldías de cada municipio

deberán constituir inicialmente tres comités, encargados de definir la orientación que debe darse así:

- Comité técnico: defina los tipos de cultivo y las ventajas competitivas de cada zona
- Comité financiero: Analiza la viabilidad financiera del proyecto y su impacto social en la zona.
- Comité Líder: Levanta el inventario municipal de productores, hectáreas a sembrar, el tipo de producto y las familias beneficiadas.

Los resultados obtenidos de los anteriores comités, deberán ser presentados por el comité financiero en plenaria, y debe ser aprobado, se elaborará un acuerdo municipal, el cual debe contener todos los conceptos aprobados.

3. Alianzas Estratégicas: Las alianzas estratégicas funcionan de forma parecida a las cadenas productivas, pero su objetivo es propender por la expansión de las áreas cultivadas de palma de aceite, chontaduro, y coco, esta dirigido a cultivos de largo plazo, todas las operaciones tanto de crédito como de solicitud de garantía FAG, que se tramiten bajo el esquema de alianzas estratégicas, sin importar su valor deben ser presentadas para la aprobación previa por parte de Finagro.
4. Líneas Finagro: Es una línea de crédito redescontable destinado a atender necesidades del sector agropecuario, para el financiamiento de los procesos de producción y comercialización de bienes de origen agropecuario.
5. Incentivo ala capitalización rural ICR: Esa un aporte de dinero que la nación concede a quienes adelanten nuevos proyectos de inversión, orientados a capitalizar y modernizar la producción y comercialización agropecuaria y pesquera. Su objetivo es mejorar la competitividad, reducir el riesgo y garantizar la sostenibilidad de la producción agropecuaria.
6. Fondo agropecuario de garantías FAG: El fondo respalda el valor redescontado de los créditos nuevos presentados ante finagro, que se otorguen a productores que tengan garantías insuficientes o que teniéndolas, se encuentran comprometidas.
7. Crediahorro: Es una línea de crédito para clientes de ahorro, orientada a financiar las necesidades de consumo o adquisición de bienes y servicios, se presta hasta 7 salarios mínimos legales mensuales, requiere codeudor solvente, entre 7 y 22 salarios mínimos legales mensuales, requiere codeudor con finca, mayor de 22 y hasta 60 se requiere garantía admisible.
8. Libranza: Es un crédito de libre inversión donde el beneficiario autoriza descontar de su sueldo las cuotas mensuales de la obligación, o de sus prestaciones sociales el saldo total del crédito en caso de retiro de la empresa, se puede financiar entre 4 y 25 salarios mínimos vigentes, plazo de 24 meses, amortización mensual y la garantía un codeudor

de la misma empresa.

9. Crédito Ordinario: Esta línea de crédito financia las necesidades de para cualquier inversión que necesite el usuario a corto y mediano plazo. Se puede financiar hasta el 100% de la solicitud, de acuerdo con la actividad, la capacidad de pago, flujo de caja y garantías del cliente, plazo hasta 3 años y cuota mensual vencida.
10. Crédito Rotativo: Durante la vigencia del cupo el monto puede ser utilizado varias veces, siempre y cuándo su uso sea adecuado, se hayan efectuado las amortizaciones oportunamente y no se exceda el cupo autorizado, los beneficios que tiene el cliente es la agilidad en la aprobación del crédito, disponibilidad inmediata del cupo aprobado, renovación del cupo sujeto al comportamiento que haya presentado en desembolsos anteriores, plazo de 1 año de vigencia del cupo.
11. Sobregiros: Es un cupo de crédito previamente aprobado que le permite al cliente disponer de fondos de manera automática cuando no cuenta con los recursos suficientes para atender sus compromisos comerciales. El monto es de acuerdo a la capacidad de pago, plazos de un día, la mora no debe superar los 15 días calendario, excepto cuando el sobregiro se otorgue para el pago de impuestos, caso en el cual podrá ser hasta 20 días, la tasa máxima moratoria será la legal
12. Crédito para entes territoriales: Es una línea de crédito, para atender los proyectos de inversión de mediano plazo que desarrollen entes territoriales vinculados al banco.
13. Cupos de tesorería: Es un crédito de corto plazo para financiar las actividades distintas al gasto de inversión que adelanten las entidades territoriales, es un crédito de corto plazo, lo que permite la fácil rotación del cupo, fuente de financiación ágil, amortización de acuerdo con la periodicidad de la renta, el flujo de caja, permite atender gastos de funcionamiento.
14. Línea Findeter: Es una línea de crédito redescontable dirigida a financiar proyectos de inversión y fortalecimiento institucional.
15. Tarjetas de Crédito: Es un instrumento de pago que permite el uso de un cupo de crédito rotativo para la adquisición de bienes y servicios en establecimientos afiliados a VISA a nivel mundial, pago de impuestos nacionales, avances en efectivo.
16. Tarjeta débito: Es una tarjeta que facilita al cliente el acceso a sus recursos de cuenta corriente y/o de ahorros para realizar compras de bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema VISA, o retiro en efectivo.

### ***1.1.9 Conavi***

Dentro de esta institución se encuentran las siguientes modalidades de crédito

## Créditos Hipotecarios

1. Crédito para compra de vivienda: Esta línea de crédito está diseñada para que se adquiera fácilmente vivienda nueva o usada, para uso propio o para la renta.
  - Amplios plazos de financiación, el que más se adapte a las necesidades: 5, 8, 10, 12 y 15 años.
  - Tasas de interés asignadas de acuerdo con el rango de la vivienda. Si es para Vivienda de Interés Social (hasta \$41.715.000) la tasa de interés es del 11% + UVR, y para vivienda con valor comercial mayor que la VIS, la tasa de interés es de 13.92% + UVR.
  - El porcentaje de financiación se establece sobre el valor de la vivienda, teniendo en cuenta el valor del avalúo y el valor de la promesa de compraventa. Si es empleado el porcentaje de financiación es el 70% y si es independiente es el 50%. Esto se aplica tanto para Vivienda de Interés Social como para vivienda con valor comercial mayor que la VIS.
  - Como garantía se exige Hipoteca de primer grado, abierta y sin límite de cuantía sobre el inmueble objeto de financiación.
  - Es importante que tanto la deuda como el inmueble estén amparados en caso de suceder un imprevisto. Por esta razón es necesario tramitar los siguientes seguros:
    - Seguro de vida: Su finalidad es amparar a los solicitantes del crédito por fallecimiento o por incapacidad total y permanente. Se asegura el valor del préstamo y la prima mensual depende de la edad y del valor del crédito.
    - Seguro de incendio y terremoto: Esta póliza ampara las pérdidas o daños que sufra el inmueble por causa de incendio o terremoto. Se asegura el valor comercial del inmueble y de éste depende la prima mensual.
  - Planes de amortización:
    - Incremental 1: cuota constante en UVR. La cuota mensual es fija en UVR durante todo el plazo del crédito. Como la UVR se reajusta diariamente con la tasa de inflación, las cuotas en pesos varían en la misma proporción. El capital se amortiza en UVR desde el inicio del préstamo.
    - Incremental 2: Amortización constante a capital en UVR. Durante cada uno de los meses del plazo se amortiza a la deuda una cantidad uniforme en UVR igual al monto del préstamo en UVR dividido por el plazo en meses. La cuota mensual a pagar es la amortización constante más los intereses del mes sobre el saldo que se debe.
    - Incremental 3: Cuota decreciente mensualmente en UVR cíclica por periodos anuales.

El capital se amortiza en UVR desde el inicio del préstamo. Las cuotas mensuales durante cada anualidad (aniversario) del crédito son decrecientes en UVR. Para cada período anual del crédito se repite la serie de doce cuotas decrecientes.

- Porcentaje de endeudamiento: El valor de la primera cuota no puede exceder el 30% de los ingresos mensuales del solicitante.
- 2. Crédito para reforma de vivienda: Esta línea de Crédito está diseñada para que se realice reformas a la vivienda, siempre y cuando se trate de una Vivienda de Interés Social (hasta \$ 41.715.000) y posea crédito vigente con Conavi.
  - Amplios plazos de financiación, el que más se adapte a sus necesidades: 5, 8, 10, 12 y 15 años.
  - La Tasa de interés es la asignada para Vivienda de Interés Social (VIS) la cual es 11% + UVR.
  - El porcentaje de financiación se establece sobre el valor de la vivienda, teniendo en cuenta el menor entre el valor del avalúo y el valor de la promesa de compraventa. Si es empleado el porcentaje de financiación es el 70% y si es independiente es el 50%.
  - Como garantía se exige Hipoteca de primer grado, abierta y sin límite de cuantía sobre el inmueble objeto de financiación.
  - Es importante que tanto la deuda como el inmueble estén amparados en caso de suceder un imprevisto. Por esta razón es necesario tramitar los siguientes seguros:
    - Seguro de Vida: Su finalidad es amparar a los solicitantes del crédito por fallecimiento o por incapacidad total y permanente.
    - Seguro de todo riesgo en construcción (hasta la conclusión de la obra): Este seguro es sólo para créditos de construcción y reforma. Ampara los daños ocasionados en la obra y en los equipos electromecánicos que hacen parte de la misma
    - Seguro de incendio y terremoto: Esta póliza se toma cuando termina la construcción, ampara las pérdidas o daños que sufra el inmueble por causa de incendio o terremoto. Se asegura el valor comercial del inmueble y de éste depende la prima mensual.

Planes de amortización:

- Incremental 1: cuota constante en UVR. La cuota mensual es fija en UVR durante todo el plazo del crédito. Como la UVR se reajusta diariamente con la tasa de inflación, las cuotas en pesos varían en la misma proporción. El capital se amortiza en UVR desde el inicio del préstamo.
- Incremental 2: Amortización constante a capital en UVR. Durante cada uno de los meses del plazo se amortiza a la deuda una cantidad uniforme en UVR igual al monto del préstamo en UVR dividido por el plazo en meses. La cuota mensual a pagar es la amortización constante más los intereses del mes sobre el saldo que se debe.
- Incremental 3: Cuota decreciente mensualmente en UVR cíclica por periodos

anuales. El capital se amortiza en UVR desde el inicio del préstamo. Las cuotas mensuales durante cada anualidad (aniversario) del crédito son decrecientes en UVR. Para cada período anual del crédito se repite la serie de doce cuotas decrecientes.

- Porcentaje de endeudamiento: el valor de la primera cuota no puede exceder el 30% de los ingresos mensuales del solicitante.
- 3. Crédito para construcción de vivienda individual: Esta línea de crédito esta diseñada para la construcción de vivienda para el uso propio o para la renta, los requisitos y garantías para este crédito son iguales que la del anterior.
- 4. Crédito de Consumo: Esta línea de crédito es de libre destinación, de acuerdo a la necesidad del cliente. No se limita para un uso específico, por lo cual la garantía puede ser real o solo la firma del titular.
- 5. Tarjetas de Crédito: Esta línea de crédito le permite tener convenios con diferentes empresas para efectuar las compras nacionales ó internacionales.

#### ***1.1.10 Banco Granahorrar***

Esta institución también es gubernamental y tiene definido las siguientes modalidades de crédito

1. Cupo rotativo: Es un crédito de consumo, de libre destinación sin codeudor, dirigido a personas naturales, el cual se restituye cada vez que realiza un pago, es decir lo que se va pagando es posible volver a utilizarlo sin necesidad de volver a diligenciar la solicitud, es utilizable total ó parcialmente, el monto mínimo es de \$600.000 y máximo de 20'000.000 sin codeudor, a un plazo de 36 meses y una tasa del 28% E.A, seguro de vida que cubre el saldo de la deuda a cargo del deudor y posibilidad de aumento de cupo en cualquier momento.
2. Línea fija: Es un crédito de consumo, de libre destinación sin codeudor, a plazo fijo, dirigido a personas naturales para atender necesidades puntuales. Se abona directamente a la cuenta de ahorros del deudor. El plazo de financiación puede ser de 12, 24 y 36 meses, seguro de vida que cubre el saldo de la deuda a cargo del deudor y tasa de interés fija durante la vigencia del crédito.
3. Línea U: Es una línea de crédito que permite cubrir gastos de educación universitaria, además se puede acceder a la línea de crédito rotativo Plus, para el pago de libros, útiles y transporte, se financia hasta el 100% del valor de la matrícula y desde el primer semestre, con codeudor en caso de ser necesario, seguro de vida que cubre el saldo de la deuda a cargo del deudor y plazo fijo con cuotas mensuales decrecientes.

### **1.1.11 Banco Santander**

Este banco cuya casa matriz es en España, posee en Ibagué los siguientes tipos de créditos

1. Super prestamos Santander (vehículos): Esta es una línea de crédito que va dirigido a personas naturales empleada ó independientes, con un ingreso mínimo de \$1'000.000 e ingresos familiares mínimos de \$2'000.000 mensuales, el monto mínimo es de \$2'000.000 y máximo según la capacidad de pago, el plazo es de 3- 60 meses, el porcentaje de financiación va de acuerdo con la capacidad de pago del cliente, para vehículos nuevos el 80% de su valor, y para usados el 70% de su valor; además prenda a favor del Banco Santander.
2. Educación Pregrado: Esta línea de crédito esta diseñada para financiar los estudios de pregrado, monto mínimo es de \$1'000.000 y máximo según la capacidad de pago del cliente, el plazo es de 3-12 meses, no requiere codeudor, seguro de vida que cubre el valor del desembolso al momento del fallecimiento ó incapacidad total ó permanente del titular, abono del crédito a la cuenta corriente.
3. Libre inversión: Esta línea de crédito es de libre destinación, el monto mínimo es de 2'000.000 y máximo según la capacidad de pago del cliente, el plazo es de 3-36 meses, no requiere codeudor, seguro de vida que cubre el valor del desembolso al momento del fallecimiento ó incapacidad total ó permanente del titular y abono del crédito a la cuenta corriente.
4. Super crédito automático: Esta es una línea de crédito permanente de libre inversión, que va dirigido a personas naturales empleadas ó independientes con un ingreso mínimo de \$1'000.000, el monto mínimo es de \$2'000.000 y máximo según la capacidad del pago del cliente, el plazo es de 36-48 meses, no requiere codeudor, no se cobra cuota de manejo y en la medida en que se efectúen pagos, se libera el cupo (rotativo).
5. Su futuro mejor: Esta línea de crédito le permite garantizar en vida el desarrollo profesional de los hijos en la universidad, va dirigido a personas naturales empleadas ó independientes con ingresos superiores a \$3'000.000.

### **1.1.12 Banco de Bogotá**

Esta entidad posee como modalidades de crédito las siguientes:

1. Tarjeta de Crédito: Es una modalidad de crédito rotativo y un medio de pago inmediato, mediante el cual puede financiar la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos afiliados al sistema Visa a nivel nacional e internacional, de acuerdo con el cupo que se le asigne, entre los beneficios se encuentran: Realizar avances en efectivo, Contar con un cupo rotativo que se restituye al abonar a la deuda, Efectuar compras diferidas a una cuota (sin pago de intereses) o hasta 24 meses de plazo a nivel nacional y para compras en el exterior plazo de 12 meses y Con su tarjeta Visa Empresarial también puede hacer el pago de impuestos

nacionales y distritales, diferidos a 12 meses, y de los impuestos municipales diferidos hasta 24 meses

2. Prestahorro: Es una línea de crédito de libre inversión, de acuerdo con el monto del promedio trimestral en Cuenta de Ahorros, Este crédito se otorga con un plazo máximo de 36 meses y con cuotas fijas o variables. El valor del crédito se puede amortizar mensual o trimestralmente y los intereses se pagan por la modalidad de mes anticipado.
3. Crédito de Consumo: Es una modalidad de crédito de libre inversión, se financia hasta por \$35.000.000 a personas naturales, empleados, profesionales independientes y solicitantes independientes, con plazos que van desde 1 hasta 5 años.
4. Crédito de Vehículo: A través de esta línea de crédito se puede adquirir vehículo nuevo o usado (hasta 5 años de uso). Se financia desde un millón de pesos (\$1,000,000) hasta cincuenta millones de pesos (\$50,000,000), se cubre hasta el 80% del valor del vehículo nuevo, con plazos de pago hasta por cinco (5) años. Para vehículos usados, se financia hasta el 70% del valor, con un plazo de hasta tres (3) años para el pago.
5. Crédito de Libranza: Es una modalidad de crédito atiende necesidades de financiación de consumo de personas naturales que estén laborando en empresas clientes del Banco, tanto del sector público como del privado. El pago de la obligación se hace con descuento a la nómina en las fechas acordadas.
6. Crediservice: Con esta línea de crédito se cuenta con liquidez inmediata para atender las necesidades de consumo, al cliente se le asigna un cupo rotativo el cual puede ser utilizado mediante desembolsos parciales o totales siempre que tenga cupo disponible. La amortización de cada utilización se realiza en 36 cuotas pagaderas mes vencido.
7. Crediestudiantil: Es una línea de crédito para financiar los estudios universitarios de pregrado y/o postgrado en las Universidades aprobadas por el Banco, se financia el 100% del valor de la matrícula con una plazo de 6 meses.
8. Pago de Impuestos: Es una línea dirigida a atender las obligaciones ante la DIAN con facilidad de acceso y flexibilidad de condiciones. Esta modalidad está dirigida a personas naturales y jurídicas que efectúan el pago de su Impuesto Predial, Impuesto de Renta o Impuesto de Industria, Comercio y Avisos (ICA) en el Banco. El Crédito para pago de Impuestos tiene un plazo hasta de un año, y la amortización se realiza mediante el pago de cuotas mensuales o trimestrales.
9. Crediestudiantil: Es una línea de crédito para financiar los estudios universitarios de pregrado y/o postgrado en las Universidades aprobadas por el Banco, se financia el 100% del valor de la matrícula con una plazo de 6 meses.

10. Pago de Impuestos: Es una línea dirigida a atender las obligaciones ante la DIAN con facilidad de acceso y flexibilidad de condiciones. Esta modalidad está dirigida a personas naturales y jurídicas que efectúan el pago de su Impuesto Predial, Impuesto de Renta o Impuesto de Industria, Comercio y Avisos (ICA) en el Banco. El Crédito para pago de Impuestos tiene un plazo hasta de un año, y la amortización se realiza mediante el pago de cuotas mensuales o trimestrales.

### ***1.1.13 Banco Superior***

En este banco se encuentran las siguientes líneas de crédito

1. Supercrédito Universidad Garantizada: Es una Línea de crédito diseñada especialmente para garantizar los estudios de pregrado y postgrado, se financia hasta el 100% del valor, cuotas fijas mensuales y plazo de 48 meses.
2. Crédito Superauto: Es una Línea de crédito especialmente diseñadas para la adquisición de vehículo particular con plazos entre 12 y 60 meses y monto a financiar hasta el 80% de vehículos nuevos y usados.
3. Crédito de Turismo: El Supercrédito de Turismo del Banco permite realizar viajes, con rápida aprobación y sin codeudor. El estudio del crédito no tiene costo.
4. Super Crédito Universitario: Es un crédito rotativo con renovación cada seis meses según el comportamiento crediticio, tiene rápida aprobación, el monto a financiar según la capacidad de pago.
5. Tarjetas de crédito: Es una alternativa de crédito que tienen las personas empleadas e independientes, que le permite adquirir bienes ó servicios.
6. Crédito cuenta Corriente: Es una alternativa crediautomático rotativo, a un plazo de 3 años y el monto depende de la capacidad de pago de la persona.

### ***1.1.14 Banco Caja Social***

Presenta las siguientes tipologías de créditos

1. Crediamigo: Es una línea de crédito automático, permanente, y rotativo. Con un cupo disponible según la capacidad de pago del usuario.
2. Crédito para libre inversión: Es un a línea de crédito donde no se necesita aval ó garantía real, los plazos van desde 12,24,36 meses, los ingresos deben ser superiores a 1 S.M.L.V.

3. Crédito educativo: Es un crédito que facilita la realización de estudios de pregrado y/o posgrado, en una institución de educación superior debidamente aprobada por el ministerio de educación nacional.
4. Tarjetas de crédito: Es un cupo de crédito y un medio de pago que brinda la posibilidad de realizar compras de bienes y servicios, se pueden diferir de 1 hasta 24 meses, hay 2 clases de tarjetas: tarjeta Clásica y tarjeta oro, es un crédito rotativo en función de sus pagos, permite realizar avances hasta por el 30% del cupo disponible diferido a 6 meses.
5. Crédito para inmuebles: Es un alinea de crédito para remodelar los inmuebles sin necesidad de hipotecarlos, plazo de 54 meses, para adquisición hasta el 50% del valor según avalúo, y el 30% para reparaciones ó mejoras.
6. Crédito para vehículo: Es un crédito que permite comprar vehículo nuevo ó usado, los ingresos deben ser superiores a 1 S.M.L.V, los plazos hasta 60 meses para vehículo nuevo y el 36 meses para reparación, se financia hasta el 80% para vehículo nuevo, y el 100% para reparación.

#### ***1.1.15 Banco Colmena***

En la ciudad de Ibagué, presenta las siguientes modalidades de crédito

1. Crédito para compra de hogar: es una línea de crédito hipotecario para adquirir vivienda nueva o usada, se financia hasta el 70% para vivienda nueva o usada, Plazos desde 5 hasta 20 años y Garantía, Hipoteca del bien que se está financiando
2. Crédito de libre inversión: Es un crédito de Libre destinación, con Plazos de 12, 24 o 36 meses, Monto mínimo de \$1 millón y Monto máximo \$28 millones, Garantía, Firma personal o avalista, la persona debe tener unos ingresos mínimos de \$400.000, y el aval con unos ingresos mínimos de 1 millón de pesos.
3. Crédito para mejora de hogar: Es un crédito para remodelar el hogar, sin necesidad de hipotecar la vivienda, plazos de 12 hasta 54 meses y montos desde \$5 hasta \$50 millones, se financia hasta el 100% del valor de la inversión.
4. Tarjeta de crédito: Es una Alternativa de pago diferente a efectivo, cheque, con el plazo de 1 a 24 meses. Las compras Internacionales quedan diferidas automáticamente a 6 meses, Avances del 30% de su cupo total que no exceda el disponible, se manejan 3 tipos de tarjetas, Gold, clásica y empresarial, y el cupo depende de la capacidad de ingresos.

### ***1.1.16 Banco Megabanco***

Dentro de este banco se puntualizan las siguientes modalidades de crédito

1. Crédito para Educación: Este tipo de crédito lo tiene la entidad para destino único como su nombre lo indica, dar la posibilidad de costear los estudios y la vigencia de plazo para pago es el período académico.
2. Crédito de Consumo: Es la línea destinada a cubrir necesidades varias que posee una persona natural, básicamente es para libre destinación , aunque dentro de la entidad se entiende que es para compra de electrodomésticos, computadores y consumo en general, de acuerdo a la necesidad vigente que el cliente tenga.
3. Credi activo Fijo: Esta destinado para la adquisición de maquinaria y equipo. Y solamente se entrega a personas jurídicas legalmente constituidas.
4. Crédito para Vivienda: Es una modalidad que tiene vigencia de 60 meses, y se entraría a soportar la compra de un inmueble, él cual quedaría como garantía hipotecaria.
5. Tarjetas de Crédito: Es una forma de comprar servicios o bienes y realizar los pagos diferidos, de acuerdo a como lo estima el titular. Plazo máximo 24 meses.

## ***1.2 ANALISIS VARIABLES SOCIALES Y ECONOMICAS ESTUDIADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS***

### ***1.2.1. Banco Popular***

Dentro de esta entidad se analizó el procedimiento para la obtención de un crédito ordinario:

Para una persona que no haya tenido vinculación con el banco y solicite un crédito de libre inversión deberá realizar lo siguiente:

- Reclamar la solicitud de servicios bancarios para persona natural.
- Diligenciar la solicitud con los requisitos: solicitud debidamente diligenciada, balances actualizados del deudor principal y de los deudores solidarios, certificaciones de libertad de los inmuebles, fotocopias de las tarjetas de propiedad de los vehículo, fotocopia de la declaración de renta de último año gravable, carta

laboral, fotocopia del documento de identidad del deudor principal y de los deudores solidarios, 2 referencias bancarias, y si se tiene otras fuentes de ingreso acreditarlos mediante las presentación de soportes.

- Llevar la solicitud de crédito diligenciada y con los soportes exigidos<sup>3</sup>.
- Realizar la apertura de la cuenta de pendiendo si es empleada o independiente, con 2 codeudores o garantía real hipotecaria, con base en los ingresos y la capacidad de pago, se exige bien raíz a los codeudores.
- La Directora de zona realiza el estudio pertinente, consultando a las centrales de riesgo, data crédito, cifin, el comportamiento de su hoja de vida financiera y comprobando los datos suministrados en la solicitud por teléfono.
- Si el resultado obtenido supera los 570 puntos de calificación en data crédito, y tiene un buen manejo de su vida financiera y antigüedad crediticia, tiene una pre aprobación de la directora de zona.
- Se reúne el comité de crédito que esta integrado por: gerente de zona, representante de la Sarc, gerente de crédito, gerente de oficina, analista de crédito de la oficina. Quienes son los que deciden si se aprueba el crédito.
- El monto mínimo es de 2'000.0000, si el crédito supera los 70'000.000 el crédito lo estudian directamente desde Bogotá, y desembolsan el dinero.

Si se observa el flujograma, se percibe como el análisis se realiza a través de documentos físicos, y por vía telefónica. No se realiza visita al usuario, lo cual no permite que la veracidad de la información sea exacta al confrontarla con su realidad.

#### 1.2.1.1 Variables socio-económicas analizadas

El Banco Popular tiene un formato que se denomina Solicitud de Servicios Bancarios – Persona Natural: que es dentro del cual se encuentran las variables socio-económicas que esta entidad analiza o tiene en cuenta dentro del proceso de análisis para aprobación de un crédito ordinario. Ver ANEXO 1.

Como variables sociales están:

- Estado civil: soltero, casado, separado, unión libre y viudo.
- Profesión u Oficio
- Fecha de nacimiento

Como variables económicas están:

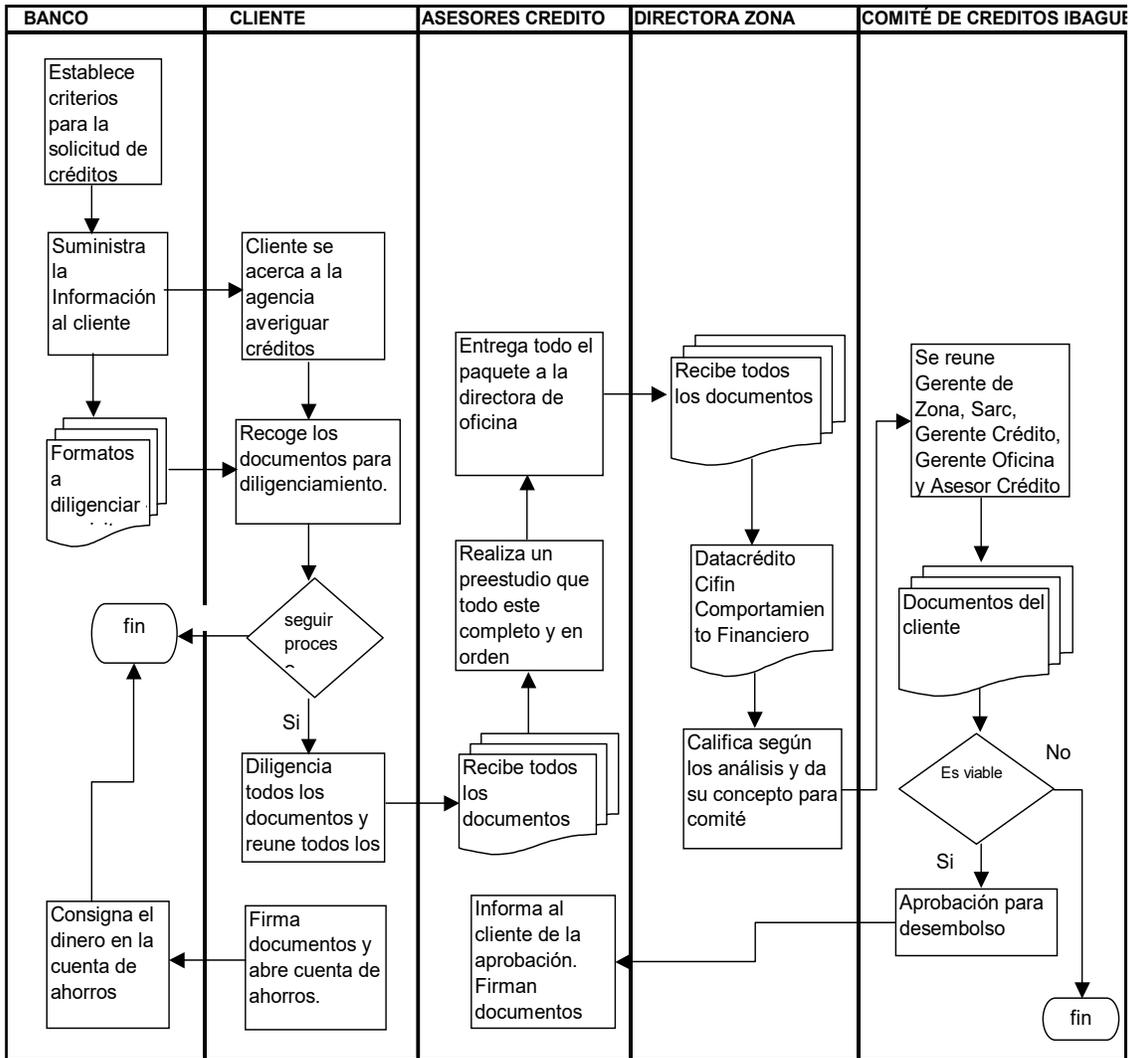
- Actividad económica
- Tipo de vivienda: propia, familiar, arrendada y no posee.
- Ingresos mensuales

---

<sup>3</sup> Formulario donde se encuentran las variables de análisis de esta investigación.

- Egresos mensuales
- Total activos
- Total pasivos
- Cargo actual
- Sueldo mensual
- Descripción de bienes: Finca raíz o vehículos

**Gráfica 1. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Popular**



Fuente: Dirección Administrativa Banco Popular. Ilustraciones Propias.

Para esta entidad las variables más importantes a verificar son las económicas puesto que el banco hace un mayor énfasis en este tipo de información, lo que determina que su proyección de recaudo de cartera va ligada a que existan garantías reales que

respalden el crédito a desembolsar. No existe un perfil de cliente determinado o algún tipo de relación que permita identificar a un cliente en un contexto evaluativo, o delimitado dentro de las políticas de este banco.

### **1.2.2. Banco de Occidente**

En esta entidad el procedimiento para la obtención de un crédito ordinario se desarrolla de la siguiente forma

- Dirigirse al banco por la solicitud de vinculación persona natural.
- Diligenciar la solicitud con los requisitos y documentación exigida dependiendo si es empleada se necesita: fotocopia del documento de identidad, certificado laboral especificando el cargo, la antigüedad, y salario, fotocopia de los dos últimos recibos de pago de nómina, y extractos de los últimos tres meses (cuenta corriente o de ahorros), si es independiente se necesita: fotocopia del documento de identidad, certificado de ingresos y retenciones o declaraciones de renta de los últimos periodos gravables, extractos últimos 3 meses, certificado cámara de comercio con expedición no mayor a 45 días, para un monto menor de veinte millones de pesos no se necesitan codeudores.
- Diligenciado el formulario se regresa al banco allí analizan si cumplen con los requisitos y los documentos exigidos, comprueban los datos suministrados en la solicitud por teléfono.
- Luego envían los documentos para Bogotá y allí se encargan de aprobar o no el crédito., si se aprueba se realiza la apertura de una cuenta de ahorros.

Dentro de esta entidad se observa que el análisis es telefónico y la decisión final la realiza un comité en otra ciudad, a la del origen de la solicitud.

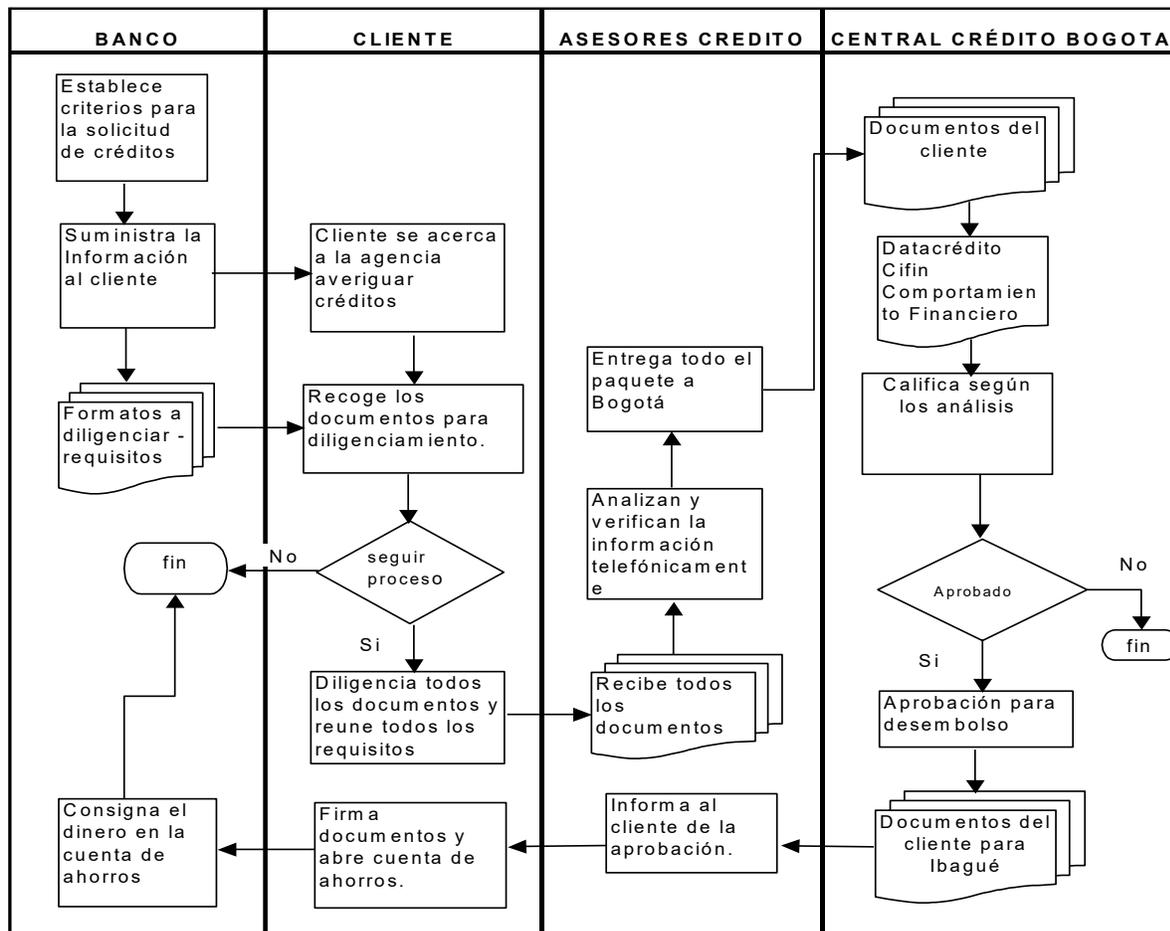
1.2.2.1 Variables socio-económicas analizadas: el formato usado por el Banco de Occidente se llama Solicitud de Vinculación Persona Natural, y posee las siguientes variables, como se puede observar en el ANEXO 2.

VARIABLES SOCIALES:

- Tipo de documento de identidad
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Sexo
- Estado civil: soltero, casado, divorciado, viudo u otro.
- Nivel de estudios: primaria, bachillerato, técnico, universitario, técnico, especialización u otro.

- Ocupación: empleado, empleado con negocio, independiente, estudiante, pensionado, ama de casa
- Datos de localización: dirección, barrio, número de celular, beeper.
- Cargo que desempeña y antigüedad

**Gráfica 2. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Occidente**



Fuente: Subgerencia Administrativa Banco Occidente. Ilustraciones Propias.

**Variables económicas:**

- Tipo de vivienda: arrendada, familiar, propia u otros.
- Empresa donde trabaja
- Activos: bienes raíces, vehículos
- Otros activos: títulos, acciones, participaciones en sociedades.
- Pasivos: compromisos, obligaciones financieras, tarjetas de crédito.
- Ingresos mensuales: sueldo, honorarios y otros ingresos

- Egresos mensuales: gastos familiares, arrendamiento, tarjetas de crédito, préstamos e hipotecas, otros egresos.

En este banco se observa una homogeneidad entre los datos a obtener como variables sociales y económicas, teniendo el analista mayor información y mayor detalle de esta, para determinar el respaldo tanto social como económico para el desembolso del crédito. Las variables sociales se destacan mucho más que en la entidad anterior, y tienen mayor incidencia en la toma de decisiones.

Aunque no se estipula, ni se observa un perfil definido de cliente por producto.

### **1.2.3. Bancolombia**

Esta entidad que es la fusión entre Banco de Colombia y Bancoquía, se define el siguiente procedimiento para la obtención de un crédito ordinario

- La persona se dirige al banco y se verifica en el sistema el manejo de su vida financiera y si esta reportado en data crédito y en las centrales de riesgo<sup>4</sup>.
- Si la persona cumple los requisitos para obtener el crédito, diligencia el formulario y anexa los documentos exigidos junto con los anexos del avalista dependiendo de su actividad, si es empleado se necesita: solicitud de vinculación, fotocopia documento de identidad, carta laboral, certificado d ingresos y retenciones, reportes a centrales de riesgo, si es independiente se necesita: solicitud de vinculación fotocopia del documento de identidad, declaración de renta y reportes a centrales de riesgo.
- Los datos suministrados son analizados por un analista de crédito en Ibagué, comprobando los datos por teléfono o por visitas, y analizando calificación en data crédito y su hoja de vida financiera y su antigüedad crediticia.
- Ya comprobado todos los datos La información es enviada para Bogotá y allí un comité de crédito los estudia y envía la respuesta en la aprobación del crédito.
- Se realiza el desembolso

1.2.3.1 Variables sociales y económicas analizadas: el Bancolombia tiene su formulario denominado Solicitud de Vinculación Clientes Persona Natural y sus variables analizadas se pueden ver claramente en el ANEXO 3.

#### Variables sociales

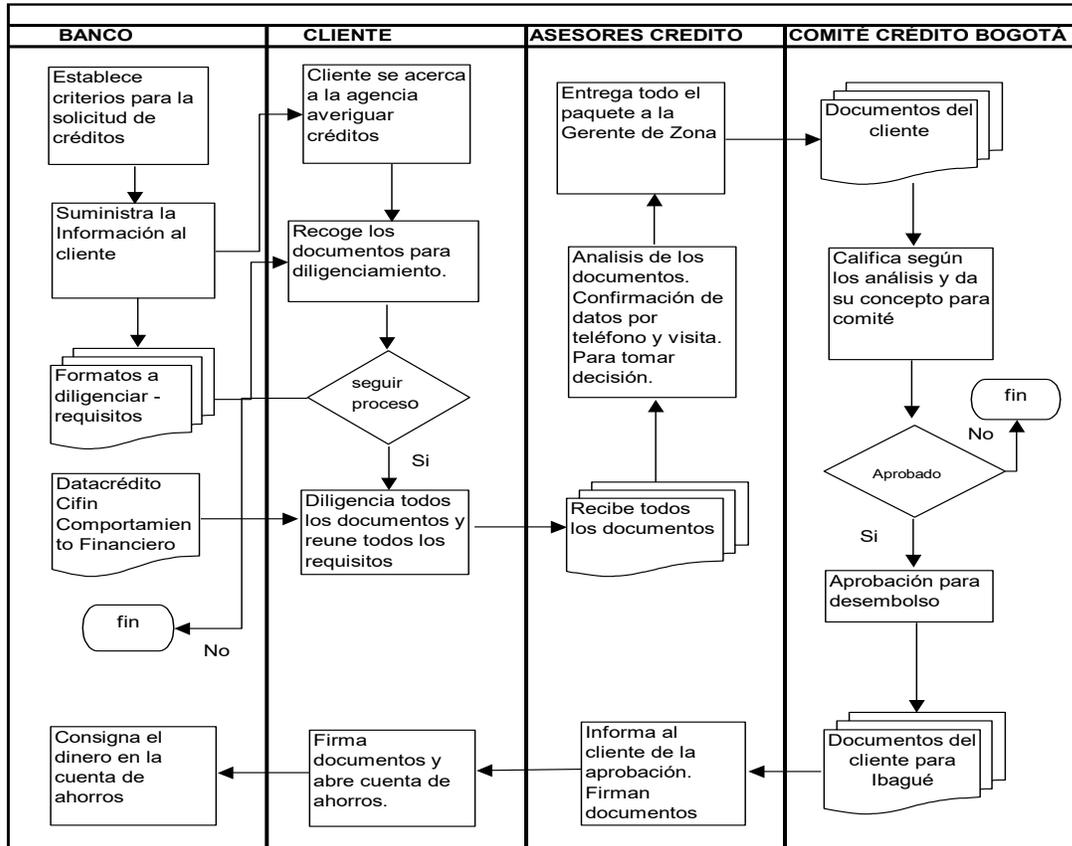
- Lugar de nacimiento
- Fecha de nacimiento

---

<sup>4</sup> Centrales de Riesgo: Indica el comportamiento de pago que ha mostrado el cliente con las entidades financieras, comerciales y del sector real, que reportan a dichas centrales durante el último año.

- Sexo
- Estado civil actual: casado, soltero, viudo, unión libre, divorciado u otro.
- Nivel de estudios: primaria, bachillerato, tecnológico, universitario, postgrado.
- Ocupación: empleado, independiente, empleado-socio, socio, estudiante, ama de casa, jubilado o rentista.

**Gráfica 3. Flujograma obtención crédito ordinario Bancolombia**



Fuente: Subgerencia Administrativa – Ilustraciones propias.

#### Variables económicas

- Vivienda: propia, arrendada, familiar.
- Ingresos Mensuales: sueldos, arrendamientos u otros.
- Egresos Mensuales: gastos familiares, arrendamientos, pagos otras deudas.
- Vehículos.
- Bienes Raíces.
- Otros Bienes: títulos, acciones, participaciones.
- Pasivos

Se observa que Bancolombia le da un valor proporcional a las variables sociales y económicas, lo que permite concluir que no solo le interesa el respaldo económico de sus clientes sino el tipo de persona y su nivel cultural y educativo. Esto

información es fundamental para la elaboración de los perfiles que vamos a realizar en el capítulo siguiente, ya que ubica al cliente no solo en un contexto monetario sino como un integrante activo de la sociedad a la cual pertenece.

En este punto es fácil determinar las variables comunes dentro de los bancos analizados, puesto que existe mucha concordancia en la información suministrada.

#### **1.2.4. Bancafé**

Esta entidad gubernamental que es la fusión entre Banco Cafetero y Concasa, se desarrolla el siguiente procedimiento para la obtención de un crédito ordinario

- La persona que solicita el crédito debe estar vinculado al banco en una cuenta de ahorros
- Diligenciar el formulario de vinculación personas naturales, con los requisitos exigidos si es una persona asalariada debe incluir fotocopia del documento de identidad, certificado laboral original no mayor a quince días de expedición, donde conste la fecha de vinculación, cargo, tipo de contrato, y sueldo básico mensual, fotocopia del certificado de ingresos y retenciones del año inmediatamente anterior, fotocopias de los desprendibles de pago del último mes, fotocopia de la declaración de renta del año inmediatamente anterior (si declara), fotocopia de los 3 últimos extractos bancarios, original del certificado de tradición y libertad o folio de la matrícula inmobiliaria. Si es independiente necesita: fotocopia del documento de identidad, fotocopia de la declaración de renta del año inmediatamente anterior, extractos de cuenta corriente o de ahorros ( 3 meses), original del certificado de tradición y libertad o folio de la matrícula inmobiliaria.
- En la oficina de Ibagué estudian la solicitud, verifican los datos por teléfono se verifica que no este reportado en las centrales de riesgo, y su antigüedad crediticia. Si cumple con los requisitos mínimos exigidos se le da una pre aprobación.
- Los documentos no importando el monto son enviados a Bogotá quien da la aprobación del crédito en un plazo no mayor a 20 días.
- Desembolso del dinero en su cuenta de ahorros

##### 1.2.4.1 Variables sociales y económicas analizadas

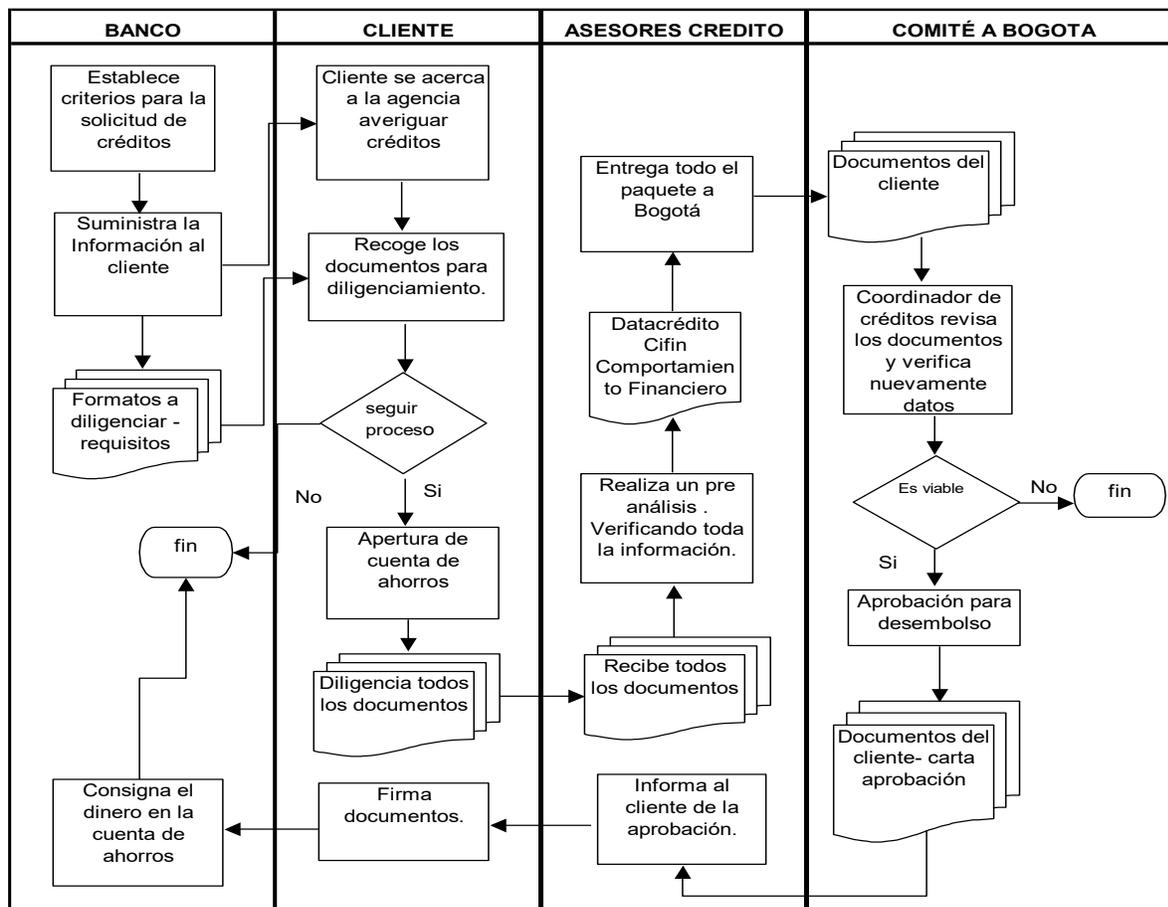
La entidad financiera Bancafé tiene su formulario denominado Solicitud Única de Vinculación Personas Naturales y este se puede ver en el ANEXO 4.

Variables sociales

- Sexo
- Fecha de nacimiento.

- Nacionalidad
- Estado civil: soltero, casado, viudo, unión libre, separado
- Nivel de estudios: primaria, secundaria, técnica, universitaria, postgrado.
- Ocupación: estudiante, independiente o socio, empleado, ama de casa, jubilado.

**Gráfica 4. Flujoograma proceso obtención créditos ordinarios Bancafé**



Fuente: Dirección Administrativa Bancafé. Ilustraciones Propias.

**Variables económicas:**

- Tipo de vivienda: propia, arrendada, familiar
- Profesión
- Cargo actual.
- Ingresos mensuales.
- Egresos mensuales.
- Activos totales

➤ Pasivos totales<sup>5</sup>

Como se puede observar, en este banco la información que se adquiere a través del formato de vinculación es mucho más general y menos específica, esto unido a la información recolectada en terreno permite intuir que no se presta mucha atención al soporte de las variables en el momento de vinculación de un cliente a la entidad. Más adelante se analiza si este aspecto influye o no en la formación de la cartera.

### **1.2.5. Banco Ganadero**

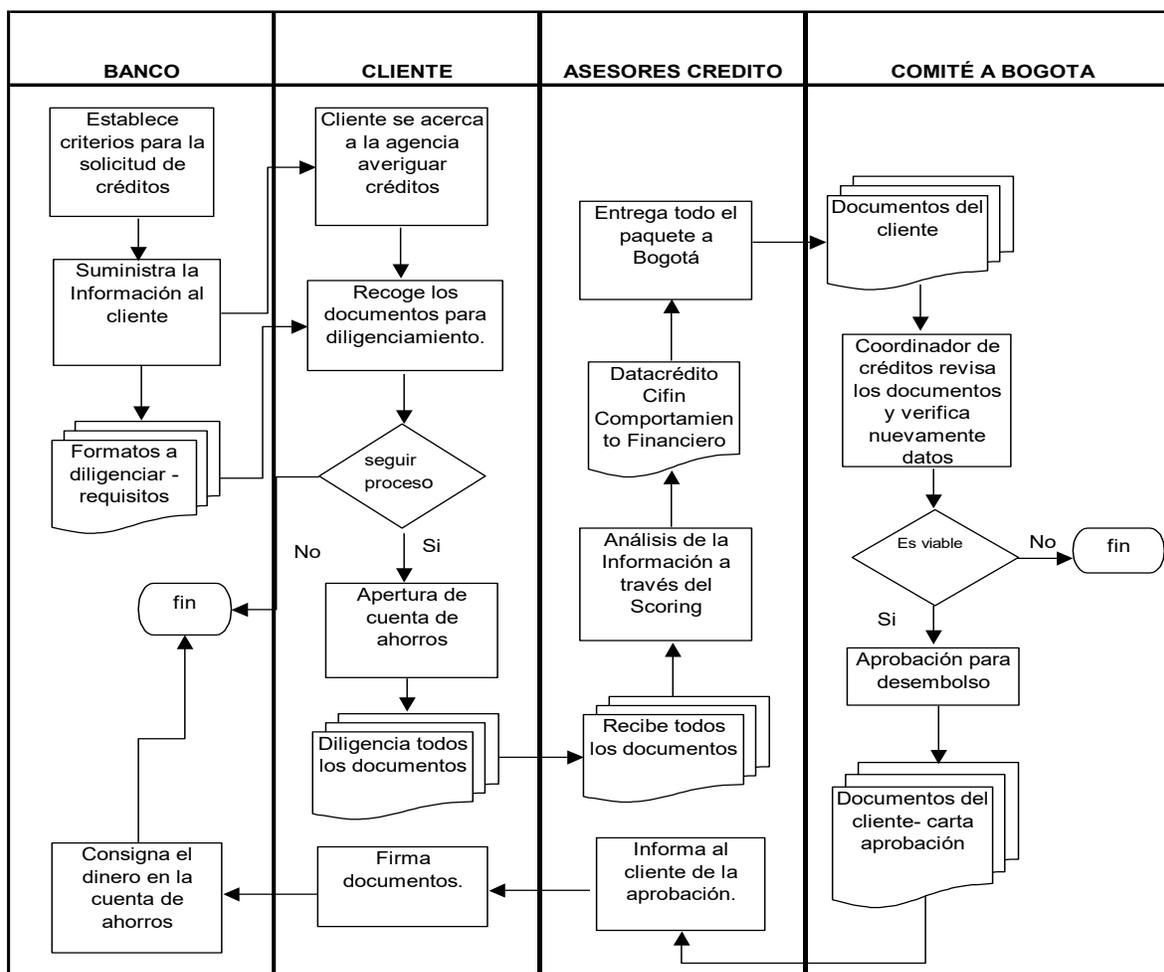
En esta institución financiera se encuentra determinado el siguiente procedimiento para la obtención de un crédito ordinario

- Apertura de una cuenta de ahorros ó corriente
- Solicitud del formulario de crédito ordinario.
- Diligenciar la solicitud de crédito para persona natural con los siguientes requisitos para persona empleada: Fotocopia del documento de identidad, certificado laboral especificando cargo, sueldo, fecha de ingreso, tipo de contrato, certificados de ingresos y retenciones de los 2 últimos años, declaración de renta de los 2 últimos Años, tres últimos desprendibles de pago de nomina, contratos o certificados que acrediten ingresos adicionales, certificado de tradición y libertad. Para persona independiente se necesita lo siguiente: fotocopia del documento de identidad, estados financieros de los dos últimos años, declaración de renta de los 2 últimos años, certificaciones que acrediten ingresos adicionales, certificado de tradición y libertad.
- Por medio de un sistema llamado Scoring la oficina de Ibagué analiza la capacidad de pago del solicitante, verifica que no este reportado en las centrales de riesgo y que su calificación en data crédito sea A, su antigüedad crediticia y su comportamiento como usuario de cualquier actividad de crédito pasada.
- Luego de un preaprobado los documentos son enviados a la oficina principal en Bogotá donde verifican nuevamente los datos, y dan la aprobación del crédito, en un plazo máximo de 2 días.
- Desembolso del dinero en la cuenta corriente.

---

<sup>5</sup> Pasivos Totales: Obligaciones que el cliente tiene con terceros, las cuales deben haber sido reportadas en la solicitud del crédito y confirmadas con las centrales de riesgo ( Asobancaria- Datacrédito).

**Gráfica 5. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Ganadero**



Fuente: Centro de análisis de crédito Banco Oficina Ganadero Calle 12. Ilustraciones Propias.

### 1.2.5.1 Variables sociales y económicas analizadas

El Banco Ganadero tiene su formulario denominado Solicitud Crédito Persona Natural y este se puede ver en el ANEXO 5.

Variables sociales que la entidad tiene en cuenta en el momento de vinculación son:

- Lugar de nacimiento
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Situación laboral: empleo fijo, independiente, empleo temporal, otros.
- Profesión
- Cargo
- Antigüedad en el empleo

- Situación de vivienda: propia sin hipoteca, propia con hipoteca, familiar, arrendada, otros.
- Destino del crédito: salud, educación, vacaciones, electrodomésticos, otros.
- Estado civil: soltero, casado, separado, unión libre, viudo.

#### Variables económicas

- Ingresos mensuales: sueldos, honorarios, otros ingresos.
- Gastos mensuales: arriendos, deducciones de nómina, cuotas otros créditos, otros.
- Patrimonio total.
- Valor neto vivienda.
- Monto solicitado del crédito
- Inversión total.
- Plazo del crédito.
- Garantías ofrecidas: hipotecaria, prendaría, otros.

Se observa que dentro de las variables analizadas por este banco, se tienen muy en cuenta la información económica referente directamente al crédito, como plazo, monto y garantía. Este tipo de datos, da mayor confiabilidad en el proceso de desembolso, porque el comité tiene mayor base de referencia al analizar la capacidad del cliente para cumplir si o no.

#### **1.2.6. Banco A.V. VILLAS**

El procedimiento que tiene esta entidad financiera en Ibagué, fue planteada y delimitada por la gerencia general de créditos con sede en Bogotá, y tiene los siguientes parámetros

- Se realiza un estudio preliminar al cliente verificando mediante el sistema su capacidad de pago dependiendo del monto solicitado se presta hasta 1,5 veces del sueldo bruto sin codeudor y de ahí en adelante se presta con hipoteca, para un crédito de consumo el plazo es de 6 meses a 5 años, su antigüedad crediticia, su fecha de nacimiento con nombres completos, actividad que realiza y estudio en las centrales de riesgo.
- Diligenciar la solicitud de crédito anexando los requisitos exigidos, si es una persona empleada se necesita: solicitud del crédito, fotocopia del documento de identidad, certificación laboral especificando el cargo, antigüedad sueldo y tipo de contrato, fotocopia de los desprendibles de pago de los últimos dos meses, certificados de ingresos y retenciones del último año, en caso de tener ingresos adicionales anexar documentos que soporten dichos ingresos, fotocopia del último formulario de autoliquidación o tarjeta del seguro social o de la E.P.S, pagaré en blanco carta de instrucciones firmadas. Para independientes se necesita: solicitud del crédito, fotocopia del documento de identidad, pagare en blanco y carta de instrucciones firmada, declaración de renta en el último año gravable, Balance y estado de resultados de los últimos periodos gravables firmado por contador público titulado, fotocopia de la tarjeta profesional del contador, extractos bancarios de los

últimos 6 meses y certificado de cámara y comercio o registro mercantil o licencia de funcionamiento.

- Apertura de la cuenta de ahorros
- Analizada la solicitud y los documentos exigidos, se verifican los datos suministrados en la misma y se la da una pre aprobación al crédito.
- Los documentos son enviados directamente a Bogotá quienes son los encargados de dar la aprobación final al crédito, y el plazo máximo de estudio es de 15 días.
- Desembolso del crédito en la cuenta de ahorros.

#### 1.2.6.1 Variables sociales y económicas analizadas

La entidad financiera banco AV-Villas tiene su formulario denominado Solicitud de Credivillas (Persona Natural), él cual se encuentra en el ANEXO 6.

Variables sociales:

- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Estado civil: soltero, casado, separado, viudo, unión libre.
- Profesión
- Tipo de vivienda: familiar, propia, arrendada
- Nivel de estudios: primaria, bachillerato, técnico, universitario, especialización.
- Datos de localización: dirección, teléfonos, fax.

Variables económicas:

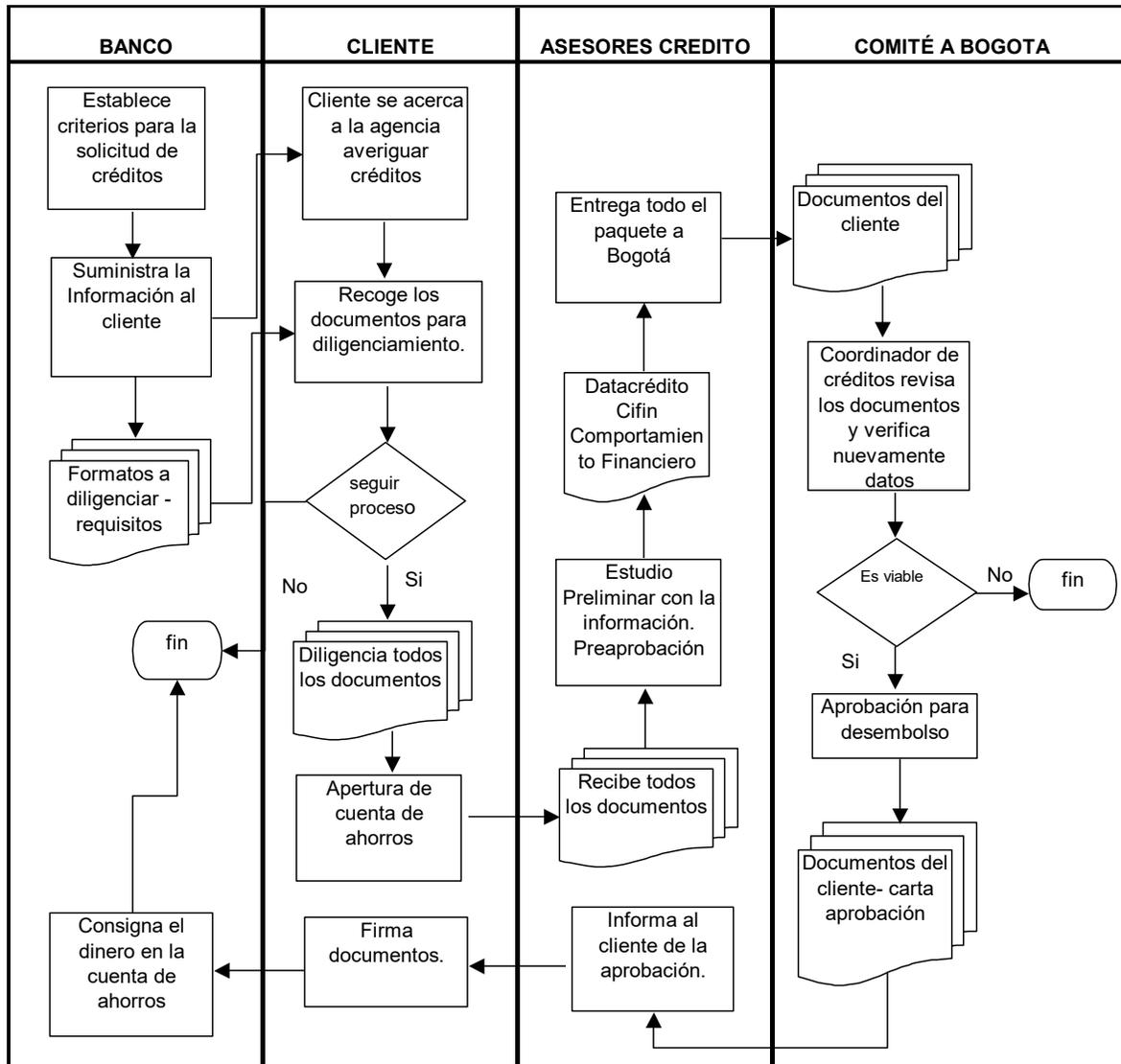
- Actividad económica actual: empleado, independiente, pensionado, socio, otro.
- Empleado
- Cargo actual
- Tipo de contrato: definido, indefinido, prestación de servicios.
- Ingresos mensuales: sueldos, honorarios, ingresos u otros.
- Egresos mensuales: arriendo, gastos familiares, préstamos u otros egresos.
- Endeudamiento financiero ( nivel de endeudamiento)<sup>6</sup>
- Patrimonio: finca raíz, vehículos.

El mismo tipo de información es requerida para el codeudor en caso de que exista.

---

<sup>6</sup> Nivel de Endeudamiento, corresponde al porcentaje de sus activos que el cliente tiene comprometido con terceros. Esta operación es el resultado de dividir los pasivos totales entre los activos totales, la relación no deberá ser mayor al 70%.

**Gráfica 6. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco AV VILLAS**



Fuente: Subgerencia Administrativa Oficina AV Villas Principal. Ilustraciones propias.

Revisando el formato de vinculación y las variables que tiene en cuenta este banco, se puede destacar que realiza gran énfasis en la parte social, pero en la parte financiera hace un desglose de la información que facilita al comité conocer un poco más a fondo el respaldo económico que ofrece tanto el titular como el codeudor. Entra otra variable como es el tipo de contrato de la persona empleada, ésta es importante porque deja ver el respaldo futuro frente a una obligación o por lo menos ubica al cliente en su contorno laboral.

### **1.2.7. Banco Colpatría**

En el momento de la investigación, esta entidad no se encontraba manejando ningún tipo de crédito.

Fuente: Departamento de Cartera. No suministraron información adicional de clientes en mora, para el análisis exploratorio.

Aunque dentro del estudio no se contó con datos, ni bases para hacer análisis, si se obtuvo el formulario para comparar las variables sociales y económicas, como se puede ver en el ANEXO 7.

VARIABLES SOCIALES:

- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Estado civil.
- Nivel de estudios: primaria, bachiller, tecnólogo, profesional, postgrado, auxiliar técnico o estudiante universitario.
- Profesión
- Actividad económica
- Tipo de residencia: propia, familiar, arrendada
- Estrato
- Asalariado o Independiente
- Tipo de contrato: fijo, indefinido, temporal.
- Cargo actual.
- Antigüedad

VARIABLES ECONÓMICAS:

- Ingresos mensuales: sueldo, honorarios, arrendamientos, otros ingresos.
- Egresos mensuales: cuota hipoteca, préstamos, gastos familiares.
- Patrimonio: vehículos, bienes raíces.
- Otros activos: títulos, acciones, cdt, aportes en sociedad.
- Compromisos y obligaciones financieras.
- Garantía ofrecida

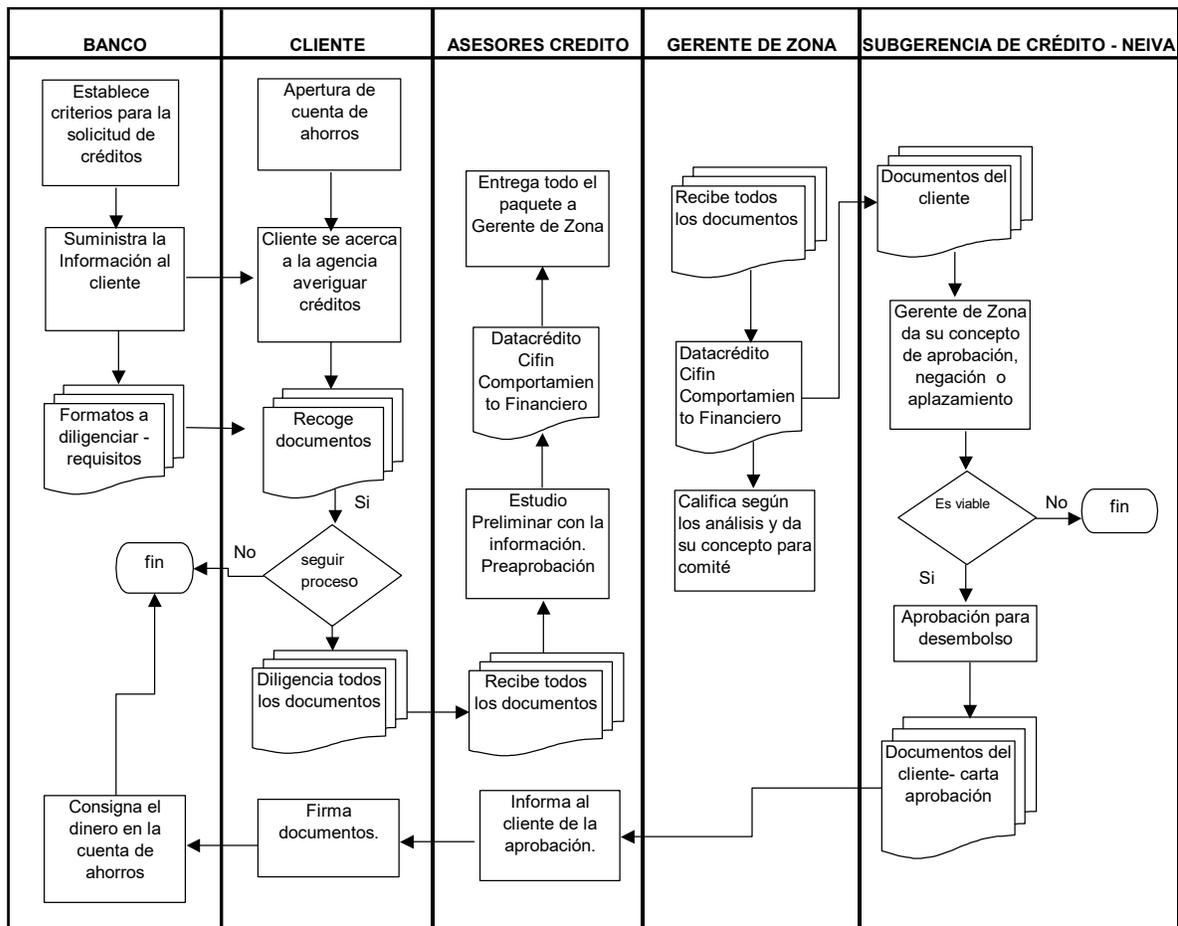
Se observa gran interés en conocer las variables sociales a detalle, aunque no tienen un perfil de cliente determinado. Pero con esta información tan detallada, podrían construir un perfil por producto, el cual sumara dentro de la calificación de desembolso. Es interesante esta información, desafortunadamente no se obtuvo datos por parte de la entidad para hacer el análisis del capítulo siguiente.

### **1.2.8. Banco Agrario de Colombia**

En esta entidad financiera se encuentra el siguiente procedimiento para la obtención de un crédito de libre inversión

- Realizar la apertura de una cuenta de ahorros y mantener un promedio de acuerdo al valor del crédito.
- Diligenciar la solicitud de crédito con los siguientes requisitos si es una persona empleada se necesita: Solicitud del crédito diligenciado para el deudor y el codeudor, fotocopia del documento de identidad, certificado laboral, fotocopia de los últimos extractos bancarios, certificado de ingresos y retenciones, fotocopia del comprobante de pago de las ultimas tres quincenas, certificado de otros ingresos, declaración de renta de los 2 últimos periodos fiscales, certificado de libertad y tradición del bien ofrecido en garantía, informe de avalúo, fotocopia de las escrituras públicas del bien ofrecido en garantía, si es una persona independiente las anteriores incluyendo: certificado de existencia y representación legal, balance general y estado de resultados de los últimos 2 Años, certificado de libertad y tradición de los bienes inmuebles y fotocopia de la tarjeta de propiedad de los vehículos registrados en el balance.
- Entregar la solicitud al Banco con los anexos correspondientes
- Se estudia su antigüedad crediticia, se verifican los datos contenidos en la solicitud y se le realiza el estudio pertinente en las centrales de riesgo.
- El gerente de zona realiza un concepto del crédito le da una pre aprobación, luego se envían los documentos a la subgerencia de crédito en Neiva.
- El estudio del crédito se demora 8 días como máximo, y la respuesta la envían desde Neiva dando su aprobación, aplazamiento o negación.
- Si el monto supera los \$90'000.000, el crédito se estudia directamente desde la vicepresidencia en Bogotá.
- Desembolso del dinero en la cuenta de ahorros

**Gráfica 8. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Agrario**



Fuente: Subgerencia de Crédito Banco Agrario. Ilustraciones propias.

### 1.2.8.1 Variables sociales y económicas analizadas

El Banco Agrario tiene su formulario de vinculación denominado Solicitud de Crédito. Este se puede ver en el ANEXO 8.

Las variables sociales analizadas son.

- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Estado civil: soltero, casado, viudo, unión libre o separado.
- Cargo
- Tipo de empresa
- Tipo de vivienda: propia, familiar, arrendada.

Variables económicas:

- Ingresos mensuales: ingresos básicos, otros ingresos.
- Egresos mensuales: préstamos, arrendamientos, servicios, gastos familiares u otros.
- Balance: activos, pasivos, patrimonio.
- Descripción de los inmuebles.
- Tipos de vehículos
- Obligaciones financieras vigentes.

Dentro de la revisión de las variables del formato de vinculación utilizado por esta entidad, se observa que hacen un análisis detallado en la parte financiera y económica del titular y codeudor, revisando balances, y en detalle todos los activos y pasivos. Las variables sociales son importantes, pero el mayor peso lo tienen las económicas.

### **1.2.9. Conavi**

En esta entidad el procedimiento para obtener un crédito ordinario se encuentra los siguientes pasos

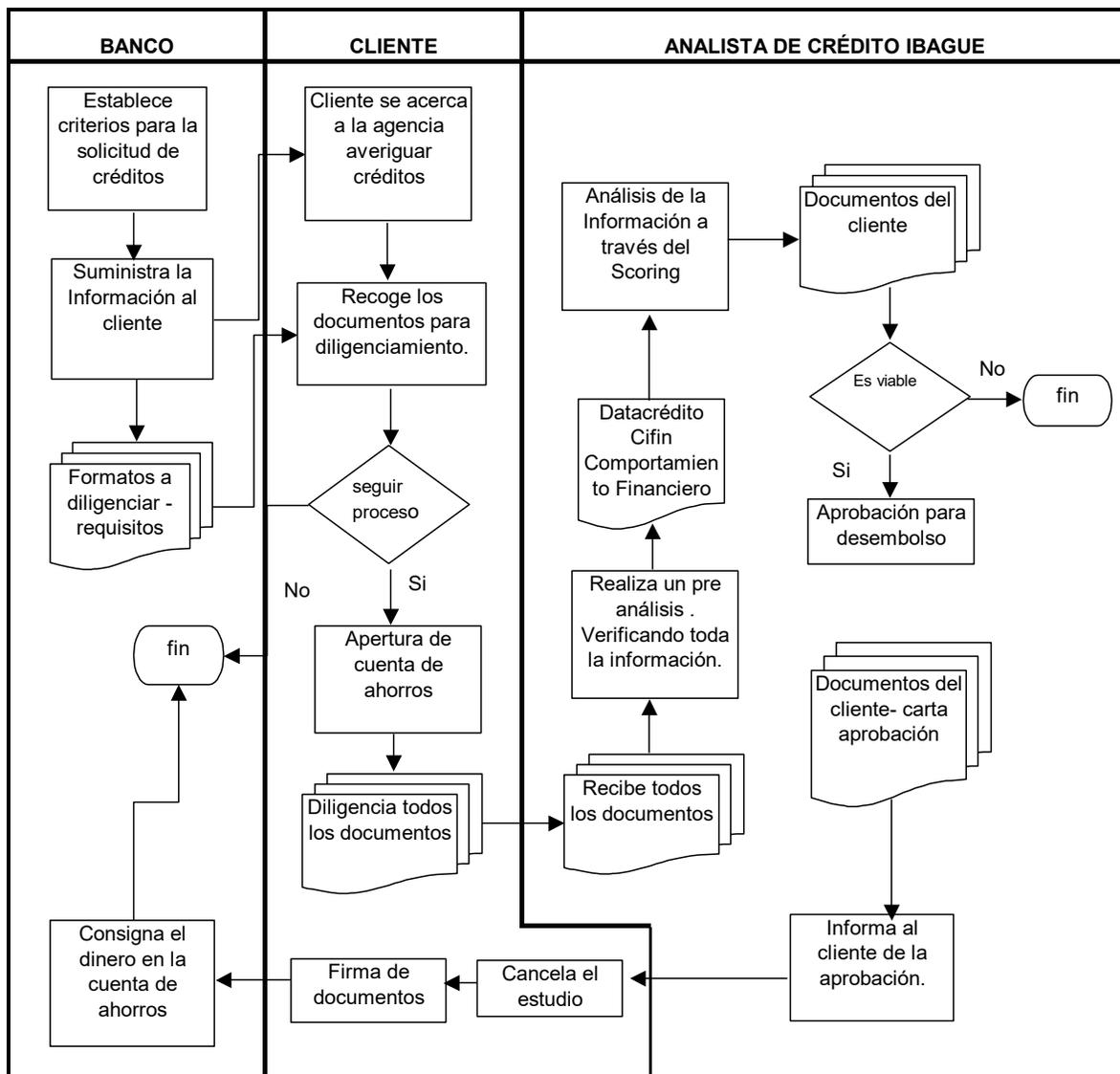
- Se realiza la apertura de la cuenta de ahorros con \$50.000
- Diligencia la solicitud del crédito con los requisitos exigidos si es una persona empleada debe incluir lo siguiente: fotocopia del documento de identidad, certificado de ingresos mensuales, fotocopia del último impuesto predial. Si es una persona independiente se necesita: fotocopia del documento de identidad, fotocopia del último impuesto predial, declaración de renta del último año, balance del último año y P YG, fotocopia de los últimos 3 extractos, certificación constitución y gerencia; los ingresos mínimos deben ser de \$500.000 el titular debe poseer finca raíz, y de \$3'000.000 a \$20'000.000 se necesita codeudor, el monto es de mínimo \$1'000.000 hasta \$20'000.000.
- El analista de crédito de la oficina en Ibagué confirma los datos suministrados en la solicitud, confirmando los datos del titular y del avalista por teléfono, se realiza el estudio en las centrales de riesgo (Data crédito y CIFIN), se verifica su antigüedad crediticia y su comportamiento con otras entidades financieras.
- Mediante un sistema llamado SCORING<sup>7</sup>, incluyen los datos del solicitante e inmediatamente se da la aprobación, negación ó disminuyendo el valor solicitado, la aprobación se da directamente desde la oficina en Ibagué, ya que son autónomos en la toma de decisiones.

---

<sup>7</sup> El scoring es un sistema estadístico que usa el conocimiento cuantitativo acerca del desempeño y características de préstamos pasados registrados en un base de datos electrónica para pronosticar el desempeño de préstamos futuros.

- El estudio del crédito es de \$24.000, y se realiza ya aprobado el desembolso, el tiempo de estudio es de 10 días y de su aprobación es de 8 días.
- Si el monto supera los \$20'000.000 el estudio y aprobación se da directamente desde Medellín
- Desembolso del dinero en la cuenta de ahorros

**Gráfica 9. Flujoograma proceso obtención crédito ordinario Conavi**



Fuente: Analistas de Crédito Oficina Cra 5ª. Ilustraciones Propias.

### 1.2.9.1 Variables sociales y económicas analizadas:

La entidad financiera Conavi tiene su formulario denominado Solicitud de Crédito Personal y este se puede ver en el ANEXO 9

Las Variables Sociales que se encuentran dentro de este formato son:

- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Personas a cargo
- Estado civil: soltero, casado, separado, viudo, otro.
- Título profesional.
- Vivienda: arrendada, propia, familiar.
- Relación laboral: independiente, empleado, socio, jubilado.
- Actividad económica
- Ocupación o cargo.

Variables económicas:

- Sueldo mensual
- Total ingresos
- Total Egresos
- Bienes raíces
- Vehículos

El mismo tipo de información se obtiene del cónyuge y del avalista. Pero se observa que el detallado de las variables económicas pueden tener mayor peso, pero tienen mucho menos detalle que las variables sociales, con las cuales se puede hacer una idea del tipo de cliente, sin tener por ello un perfil definido para los productos de la entidad.

### **1.2.10. Banco Granahorrar**

El banco granahorrar, tiene definidos los siguientes pasos para acceder a un crédito ordinario

- Realizar la apertura de una cuenta de ahorros
- Diligenciar el formulario con los requisitos exigidos, si es una persona natural empleada se requiere: Solicitud completamente diligenciada y firmada, fotocopia del documento de identidad, fotocopia del certificado de ingresos y retenciones del último año gravable, certificado laboral con antigüedad máxima de 30 días que incluya fecha de ingreso, cargo, tipo de contrato, remuneración mensual, indicando sueldo básico y comisiones si las hay, fotocopia de los dos últimos recibos de pago de nómina; si es una persona natural independiente se requiere: solicitud diligenciada y firmada, fotocopia del documento de identidad, fotocopia declaración de renta del último período gravable, en caso de no estar obligado a

declarar, el cliente debe presentar carta de no declarante, fotocopia de extractos de cuenta de ahorros o cuenta corriente de los últimos 3 meses, para comerciantes, registro mercantil no mayor a 60 días.

- En la oficina de Ibagué el asesor de crédito realiza un pre-análisis al cliente, verificando datos por teléfono, observando en las centrales de riesgo su calificación, analizando su capacidad de pago y de endeudamiento, luego de este proceso la subdirectora comercial junto con la Gerente de zona realiza una pre-aprobación al crédito.
- La solicitud del crédito es enviada a Bogotá donde nuevamente confirman datos por teléfono, observan su antigüedad crediticia y su comportamiento financiero con otras entidades, directamente desde Bogotá le dan ó no la aprobación al crédito; el plazo para la aprobación es de 10 días.
- Si es un crédito de cupo rotativo el desembolso se realiza por cajero cupo express y si es de línea fija se hace directamente a la cuenta.

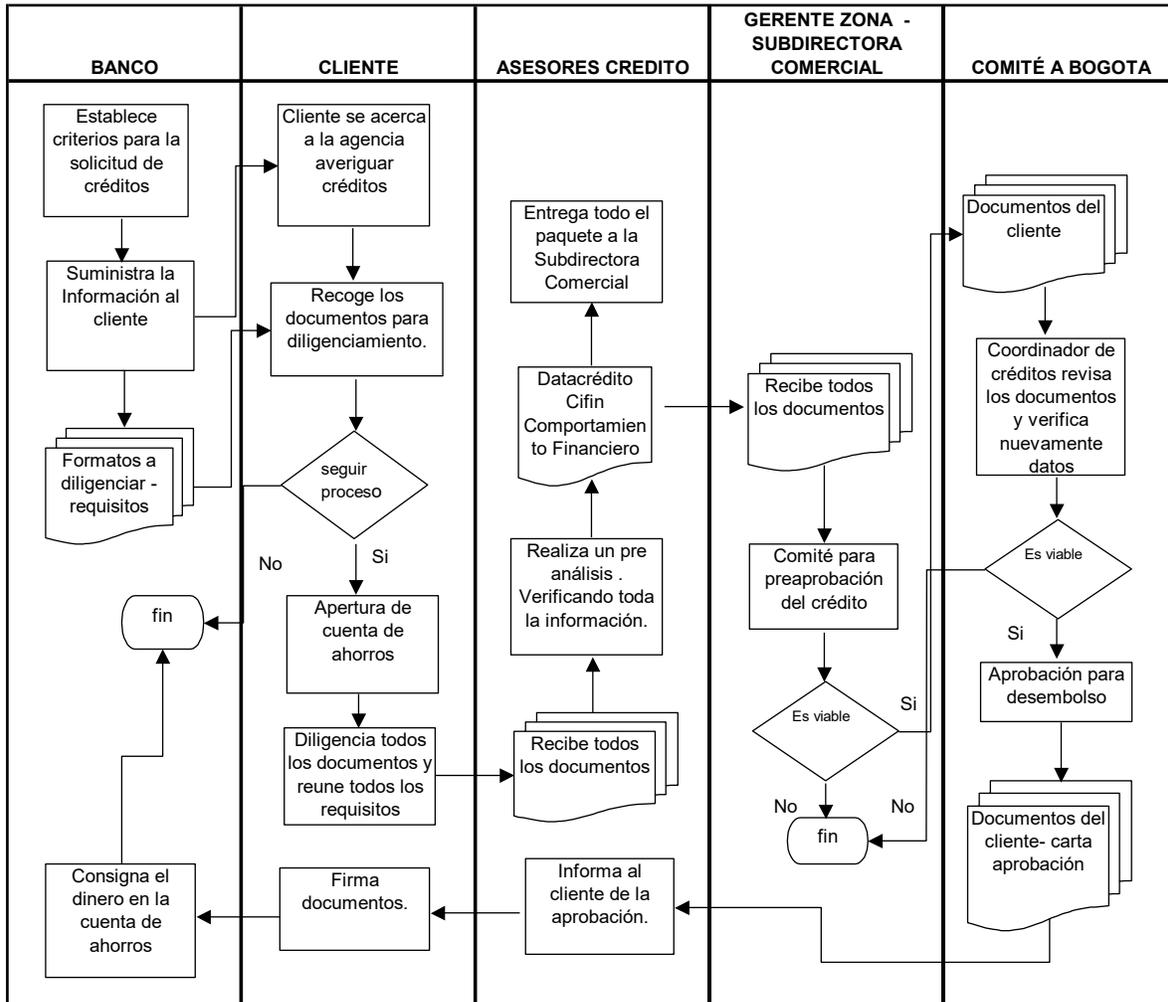
#### 1.2.10.1 Variables sociales y económicas analizadas

La entidad financiera Granahorrar tiene su formulario denominado Solicitud de Servicios Bancarios y este se puede ver en el ANEXO 10.

Las Variables sociales analizadas son:

- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Estado civil: soltero, casado, viudo, separado o divorciado, unión libre
- Número de hijos
- Nivel educativo: primaria, bachillerato, técnico, profesional, post-grado.
- Actividad económica: asalariado, independiente, rentista o socio, jubilado o pensionado, estudiante, ama de casa, fuerzas armadas, religiosas.
- Área de desempeño: administrativo o recursos humanos, salud, educación, financiera, ingeniería /arquitectura, jurídica, producción, tecnológica, investigación, transporte, ventas / servicio cliente, otras.
- Asalariado: directivo o alta gerencia, directivo medio, no directivo con conocimientos medios, auxiliar operario.
- Independiente: comerciante, servicios profesionales, servicios no profesionales.
- Tipo de vivienda: propia, arrendada, familiar
- Estrato de la vivienda.

**Gráfica 10. Flujoograma proceso obtención crédito ordinario Banco Granahorrar**



Fuente: Fábrica de Créditos Banco Granahorrar. Ilustraciones propias.

Las Variables económicas analizadas son:

- Total ingresos netos mensuales<sup>8</sup>: sueldos, honorarios, comisiones y otros.
- Total egresos mensuales: sostenimiento, vehículos, arriendos, préstamos y otros.
- Origen principal de fondos: actividad principal, financieros, ingreso ocasional, venta artículos, mesada estudiantil, préstamos.
- Patrimonio: total activos, total pasivos.

Como se observa las variables sociales dentro del formato del Banco Granahorrar, son mucho más completas, ya que trae para calificar de manera exacta y no general el nivel que se quiere evaluar. Además, revisa aspectos tan puntuales como el área de desempeño, que genera una mayor visión del perfil de cliente que se esta

<sup>8</sup> Ingreso neto mensual: Valor real del cual dispone el cliente para responder por la deuda. Se obtiene de restarle a los ingresos mensuales los egresos del mes.

presentando. Y las variables económicas traen los espacios muy concretos para cifras muy detalladas y certeras.

Este mismo formato es que tiene el Banco para todos sus productos.

### **1.2.11. Banco Santander**

Este banco presenta las siguientes etapas, para que un usuario acceda a un crédito ordinario

- Diligenciar el formulario con los requisitos exigidos, si es una persona natural empleada se requiere: solicitud de vinculación y productos, fotocopia del documento de identidad, certificado laboral especificando el sueldo, antigüedad y tipo de contrato con fecha de expedición no mayor a 30 días, si es una persona independiente se necesita: solicitud de vinculación y productos, fotocopia del documento de identidad, constancia de honorarios, fotocopia de la declaración de renta del último periodo gravable, si no declara renta es obligatorio los extractos bancarios de cuenta corriente ó de ahorros de los últimos 3 meses para justificar mayores ingresos.
- En la oficina de Ibagué se realiza una simulación incluyendo los datos en el sistema, el Banco funciona como un filtro purificando toda la información, y el sistema es el encargado de darle una pre aprobación al crédito, en caso que no se apruebe el total del monto se puede aproximar lo requerido.
- El gerente de zona le da una pre aprobación al crédito.
- Los analistas en la central de crédito en Bogotá son los encargados de verificar los datos por teléfono, verificando su capacidad de pago y de endeudamiento, reconociendo ante las centrales de riesgo, y estudiando su antigüedad crediticia, y es directamente desde Bogotá los encargados de dar la aprobación final al crédito en un plazo no mayor a 4 días.
- Apertura de una cuenta corriente o de ahorros
- Firma del pagaré
- Desembolso del dinero

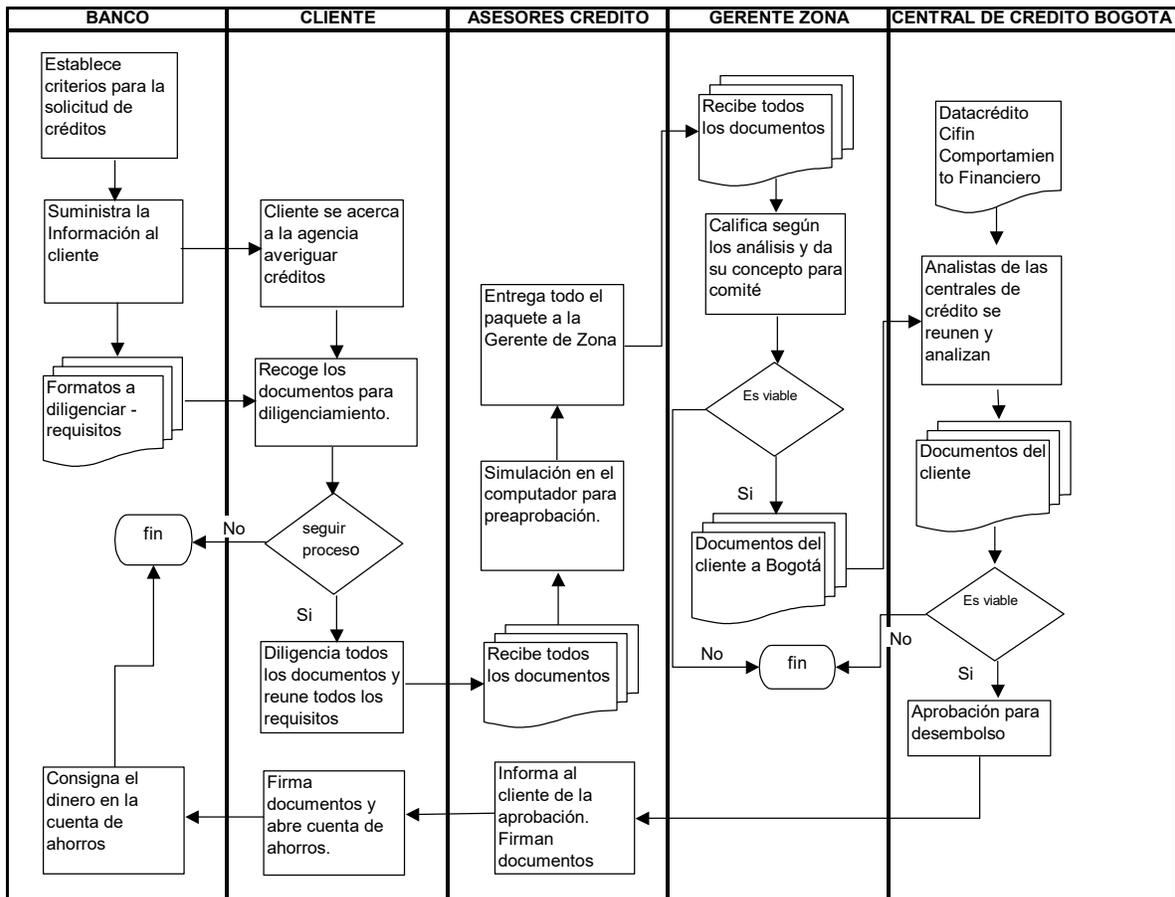
#### 1.2.11.1 Variables sociales y económicas analizadas:

El Banco Santander tiene su formulario denominado Solicitud de Servicios Bancarios y este se puede ver en el ANEXO 11.

Variables sociales:

- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Datos de localización: dirección, teléfonos, beeper, fax.
- Estado civil: soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre.
- Número de hijos.
- Número de personas a cargo
- Ocupación: empleado, pensionado, independiente, ama de casa, estudiante, comerciante.
- Profesión.
- Nivel de estudios: básico, medio, tecnólogo, universitario, postgrado, doctorado.
- Cargo actualmente
- Tipo de relación laboral: fijo, temporal, contratista, socio, indefinido.
- Tipo de vivienda: propia, arrendada, familiar.

**Gráfica 11. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Santander**



Fuente: Subgerencia Banco Santander Calle 14. Ilustraciones propias.

VARIABLES ECONÓMICAS:

- No Productos con entidades financieras.
- Información de Bienes.

En esta parte es muy interesante el Banco Santander, ya que para el análisis de las variables económicas tiene un formato adicional denominado Solicitud de Productos Persona Natural, en el cual se encuentran las siguientes variables:

- Productos pasivos
- Productos activos
- Información financiera
- Ingresos mensuales: sueldo, honorarios, otros ingresos.
- Egresos mensuales: crédito hipotecario, gastos familiares, arrendamiento, otros egresos.
- Bienes: vivienda propia, otros bienes inmuebles, vehículos, inversiones, otros.
- Total activos
- Total pasivos.

Se visualiza en este banco, que las variables son de gran importancia en el soporte económico, y de acuerdo a lo analizado, la base de datos del Banco Santander, es una de las más estructuradas a nivel del país. Por eso, se deduce que se da gran importancia a la información puesto que se hacen diligenciar dos formularios, uno específicamente se concentra con la parte socio-cultural del cliente, y el otro hace énfasis a la parte financiera.

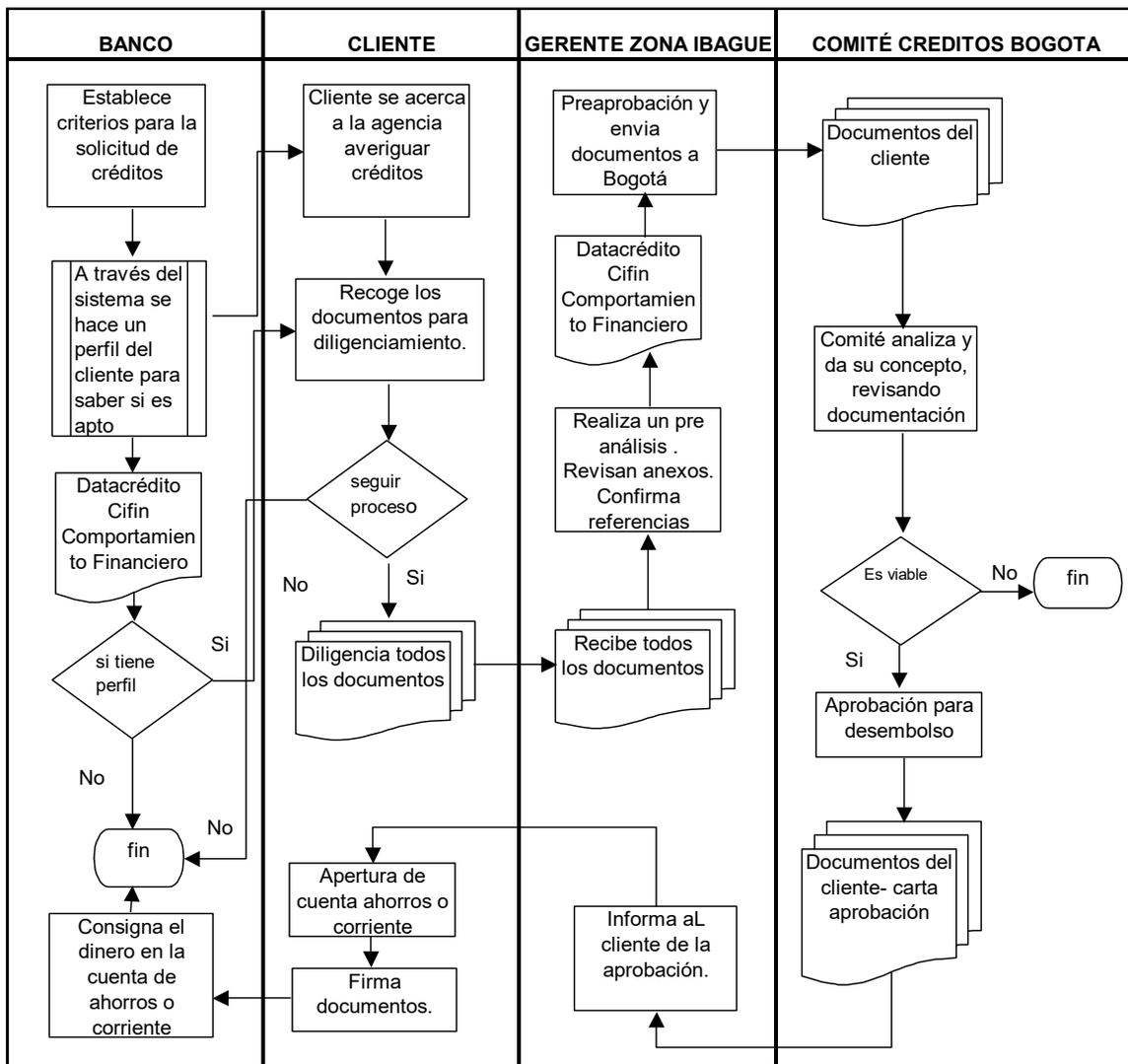
### **1.2.12. Banco de Bogotá**

Esta institución financiera tiene definido los siguientes pasos, para obtener un crédito ordinario, estos son

- Se realiza un perfil del cliente para saber si es viable ó no para solicitar un crédito, se estudia ante las centrales de riesgo, se estudia sus ingresos netos, su capacidad de pago y
- Si la persona es viable para acceder al crédito diligencia el formulario con los anexos exigidos, si es una persona natural empleada requiere: 2 fotocopias del documento de identidad, certificado laboral especificando: cargo, salario básico, tipo de contrato, y antigüedad, los 2 últimos comprobantes de pago, se recibe ingresos por comisiones indique el monto promedio de los últimos 6 meses, si ni declara renta, certificado de ingresos y retenciones u oficio de no declarante. Si declara: declaración de renta del último año, si es una persona independiente necesita: 2 fotocopias de la cédula de ciudadanía, registro de cámara y comercio no mayor a 60 días, declaración de renta de los 2 últimos años, balance general y estado de pérdidas y ganancias de los últimos 2 años.

- El gerente de zona revisa los anexos que se encuentren completos, confirman datos por teléfono, verifican su antigüedad crediticia, su comportamiento como deudor y relaciones comerciales, la solicitud junto con los anexos son enviados a la oficina de crédito en Bogotá quienes son los encargados de aprobar ó no el valor solicitado.
- Si el crédito es aprobado directamente desde Bogotá, se realiza el desembolso del dinero a la cuenta corriente ó de ahorros del usuario.

**Gráfica 12. Flujoograma proceso obtención crédito ordinario Banco de Bogotá**



Fuente: Secretaría General Banco de Bogotá.

### 1.2.12.1 Variables sociales y económicas analizadas

El Banco de Bogotá tiene su formulario denominado Vinculación y Solicitud de Productos Financieros, el cual se puede ver en el ANEXO 12.

Dentro de las Variables sociales analizadas por esta entidad se tiene

- Fecha de nacimiento
- Identificación
- Datos de localización: dirección, teléfonos, fax.
- Estrato del barrio.
- Sexo
- Actividad económica principal: independiente, empleado, socio, otra.
- Cargo actual
- Tipo de contrato: fijo, indefinido.
- Tipo de residencia: propia, arrendada, familiar.
- Estado civil: soltero, casado, unión libre, separado, viudo.

Variables económicas:

- Ingresos mensuales
- Egresos mensuales
- Total activos
- Total pasivos
- Balance general simplificado: en este ítem, encontraremos en resumen las partidas correspondientes a un balance, para conocer el total de los activos, pasivos, ingresos y egresos en un cuadro simplificado. Se conoce a detalle la situación financiera del cliente.

En el Banco de Bogotá, el formato para obtener la información es mucho más simplificado que el de las anteriores entidades financieras. Hace un resumen de las variables que quiere conocer, pero es muy general. Consideramos que para el nivel de crédito deberían profundizar más en las variables sociales, pudiendo determinar el perfil del cliente, según los productos y el mercado del Banco en la ciudad. Es de destacar, el abstract que realizan del balance, para conocer la información financiera, ya que es muy concreto, aunque se podría profundizar más.

### 1.2.13. *Banco Superior*

Las etapas que tiene que realizar un usuario para acceder a un crédito ordinario dentro de esta entidad son las siguientes

- Diligencia el formulario con los requisitos exigidos si es una persona empleada se necesita: que sus ingresos sean superiores a \$1'500.000, fotocopia del documento de identidad, certificado laboral vigente no mayor a 90 días, certificado de ingresos y/o

declaración de renta, extractos de cuenta de ahorros o corriente de los últimos 3 meses, si es una persona independiente requiere: fotocopia del documento de identidad, certificado de ingresos y/o declaración de renta, extractos de cuenta de ahorros o corriente de los últimos 3 meses, certificado de cámara y comercio ó registro mercantil, certificado de ingresos actual firmado por contador público, con una vigencia no mayor a 90 días y fotocopia por ambas caras de la tarjeta profesional.

- Se revisa que la documentación este completa, se analiza los datos suministrados en la solicitud en la oficina de Ibagué, se verifican datos por teléfono, y se consulta ante las centrales de riesgo su hoja de vida financiera.
- El estudio y la aprobación del crédito se realizan directamente desde Bogotá, en un lapso no mayor a 8 días.
- Se realiza la apertura de una cuenta corriente.
- El desembolso del dinero se hace directamente desde Bogotá a la cuenta corriente del usuario.

#### 1.2.13.1 Variables sociales y económicas analizadas

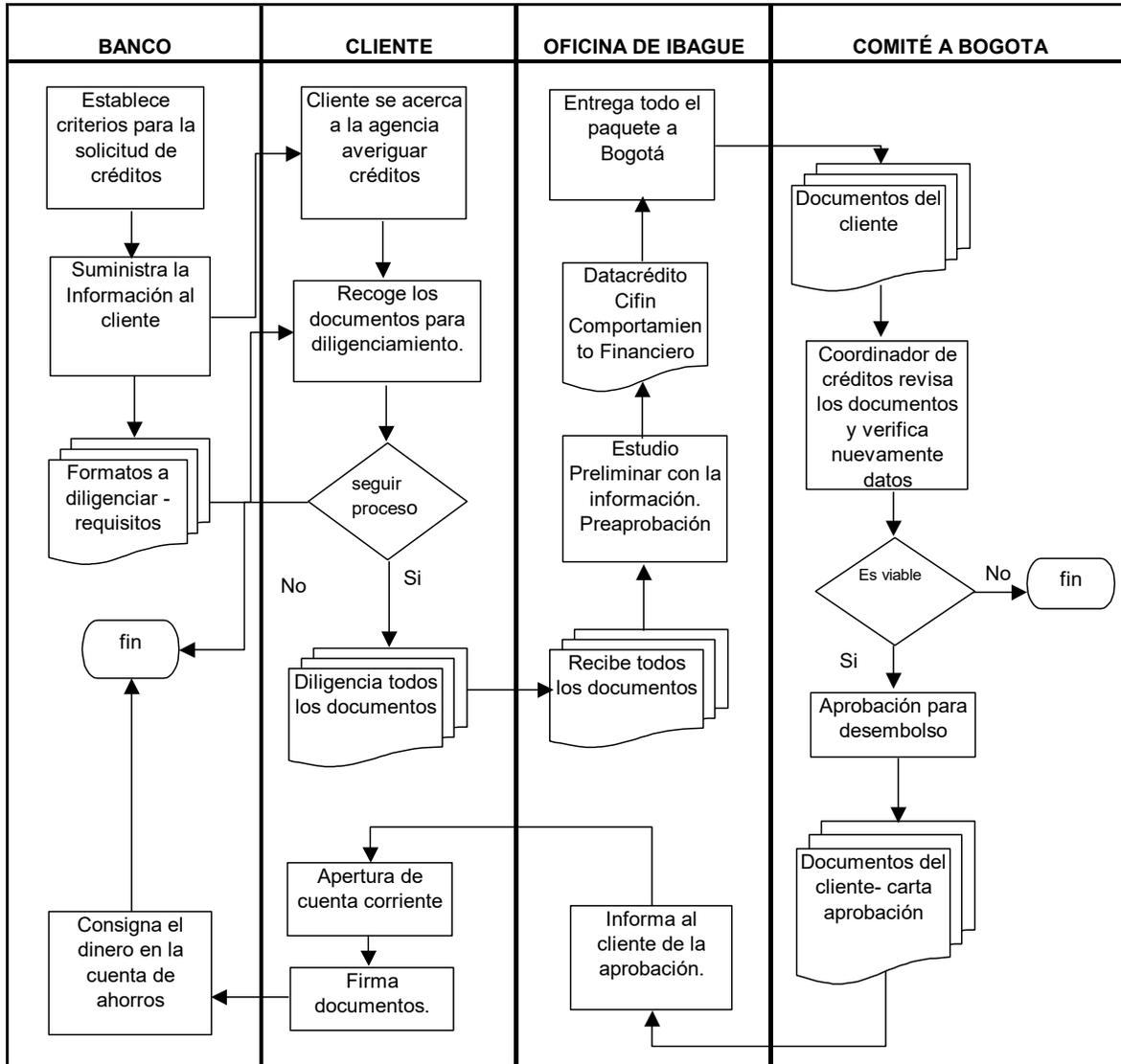
El Banco Superior tiene su formulario denominado Solicitud Productos Bancarios y Financieros Persona Natural, como se puede observar a detalle en el ANEXO 13.

Dentro de este formulario se encuentra la visualización de varias variables, dentro de las cuales se tienen las siguientes:

##### Variables sociales:

- Nombres
- Profesión
- Cédula de ciudadanía
- Lugar de nacimiento
- Fecha de nacimiento
- Sexo: Masculino ó Femenino
- Estado civil actual: soltero, casado, separado u otro.
- Personas a cargo
- Nacionalidad
- Datos de localización: dirección, teléfono, fax.

**Gráfica 13. Flujograma Proceso Obtención Crédito Ordinario Banco Superior**



Fuente: Departamento Administrativo Banco Superior – Ilustraciones propias.

Variables económicas:

- Ocupación: independiente, empleado, mixto, socio.
- Cargo actual
- Ingresos fijos mensuales: sueldo, honorarios, otros ingresos.
- Egresos fijos mensuales: arriendo, gastos personales, otros.
- Detalle de los activos
- Detalle de los pasivos

Todos estos mismos datos son solicitados al cónyuge y al aval en caso de existir.

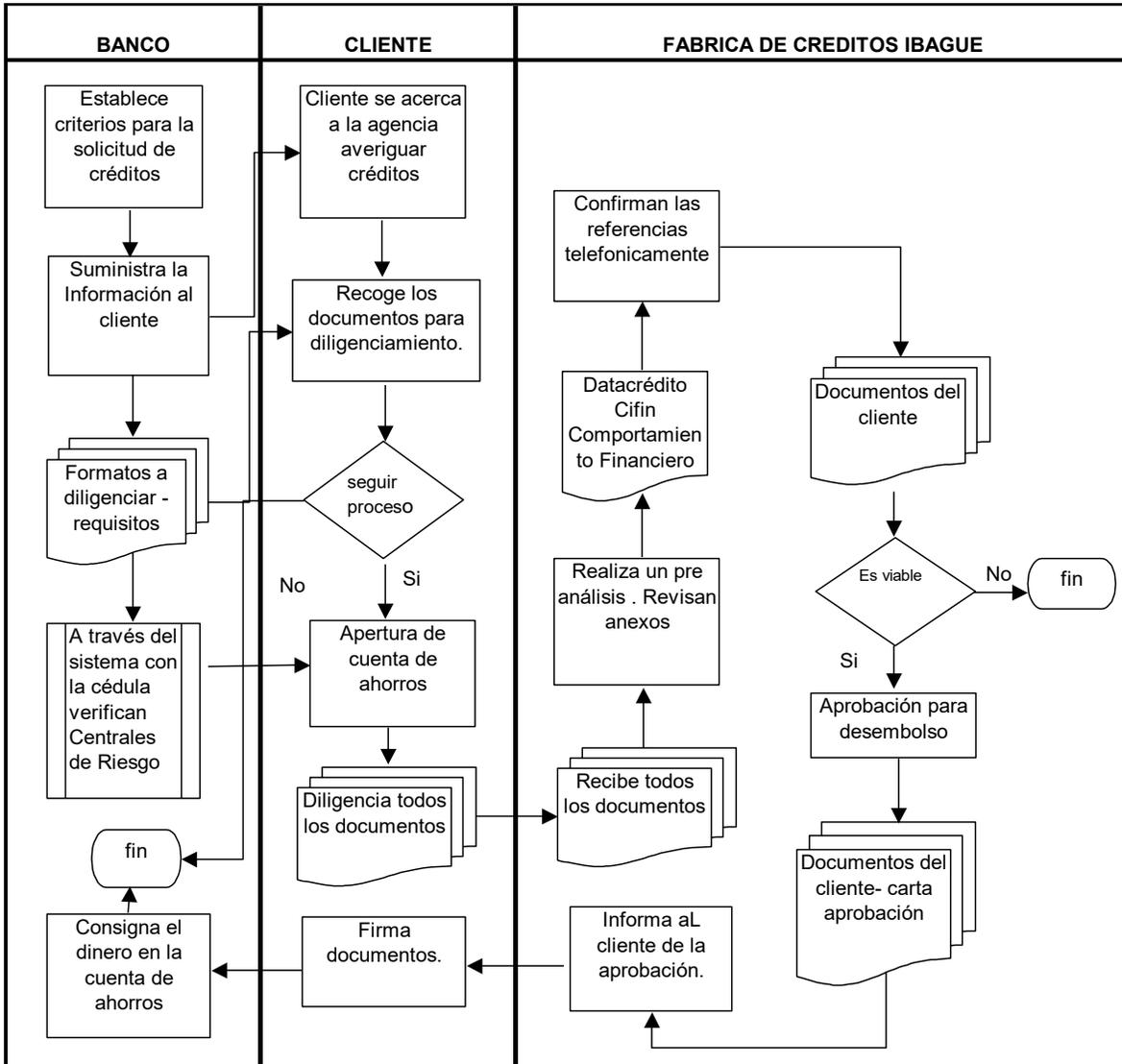
Haciendo un breve análisis sobre las variables socioeconómicas que tiene en cuenta el Banco Superior, se observa que son generales y le dan la misma importancia a las sociales, que a las económicas. Se considera que le faltan variables que si tienen en cuenta otras entidades, y podrían ser de gran ayuda a la hora de definir perfiles de clientes, como el desglose de la actividad económica de los clientes, o revisar el nivel de estudio de sus usuarios. Faltan mayores variables dentro de este formato, sin embargo para nuestro estudio son importantes, ya que si existen parámetros homogéneos con las otras entidades. Esto se visualiza en el próximo capítulo.

#### ***1.2.14. Banco Caja Social***

Dentro de esta institución financiera, se tiene como procedimiento para obtener un crédito ordinario las siguientes etapas

- Se consulta con la cédula de ciudadanía del cliente con las centrales de riesgo, y se realiza una validación del perfil, consultando su capacidad de pago, sus ingresos netos y sus actividades comerciales, para conocer si es viable ó no para acceder a cualquier tipo de crédito.
- Se realiza la apertura de una cuenta de ahorros con un valor de \$100.000.
- Si la persona es viable para solicitar el crédito, Diligencia el formulario con los requisitos exigidos: Si es una persona natural empleada se requiere, fotocopia del documento de identidad, certificado laboral, especificando: cargo, salario básico tipo de contrato y antigüedad, los 2 últimos comprobantes de pago, si no declara renta certificado de ingresos y retenciones u oficio de no-declarante, si declara: declaración de renta del último año, para personas independientes se requiere: fotocopia del documento de identidad, registro de cámara y comercio no mayor a 60 días, si es declarante: declaración de renta de los últimos 2 años, balance general y estado de ganancias y perdidas de los 2 últimos años, si no es declarante: oficio de no-declarante, diligenciar el balance personal del anexo, extractos de los 3 últimos meses.
- Los datos suministrados en la solicitud son verificados por la fábrica de créditos en Ibagué quien son los encargados de confirmar referencias por teléfono, revisar anexos, y aprobar el crédito.
- Desembolso del dinero en la cuenta de ahorros.

**Gráfica 14. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Caja Social**



Fuente: Fábrica de Créditos Banco Caja Social – Ilustraciones Propias.

1.2.14.1 Variables sociales y económicas analizadas

El Banco Caja Social tiene su formulario denominado Datos Cliente Persona Natural, el cual se encuentra a detalle en el ANEXO 14.

Cabe anotar que esta fue la entidad que más colaboro en la obtención de información. Además es la única entidad financiera en la ciudad de Ibagué, con centro de créditos propio e independiente a las instalaciones de la oficina del Banco, lo cual hace que la información sea más objetiva y menos riesgosa de que sea manipulada.

#### Variables sociales:

- Nombre
- Identificación
- Sexo: Masculino ó Femenino
- Fecha de nacimiento
- Estado civil: casado o unión libre, soltero, separado o divorciado, viudo.
- Nivel educativo: ninguno, primaria, bachillerato, técnico, universitario, postgrado.
- Aficiones: deporte, lectura, arte, coleccionar, floricultura, jardinería, culinaria, costura, escribir, música, filatelia, otro.
- Profesión: agronomía, bellas artes, ciencias educación, ciencias salud, ciencias sociales, administración, humanidades, ingeniería, ciencias religiosas, comerciante, deportista, pilotos, oficinista, militares.
- Personas a cargo: cónyuge, hijos, padres, abuelos, hermanos, otros.
- Información de los hijos.
- Ocupación o tipo de actividad: empleado asalariado, independiente, pensionados, religiosos, ama de casa.
- Sector económico en que se desempeña.

#### Variables económicas:

- Ingresos mensuales
- Egresos mensuales
- Total bienes
- Total deudas.

Dentro de las variables ha tener en cuenta por el Banco Caja Social, se puede apreciar que se le da mayor importancia y un énfasis especial a las variables sociales, pudiéndose detallar o profundizar un poco más en las variables económicas, ya que se analizan muy por encima, y se considera muy poco soporte para el desembolso de un crédito. Se muestra un panorama muy global del aspecto financiero de los clientes.

#### **1.2.15. Banco Colmena**

Dentro de esta institución se encuentra que los pasos a seguir, para obtener un crédito ordinario son las siguientes

- Se realiza un perfil del cliente para saber si es viable ó no para solicitar un crédito, se estudia ante las centrales de riesgo, se estudia sus ingresos netos, su capacidad de pago y sus actividades comerciales, este estudio tiene un valor de \$23.200.
- Si la persona es viable para acceder al crédito diligencia el formulario con los anexos exigidos, si es una persona natural empleada requiere: 2 fotocopias del documento de identidad, certificado laboral especificando: cargo, salario básico,

tipo de contrato, y antigüedad, los 2 últimos comprobantes de pago, se recibe ingresos por comisiones indique el monto promedio de los últimos 6 meses, si ni declara renta, certificado de ingresos y retenciones u oficio de no declarante. Si declara: declaración de renta del último año, si es una persona independiente necesita: 2 fotocopias de la cédula de ciudadanía, registro de cámara y comercio no mayor a 60 días, declaración de renta de los 2 últimos años, balance general y estado de pérdidas y ganancias de los últimos 2 años.

- El gerente de zona revisa los anexos que se encuentren completos, confirman datos por teléfono, verifican su antigüedad crediticia, su comportamiento como deudor y relaciones comerciales, la solicitud junto con los anexos son enviados a la oficina de crédito en Bogotá quienes son los encargados de aprobar ó no el valor solicitado.
- Si el crédito es aprobado directamente desde Bogotá, se realiza el desembolso del dinero a la cuenta corriente ó de ahorros del usuario.

#### 1.2.15.1 Variables sociales y económicas analizadas

En el Banco Colmena se observa que su formulario de vinculación se denomina Perfil Persona Natural – Productos de Crédito, este formato se visualiza de una manera exacta en el ANEXO 15.

Dentro de la investigación se observa que este banco ha venido disminuyendo el crédito ordinario analizado, y se ha ido especializando en crédito hipotecario, por lo cual su formato de vinculación es nuevo frente a los años anteriores. Las variables actuales estudiadas son las siguientes:

Variables sociales:

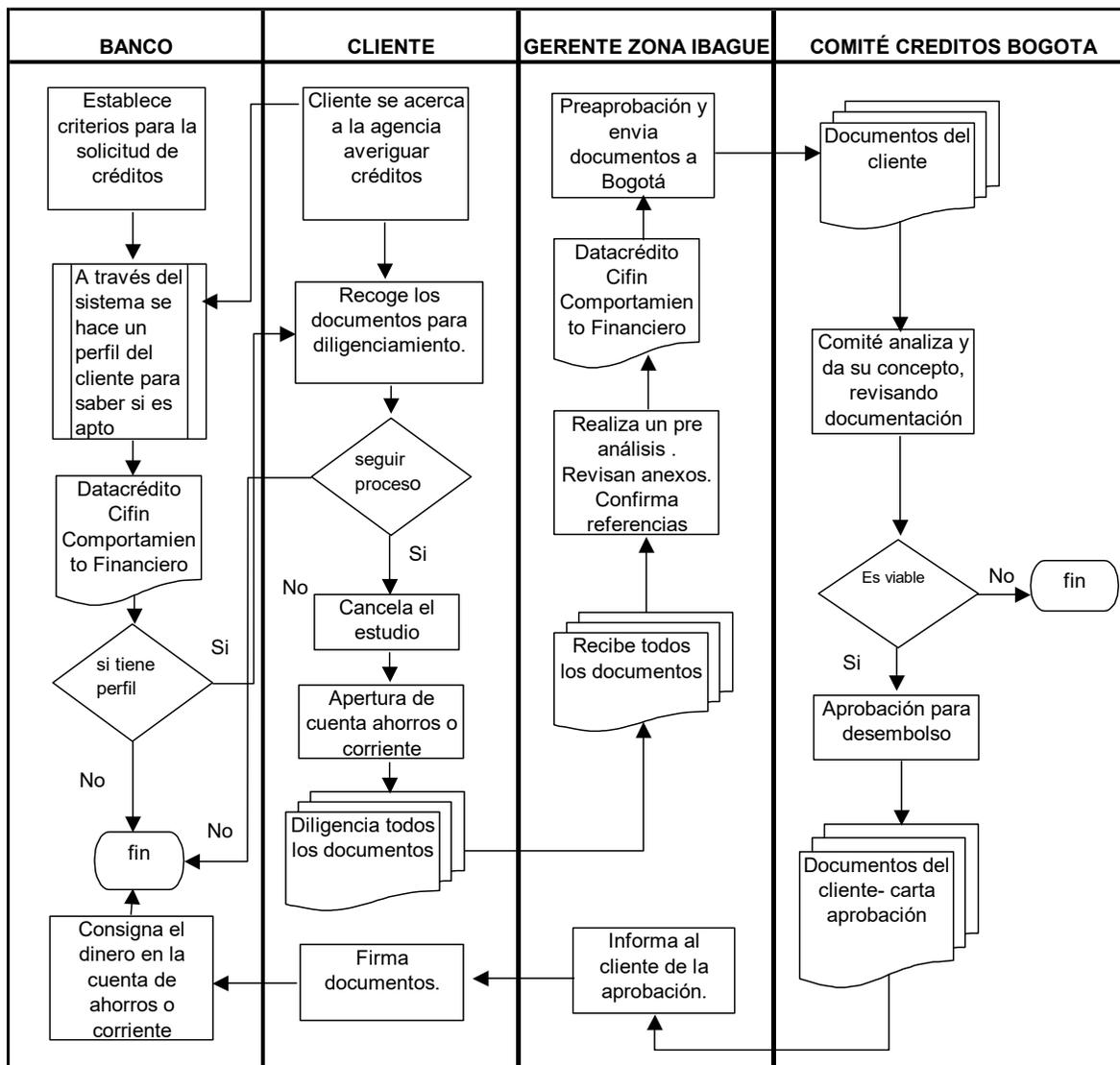
- Identificación.
- Actividad: pensionado, asalariado o independiente.
- Edad
- Tipo de contrato: indefinido o fijo
- Datos de localización.

Variables económicas:

- Ingresos mensuales
- Egresos mensuales
- Total ingresos disponibles.

Este formato es muy sencillo, el cliente lo diligencia solamente si va a solicitar crédito, para mayor información se analizara en el siguiente formato.

**Gráfica 15. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Banco Colmena**



Fuente: Oficinas Banco Colmena Ibagué- Ilustraciones propias.

Este banco tiene la característica al igual que Caja Social, que para obtener crédito hay que diligenciar dos formularios, el primero ya presentado y el segundo que se denomina Solicitud de Productos y Actualización de datos Persona Natural.

Variables sociales:

- Clase de cliente: titular, deudor solidario, socio, aval, representante.
- Identificación
- Sexo: Masculino ó Femenino
- Fecha de nacimiento
- Estado civil: soltero, casado, unión libre, separado, viudo u otro.
- Clasificación del cliente: persona natural o avalista.

- Actividad económica
- Ocupación: empleado, estudiante, independiente, rentista, pensionado, ama de casa, religioso o militar.
- Nivel educativo: ninguno, primaria, bachillerato, técnico, universitario, postgrado.
- Profesión: agronomía, bellas artes, ciencias educación, ciencias salud, ciencias sociales, administración, humanidades, ingeniería, ciencias religiosas, comerciante, deportista, pilotos, oficinista, militares.
- Tipo de vivienda: propia, arrendada, familiar, hipotecada.
- Tipo de contrato: fijo, indefinido.
- Personas a cargo.

Variables económicas:

- Ingresos mensuales
- Egresos mensuales
- Total bienes
- Total deudas

Se puede observar claramente que el Banco Colmena tiene un alto interés en conocer quien es su cliente antes de realizarle el desembolso, y es dentro de los formatos el que se ha encontrado más claro para la definición del perfil del cliente por producto.

Las variables analizadas están bien específicas para su clasificación dentro de nuestra investigación, y este modelo nos sirvió como base, para definir cuales variables son las estudiadas y las homogenizadas con las anteriores entidades financieras.

### **1.2.16. Banco Megabanco**

Dentro de esta institución financiera, se marcan los siguientes pasos para acceder a un crédito ordinario

- El cliente se acerca a la entidad a averiguar por el crédito ordinario, el analista de crédito revisa a través del sistema las centrales de riesgo, para saber si el usuario esta reportado. Para hacer un primer filtro en el proceso de estudio de las solicitudes de crédito, buscando que solo continúen las que realmente se encuentran sin reportes de deficiente moralidad comercial. Las que no pasen, se le devuelven las solicitudes al cliente.
- Si el usuario interesado no esta reportado, le entregan las preformas para que las diligencie y tiene que abrir una cuenta de ahorro en la entidad.
- Los documentos que tiene que diligenciar el cliente cuando es una persona natural asalariada son: remisión y análisis de persona natural, carta de solicitud del crédito, soporte que abrió cuenta de ahorros, fotocopia cédula de ciudadanía, fotocopia del último recibo de uno de los servicios públicos, certificado laboral en original, indicando cargo, salario, fecha de ingreso, tipo de contrato, desprendible de nómina

del último mes, certificado de ingresos y retenciones último año gravable, certificado de libertad y tradición en original, tarjeta de propiedad del vehículo si lo tiene. Si es independiente los mismos anteriores a diferencia de los estados financieros de los últimos años y último corte más reciente, certificación de contador de los ingresos.

- El usuario una vez trae los documentos ya diligenciados y completos, los radica en el aplicativo de cartera.
- Cuando ya se tienen los documentos la carpeta se envía al centro de crédito de la oficina, para que digiten en el scoring , pasa el crédito a control. Revisan nuevamente los datos de las centrales de riesgo como el data crédito y la cifin.
- Una vez haya pasado esta etapa, sigue la verificación, en donde telefónicamente se confirma la información del solicitante y codeudores estableciendo su veracidad. Pasa el crédito a Análisis.
- Los documentos se envían a Bogotá, en donde el comité de crédito revisa nuevamente la carpeta del cliente, hace un análisis y aprueban en definitivo el desembolso solicitado.
- Una vez aprobado, elaboran la comunicación de remisión por aprobación o negación, así como las de devolución. Anexa las cartas a la carpeta y se las envían al asesor para darle la información al cliente y autorizan el desembolso del dinero a la cuenta de ahorros.

#### 1.2.16.1 Variables sociales y económicas analizadas

El Banco Megabanco dentro del análisis de las variables, se encuentra que su formulario de vinculación se denomina Solicitud de Productos y Servicios Bancarios – Persona Natural, este formato se puede visualizar de una manera exacta en el ANEXO No 16.

##### Variables sociales:

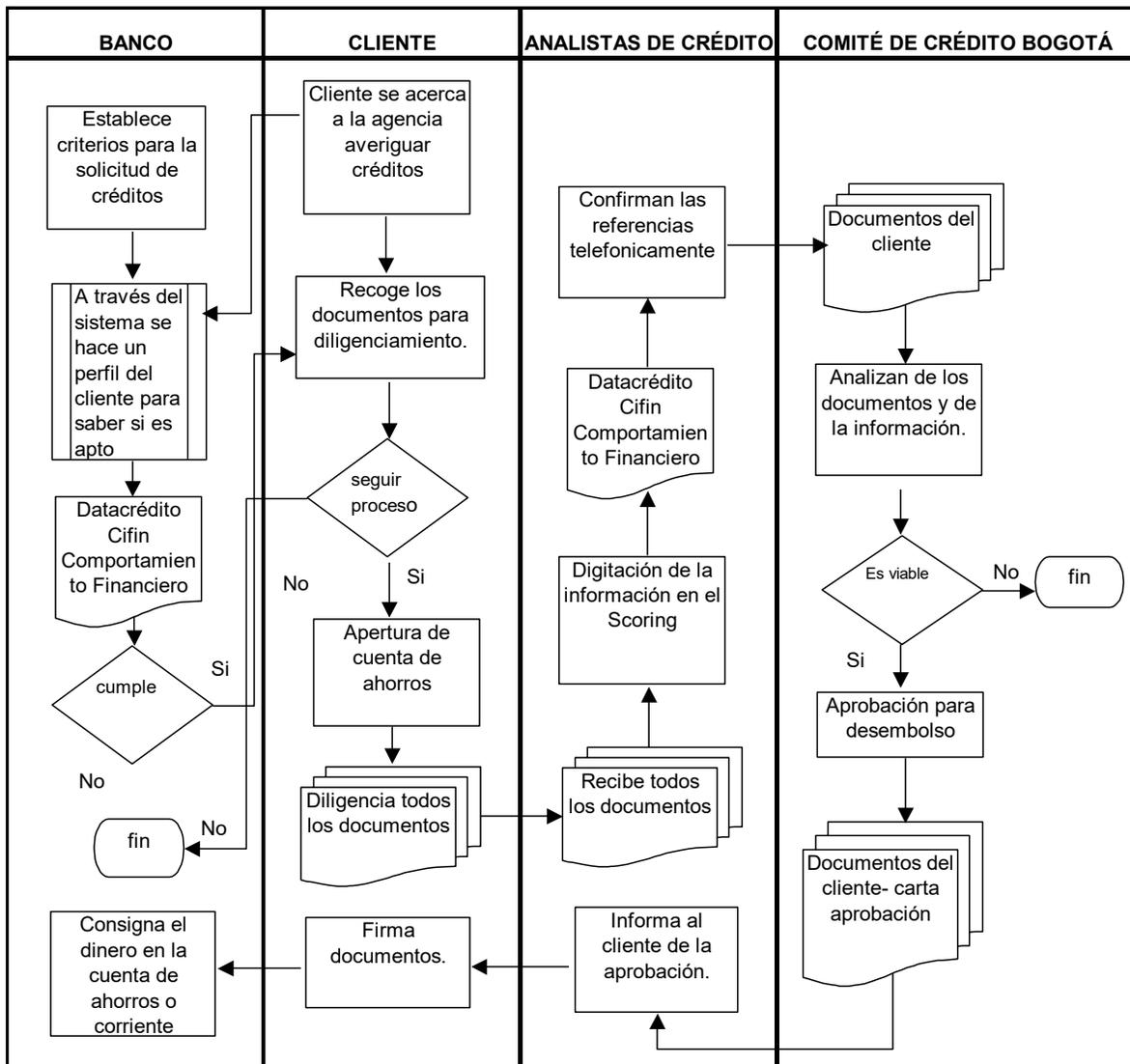
- Identificación
- Nombres
- Fecha de nacimiento
- Sexo: Masculino ó Femenino
- Estado civil: soltero, casado, separado, divorciado, unión libre, viudo.
- Datos de localización: dirección, teléfonos, fax.
- Nivel de estudios: primaria, secundaria, técnico, universitario, postgrado.
- Profesión
- Actividad económica: empleado, independiente, socio, pensionado...
- Cargo u ocupación.
- Tipo de contrato: fijo, indefinido o destajo.

##### Variables económicas:

- Total ingresos
- Total activos
- Total pasivos

- Total egresos
- Monto solicitado
- Modalidad
- Plazo
- Amortización
- Garantías ofrecidas
- Descripción de activos
- Detalle de ingresos
- Detalle de egresos.

**Gráfica 16. Flujograma proceso obtención crédito ordinario Megabanco**



Fuente: Agencias Megabanco Ibagué- Ilustraciones Propias.

En Megabanco se puede observar que se amplía los horizontes de las variables analizadas, al tener ya en cuenta dentro del formato inicial, el monto a solicitar, plazo, y amortización., variables de mucho peso dentro de la presente investigación.

De otro modo, es de destacar que las variables económicas están muy bien desglosadas, y se facilita el diligenciamiento de los clientes, y el análisis por parte de las personas encargadas de aprobar o negar los desembolsos. Dentro de la investigación se encuentra que este banco eventualmente realiza visitas domiciliarias para verificar la veracidad de las variables aquí analizadas. Pero como las variables financieras están muy bien desglosadas, se deberían confirmar al 100%, para que su análisis sea fundamental dentro del proceso de desembolso de créditos y de cartera morosa futura.

Luego de haber analizado la totalidad de entidades financieras existentes en la ciudad de Ibagué y los respectivos modelos de análisis de la información, es posible llegar las siguientes conclusiones:

- La mayoría de las entidades financieras estudiadas tienen su centro de riesgo dentro del mismo Banco, lo que permita que sean ellos los encargados de realizar las investigaciones pertinentes y definir los parámetros que deben llenar los posibles deudores para adquirir un crédito.
- Dentro del estudio realizado se encontró que cada entidad de acuerdo a sus necesidades tiene diseñado un formato específico.
- Para los estudios de crédito que realizan las diferentes entidades financieras en la ciudad de Ibagué a los usuarios, se puede determinar que cada una de ellas maneja un formato de recolección de información diferente de acuerdo a sus políticas y necesidades, pero que analizados a detalle se puede observar que la solicitud de datos es muy semejante, ya que manejan en su gran mayoría las mismas variables sociales y económicas, aunque en algunos casos se logra obtener información adicional que resulta valiosa para el seguimiento de post-crédito y que marca la diferencia entre las distintas entidades.
- Es así, como se observa que las variables sociales más comunes dentro de la etapa inicial de recolección de datos de las entidades son: nombre, identificación, sexo, estado civil, fecha de nacimiento (edad), número de personas a cargo, nivel de estudios, ocupación, dirección, teléfonos (estos datos se solicitan para el cónyuge si es que lo tienen), y para las variables económicas: nivel de ingresos, total de egresos, y para la cartera morosa, edad de la mora, monto de los créditos, valor de la mora, garantía del crédito, plazo o amortización de la deuda. Ya que estos aspectos son los que nos definen el riesgo de una cartera productiva o improductiva.
- Los conceptos de riesgos de cartera son manejados muy a la ligera y sin modelos preestablecidos que permitan minimizar la morosidad en los créditos y de esta forma optimizar la asignación de créditos.

## ***2. ESTUDIO EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTRAN EN MORA 30 A 90 DÍAS, DE LOS CRÉDITOS ORDINARIOS DENTRO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ.***

El análisis de los datos recolectados para esta investigación se obtuvo a través de un estudio numérico y estadístico de las variables concernientes a la información del usuario y de los términos de referencia de los créditos en estudio. De esta forma, para conceptualizar este capítulo fue necesario hacer una investigación de carácter exploratorio, pues no se tenía conocimiento de estudios similares en la región o de cualquier estudio de referencia de la homogeneidad de los elementos y el comportamiento al interior de cada una de las unidades poblacionales. Dicho de otra manera, para conocer las características de las entidades financieras estudiadas, fue necesaria la elaboración de una prueba piloto con el fin de observar la situación actual de estas entidades y poder medir de alguna u otra forma los requerimientos propios del estudio.

Como se observa en el capítulo uno, existen diferencias en los parámetros de legalización de créditos de cada entidad, cada una de ellas, tiene parámetros que aunque parecidos no son iguales, de esta forma se hace inminente la construcción de una metodología que permita la extracción de la información necesaria. La población en mora analizada fue todos aquellos clientes que han adquirido créditos ordinarios y que después de su fecha de corte, presentan un incumplimiento a partir de su segunda cuota hasta llegar a los 90 días, es decir de 30 a 90 días en mora dentro de todas las entidades financieras de la ciudad de Ibagué. Este rango es donde nuestra población objetivo<sup>9</sup> tiende a tomar decisiones de carácter económico que afectan las utilidades netas de las entidades.

Por lo anterior, se procedió a establecer las variables sociales y económicas que afectaban directamente a la gran mayoría de individuos y sobre las cuales se tenía información completa y oportuna. A continuación se enuncian las variables analizadas:

- Edad
- Sexo
- Tipo de Persona
- Nivel de Estudios
- Estado Civil
- Nivel de Ingresos

---

<sup>9</sup> Como Población Objetivo, hacemos referencia a las entidades financieras de la ciudad de Ibagué, presentadas en el Cuadro 1.

- Nivel de Egresos
- Ocupación
- Estrato
- Garantía o Aval
- Días de Mora
- Monto o Cuantía
- Plazo
- Bienes

En esta parte del estudio se utilizó técnicas estadísticas de descripción y exploración de la información teniendo en cuenta que el objetivo en este punto es establecer una fotografía que sirva como punto de partida al resto del estudio. A continuación se presenta los resultados obtenidos y el análisis descriptivo de cada variable:

### ***2.1 Edad***

Término que determina el tiempo que tiene una persona de vida. Normalmente se define en años. Esta es la primer variable que se analiza, ya que en todas las entidades es común, necesaria y puntual, además, permite visualizar el rango de edad en el que se mueven los usuarios dentro de los créditos ordinarios en mora.

Al analizar la variable edad se puede observar como las frecuencias más altas se encuentran entre 26 y 45 años, que corresponde al 70% de los clientes; de igual forma y como era de esperarse, fuera del rango de edades se presenta un decrecimiento progresivo, es decir a medida que aumenta o disminuye la edad, disminuyen el número de clientes. Este análisis es congruente con la madurez financiera de las personas, puesto que en este rango de edades existe una propensión a adquirir bienes de capital o simplemente al endeudamiento con el fin de formar empresa o diferentes inversiones en pro del beneficio personal.

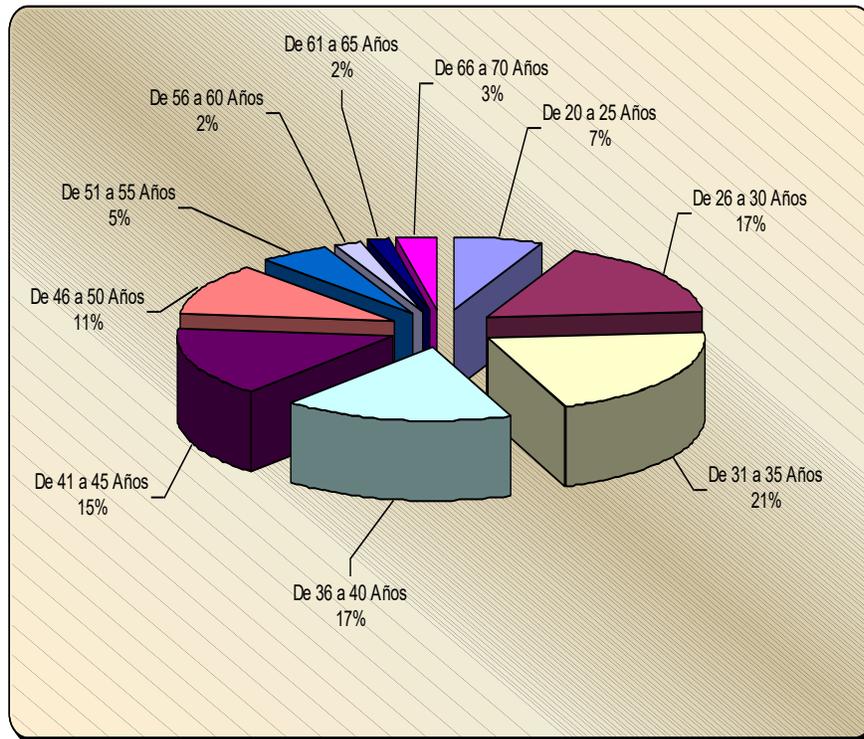
Dentro de este estudio y creando nuestro perfil, se observa como en la variable edad el rango de 31 a 35 años presento un porcentaje de participación a favor del 20%, siendo la franja de edad que mayor cobertura en mora mostró dentro de este análisis.

**Cuadro 2. Edad de los Usuarios en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 20 a 25 Años	11	6,5	6,5	6,5
	De 26 a 30 Años	29	17,3	17,3	23,8
	De 31 a 35 Años	34	20,2	20,2	44,0
	De 36 a 40 Años	29	17,3	17,3	61,3
	De 41 a 45 Años	26	15,5	15,5	76,8
	De 46 a 50 Años	19	11,3	11,3	88,1
	De 51 a 55 Años	9	5,4	5,4	93,5
	De 56 a 60 Años	3	1,8	1,8	95,2
	De 61 a 65 Años	3	1,8	1,8	97,0
	De 66 a 70 Años	5	3,0	3,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Otro punto interesante a destacar es como el riesgo financiero no se maneja de una forma directamente proporcional con la edad de los usuarios, ya que su mayor porcentaje esta concentrado cerca al promedio. Es decir, a pesar que los clientes de las entidades financieras después de los 50 años, se consideran en un alto porcentaje de riesgo, su proporcionalidad dentro de la mora no representa más del 5%. Esta aseveración posee un contexto cultural, puesto que esta claro que dentro de la cultura de las personas de edad de la ciudad de Ibagué, manifestaban que el mayor porcentaje de cumplimientos en acuerdos de pago y seriedad a la hora de saldar sus obligaciones son las personas mayores, contrario a las personas con edad entre los 20 y 40 años, que tiene su vida laboral activa, pero su compromiso e incumplimiento es mayor, debido a su flujo de caja y a los diferentes compromisos que adquieren.

**Figura 1. Análisis Descriptivo Variable Edad**



De igual forma y como era de esperarse, fuera del rango de edades se presenta un decrecimiento progresivo, es decir a medida que aumenta o disminuye la edad, disminuyen el número de clientes. Este análisis es congruente con la madurez financiera de las personas, puesto que en este rango de edades existe una propensión a adquirir bienes de capital o simplemente al endeudamiento con el fin de formar empresa o diferentes inversiones en pro del beneficio personal.

## 2.2 Sexo

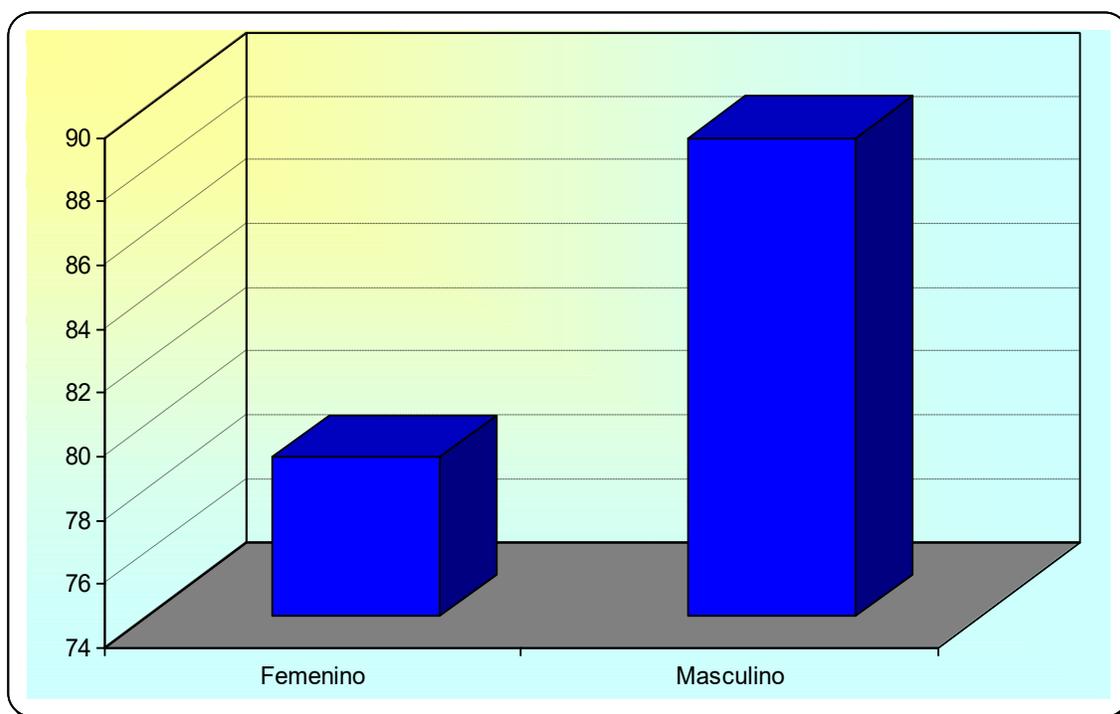
Dentro del estudio, se considera o define esta variable como la condición orgánica que distingue al hombre de la mujer o, en general, al macho de la hembra en los animales y en las plantas. Para la investigación corresponde a la diferencia entre el género Masculino o Femenino, y su posible influencia dentro de la morosidad de la cartera, para definir el perfil.

*Cuadro 3. Sexo de los Usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	79	47,0	47,0	47,0
	Masculino	89	53,0	53,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Al analizar la variable sexo se puede visualizar como las frecuencias y porcentajes más altos se encuentran dentro del sexo masculino, que corresponde al 53% de los clientes; lo que indica que los hombres tienden a ser más incumplidos en el pago de sus obligaciones financieras que las mujeres. Dentro de un contexto social y psicológico sería claro, si se tiene en cuenta que el sexo femenino, tiene mayor definición de responsabilidad por las obligaciones familiares, el hogar y financieras, por la carga que sienten sobre su núcleo familiar. Las fichas analizadas de los hombres en esta investigación, mostraban como el entretenimiento y de diversión son muy importantes como actividades complementarias al trabajo y estudio. Y si se tiene en cuenta la sociedad machista en donde el sexo masculino por demostrar su superioridad y manejo económico, seguramente tiene sentido de que gasten más dinero por fuera y en cierto momentos eludan temporalmente sus obligaciones financieras, posponiéndolas para el pago posterior, sin entender y analizar el perjuicio de la morosidad en las entidades financieras.

*Figura 2. Análisis Descriptivo de la Variable Sexo*



Es necesario aclarar que aunque es mayor la proporción de hombres arrojada en nuestro estudio, la caracterización y correlación de esta variable frente a la investigación solo se puede marcar dentro del análisis multivariado presentado en el capítulo final.

### ***2.3 Nivel de Educación***

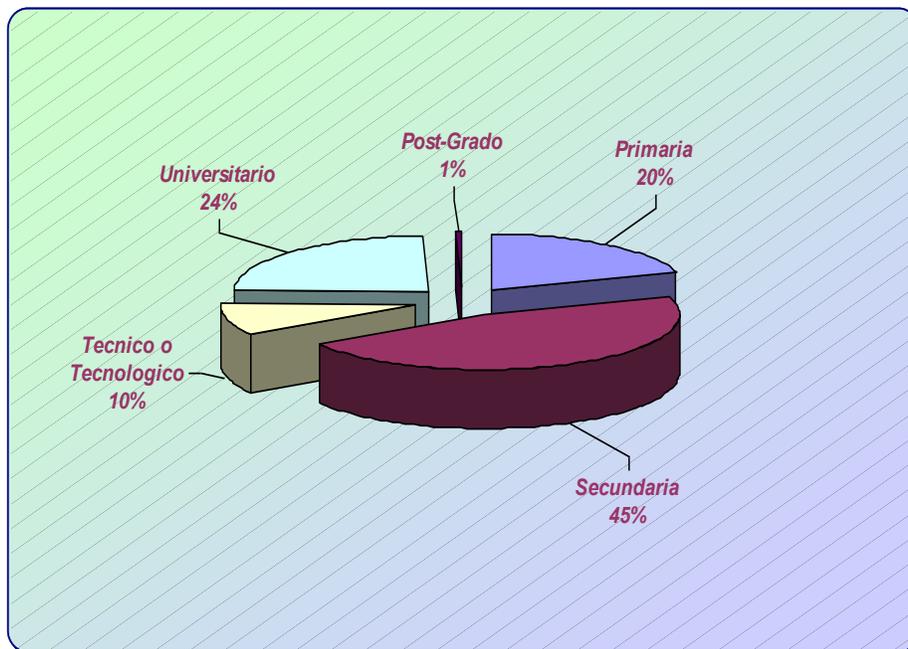
En cada formato de análisis de las entidades financieras para desembolso de créditos existe una variable denominada nivel de educación, para el estudio se definió como grado de escolaridad de formación académica que tiene una persona.

**Cuadro 4. Nivel de Educación de los Usuarios en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	33	19,6	19,6	19,6
	Secundaria	78	46,4	46,4	66,1
	Técnico o Tecnológico	16	9,5	9,5	75,6
	Universitario	40	23,8	23,8	99,4
	Post-Grado	1	,6	,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Al estudiar la variable nivel de escolaridad se puede determinar como la frecuencia más alta se encuentran en el rango de Estudios Secundaria, correspondiendo al 46% de los clientes; lo que reflejan que en la mora entre 30 a 90 días, los usuarios que mayor incapacidad tienen de pago, o que tienden a mayor frecuencia en el incumplimiento de sus pagos, no tienen nivel de educación superior. Este factor podría explicarse si se compara con la realidad regional, ya que los sueldos a este nivel no son altos, y mientras menos especialización académica se tenga, son menores las posibilidades de tener un trabajo estable económicamente, y que permita un respaldo permanente con sus obligaciones financieras, conllevando a generar mayor morosidad en este rango.

**Figura 3. Análisis Descriptivo de la Variable Nivel de Educación de los Usuarios en Mora**



Es importante referenciar que se esta estudiando el rango de \$1 a \$10 millones de pesos, lo que podría explicar que el porcentaje de personas con alto nivel académico es pequeño, ya que buscan créditos de mayor envergadura, o simplemente utilizan medios distintos a los créditos masivos que están contextualizados como créditos engorrosos y demorados.

Es por lo anterior, que el riesgo financiero tiene que delimitarse de acuerdo a los rangos de desembolso de los créditos, ya que para cada franja existirá un perfil de cliente diferente. En nuestro caso, el perfil a crear se encuentra dentro de los montos masivos de las entidades financieras, ya que si bien no son los de mayor valor, si son los de mayor movimiento financiero.

#### **2.4 Estado Civil**

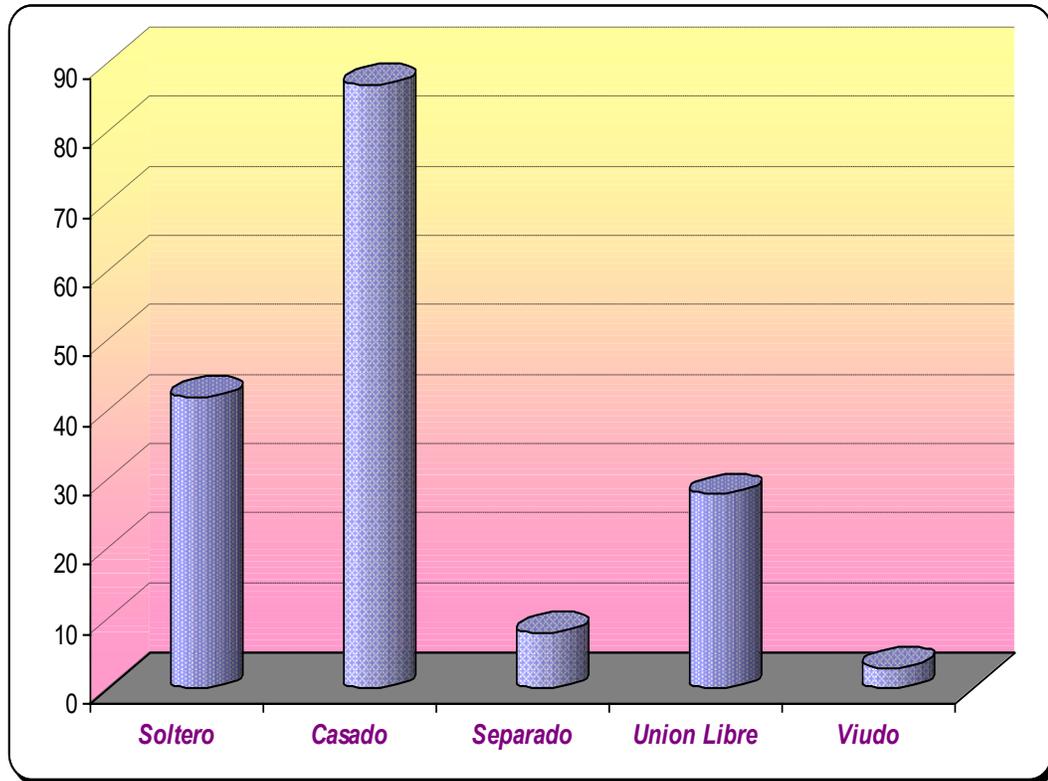
En esta segunda parte, se han analizado variables de tipo social, dentro de las cuales están estado civil, que se delimitó como la situación jurídica de una persona en la familia y sociedad, que determina su capacidad para ejercer ciertos derechos y contraer ciertas obligaciones, es indivisible, indisponible e imprescriptible, y su asignación corresponde a la ley. Dentro de las entidades financieras, esta variable es importante al analizar el grado de obligaciones y responsabilidades que tiene el usuario.

**Cuadro 5. Estado Civil de los Usuarios en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	42	25,0	25,0	25,0
	Casado	87	51,8	51,8	76,8
	Separado	8	4,8	4,8	81,5
	Unión Libre	28	16,7	16,7	98,2
	Viudo	3	1,8	1,8	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Al analizar la variable estado civil se puede determinar como la frecuencia más alta se encuentran en la franja de casado, correspondiendo al 52% de los usuarios en mora; lo que presenta dos opciones interesantes a tener en cuenta: primero que los bancos desembolsan más fácil a personas con estado civil casado por su soporte patrimonial y emocional, y segundo que a pesar de ser un núcleo constituido formalmente y estable, genera mayores compromisos financieros por el soporte que le tienen que dar a su familia, como es el estudio de sus hijos, arriendo, manutención etc. En el estudio, se observa como las personas casadas a pesar de tener muchas veces respaldo de dos ingresos por su pareja, también genera mayores egresos extras, lo que pudiera soportar el comportamiento aquí expuesto.

**Figura 4. Análisis Descriptivo de la Variable Estado Civil de los Usuarios en Mora**



Se encuentra que el porcentaje de menor representatividad dentro de esta franja corresponde al estado civil viudo/a, teniendo una participación del 2%. Este resultado puede ser ratificado al observar que el número de viudos que pueden existir en la ciudad de Ibagué con respecto a otros rangos es bajo y de igual forma tiende a comportarse la proporción de clientes viudos que adquieren préstamos de consumo.

### **2.5 Nivel de Ingresos**

Se da inicio al análisis de las variables económicas de los clientes en mora, presentando la primera de ellas y tal vez la más importante que es el nivel de ingresos Nivel de Egresos, y conceptualizada dentro de la investigación como todas aquellas salidas económicas que tienen el presupuesto de un usuario, para realizar el pago de obligaciones contraídas o sencillamente para el sustento y normal funcionamiento de su vivir.

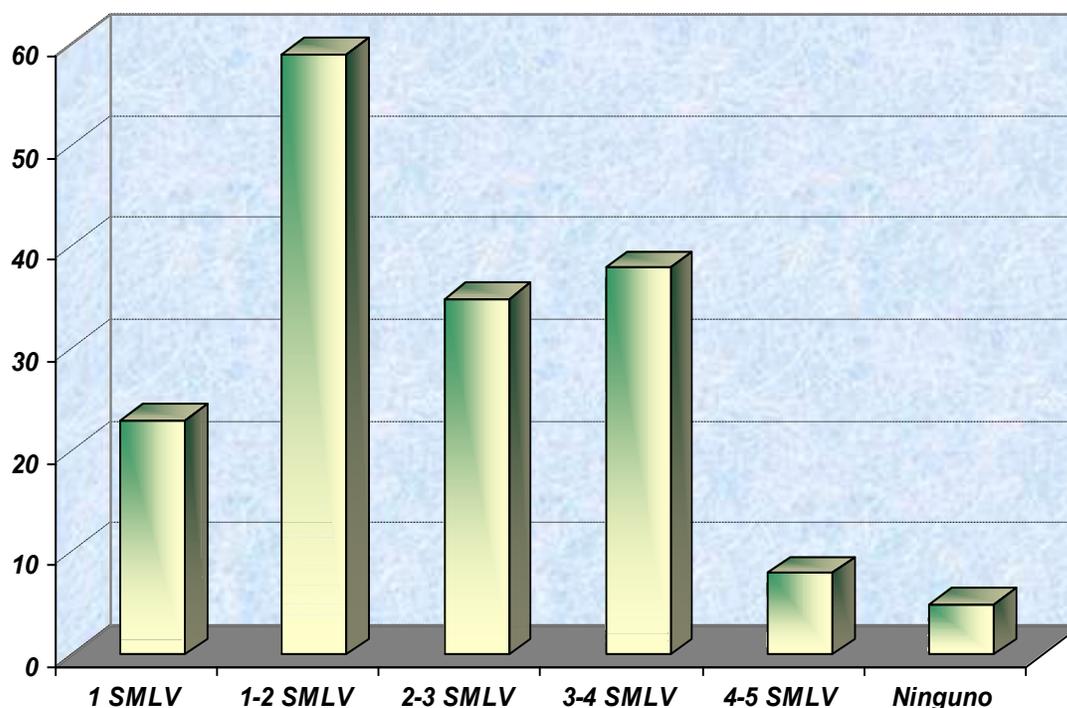
**Cuadro 6. Nivel de Ingresos de los Usuarios en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	1	,6	,6	,6
	1 SMLV	23	13,7	13,7	14,3
	1-2 SMLV	59	35,1	35,1	49,4
	2-3 SMLV	35	20,8	20,8	70,2
	3-4 SMLV	38	22,6	22,6	92,9
	4-5 SMLV	8	4,8	4,8	97,6
	Ninguno	5	2,4	2,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Al analizar la variable económica nivel de ingresos se puede determinar como la frecuencia más alta se encuentran en el rango de 1 a 2 salarios mínimos legales vigentes, correspondiendo al 35% de los usuarios en mora; lo que refleja que esta franja de población es la más vulnerable al caer en mora de 30 a 90 días. Esta pauta, emite un reflejo de la realidad de la ciudad, ya que el porcentaje más alto en ingresos de la población según los últimos datos presentados por el Sena pertenecen a esta franja.

En esta variable, el riesgo financiero es directamente proporcional con el nivel de ingresos de los morosos, ya que mientras menos efectivo tenga el usuario disponible para pagar sus deudas, así mismo es menor el respaldo y el soporte económico que este podría ofrecer a una entidad financiera para el pago puntual de sus cuotas. Es claro, si se tiene en cuenta la información suministrada a través de la investigación por los mismos gerentes y administradores de la cartera vencida, en donde coinciden que las personas con niveles de ingresos medianos, priorizan los gastos de manutención de sus familias sobre las obligaciones financieras. Convirtiéndose esta variable en una muy importante a revisar y tener en cuenta dentro del proceso de desembolso y autorización de créditos por las entidades financieras.

**Figura 5. Análisis Descriptivo de la Variable Nivel de Ingresos de los Usuarios en Mora**



Dentro del análisis de esta variable, el punto más importante a destacar es la participación que aunque mínima no deja de ser destacable, del rango de personas con ningún nivel de ingresos, correspondiendo al 2.4% del total de nuestros clientes en mora. Estas personas pueden encontrarse en dos ámbitos: primero personas que cuando le desembolsaron el crédito tenían empleo y a la fecha están desempleadas o segundo personas que desde un inicio no tenían ingresos que soportaran el pago de las cuotas mensuales. Queda la inquietud a cual de las dos posibilidades encajan estos clientes. Una vez más se muestra la necesidad de que los clientes a los cuales se les otorgue desembolsos crediticios tengan soporte de ingresos o respaldo patrimonial. Ya que seguramente estos usuarios no continuarán en mora de 30 a 90 días, sino que seguirán creciendo en la escalera de la mora, y llegarán a hacer provisionados<sup>10</sup> al 100%.

<sup>10</sup> Provisiones, hace referencia al desembolso que hacen las entidades financieras como soportes a los no pagos de los clientes con crédito en mora y que afecta directamente las utilidades de la entidad, calificándose financieramente como pérdida dentro del PyG. Estas provisiones se hacen de manera paulatina desde los 30 hasta los 180 días de mora, donde se alcanza el 100% de la provisión.

## 2.6 Ocupación de los Usuarios

Continuando con los resultados descriptivos de las variables, se tiene la ocupación que se define como la actividad en la cual una persona emplea su tiempo desempeñando un cargo u oficio, y por la cual se puede caracterizar su forma de vida y nivel de ingresos. Esta variable puede proporcionar una visión del nivel socio cultural de la persona, aunque no define el grado de responsabilidad para cancelar sus obligaciones financieras.

*Cuadro 7. Ocupación de los Usuarios en Mora*

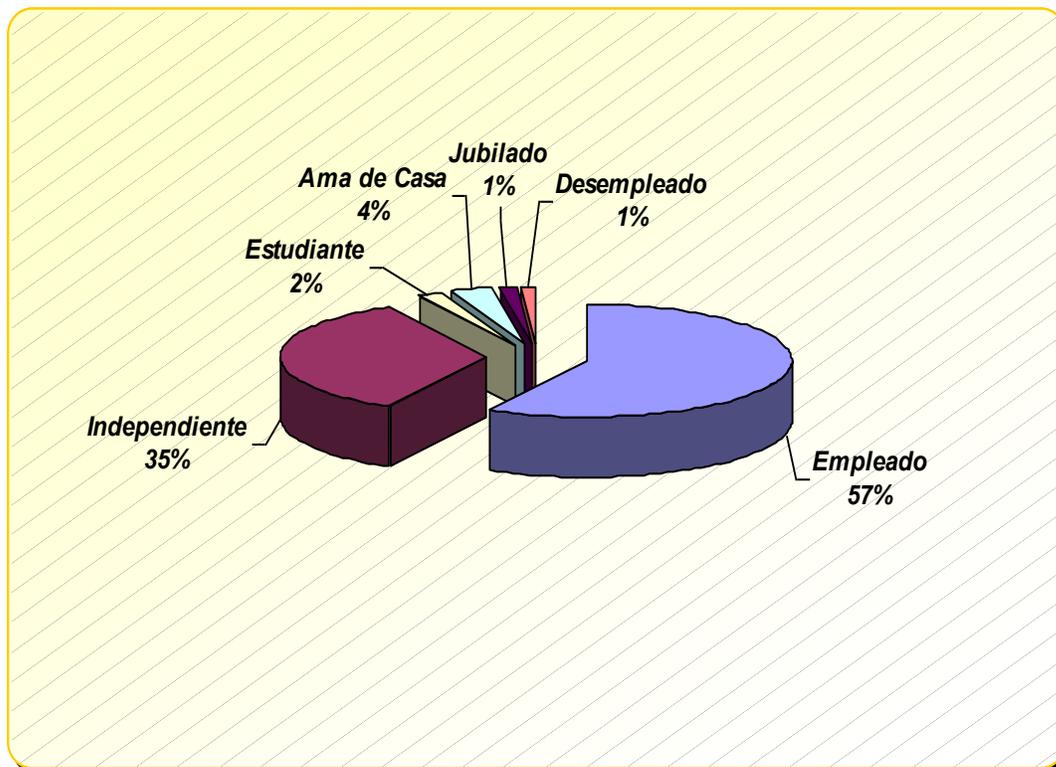
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Empleado	97	57,7	57,7	57,7
	Independiente	58	34,5	34,5	92,3
	Estudiante	3	1,8	1,8	94,0
	Ama de Casa	6	3,6	3,6	97,6
	Jubilado	2	1,2	1,2	98,8
	Desempleado	2	1,2	1,2	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Al analizar la variable de ocupación se encuentra que la frecuencia más representativa dentro de los usuarios en mora de 30 a 90 días dentro del estudio es la categoría empleados, cuyo porcentaje de participación es del 57.7. Esto quiere decir que más de la mitad de las personas en mora tienen una vinculación laboral directa y soporte económico que le permite tener ingresos para respaldar sus obligaciones financieras.

El riesgo económico dentro de esta variable, también sería inversamente proporcional, aunque financieramente no tendría soporte. Pero en la realidad y con estos resultados, las amas de casas serían las que mayor riesgo financiero tendrían, y en nuestro caso son las que menor porcentaje de participación tienen, aunque el porcentaje de participación en adquisición de crédito también sería mínimo.

Los empleados son las personas con un soporte económico que se tiene el conocimiento de donde y cuanto genera mensualmente, por lo cual se recomienda que al llegar a los 90 días de mora se normalice el pago o se ejecute jurídicamente para no permitir completar la totalidad de la provisión a la entidad financiera.

**Figura 6. Análisis Descriptivo de la Variable Ocupación de los Usuarios en Mora**



Los porcentajes mínimos de participación como son jubilados, desempleados, amas de casa y estudiantes en total suman un 8% del total. Estos rangos, se consideran que son proporcionales al nivel de adquisición de crédito con estas ocupaciones, ya que para el perfil no afectan directamente, pero deben ser tenidos en cuenta para las entidades financieras a la hora de realizar sus desembolsos.

El rango de Independiente que aunque no fue el mayor, su participación es considerable ya que suma el 35%, se debe tener cuidado ya que este tipo de clientes, son los que más fácilmente inventan sus soportes económicos o que cambian sus ocupaciones, perjudicando a las proyecciones de ingresos que tienen las entidades de los créditos en cabeza de ellos. Por eso como se veía en el capítulo I, es importante hacer las visitas domiciliarias para aseverar la información y tener soporte patrimonial que respalden las deudas. Dentro de la construcción del perfil, hay que tenerlo en cuenta.

## 2.7. Estrato

Del análisis descriptivo se encuentra que la variable estrato, es la clasificación que se realiza a los inmuebles residenciales, que señalizan el estatus correspondiente de las viviendas dentro de la sociedad. La mayoría de las entidades financieras clasifican esta variable, con la dirección correspondiente para visualizar el nivel de vida de sus usuarios y la capacidad de pago, por el valor de impuestos y servicios públicos.

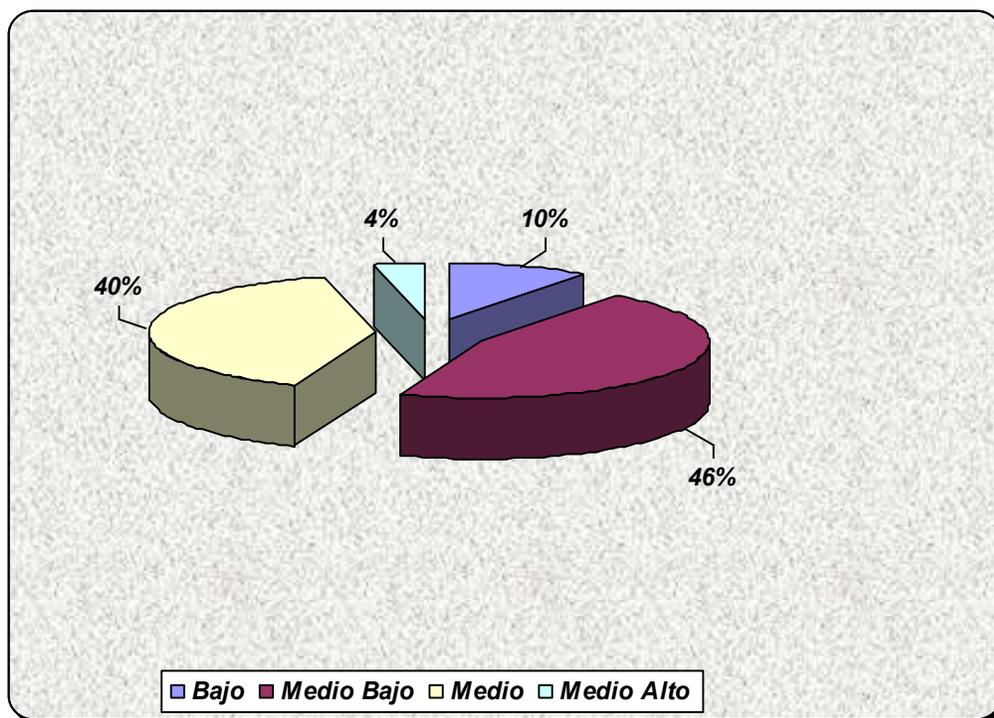
*Cuadro 8. Estrato*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	17	10,1	10,1	10,1
	Medio Bajo	77	45,8	45,8	56,0
	Medio	68	40,5	40,5	96,4
	Medio Alto	6	3,6	3,6	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Dentro de la investigación se encuentra que en la variable socioeconómica Estrato, el porcentaje más alto esta en la categoría Media Baja, con un nivel de participación del 45.8% de los usuarios en mora; lo que presenta que en este nivel socioeconómico, es donde se tiende a caer con mayor frecuencia en mora de 30 a 90 días. Entrelazando las variables analizadas, se encuentra como esta variable va directamente relacionada con la de nivel de ingresos que estaría dentro de este estrato, y presentaría un porcentaje de participación similar dentro del estudio.

Se visualiza también como el estrato Medio, tiene una frecuencia de participación del 40.5%, casi igual al Medio Bajo. Es decir, entre estos dos rangos se tiene un acumulado del 86% del total de los deudores morosos. Esto significa que dentro del perfil a crear es importante puntualizar esta variable, ya que tiene alto porcentaje de concentración de usuarios morosos en un rango específico y esto social y económicamente constituye un riesgo financiero a tener en cuenta dentro de cualquier análisis de cartera.

**Figura 7. Análisis Descriptivo de la Variable Estrato**



Otro factor a revisar dentro de los resultados obtenidos en la investigación dentro de esta variable, es que el Estrato Bajo, a pesar de ser el que menor respaldo económico posee, no tiene un nivel de frecuencia muy alto, solo representa el 10% del total, lo que permite concluir que no necesariamente un usuario que este en mora tiene que ser de estrato bajo, y por el contrario puede tener buen comportamiento frente a sus obligaciones financieras.

## **2.8 Garantía**

Dentro de la investigación, se tomo la variable garantía, por la cual puede ser personal o material. Esta variable asegura un respaldo personal o material el cumplimiento subsidiario de una obligación o la indemnización en caso de incumplimiento por el cliente de alguna acción.

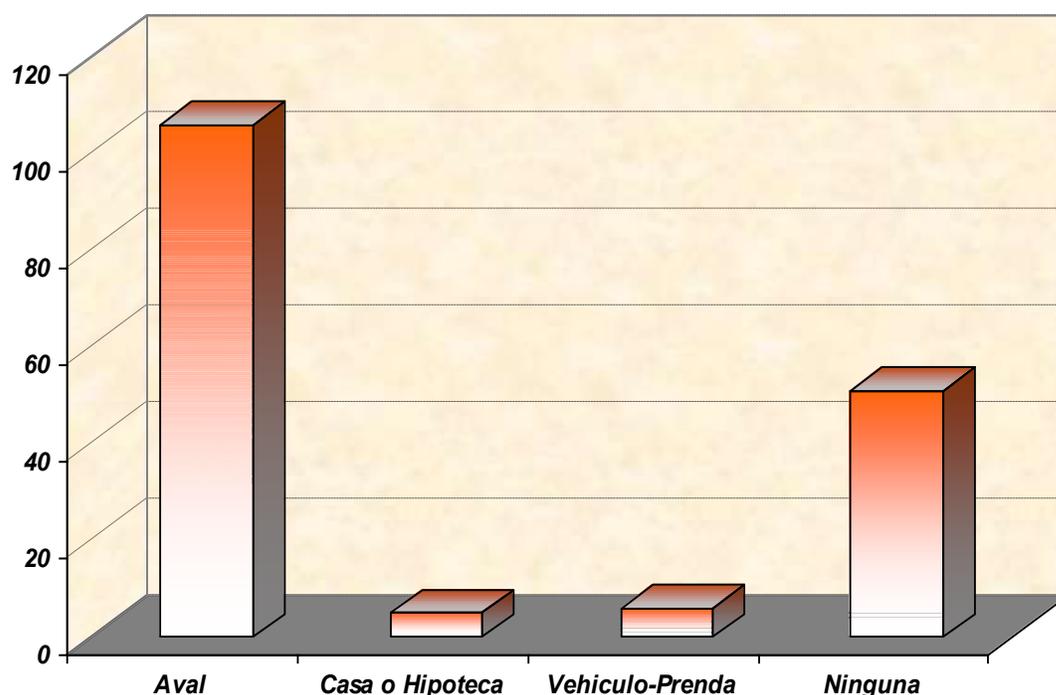
**Cuadro 9. Garantía de los Créditos en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	<b>Aval</b>	<b>106</b>	<b>63,1</b>	<b>64,2</b>	<b>64,2</b>
	<b>Casa o Hipoteca</b>	<b>5</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>66,7</b>
	<b>Vehículo-Prenda</b>	<b>6</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>69,7</b>
	<b>Ninguna</b>	<b>51</b>	<b>29,8</b>	<b>30,3</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>168</b>	<b>100,0</b>		

En el análisis de esta variable se encuentra que la frecuencia más alta es la Garantía de Aval con una representatividad del 63.1% de los usuarios en mora; lo que muestra que a pesar de tener un respaldo personal de la obligación los usuarios caen con más facilidad en mora al tener avalistas, que al tener respaldo de sus bienes materiales soportando obligaciones financieras. Esto lo observamos si analizamos la cifras del 2.4% de la garantía de la casa o hipoteca y el 3% de la garantía prendaria de vehículo. Esta variable es definitiva para la recuperación de la cartera morosa, ya que al tener un respaldo personal en obligaciones que se encuentran con cortes de pago atrasados, los codeudores son los aliados de las entidades financieras para recuperar las deudas, convirtiéndose ellos en las primeras personas perjudicadas sino logran obtener que el titular principal cancele la deuda.

Otro factor que se visualiza dentro de los resultados del análisis de esta variable es la Garantía que se identifica como ninguna, como su nombre hace referencia, no se tiene bien físico o aval personal, que respalde la obligación financiera. Esto significa que en el momento de que el usuario cae en mora, la única esperanza para las entidades financieras es que cancele de una u otra forma, ya que jurídicamente no tendrían como obtener una recuperación efectiva. Para el análisis tiene una participación del 29.8% que no es una cifra pequeña, si se trata de riesgos económicos que tendrían que confrontar los bancos frente a la superbancaria.

**Figura 8. Análisis Descriptivo de la Variable Garantía de los Créditos en Mora**



### 2.9 Monto de los Créditos en Mora

En este capítulo se hizo también el análisis de la variable económica Monto de los Créditos en Mora, los cuales hacen referencia al desembolso que realiza la entidad financiera, y la cual el deudor se compromete a cancelar de acuerdo a un plan de pagos; es la cantidad de dinero que recibe la persona que se beneficia de un crédito. Dentro de los créditos ordinarios, esta suma se define como capital de la obligación y es sobre ella que se liquidan los intereses y seguros adicionales al crédito, más el valor mismo de ella no tiene crecimiento.

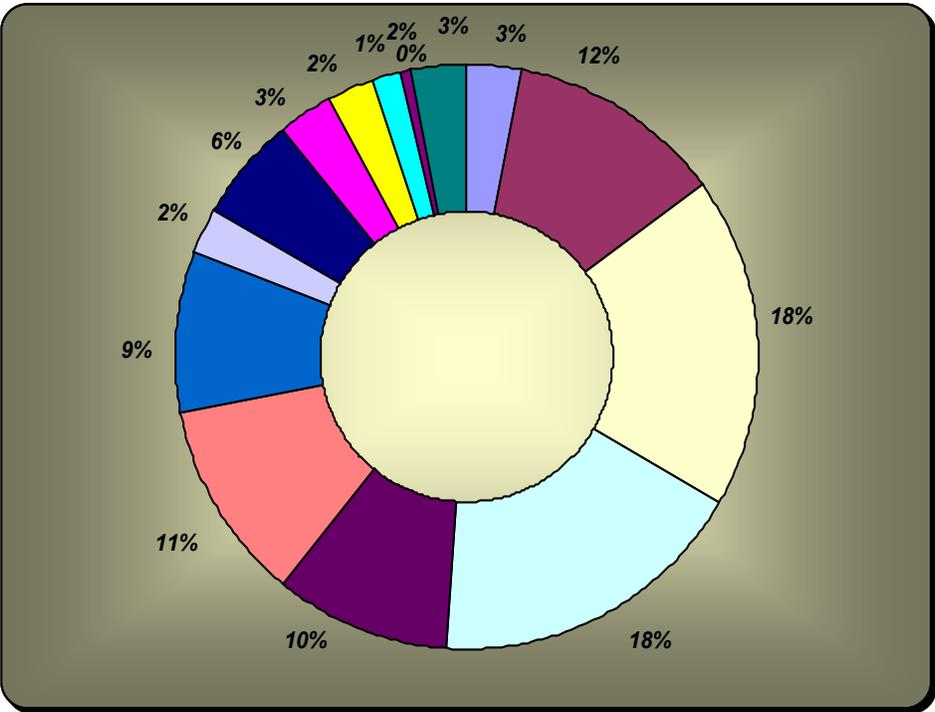
**Cuadro 10. Monto de los Créditos en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0-\$500.000	38	22,6	22,6	22,6
	\$501.000-\$1.000.000	104	61,9	61,9	84,5
	\$1.000.001 a \$1.500.000	21	12,5	12,5	97,0
	\$1.500.001-\$2.000.000	5	3,0	3,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En el análisis del Monto de los Créditos en Mora se encuentra que la participación más alta esta dentro de los rangos de desembolso de \$501.000 a \$1.000.000 como créditos que se encuentran en mora 30 a 90 días, teniendo un porcentaje del 61.9%. Lo que significa que dentro del rango de desembolsos de créditos entre \$1 a \$10 millones, la gente posee tendencia a obtener créditos de no muy alto valor. Encaja dentro del análisis, ya que la población que escoge esta modalidad de crédito (consumo o libre inversión) es para realizar compras de bienes muebles, decoración de vivienda, vacaciones, o cancelar otras deudas, relativamente desembolsos no muy altos. Además, porque entre más alto el crédito, mayores requisitos de soporte o garantía, tienen que presentar, y las entidades financieras de la ciudad de Ibagué, fácilmente están haciendo desembolsos de montos pequeños, muchas veces sin garantías que los respalde. De ahí, que se derive a futuro la mora y las provisiones.

Continuando con los resultados presentados se observa como en el segundo escalón de representatividad están los montos menores a \$500.000, con una participación del 22.6%. Este valor es muy sensible, ya que como se hacía mención, las entidades financieras tienden a generar programas de crédito de menor costo, por cumplimiento de metas y colocación de nuevos clientes, que a futuro se convierten en provisión, y aunque sean pequeños valores suman a la hora de afectar el P y G del banco.

**Figura 9. Análisis Descriptivo de la Variable Monto de los Créditos en Mora**



## 2.10 Plazo de Pagos de los Créditos en Mora

Dentro de la investigación, par focalizar al perfil del cliente en mora dentro de la franja analizada, es importante parametrizar algunos aspectos como el período de Amortización, que se entiende como el tiempo por el cual se pacta el pago del crédito o alguna obligación. Se puede establecer en meses o años, de acuerdo al criterio de las partes. Es por esto que se considera importante revisar estos datos.

*Cuadro 11. Plazos de Pago de los Créditos en Mora*

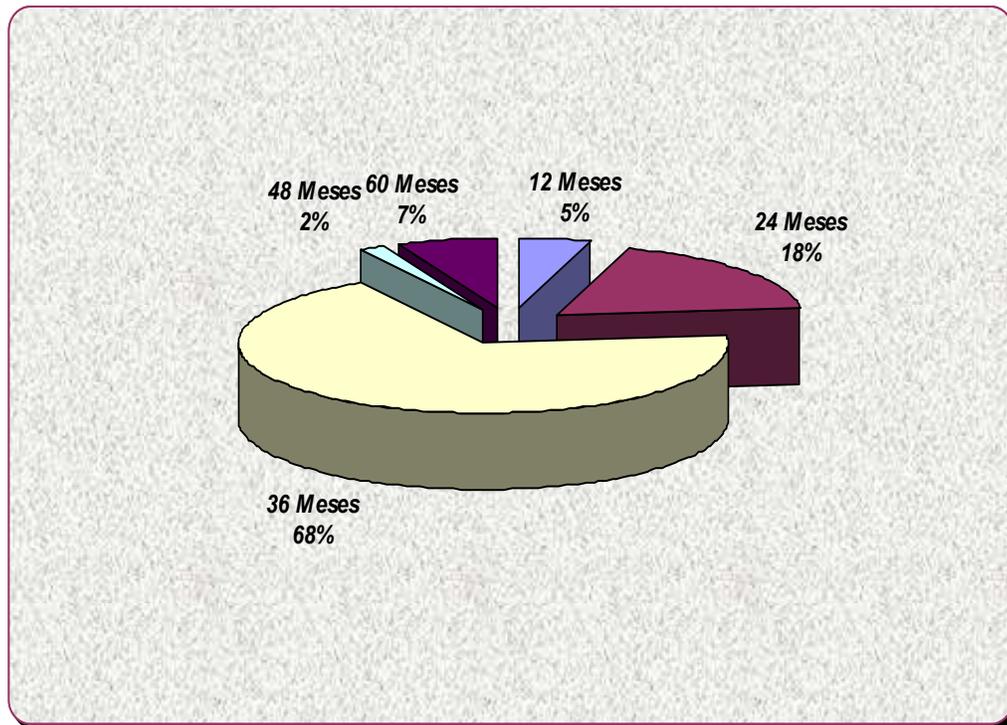
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	12 Meses	8	4,8	4,8	4,8
	24 Meses	31	18,5	18,5	23,2
	36 Meses	115	68,5	68,5	91,7
	48 Meses	3	1,8	1,8	93,5
	60 Meses	11	6,5	6,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

En el análisis de esta variable se encuentra que la frecuencia más alta es el período de amortización de 36 meses, como plazo para el pago del crédito solicitado. Esto indica una tendencia de la población a incumplir con el pago de sus cuotas, conociendo que como tienen tiempo para cancelar, acumulan dos o tres cuotas, y siguen cancelando o abonando de una sola, para amortizar la ya vencida, sin entender el problema de provisión y mucho menos los valores adicionales que tienen que cancelar por consecuencia de la demora en sus pagos. En este rango la frecuencia, tiene una participación del 68.5%. Puede concluirse también que se puede presentar este valor, ya que las entidades financieras tienden a informarles a los clientes que el mejor plazo para cancelar sus cuotas es el de 3 años, generando un concepto subjetivo de tiempo. Ya que como se pudo corroborar hablando con varios clientes que se encontraban en los bancos solicitando crédito, sobre el plazo a amortizar su obligación y en su gran mayoría puntualizaban que a 36 meses, sin tener un razonamiento de cuota, o menor valor financiero si se obtuviera en menos tiempo. Pero las cifras y los números son exactos, y la investigación presenta un % claro y que es importante tenerlo en cuenta.

Dentro del estudio, también es importante resaltar como la población en mora es casi nula, solo un 1.8% de participación con los que tienen el plazo de amortización de 48 meses. Este resultado puede ser proporcional al uso de este rango como período definido dentro de los créditos en estudio. También puede ser lógico que como tiene más tiempo de plazo, su cuota es menor, y se le facilita a los usuarios dar mayor cumplimiento que en el rango anterior.

Si se toma el primer rango de 12 meses (1 año), se observa como el porcentaje de participación es solo del 4.8, lo que muestra que la población tiene menos tendencia a quedar en mora, cuando saben que el período de pago es pequeño, y si se dejan acumular, prácticamente tendrían que cancelar la totalidad de la deuda.

**Figura 10. Análisis Descriptivo de la Variable Plazos de Pago de los Créditos en Mora**



### **2.11. Bienes de los Usuarios en Mora**

Como variable económica a tener en cuenta dentro de un perfil de un cliente moroso, esta variable se considera supremamente importante y representativa, frente a la incertidumbre financiera que tendrían que asumir las entidades por la morosidad en sus créditos, ya que van a representar el respaldo para recuperar ese capital. Por lo anterior, esta variable se define como aquellas propiedades que tiene una persona y que sirven de soporte para el cubrimiento de la deuda en caso de incumplimiento en los pagos de la misma, estas pueden ser muebles e inmuebles, o personal.

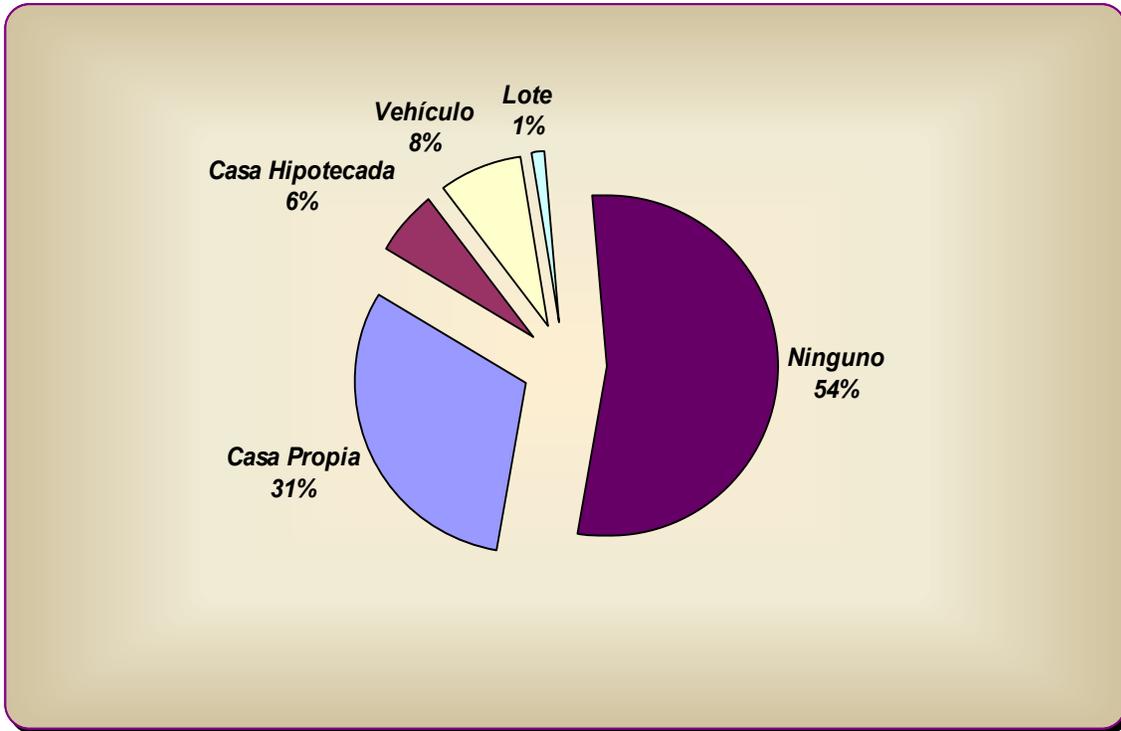
**Cuadro 12. Bienes de los Usuarios en Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casa Propia	52	31,0	31,0	31,0
	Casa Hipotecada	10	6,0	6,0	36,9
	Vehículo	13	7,7	7,7	44,6
	Lote	2	1,2	1,2	45,8
	Ninguno	91	54,2	54,2	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

En la presente investigación se encuentra que la frecuencia más alta dentro de los resultados es el Ninguno (Bienes del deudor) con un 54.2% . Lo que presenta un % muy alto y preocupante, ya que significa que la población que no tiene nada de respaldo patrimonial, tiende a caer más fácilmente en mora. Y para las entidades, este punto es de resaltar, ya que de esta variable puede definirse el momento del castigo o provisión del crédito, que jurídicamente no se podría recuperar el capital desembolsado. Esta variable se sustentaría o se tendría que complementar en la realidad con la participación de la variable garantía, ya que si un usuario no tiene bienes propios, si tendría que soportar el crédito con los bienes de alguien que lo respalde, o con una garantía real.

Otro factor a analizar dentro de esta variable es la frecuencia que posee el bien: casa propia, ya que tiene un 31% de representatividad, concluyendo que la población en mora de 30 a 90 días estudiada, a pesar de que tienen un bien como es la vivienda, generan morosidad. Por lo cual, las entidades tendrían que revisar si este bien que tienen esta como garantía del crédito si o no. Ya que a pesar de que tengan un bien como es la casa, pero si no esta en garantía, los usuarios al presentar mora, y antes de dejarse embargar o quitar la vivienda, prefieren hacer traspaso de documentos y despojarse de este bien. Por eso, es importante que dentro del proceso de selección se verifique todos los datos presentados por los usuarios y se haga la visita domiciliaria, esto generaría un mayor compromiso de pago de los usuarios, ya que tendrían la presión de que el banco conoce al detalle las características de su bien, que podría utilizar en caso de presentarse mora.

**Figura 11. Análisis Descriptivo de la Variable Bienes de los Usuarios en Mora**



### 2.12. Días de Mora

Dentro del análisis para definir tendencias dentro del rango analizado, que es de 30 a 90 días de mora, se hizo esta evaluación para observar que encontráramos. Teniendo en cuenta, que esta variable se definió como el número de días desde cuando una persona ha tenido incumplimiento con una obligación adquirida, por el no pago de las cuotas correspondientes de un crédito.

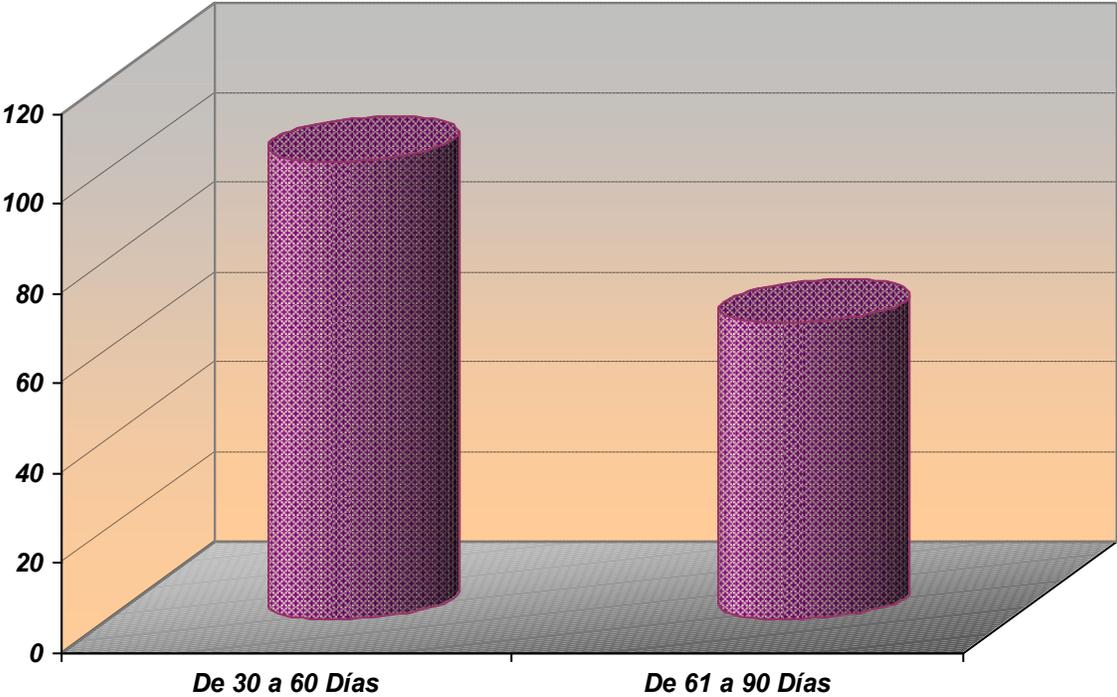
**Cuadro 13. Días de Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 30 a 60 Días	102	60,7	60,7	60,7
	De 61 a 90 Días	66	39,3	39,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Tomando los datos presentados por el estudio, se encuentra que la frecuencia más alta esta dentro de la franja de 30 a 60 días de mora, lo que nos indica que la población tiene tendencia a pagar con impuntualidad la segunda cuota, es decir, cancelan fuera de las fechas estipuladas, generando el sistema del sector financiero cortes con morosidad representativa en estas franjas. En este rango es importante que las entidades financieras dediquen su mayor esfuerzo, para bajar los niveles de morosidad, ya que aquí es el punto crítico, en donde se empieza a generar provisión y por consecuencia pérdidas para la institución financiera. Además, si el porcentaje de clientes con mora en 30 es tan alto, se presenta la necesidad de normalizarlos, ya que en la medida que aumente la edad de mora es más difícil obtener una normalización y recuperación de esta obligación.

Dentro de la revisión que se hizo en este punto, se encontró como muchos bancos hacen ellos mismos la gestión de cartera hasta los 30 días, y después la entregan a casas externas, para que realicen el proceso de recuperación. La franja de 30 a 61 días posee una participación dentro de los usuarios en estudio del 60.7%, mientras que la edad de mora de 61 a 90 días de un 39.3%, siendo menor en valor, pero incidiendo con mayor peso en las utilidades de las entidades financieras.

**Figura 12. Análisis Descriptivo de la Variable Días de Mora**



### 2.13. Valor de Mora

Tomando los datos recogidos dentro del proceso de campo, se considera importante revisar el valor de la morosidad que tienen los usuarios frecuentemente dentro del rango analizado, tomando como valor en mora el monto tanto en capital, intereses corrientes y moratorios, que el usuario ha dejado de cancelar y que el sistema le ha generado para pago de inmediato. Es el acumulado de las cuotas no canceladas.

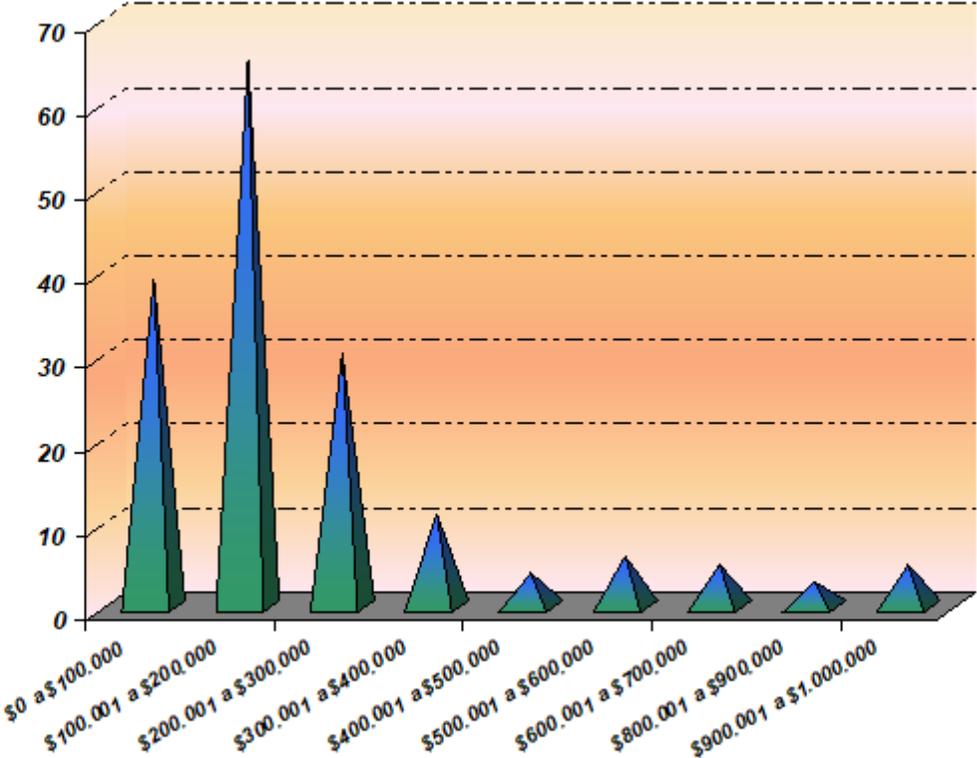
**Cuadro 14. Valor de la Mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$0 a \$100.000	39	23,2	23,2	23,2
	\$100.001 a \$200.000	65	38,7	38,7	61,9
	\$200.001 a \$300.000	30	17,9	17,9	79,8
	\$300.001 a \$400.000	11	6,5	6,5	86,3
	\$400.001 a \$500.000	4	2,4	2,4	88,7
	\$500.001 a \$600.000	6	3,6	3,6	92,3
	\$600.001 a \$700.000	5	3,0	3,0	95,2
	\$800.001 a \$900.000	3	1,8	1,8	97,0
	\$900.001 a \$1.000.000	5	3,0	3,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Los resultados del estudio presentan que la frecuencia más alta es del 38.7%, y se encuentra dentro del rango de \$100.000 a \$200.000, lo que va directamente proporcional a la variable que se analizo de monto de los créditos. Si se observa, la concentración de los montos en mora, están en los valores pequeños, que están dentro de los 3 primeros rangos con una participación del 79.8% de los usuarios estudiados. Esto significa que la población tiene tendencia a que mientras menor sea el valor a cancelar, mayor es la posibilidad de caer en mora, y de no cancelar el valor estipulado al corte del vencimiento del crédito. O en otro de los casos a cancelar los valores de las cuotas incompletos, y esto va sumando a la mora vencida con la otra cuota que se genera.

Contrario a lo que se presenta en los montos mayores a \$500.000, que la participación no supera el 12%, lo que permite visualizar que la tendencia es a que los usuarios que tienen mayor valor en cuota, tienen menos tendencia de caer en mora que los que tienen menor valor.

*Figura 13. Análisis Descriptivo de la Variable Valor de la Mora*



**2.14. Valor de las Cuotas Fijas**

Una vez observado el comportamiento de los usuarios en mora de 30 a 90 días frente a los montos de créditos solicitados, y valores en mora, se considera importante revisar la tendencia frente al valor de las cuotas fijas de los créditos para saber si tienen alguna dependencia, definiendo este ítem como el valor que tienen los usuarios que cancelar mes a mes, para amortizar el crédito desembolsado. Este valor se deriva del tiempo en que se solicita el pago, y la capacidad de pago de los usuarios.

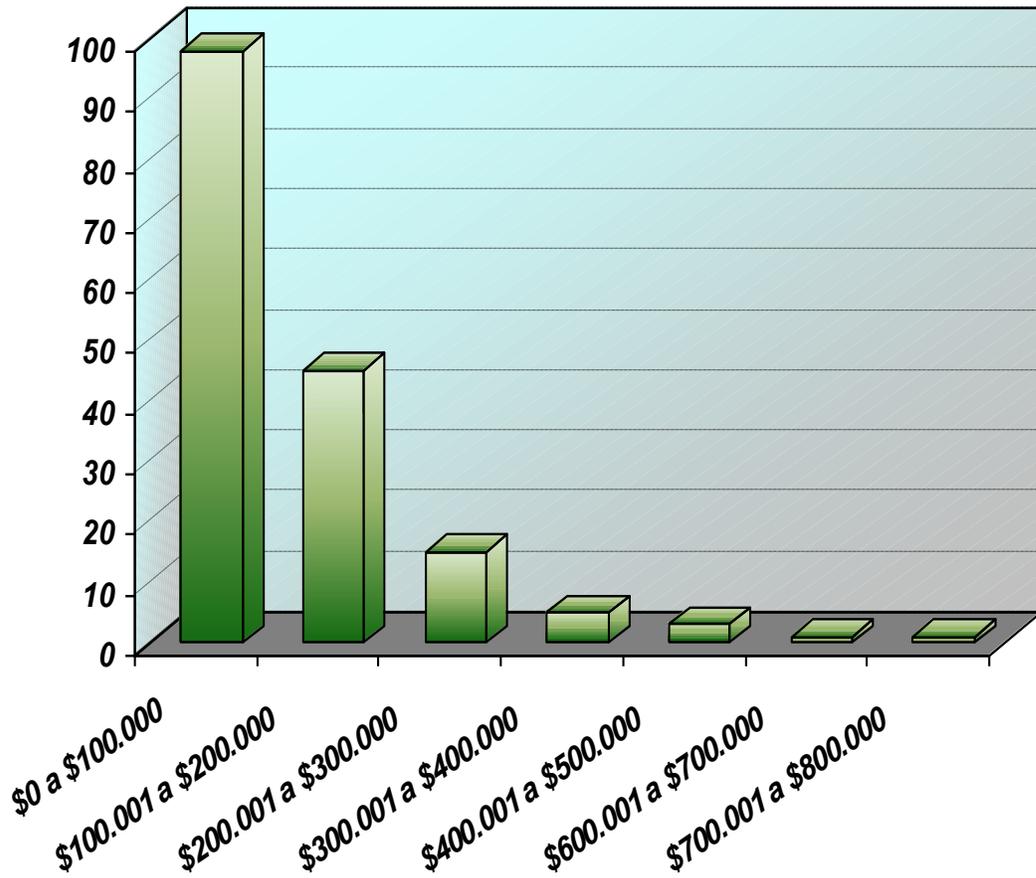
**Cuadro 15. Valor de las Cuotas Fijas de los Créditos en Mora**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>\$0 a \$100.000</b>	<b>98</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>
	<b>\$100.001 a \$200.000</b>	<b>45</b>	<b>26,8</b>	<b>26,8</b>	<b>85,1</b>
	<b>\$200.001 a \$300.000</b>	<b>15</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>94,0</b>
	<b>\$300.001 a \$400.000</b>	<b>5</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>97,0</b>
	<b>\$400.001 a \$500.000</b>	<b>3</b>	<b>1,8</b>	<b>1,8</b>	<b>98,8</b>
	<b>\$600.001 a \$700.000</b>	<b>1</b>	<b>,6</b>	<b>,6</b>	<b>99,4</b>
	<b>\$700.001 a \$800.000</b>	<b>1</b>	<b>,6</b>	<b>,6</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Dentro del análisis de esta variable, se observa como la frecuencia más alta esta concentrada en los dos primeros rangos , es decir cuotas fijas hasta \$200.000, con una participación del 85.1%, lo que presenta una clara proporcionalidad entre este ítem y el valor del crédito y valor en mora. Presentando a la investigación que los usuarios tienen más fácil a caer en mora, cuando sus cuotas son más pequeñas.

Contrario a lo que se observa con las cuotas mayores a \$500.000, cuyo porcentaje representa un 2%, lo que indica que la población que tiene un valor de cuota más alta tiende menos a la mora. Podría ser porque en los valores pequeños no se exige soportes de garantías , mientras que al tener respaldo de un aval ( personal) o una garantía física, el usuario le interesa más cumplir con sus obligaciones, para no tener problemas jurídicos que le afecten su relación con el avalista, o que implique la pérdida o embargo de sus bienes.

*Figura 14. Análisis Descriptivo de la Variable Valor de las Cuotas Fijas de los Créditos en Mora*



### **3. GENERACIÓN DE PRONOSTICOS CON EL FIN DE PREDECIR EL COMPORTAMIENTO FUTURO DE LA MORA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO LAS CONDICIONES ACTUALES**

Dando continuidad a los objetivos de la presente investigación, planteamos los resultados de la generación de pronósticos del comportamiento de la cartera vencida de consumo de las entidades financieras de la ciudad de Ibagué. Para ello, nos basamos en la información histórica del Banco de la República, con la cual construimos una base de datos, que se complementa con la información recogida en cada entidad de manera independiente.

Con base en esta información se procedió a la construcción de modelos para series de tiempo utilizando la metodología planteada por Box y Jenkins (Modelos ARIMA<sup>11</sup>), con algunas modificaciones con el fin de determinar un ajuste óptimo para el análisis de las tendencias futuras de la cartera morosa en la ciudad de Ibagué.

Dentro de los pronósticos presentados, tenemos datos históricos reales desde el año 1994 hasta el año 2002, y se hizo la proyección al 2005, para no tener una tendencia de tiempo tan extensa, sino unos datos que se acerquen más a nuestra realidad<sup>12</sup>, para que las entidades financieras puedan tomar decisiones de carácter administrativo, y visualicen en los años proyectados como estuvo su comportamiento. De igual manera, estos pronósticos solo se realizaron para la cartera de consumo, objeto principal de esta investigación.

Como se organizaron las bases estadísticamente por entidades, etapa más larga y difícil a lo largo del presente estudio. Consideramos importante presentar los resultados de la misma manera, buscando un mayor entendimiento y que sean más concretos a la hora de su utilización.

Procedemos a la presentación por cada entidad analizada, en el mismo orden que hemos presentado los anteriores resultados.

#### **3.1 BANCO POPULAR**

Esta entidad financiera es una de las más grandes en la ciudad de Ibagué, por cobertura, capital y número de empleados, además es una de las más antiguas dentro de la población

---

<sup>11</sup> Modelos planteados con anterioridad en el anteproyecto.

<sup>12</sup> Cada pronóstico en la serie conlleva con el aumento del error de la estimación, de esta forma y buscando niveles mínimos en los errores, se optó por hacer pronósticos hasta el año 2005, sin embargo los modelos aquí planteados permiten determinar pronósticos más lejanos en el tiempo y con buenos niveles de precisión.

tolimense. Haciendo esta breve introducción de esta entidad, procedemos a presentar los resultados generados dentro de la proyección de la cartera vencida.

**Cuadro 16. Proyección Cartera Vencida Banco Popular**

<b>BANCO POPULAR – IBAGUE ( Miles de \$)</b>			
	<b>CONSUMO</b>		
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>
1994	2.785.861	438.861	1.183.491
1995	3.933.876	772.649	1.406.857
1996	3.461.413	628.658	449.793
1997	9.251.536	768.178	380.381
1998	14.822.824	1.812.587	642.107
1999	13.597.400	2.275.977	724.179
2000	20.940.866	2.126.204	5.902.530
2001	26.666.411	3.434.186	3.689.480
2002	27.370.633	3.338.667	3.999.415
2003	30.801.324	3.740.112	4.488.762
2004	34.232.015	4.141.558	4.978.110
2005	37.662.706	4.543.003	5.467.457

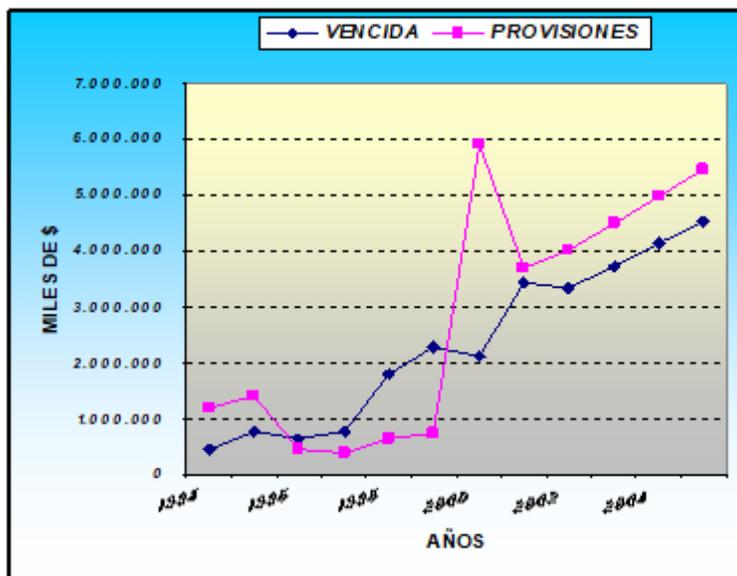
Como se observa en el cuadro 16, el comportamiento de la cartera vencida del Banco Popular en la última década ha sido creciente, y dentro de la tendencia analizada, su comportamiento es a seguir creciendo paulatinamente dentro de la mora de su cartera.

Este análisis se puede obtener, si se tiene en cuenta que estos resultados van creciendo proporcionalmente a la cartera vigente, es decir no importa que siga generando morosidad o incremento en la cartera vencida, la colocación y crecimiento en cartera sigue aumentando de la misma forma. Esta tendencia muestra que el banco tiene un capital fuerte y no es su objetivo tomar medidas de disminución en la colocación de dinero y dedicarse a recuperar su cartera, sino que hacer un trabajo conjunto.

Si se revisa la tendencia que se generó con las provisiones, este dato es alarmante, ya que en el término de diez años, esta partida crecería en un 500%, con lo que es posible concluir que de continuar este comportamiento, las utilidades de la entidad reflejadas en el P y G, tenderán a disminuir o generar pérdida.

La cartera vencida también generaría un crecimiento de aproximadamente 100%, lo que nos indica que esta entidad tiene un problema de crecimiento continuo de la mora, y por supuesto en la provisión, respaldando el sentido de la investigación y ratificando la problemática del factor moratorio en la ciudad de Ibagué.

**Figura 15. Comparativo Cartera Vencida vs. Provisiones Banco Popular**



En la gráfica se observa claramente la tendencia de las variables analizadas, tanto cartera vencida como provisión. Analizando al detalle, se encuentra que en el año 2000 y 2001, es donde se presentó un crecimiento desmesurado y que marca la pauta en la presentación de estos datos. Esta aseveración es claramente explicada, puesto que en la ciudad de Ibagué estos años fueron los de mayor índice de desempleo, mostrando la capital del Tolima la segunda tasa más alta a nivel país. Infiere también el hecho de la situación de desajuste económico de los profesores en estos años, ya que son uno de los usuarios principales de esta entidad.

### 3.2 BANCO DE OCCIDENTE

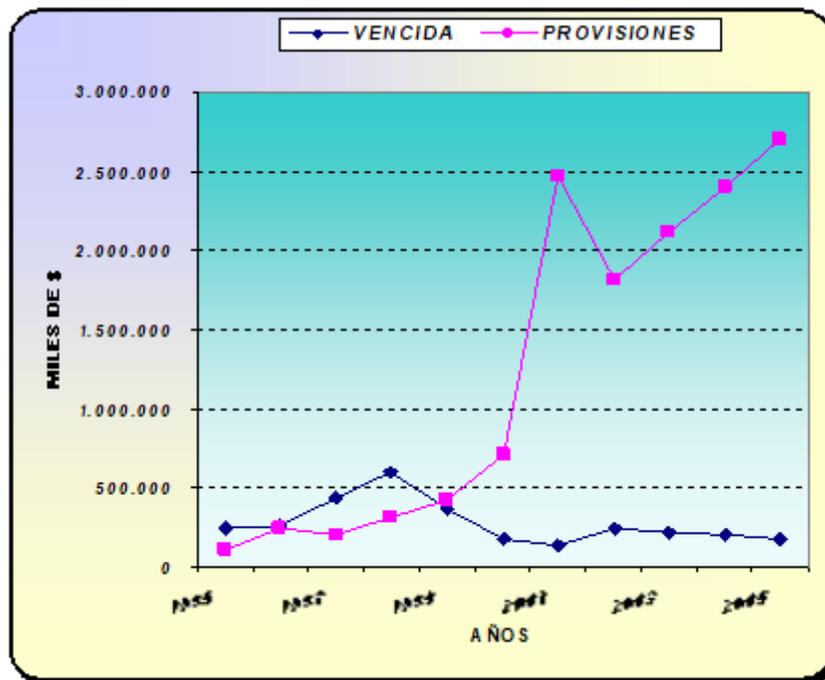
El banco de Occidente en la ciudad de Ibagué tiene una trayectoria fuerte, pero más hacia la clase media, media alta. Observando los resultados proyectados, es posible determinar que para el año 2005 el monto de la cartera vencida disminuye, pero el de las provisiones de dispara con referencia a los años base del estudio.

La tendencia del banco es que los créditos de consumo son relativamente estables analizándolos desde el punto de generación de la mora, pero de las provisiones no, ya que las otras carteras influyen generando un comportamiento creciente y no siendo proporcional al total de la cartera vigente ya que prácticamente logra una nivelación tanto en valor como en cantidad, lo que sugiere que el banco está viendo afectadas sus utilidades frente a la captación de recursos al ser comparados con la generación de mora.

**Cuadro 17. Proyección Cartera Vencida Banco de Occidente**

<b>BANCO DE OCCIDENTE – IBAGUE (Miles de \$)</b>			
<b>CONSUMO</b>			
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>
1995	2.359.172	251.488	113.026
1996	2.396.870	263.659	239.106
1997	2.733.937	439.786	208.881
1998	2.392.827	600.948	315.552
1999	2.091.506	371.028	419.262
2000	1.814.833	178.509	711.813
2001	2.863.613	139.852	2.467.964
2002	2.337.082	238.758	1.813.745
2003	2.326.612	218.259	2.107.338
2004	2.316.141	197.760	2.400.931
2005	2.305.670	177.261	2.694.524

**Figura 16. Comparativo Cartera Vencida vs. Provisiones Banco de Occidente**



### 3.3 BANCOLOMBIA

Esta entidad financiera ha tenido una serie de cambios que se deben resaltar, ya que de una u otra manera han influido en la generación de variables económicas y financieras internas. Es así, como hasta el año 1997 la entidad se denominaba Banco de Colombia, y a partir del año siguiente se fusiono con el Banco Industrial Colombiano, y dio origen a lo que es hoy Bancolombia.

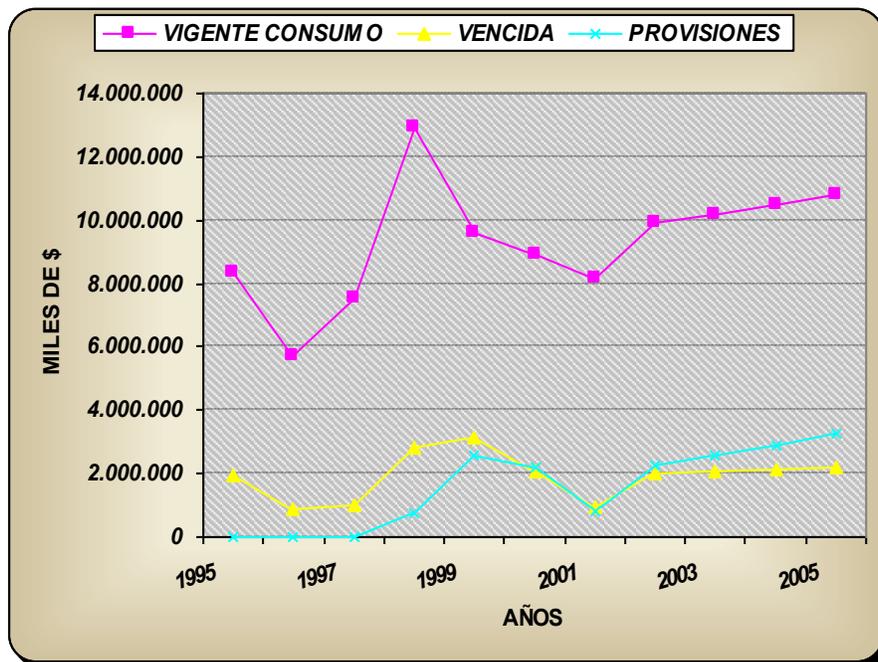
**Cuadro 18. Proyección Cartera Vencida Bancolombia**  
(Miles de \$)

AÑO	VIGENTE CONSUMO	VENCIDA	PROVISIONES	NOMBRE BANCO
1995	8.332.736	1.947.047	0	BANCO DE Colombia
1996	5.720.810	909.403	0	BANCO DE Colombia
1997	7.549.766	997.353	0	BANCO DE Colombia
1998	12.948.057	2.838.733	779.887	BANCOLOMBIA
1999	9.630.769	3.140.068	2.588.033	BANCOLOMBIA
2000	8.914.598	2.085.809	2.203.682	BANCOLOMBIA
2001	8.192.725	925.686	794.559	BANCOLOMBIA
2002	9.905.430	2.039.363	2.249.319	BANCOLOMBIA
2003	10.192.878	2.090.486	2.584.286	BANCOLOMBIA
2004	10.480.326	2.141.609	2.919.253	BANCOLOMBIA
2005	10.767.774	2.192.732	3.254.220	BANCOLOMBIA

Analizando el pronóstico generado, se ve como la tendencia de la cartera de consumo vencida sigue un proceso de crecimiento, lo cual ratifica la importancia de analizar los perfiles y visualizar de que manera pueden influir en la disminución de los índices de morosidad logrando de esta forma generar utilidades constantes dentro de la institución.

Visualizando el cuadro 18, se observa como a partir de la fusión del Banco Industrial Colombiano con el Banco de Colombia, genero un crecimiento en la cartera vencida, y una generación de provisiones, cuando antes este ítem se encontraba en ceros. Es consecuente, ya que podría pensarse que el BIC tendría cartera vencida y una provisión que en el momento de la fusión, financieramente la absorbe y la refleja la nueva entidad.

*Figura 17. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs. Provisiones Bancolombia*



En la gráfica es importante observar como la tendencia de las provisiones es hacia el crecimiento y este se deriva de la colocación de cartera morosa dentro de las utilidades del banco. Este movimiento se presenta de una manera más estable, ya que si tenemos en cuenta la variación entre los años 1997 y 1999, en cuestión de provisiones fue relativamente fuera de la tendencia, y eso como lo explicábamos antes se debió a la fusión de las dos entidades. Es un banco que sigue invirtiendo capital, y uno de sus principales objetivos es seguir aumentando su colocación dentro de la ciudad para incrementar el efectivo para sus inversiones.

### **3.4 BANCAFE**

Es uno de los bancos pertenecientes al gobierno nacional. A través de los últimos 10 años ha sufrido varios cambios que han implicado desde su cambio de nombre, hasta la fusión de pequeñas entidades financieras como Concasa. El mercado objetivo inicial de esta entidad como su primer nombre Banco Cafetero, era prestar y servir de entidad bancaria, para el sector agricultor específicamente de la zona cafetero y sus clientes tenía un perfil muy definido. Al pasar el tiempo, el perfil de los usuarios del banco se modificó y hoy en día tienen características muy heterogéneas a la hora de analizar su población objetivo. Pero es importante con estos antecedentes, verificar dentro de la cartera morosa, que participación o movimientos financieros ha tenido.

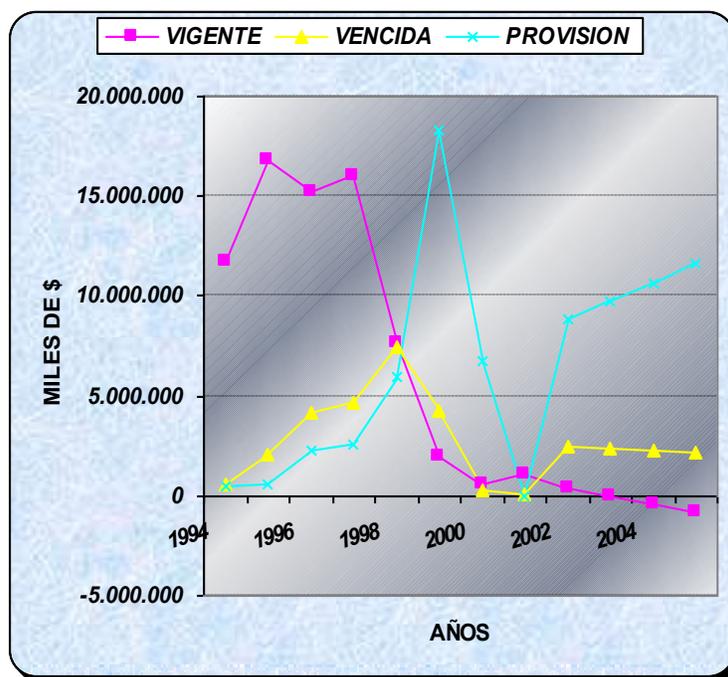
**Cuadro 19. Proyección Cartera Vencida Bancafé**

BANCAFE – IBAGUE ( Miles de \$)			
	CONSUMO		
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISION
1994	11.703.997	596.711	450.532
1995	16.814.728	2.038.169	625.598
1996	15.267.336	4.144.619	2.241.775
1997	16.028.595	4.679.934	2.563.045
1998	7.617.400	7.452.060	5.929.005
1999	1.923.121	4.288.593	18.262.989
2000	588.453	326.622	6.708.848
2001	1.115.511	93.940	0
2002	401.418	2.477.237	8.813.374
2003	-2.387	2.371.605	9.750.185
2004	-406.192	2.265.973	10.686.996
2005	-809.997	2.160.341	11.623.807

Si se revisa la proyección obtenida a través del modelo Arima, se encuentra como la tendencia de la cartera vigente es hacia la desaparición, lo que explica los datos negativos obtenidos. Analizándolo con la realidad del Banco, es comprensible y realmente es lo que esta pasando, ya que con la fusión que tuvo con Banco del Estado en el año 2001, se le inyectó capital por parte del gobierno, generando este año cero provisiones y una recuperación temporal. El riesgo financiero en este caso es alto, ya que al inyectarse capital se genera solvencia por un tiempo, pero al hacerse efectiva toda la cartera morosa y los desfalcos financieros que trajo Banestado (anterior Banco del Estado), afectaron el balance de la compañía.

Al observar la figura 18, se puede determinar de una manera más visual la presentación de la conclusión anterior, vemos como el Banco dejó de colocar dinero, ya que la provisión se disparó, y financieramente la entidad tendería a buscar un punto de equilibrio, para poderse sostener y no poner en riesgo sus utilidades. Es decir que, si ellos siguieran desembolsando dinero al público con una provisión tan alta, la lógica financiera y control de la superbanca le impediría continuar prestando el servicio, más con los antecedentes de las entidades a las que asumió.

**Figura 18. Comparativo Cartera Vigente- Vencida vs. Provisión Bancafé**



En la figura se observa el comportamiento que presentaron las provisiones en el año 2000, y se explica por los efectos de la fusión. Con estos datos la proyección es que financieramente en el mediano plazo la cartera disminuirá con una muy buena estrategia de recaudo, y si el mercado del banco se amplía, a futuro según el indicador generará captaciones. En este banco se puede determinar que el efecto es inversamente proporcional, a más provisión el banco capta menos, por lo cual la cartera vigente disminuye. Siendo la recuperación de la cartera morosa, el factor que podría estabilizar la situación económica de la entidad.

### **3.5 BANCO GANADERO**

El banco ganadero, es una entidad de mucha trayectoria en la ciudad de Ibagué y en todo el departamento del Tolima. Como se anotó con anterioridad, sus características dentro del renglón económico de la región están muy bien definidas, antes su mercado objetivo era la inversión agrícola y bovina de la zona. Hoy en día es una entidad fuerte y respaldada por capital extranjero. Es así, como no existió fusión como el banco anterior, sino que fue comprada y su mayor porcentaje de participación lo tiene en la actualidad el BBV de España, quien vio en esta entidad una buena inversión, convirtiéndolo en uno de los bancos que más beneficios económicos financieros ofrece para el ahorro y la inversión local.

**Cuadro 20. Proyección Cartera Vencida Banco Ganadero**

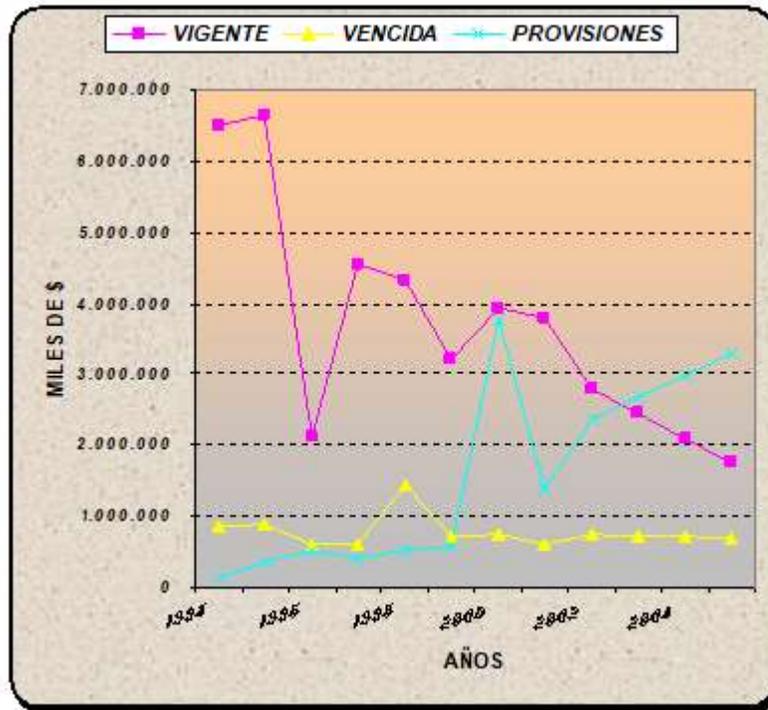
<b>BANCO GANADERO – IBAGUE ( Miles de \$)</b>				
	<b>CONSUMO</b>			
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>NOMBRE BANCO</b>
1994	6.510.901	858.170	132.758	GANADERO
1995	6.631.514	891.271	369.625	GANADERO
1996	2.105.618	606.743	530.617	GANADERO
1997	4.548.889	614.715	424.955	GANADERO
1998	4.328.320	1.449.423	527.200	GANADERO
1999	3.198.775	723.420	573.941	GANADERO
2000	3.924.292	750.187	3.772.880	BBVV BANCO GANADERO
2001	3.790.537	609.964	1.383.032	BBVV BANCO GANADERO
2002	2.798.440	745.587	2.357.255	BBVV BANCO GANADERO
2003	2.447.015	730.610	2.666.784	BBVV BANCO GANADERO
2004	2.095.589	715.632	2.976.312	BBVV BANCO GANADERO
2005	1.744.163	700.654	3.285.841	BBVV BANCO GANADERO

Si se analiza el comportamiento de la cartera vencida, con los datos obtenidos dentro de nuestra proyección, se observa como los montos de esta partida se han estabilizado desde el año 2000, cuando llego la inversión española dentro de la entidad. Se ve además, como las provisiones tienen tendencia a incrementar sus valores. Es por eso, que se considera necesario definir un perfil de cliente, para disminuir las tasas de morosidad dentro de las entidades financieras, ejemplarizando el banco en mención.

Al analizar la figura 19, se puede observar como el comportamiento también es inversamente proporcional mientras más provisión, el banco disminuye la captación para lograr su estabilidad financiera.

La cartera vencida de consumo se logró estabilizar, pero hasta no bajar los indicadores de provisión, no tendrá la estabilidad suficiente para generar campañas fuertes de ampliación de mercado bursátil dentro de la ciudad.

**Figura 19. Comparativo Cartera Vigente – Vencida - Provisión Banco Ganadero**



### 3.6 BANCO AV VILLAS

El banco AV Villas, es una entidad que en la última década se posesiono en la ciudad de Ibagué, ya que refleja una imagen de respaldo y seguridad financiera. Es fácil notar como esta ciudad se deja influenciar mucho por los rumores y es muy sensible para fortalecimiento de una entidad como para eliminarla del mercado. Es por eso, que esta entidad, se ha ganado los méritos de crecimiento dentro de su proyección de mercado y ha ido creciendo paulatinamente.

Es así, como dentro de la proyección realizada, la cartera vencida a pesar de tener un pequeño crecimiento, su tendencia es mínima pero representativa dentro del riesgo financiero, respaldado por la proyección de la cartera vigente, ya que tiende al crecimiento y colocación dentro de la ciudad de Ibagué.

**Cuadro 21. Proyección Cartera Vencida Banco AV VILLAS**

<b>AV VILLAS – IBAGUE (Miles de \$)</b>				
<b>CONSUMO</b>				
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>NOMBRE BANCO</b>
1995	16.585	8.321	0	LAS VILLAS
1996	35.894	16.861	0	LAS VILLAS
1997	83.548	24.105	0	LAS VILLAS
1998	447.512	184.440	0	LAS VILLAS
1999	64.790	15.930	0	LAS VILLAS
2000	179.038	20.058	0	AV VILLAS
2001	180.011	20.145	0	AV VILLAS
2002	256.501	22.926	0	AV VILLAS
2003	314.111	25.034	0	AV VILLAS
2004	371.722	27.141	0	AV VILLAS
2005	429.332	29.249	0	AV VILLAS

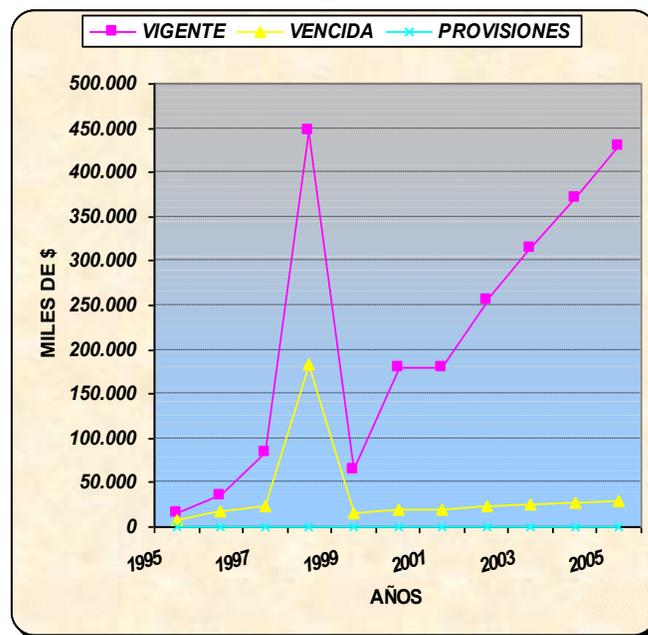
Otra analogía realizada dentro de esta entidad, es el mantenimiento del valor de la provisión en cero, generando consigo utilidades para el banco.

Si detallamos el año 2000, veremos como el banco cambio de razón social, pasando de ser la corporación de ahorro y crédito Las Villas, a la entidad bancaria AV Villas, con inversión y organización de capital de los inversionistas. Es así, como también es interesante analizar que la cartera vencida se estabilizo, bajando de un valor de \$184.440 (miles de \$), a niveles sobre los \$20.000 (miles de \$), demostrando un respaldo y un bajo riesgo financiero a la hora de invertir.

Dentro de esta entidad, se visualiza que la cartera vencida no genera pérdidas para la institución financiera. Pero dentro del estudio, los datos que se presentan, le pueden servir para pronosticar sus mercados y la forma de recuperar la cartera morosa, que encuentran para que el comportamiento de las provisiones siga en la misma tendencia.

Tomando los datos de la investigación, se determina que tampoco existe un perfil definido, por lo cual los datos aquí presentados, son de soporte económico para generar parámetros de medición que permitan evitar la generación de provisiones.

**Figura 20. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs. Provisiones AV - VILLAS**



### **3.7 BANCO COLPATRIA**

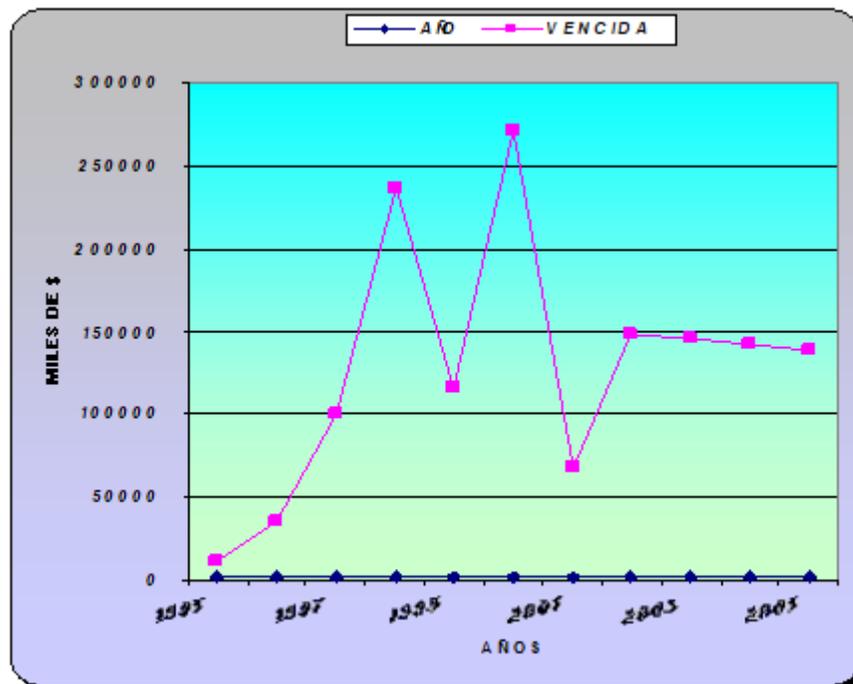
Los datos generados en esta investigación con referencia a esta entidad, se basaron única y exclusivamente a los obtenidos en el Banco de la República, ya que la entidad financiera no facilito valores, cifras, ni estados que permitieran complementar la información para generar la base de datos para el análisis y la proyección.

Analizando la tendencia generada a través de la proyección, se encuentra como el Banco Colpatría ha tenido un crecimiento muy marcado en la cartera de consumo vencida, llegando a su máxima puntuación en el año 2000, donde genero para la misma entidad una utilidad mínima.

**Cuadro 22. Proyección Cartera Vencida Banco Colpatría**

COLPATRIA – IBAGUE (Miles de \$)		
CONSUMO		
AÑO	VENCIDA	VIGENTE
1995	11.395	881.604
1996	35.964	1.729.723
1997	100.939	884.126
1998	236.557	794.382
1999	115.834	774.745
2000	270.901	1.083.635
2001	67.735	1.094.053
2002	148.774	1.238.680
2003	145.568	1.359.470
2004	142.361	1.480.260
2005	139.155	1.601.050

**Figura 21. Comparativo Cartera Vencida Banco Colpatría**



Continuando con la curva, se encuentra que también presenta una baja representativa dentro de los años 2001 y 2003, pero con una tendencia, que muestra que el problema de la cartera

morosa si es grave, ya que presenta comportamientos alentadores, pero consecuentes nuevamente hacia el crecimiento.

### 3.8 BANCO AGRARIO

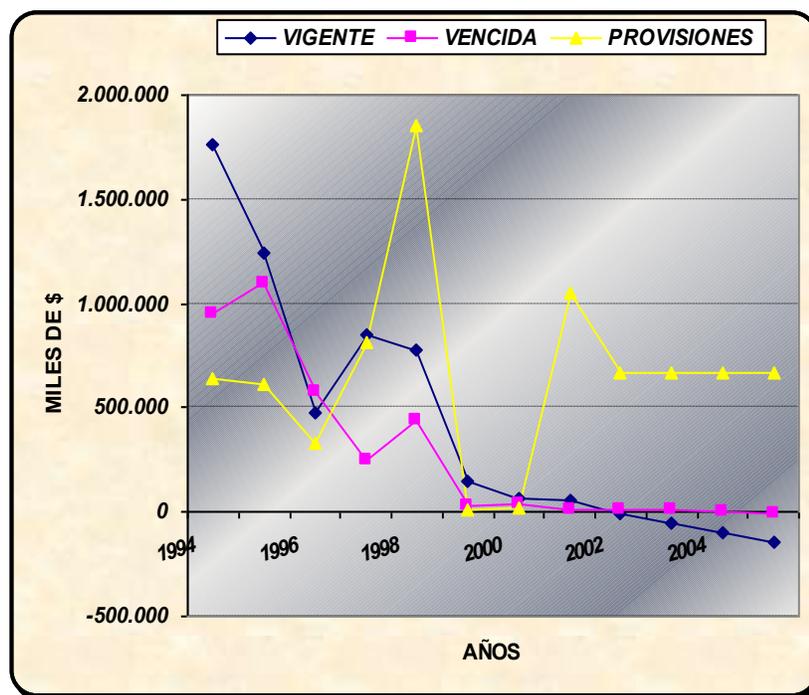
Esta entidad financiera también pertenece al estado, por lo cual se va a observar que también ha tenido cambios bruscos, tendientes a mejorar y a que la entidad no desaparezca.

**Cuadro 23. Proyección Cartera Vencida Banco Agrario**

BANCO AGRARIO – IBAGUE (Miles de \$)				
AÑOS	CONSUMO		PROVISIONES	NOMBRE BANCO
	VIGENTE	VENCIDA		
1994	1.763.096	949.412	641.304	CAJA AGRARIA
1995	1.245.686	1.093.019	617.318	CAJA AGRARIA
1996	478.539	579.694	333.440	CAJA AGRARIA
1997	852.431	247.011	811.292	CAJA AGRARIA
1998	777.645	442.894	1.854.884	CAJA AGRARIA
1999	146.864	27.073	9.818	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2000	63.086	41.558	18.746	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2001	53.534	13.199	1.053.567	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2002	-5.502	13.403	665.709	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2003	-52.167	6.466	665.301	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2004	-98.832	-471	664.893	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
2005	-145.497	-7.408	664.484	BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

Se observa como la tendencia de la cartera de consumo vigente y vencida según la proyección es negativa, lo que significa que tendería a desaparecer. Esto es entendible debido al mal manejo administrativo de esta entidad hacia el año 2000, cuando casi lleva a cerrar sus puertas dentro de la ciudad de Ibagué. Además del mercado objetivo principal, que era la inversión agrícola se vino abajo con la crisis económica del agro en el mismo año. Por lo anteriormente analizado, y para no dejar acabar con esta institución de tanta trayectoria, el gobierno decidió inyectar capital y renovar la entidad, llamándose a partir del año 2000 exactamente Banco Agrario de Colombia.

*Figura 22. Comparativo Cartera Vigente- Vencida vs. Provisión Banco Agrario*



Observando la figura 22, se ve como el comportamiento de las provisiones van proporcionales a la cartera vencida de consumo, aclarando que este es un producto de los más pequeños dentro de la entidad. Pero contribuyendo significativamente al porcentaje de crecimiento y comportamiento del indicador de utilidad de la institución.

### **3.9 CONAVI**

Esta es una entidad financiera que en la ciudad de Ibagué es relativamente pequeña dentro de las participaciones del mercado.

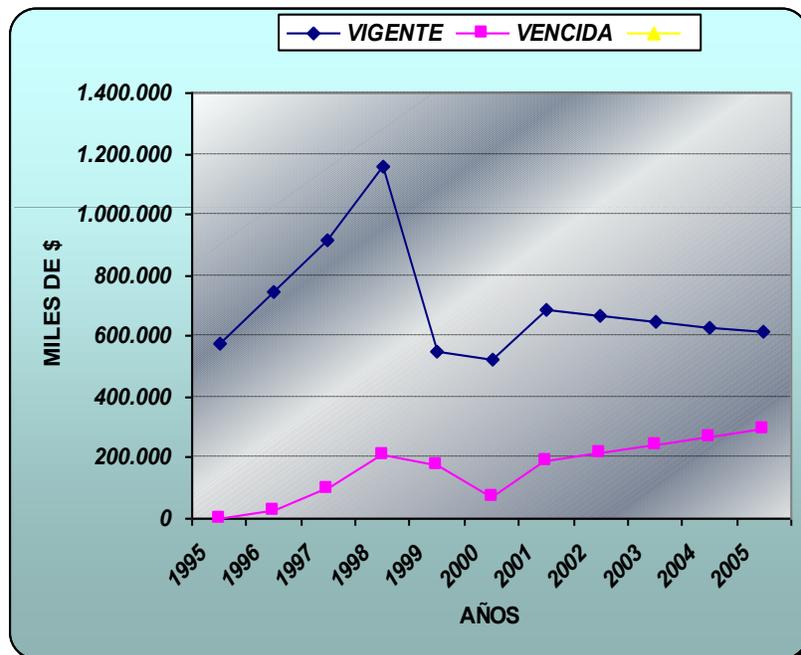
Se puede observar en el cuadro 24, como el comportamiento de la cartera vencida es directamente proporcional al comportamiento de la cartera vigente, generando un grado de compromiso hacia el incremento del mercado con colocación, pero al mismo tiempo depurar el capital que se encuentra dentro de la cartera vencida.

**Cuadro 24. Proyección Cartera Vencida Banco Conavi**

IBAGUE (Miles de \$)		
CONSUMO		
AÑO	VIGENTE	VENCIDA
1995	577.872	0
1996	748.206	23.059
1997	914.769	96.771
1998	1.160.070	210.282
1999	550.005	177.874
2000	523.694	70.349
2001	683.750	189.359
2002	666.030	215.922
2003	648.311	242.485
2004	630.591	269.048
2005	612.871	295.611

Dentro de la proyección se muestra una tendencia creciente y paralela entre las dos carteras, pero con un índice de riesgo alto si se compara la participación de la cartera vencida de consumo dentro del total de la cartera vigente del Banco, siendo de un 48%.

**Figura 23. Comparativo Cartera Vigente vs. Cartera Vencida Banco Conavi**



En la figura 23 visualmente se puede apreciar la tendencia creciente de la cartera vencida, lo cual genera una inquietud sobre que se esta haciendo para devolver estos valores o tener una reversión de los indicadores negativos, con el fin de volverlos a favor del PyG de la institución.

Esta es la razón por la cual, es necesario analizar los factores que pueden influir con esta tendencia, para que la entidad tenga un parámetro a tener en cuenta para disminuir el riesgo financiero en la cartera vencida.

### **3.10 BANCO GRANAHORRAR**

Es nuestra tercera y última entidad financiera que pertenece al estado, ésta se ha caracterizado en la ciudad de Ibagué por el fortalecimiento del crédito hipotecario en los últimos 10 años, sin embargo a pesar de esa línea de producto, existen otras como son el crédito de consumo (libre inversión), aunque en un porcentaje menor.

Esta institución estatal no se podía escapar de las fusiones que se han realizado por las quiebras y desbarajustes económicos de otras entidades del estado, que para no perder los dineros de sus contribuyentes o inversionistas (usuarios), deciden invertirlos en otra de sus instituciones financieras. Es como así vemos que en el año 2001, el Banco Central Hipotecario desapareció por la absorción que el gobierno nacional hizo de la entidad a favor del Banco Granahorrar. Ya habiendo hecho esta pequeña introducción, se analizan los datos obtenidos en la proyección estadística.

**Cuadro 25. Proyección Cartera Vencida Banco Granahorrar**

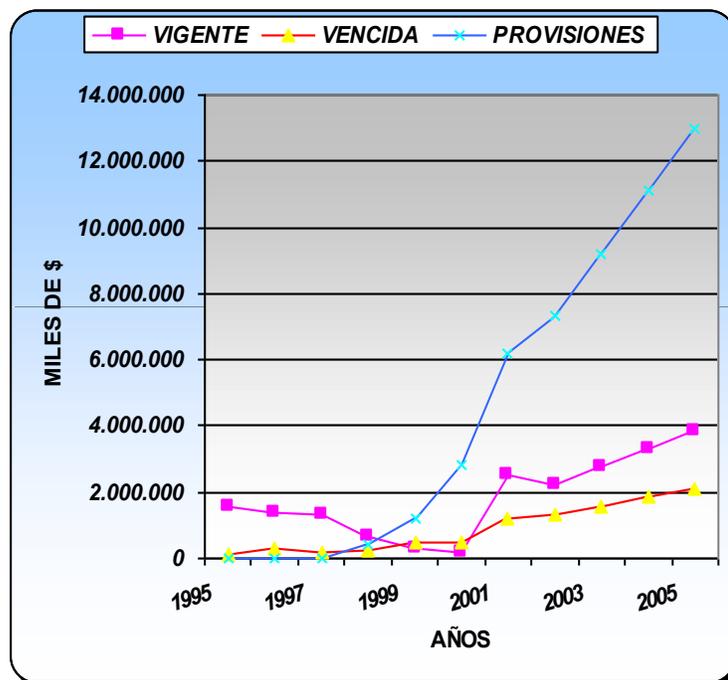
GRANAHORRAR – IBAGUE (Miles de \$)			
	CONSUMO		
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISIONES
1995	1.578.451	122.433	0
1996	1.410.247	289.728	9.720
1997	1.313.633	155.237	19.255
1998	678.072	240.002	436.311
1999	324.992	503.555	1.195.696
2000	162.013	479.597	2.805.309
2001	2.503.545	1.175.746	6.159.356
2002	2.245.516	1.295.544	7.343.855
2003	2.776.860	1.573.871	9.221.730
2004	3.308.204	1.852.198	11.099.605
2005	3.839.548	2.130.526	12.977.479

Si se tiene en cuenta lo anteriormente planteado, se encontrará lógica a los datos aquí presentados. Primero se observa como la cartera vencida del banco se disparó en el año 2001, año en el cual este banco absorbió el capital y la cartera morosa del BCH, teniendo un incremento del 100% en tan solo 5 años. Este comportamiento generó una conducta similar al índice de provisiones, arrancando de cero en el año 1995, y teniendo un esperado de \$12.977.479 (miles de \$) para el año 2005. Este valor es muy representativo ya que recordemos que afecta directamente las utilidades de la entidad.

El riesgo financiero dentro de las entidades estatales es alto, por los grandes desfalcos y resultados negativos que se han obtenido a través de la historia, lo que genera muchas veces incertidumbre por parte de los usuarios a invertir en una entidad con estas características.

Así mismo, la tendencia de la cartera vigente va proporcional con la vencida, ya que no deja de recibir captaciones, pero al mismo tiempo sigue generando provisiones sobre estas inversiones. Aquí es donde se detecta el problema, cartera morosa, con porcentajes altos y representativos dentro del total de la cartera.

**Figura 24. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs. Provisión Banco Granahorrar**



### 3.11 BANCO SANTANDER

Esta institución financiera con su actual condición, es relativamente nueva dentro del sector financiero en la ciudad de Ibagué. Este banco es de capital extranjero, específicamente español, quienes decidieron invertir y comprar entidades que hoy en día componen el capital de este banco, como fueron Invercredito y el Banco Comercial Antioqueño

El banco Santander arrancó con una fuerza inmensa de ampliación de mercado, y teniendo un perfil específico enfocado a los estratos medio-alto y alto como parte de su clientela, de esta forma sesgaron a sus clientes por los montos altos exigidos para una apertura o adquisición de un producto cualquiera.

Es otro de los bancos en que existe 0% de generación de participaciones en las provisiones, siendo positivo este aspecto, pero al mismo tiempo malo si se revisan los datos crecientes de los valores de la cartera vencida, como se encuentran en el cuadro 26; aquí se ve como la tendencia es inversamente proporcional entre la cartera vencida y la vigente, ya que mientras la una disminuye, la otra crece alcanzando un índice elevado dentro de la participación total de la cartera en esta entidad.

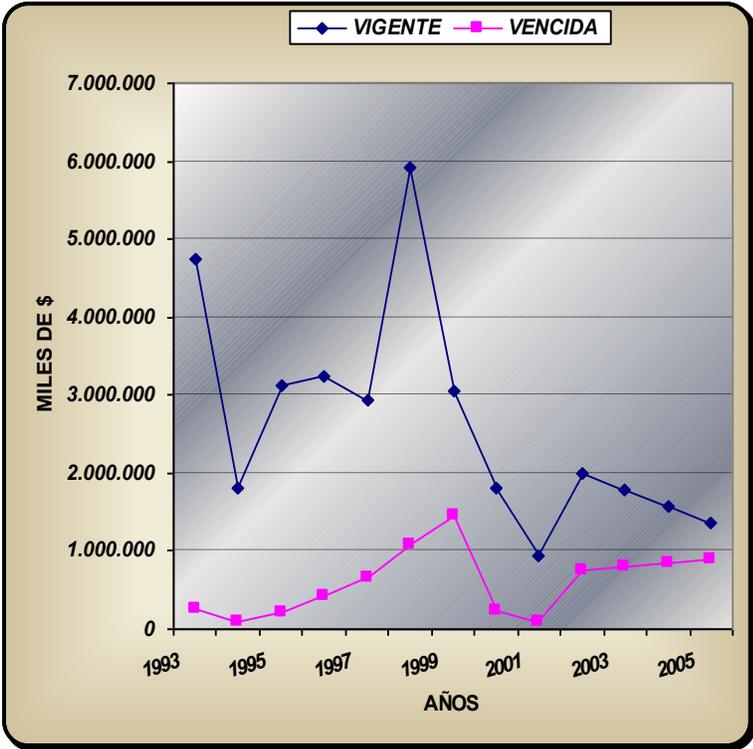
**Cuadro 26. Proyección Cartera Vencida Banco Santander**

<b>BANCO SANTANDER – IBAGUE (Miles de \$)</b>				
	<b>CONSUMO</b>			
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>NOMBRE BANCO</b>
1993	4.755.348	266.304	0	COMERCIAL ANTIOQUEÑO
1994	1.799.095	83.645	0	COMERCIAL ANTIOQUEÑO
1995	3.123.066	205.623	0	COMERCIAL ANTIOQUEÑO
1996	3.248.622	433.034	0	COMERCIAL ANTIOQUEÑO
1997	2.926.515	661.430	0	SANTANDER
1998	5.919.917	1.088.714	0	SANTANDER
1999	3.048.865	1.461.833	0	SANTANDER
2000	1.799.656	245.146	0	SANTANDER
2001	929.694	92.874	0	SANTANDER
2002	1.996.361	750.863	0	SANTANDER
2003	1.783.394	800.178	0	SANTANDER
2004	1.570.426	849.492	0	SANTANDER
2005	1.357.459	898.807	0	SANTANDER

En el cuadro anterior se observa como desde el año 1997 cuando se hizo la absorción el nivel de morosidad aumento, ya que se le sumo la cartera vencida que traían las otras entidades, así mismo el nivel de captación o de cartera vigente disminuyó tratando de convertirse en una entidad selecta y de pocos usuarios.

Revisando la figura 25, se encuentra de una manera visual el comportamiento de las dos carteras, dejando ver claramente la tendencia de la cartera vigente a la baja y la cartera vencida ha incrementar en un ritmo pequeño, pero que en cuestiones financieras es representativo. Por lo cual, el análisis de esta investigación servirá para que los mecanismos de recaudo o control de la cartera morosa sean mayores, partiendo de la base de purificación de los clientes o selección de acuerdo al perfil, para evitar los usuarios con características marcadas para posibles clientes morosos.

*Figura 25. Comparativo Cartera Vigente Vs Vencida Banco Santander*



### 3.12 BANCO BOGOTA

Esta entidad financiera tiene un soporte económico fuerte, y así lo siente la población económicamente activa de la ciudad de Ibagué, por eso es una de las instituciones que no ha sufrido cambios internos, ni de fusión, cambio de razón social, ni absorción ninguna.

Haciendo una revisión del proceso de investigación, fue una de las entidades que más prestó colaboración para generar nuestras proyecciones y análisis de los procesos que conllevan a la cartera morosa, tipología de clientes, datos financieros, formatos etc. Lo cual, facilitó dentro del largo proceso de construcción de bases de datos a que se homogenizaran la información con respecto a los obtenidos en el Banco de la República.

Dentro de la proyección de cartera vencida obtenida en este banco (cuadro 27), la tendencia es a la baja de una manera proporcional en ambos ítems tanto en cartera vigente como en cartera vencida, y esto se puede explicar al revisar el comportamiento de las líneas de crédito del banco.

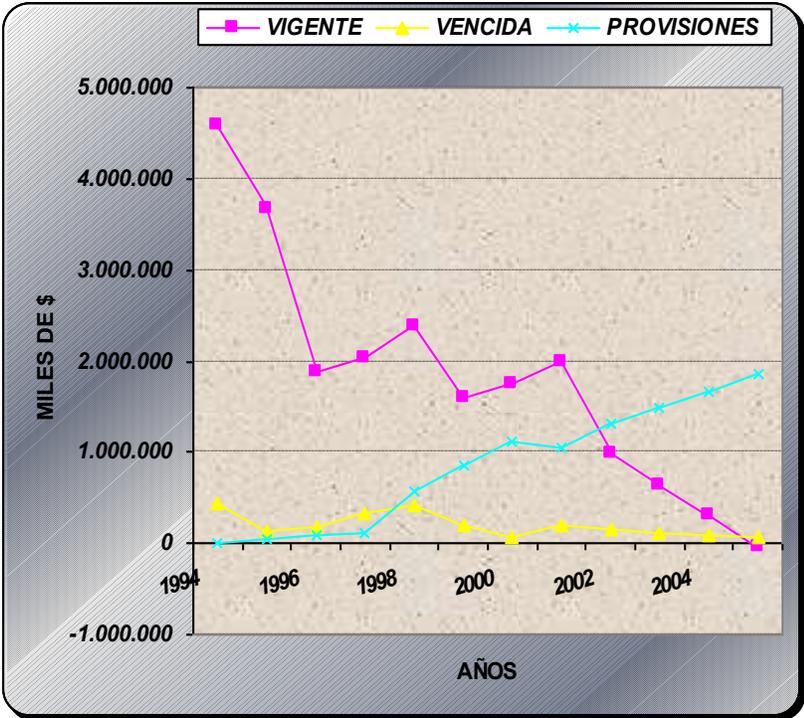
**Cuadro 27. Proyección Cartera Vencida Banco de Bogotá**

BANCO DE BOGOTA – IBAGUE (Miles de \$)			
CONSUMO			
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISIONES
1994	4.576.119	442.243	0
1995	3.676.505	133.803	41.038
1996	1.870.082	168.274	96.507
1997	2.040.402	334.017	120.871
1998	2.387.042	415.636	567.876
1999	1.605.056	189.570	858.362
2000	1.753.805	76.921	1.112.421
2001	1.985.627	197.511	1.043.371
2002	976.363	145.531	1.304.685
2003	640.704	123.483	1.487.936
2004	305.044	101.435	1.671.187
2005	-30.615	79.387	1.854.438

Lo anterior, muestra como el Banco de Bogotá ha debilitado esta línea de crédito, disminuyendo su inversión y de por sí el índice de participación de la cartera morosa o vencida, tendiendo a desaparecer según la proyección, y además a fortalecer otra línea de crédito similar a la de consumo, pero con unas características más específicas.

Analizando los datos obtenidos con el comportamiento actual del banco, se observa que los resultados reflejan la realidad de las cosas, ya que los créditos rotativos y en paquetes son las modalidades más importantes que se están posesionando en este momento dentro del sector financiero en la ciudad de Ibagué, y el Banco de Bogotá es uno de ellos. Por otro lado la tendencia de las provisiones es creciente, a pesar de que existen otras líneas de crédito con cartera morosa más representativa que la analizada en la investigación.

**Figura 26. Comparativo Cartera Vigente – Vencida - Provisiones Banco de Bogotá**



En la figura 26, se ve reflejado lo analizado anteriormente, la relación inversa entre la cartera vigente y la provisión, dando a entender que hasta que no se establezca un poco o disminuya este ítem, el banco seguirá generando fuerte colocación en el mercado.

### 3.13 BANCO SUPERIOR

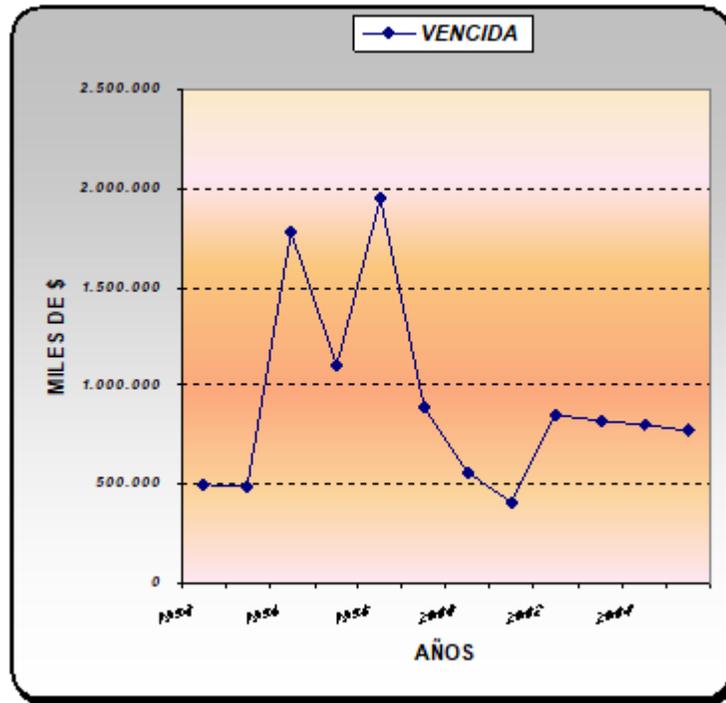
La cartera de consumo del Banco Superior es alta con referencia a las otras entidades en capital, ya que es una de las instituciones más pequeñas, pero con un perfil de cliente alto y medio-alto. A pesar de que no existen parámetros que indican esta definición, es fácilmente observable al analizar los clientes que acuden a esta entidad financiera. Además, por que los gastos de manejo de los productos en este banco, son los más altos del mercado financiero en Ibagué, tal es el ejemplo de la tarjeta de crédito Dinners.

Revisando los datos obtenidos dentro de la proyección, se observa como el índice de cartera vencida tuvo un comportamiento alto dentro de los años 1997 y 1998, lográndose estabilizar un poco a partir del año 2000. Considerando que es alto, ya que si se analiza la tendencia para el año 2005, se tiene una cartera vencida \$777.000 dado en miles de pesos. Valor significativo, ya que teniendo su propio call center para control de la cartera este índice debería ser más bajo y generar mayores utilidades, aunque la tendencia es a que las provisiones sean negativas (lleguen a cero).

**Cuadro 28. Proyección Cartera Vencida Banco Superior**

<b>BANCO SUPERIOR – IBAGUE (Miles de \$)</b>			
	<b>CONSUMO</b>		
<b>AÑO</b>	<b>VIGENTE</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>PROVISIONES</b>
1994	1.221.509	506.870	266.482
1995	1.251.788	489.840	692.573
1996	5.359.126	1.780.306	1.465.656
1997	4.945.454	1.100.427	299.795
1998	6.870.983	1.950.434	459.493
1999	4.879.394	895.300	201.900
2000	5.281.049	563.606	107.312
2001	5.042.463	414.902	58.364
2002	6.894.648	851.284	-25.140
2003	7.458.688	826.523	-108.644
2004	8.022.727	801.762	-192.148
2005	8.586.767	777.000	-275.652

*Figura 27. Comparativo Cartera Vencida Banco Superior*



### **3.14 BANCO CAJA SOCIAL**

Esta institución financiera, fue la que mayor colaboración presto en la recolección de información y análisis de todos los procesos tanto de captación, aprobación de créditos, revisión de la cartera morosa, y la forma como trabajan para obtener su recuperación.

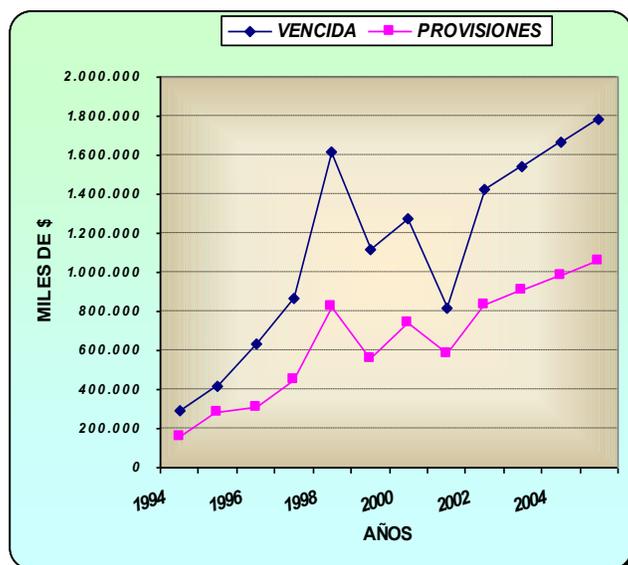
El Banco Caja Social tiene una participación muy alta dentro del mercado analizado, siendo la que más usuarios tiene dentro de la mora 30-90 días, esto significa que el análisis de la cartera morosa es representativo, ya que lo que involucren para reversar provisión es positivo.

**Cuadro 29. Proyección Cartera Vencida Banco Caja Social**

BANCO CAJA SOCIAL – IBAGUE (Miles de \$)			
CONSUMO			
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISIONES
1994	3.552.391	292.531	160.658
1995	4.739.415	419.329	283.368
1996	5.497.324	634.591	305.367
1997	7.680.779	868.623	453.111
1998	8.718.149	1.616.226	822.733
1999	7.180.021	1.118.547	557.779
2000	6.475.465	1.274.023	742.574
2001	6.607.671	814.539	586.948
2002	8.243.152	1.422.319	832.295
2003	8.673.541	1.542.878	908.568
2004	9.103.930	1.663.438	984.841
2005	9.534.319	1.783.997	1.061.114

Revisando los datos generados la proyección de cartera vencida, se encuentra como ha crecido en un 400% en solo cinco años desde 1995 al 2000, mostrando tendencia al crecimiento. Este parámetro de medición va directamente proporcional con los datos obtenidos de las provisiones, que también muestran cifras representativas que afectan las utilidades del banco. Para el año 2005, se tendrá una cifra de alrededor de \$1.783.997 (miles de pesos) de cartera vencida, lo que significa que las provisiones las tendremos alrededor de \$1.061.114 (miles de pesos), valor muy alto que genera un índice de riesgo bastante elevado para la institución financiera.

**Figura 28. Comparativo Cartera Vencida vs. Provisiones Banco Caja Social**



Visualizando los datos plasmados en la figura 28, se observa como la tendencia es hacia el incremento, lo que económicamente no es viable para la institución, por que mientras más tiempo, más afectadas van a estar las utilidades del banco.

Esta figura, demuestra lo importante de esta investigación, ya que se puede contribuir con parámetros que tiendan a disminuir estos valores, va a ser una herramienta financiera viable y fuerte para el apoyo del crecimiento de la institución.

### **3.15 BANCO COLMENA**

Esta institución dentro del sector financiero de la ciudad de Ibagué tiene su fuerte en los créditos hipotecarios, por lo cual la representación frente a la línea de crédito en estudio no es muy alta como el caso del Banco Caja Social; aunque hay que clarificar que estas dos entidades financieramente dependen de una misma presidencia, se unieron pero sin perder el contexto que cada una administra.

***Cuadro 30. Proyección Cartera Vencida Banco Colmena***

COLMENA - IBAGUE (Miles de \$)			
	CONSUMO		
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISIONES
1995	83.441	0	1.710
1996	595.195	36.130	17.849
1997	884.126	100.939	84.541
1998	851.316	316.638	201.279
1999	1.423	697	520.034
2000	510.726	175.451	588.533
2001	191.122	203.642	1.197.825
2002	341.250	231.832	1.110.997
2003	315.229	260.022	1.295.468
2004	289.207	288.212	1.479.940
2005	263.186	316.402	1.664.412

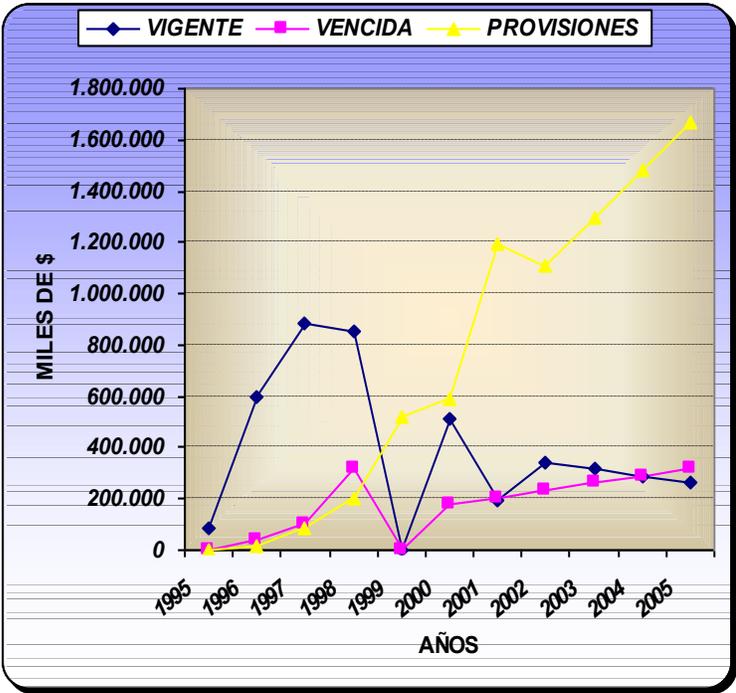
Analizando los datos presentado por la proyección, se encuentra como la cartera vencida tiende al alza pero un porcentaje de participación pequeño. No se puede decir lo mismo de las provisiones, en las cuales su alza comparada con el nivel de cartera vigente es demasiado alta.

Si se compara el año 1995 con el año 2005, se encuentra que en el primero la cartera de consumo no tenía demasiada salida, ya que su cartera morosa era cero y las provisiones del banco eran bajas, mientras que en el proyectado se visualiza como el nivel de cartera creció en un 300% y las provisiones en un 1000%.

Para destacar el año 1999, donde existen datos tan bajos comparados con el inmediatamente anterior, se iba a tomar la decisión de eliminar este producto, pero con las campañas del departamento de mercadeo, logro subir y nivelar un poco su sostenimiento y generación de mercado.

En la figura 29, se visualiza el crecimiento de las provisiones, dato importante a tener en cuenta, si se quiere generar utilidades ya que la reversión de cartera morosa sea efectiva, contribuyendo a disminuir el riesgo financiero y por otro lado a limpiar el PyG del banco.

**Figura 29. Comparativo Cartera Vigente – Vencida vs. Provisiones Banco Colmena**



**3.16 BANCO MEGABANCO**

En Megabanco está también la figura de las fusiones, absorciones y cambio de razón social. Es así, como este banco se generó de la unión de varias cooperativas entre ellas, y con una alta participación es coopdesarrollo en la ciudad de Ibagué. Como se visualiza en el cuadro

31, a partir del año 1999 se empezó a llamar Megabanco, nombre que lleva actualmente con la unión de esos capitales.

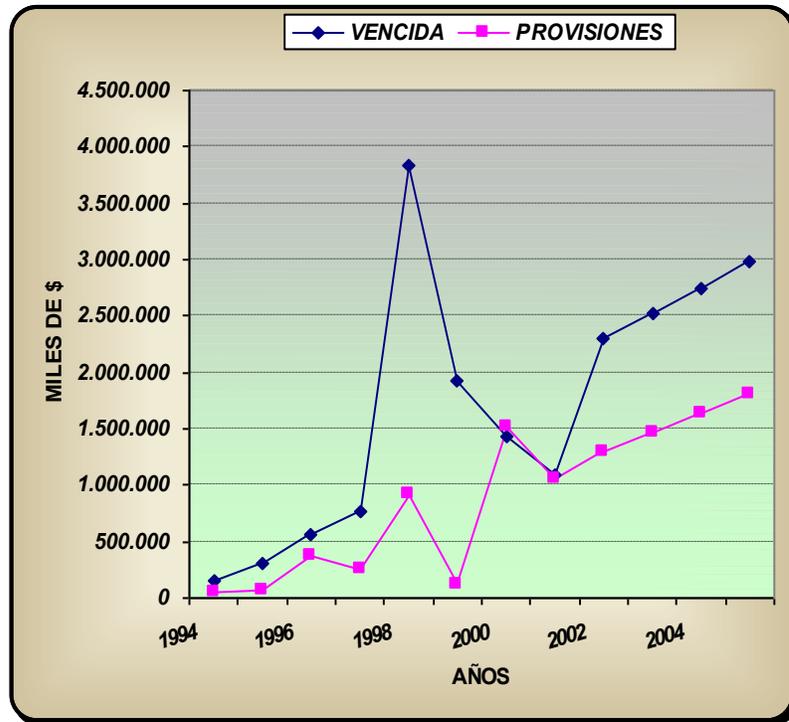
Revisando las cifras de la proyección, para visualizar si afecta este tipo de acciones financieras para el futuro de las utilidades de la entidad, en el cuadro 31, están como en el año de la absorción 1999, el nivel de provisión bajo de \$914.336 a \$119.875 representado en un 76%, lo cual es bueno, pero temporal, ya que se presentó por la inyección de capital.

**Cuadro 31. Proyección Cartera Vencida Banco Megabanco**

BANCO MEGABANCO – IBAGUE (Miles de \$)				
	CONSUMO			
AÑO	VIGENTE	VENCIDA	PROVISIONES	NOMBRE BANCO
1994	3.694.482	160.826	51.119	COOPDESARROLLO
1995	4.573.033	300.312	75.485	COOPDESARROLLO
1996	6.032.644	562.556	376.830	COOPDESARROLLO
1997	7.902.972	772.726	250.359	COOPDESARROLLO
1998	10.251.406	3.830.293	914.336	COOPDESARROLLO
1999	8.622.355	1.934.116	119.875	MEGABANCO
2000	10.591.417	1.433.972	1.522.931	MEGABANCO
2001	11.803.235	1.082.628	1.052.164	MEGABANCO
2002	13.128.805	2.293.241	1.302.762	MEGABANCO
2003	14.283.219	2.522.921	1.471.067	MEGABANCO
2004	15.437.633	2.752.602	1.639.373	MEGABANCO
2005	16.592.046	2.982.282	1.807.678	MEGABANCO

Se observa también como al año siguiente en el 2000, el nivel de provisiones aumentó en un 90%, lo que genera incertidumbre con movimientos tan irregulares. Este cuadro enseña también, como la tendencia en todos los tres ítems analizados es hacia el alza, lo cual se visualiza de una manera más clara en la figura 30.

*Figura 30. Comparativo Cartera Vencida vs. Provisiones Banco Megabanco*



### **3.17 IBAGUE CONSOLIDADO**

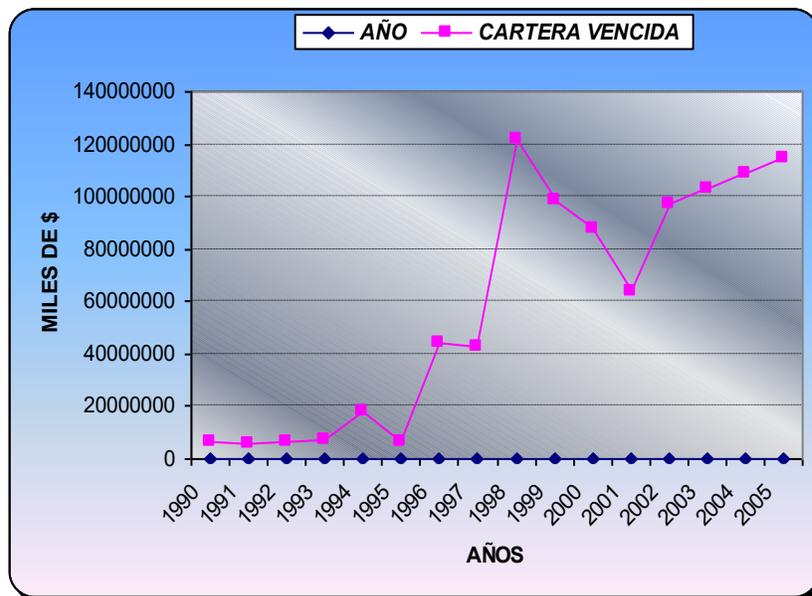
Dentro del presente capítulo se ha analizado la tendencia que arrojo el análisis a futuro, de la cartera morosa y de las provisiones de manera individual de cada institución financiera. Ahora se observa un consolidado del comportamiento que ha tenido y tendrá la ciudad de Ibagué frente al sector financiero, revisando exclusivamente la cartera morosa y las provisiones. Para ello se evalúa el cuadro 32.

**Cuadro 32. Proyección Cartera Vencida Ciudad de Ibagué**

IBAGUE (Miles de \$)	
AÑO	CARTERA VENCIDA
1990	6.287.831
1991	5.809.209
1992	6.607.059
1993	7.362.002
1994	18.070.950
1995	6.607.059
1996	44.391.745
1997	42.998.746
1998	121.620.481
1999	98.575.331
2000	87.433.291
2001	63.499.530
2002	96.999.595
2003	102.879.521
2004	108.759.447
2005	114.639.373

La tendencia que tiene la cartera vencida para el año 2005 es de crecimiento, mostrando un 76% de diferencia con el año 2000, existiendo solo 5 años de margen. Este porcentaje es muy elevado, ya que si utilizáramos nuestro método para hacer una proyección a más largo tiempo, este valor se elevaría en la misma proporcionalidad.

**Figura 31. Proyección Cartera Vencida Ibagué Consolidado**



Analizando la figura 31, se observa de una manera más clara, que en la ciudad de Ibagué, el problema de la cartera vencida no tiende a disminuir o estabilizarse, sino que su tendencia es al incremento, y es el motivo central de nuestro estudio.

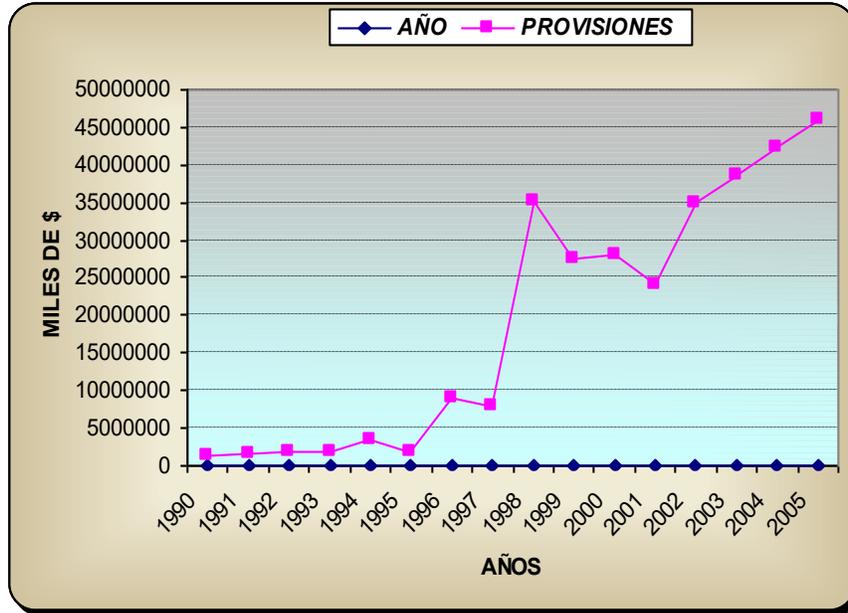
Con estas dos ilustraciones, la investigación muestra como, si no se utilizan parámetros que regulen el comportamiento de la morosidad entre 30 y 90 días de cartera, las entidades financieras a futuro verán disminuidas sus ganancias al verse afectado su utilidad por la generación y no reversión de las provisiones como se aprecia en la siguiente tabla y figura.

***Cuadro 33. Proyección de la Provisión en la ciudad de Ibagué***

IBAGUE (Miles de \$)	
AÑO	PROVISIONES
1990	1.385.517
1991	1.634.343
1992	1.864.098
1993	1.773.162
1994	3.562.462
1995	1.864.098
1996	8.890.302
1997	8.031.904
1998	35.139.553
1999	27.592.110
2000	28.160.186
2001	24.123.460
2002	34.889.905
2003	38.575.711
2004	42.261.516
2005	45.947.322

En este cuadro se plasma claramente como desde el año 1990 al año 2005, el valor de las provisiones en la ciudad de Ibagué tienen una tendencia al crecimiento, verificando los datos estos se incrementaron en un 450% aproximadamente, afectando la economía de la ciudad, ya que al no tener utilidades representativas las entidades financieras, afectan otra serie de indicadores económicos, que contribuyen al no crecimiento del desarrollo, como es el desempleo, ya que existirán entidades que cierren o unifiquen áreas internas dentro de sus instituciones, para disminuir costos y generar utilidades.

*Figura 32. Proyección Provisiones Ibagué Consolidado*



Como punto final se puede ver en la figura 32 que la tendencia es creciente, generando el mismo análisis que se puntualiza en la parte anterior.

Por este comportamiento, fue necesario el desarrollo de la investigación en las entidades financieras de la ciudad de Ibagué, para demostrar la existencia y trascendencia del problema, para poder revisar y elaborar un modelo que permita estabilizar esta tendencia, o lograr disminuirla.

#### **4. DETERMINACIÓN DE LOS PERFILES SOCIO-ECONOMICOS DE LOS USUARIOS EN MORA 30 A 90 DIAS.**

En la investigación para obtener resultados tendientes a la determinación de los perfiles socio-económicos de los usuarios en mora de 30 a 90 días, se han analizado las variables que pueden tener incidencia dentro de la morosidad, el comportamiento de la mora y la tendencia, no solo por entidad sino a nivel macro, visualizando como será a futuro la cartera morosa en la ciudad de Ibagué.

##### **4.1 DISTRIBUCION ENTRE LAS VARIABLES Y LOS INDIVIDUOS.**

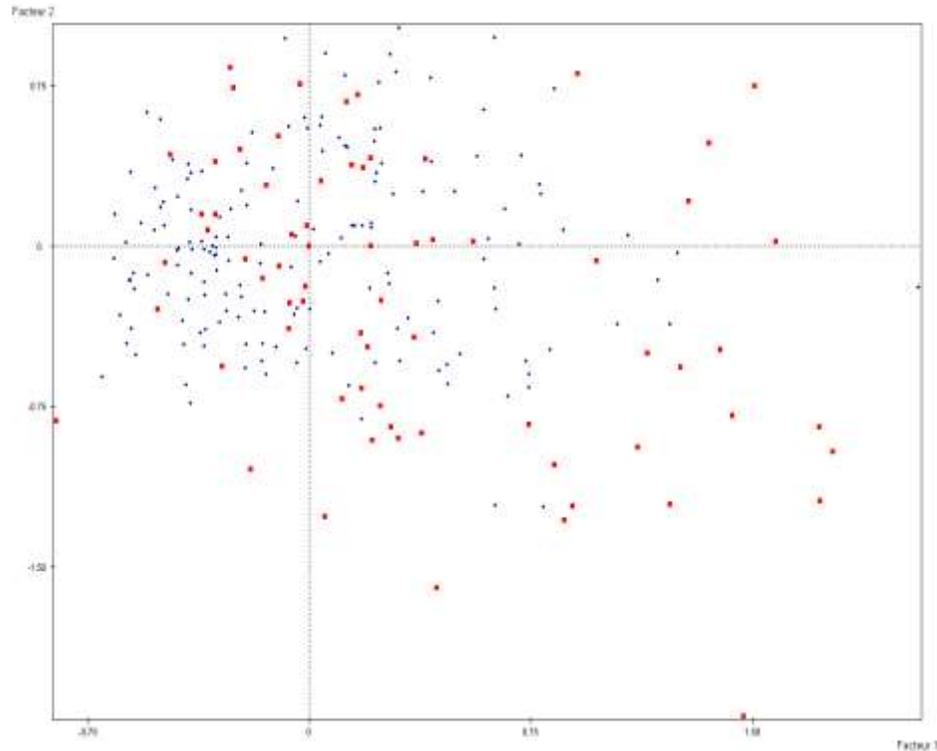
En este capítulo se utiliza el análisis multivariado,<sup>13</sup> para determinar relaciones entre las diferentes variables analizadas y de esta forma enmarcar a los individuos dentro de sus respectivos perfiles. Como se ha visto, todos los usuarios en mora de 30 a 90 días, las entidades han consolidado una información social y económica, pero no sabemos si ellas tienen interrelación directa que nos permita generar un perfil detallado o enmarcado que se destaque y pueda determinar cuales características son fundamentales, para los futuros usuarios, y así prever la mora, más que eliminarla. Es por ello, que se presenta a continuación los resultados obtenidos de este análisis al interrelacionar los individuos y las variables, para encontrar sus puntos de concentración o su localización dentro de un mapa cartesiano, herramienta del análisis de correspondencias que permite la visualización de los resultados, mediante la proyección de las variables analizadas.

Se encuentra a continuación la figura 33, en donde se observa una concentración de puntos azules y rojos. Los puntos azules son nuestros individuos, objeto de análisis y los puntos rojos son las variables que se determinan en los capítulos anteriores como importantes a revisar, para encontrar su influencia dentro de la mora. Dentro de la visualización general, se ve que ésta distribución se encuentra dispersa aunque con grados de concentración hacia el margen izquierdo superior. Dando la primera base para revisar ya a detalle que variables e individuos se cruzan y tienen mayor participación dentro de esta escala.

---

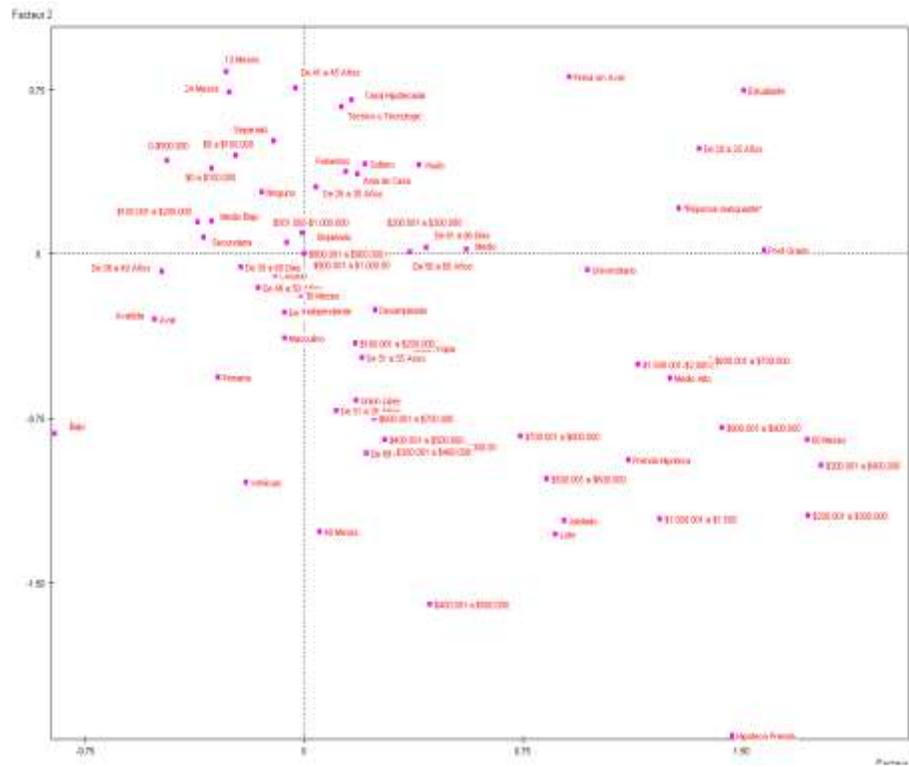
<sup>13</sup> Análisis Multivariado, es una compilación de métodos para analizar grandes números de variables simultáneamente cuando entre ellas existe interdependencia. Esta herramienta estadística se explico a detalle dentro del anteproyecto.

**Figura 33. Distribución de Individuos y Variables**



Esta figura permite adicionalmente visualizar que variables tienen menos influencia, al no tener una fuerte interacción con los individuos, determinando unas pautas que no se tendrán en cuenta dentro de la construcción de nuestro perfil, ya que su participación es mínima dentro de los usuarios en mora. O en otro sentido, no tienen participación común con la mayoría de nuestros usuarios analizados en la investigación. El análisis utilizado permite establecer relaciones desde dos puntos de vista, el primero hace referencia a detectar las variables que por su nivel de variación, jalonan el comportamiento de algunos individuos logrando establecer grupos especiales o perfiles de manera particular, el segundo uso, permite establecer el comportamiento general al nivel del grupo objetivo y de esta forma observar que variables interactúan de manera directa sobre la población de interés.

**Figura 34. Distribución de las Variables**



Profundizando un poco más en el análisis tenemos una nueva gráfica, en donde se ve solamente la participación de las variables socio-económicas analizadas en los capítulos 1 y 2. Utilizando la representación gráfica, es posible encontrar la interacción entre ellas, observando como existe una concentración entre las variables de estrato medio bajo, estado civil casado, ocupación empleado y un nivel educativo de secundaria, lo que permitirá definir con mayor veracidad nuestro tipo de perfil exacto de usuario en mora, el cual será descrito más adelante.

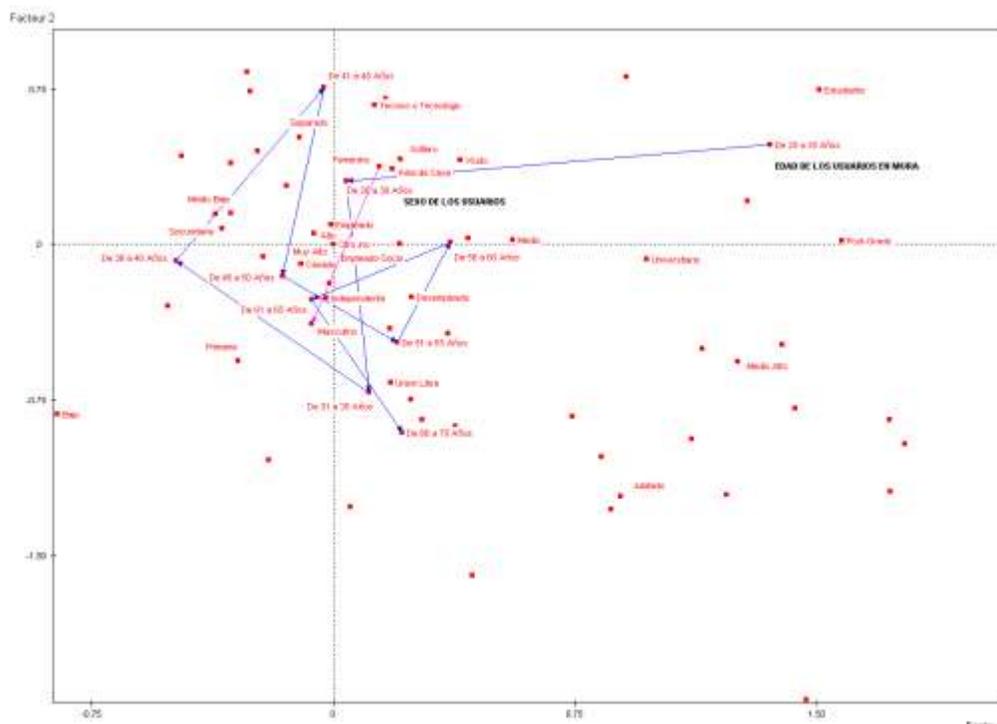
Por otro lado, también es relevante encontrar unas variables dispersas, que generan al investigador la inquietud de su participación frente al usuario en mora, dentro de estas variables están las siguientes: Garantía- hipoteca prenda, la cual se ubica de una forma muy aislada en nuestro cuadrante derecho parte inferior, al igual que de ocupación se encuentra al estudiante en el cuadrante derecho parte superior. Esto permite generar unos parámetros ya claros de cuales variables están influenciando el comportamiento de la mora, y cuales sencillamente son aisladas y no crean una dependencia proporcional para que se presente o sea factor influyente dentro de la morosidad entre los usuarios de mora 30 a 90 días.

## 4.2 RELACION ENTRE LAS VARIABLES Y LOS INDIVIDUOS

Una vez visualizado a través de la estadística la distribución de las variables, se tiene que conocer la relación entre ellas, es por eso, que se presenta a continuación dos gráficas dentro de las cuales podemos observar a detalle que pasa con la influencia de cada una, dentro del comportamiento de un usuario en mora.

### 4.2.1 Relación entre las Variables Sociales

**Figura 35. Relación entre las Variables Sexo y Edad**



En esta figura 35, se visualiza a detalle la relación que tienen las variables como sexo y edad de los usuarios en mora, encontrando que existe una concentración entre las edades de más de 30 a 40 años en un sector, y teniendo edades distantes como la de 25 a 30 años, las cuales causan altos niveles de variación. Este análisis permite concluir que si existe una influencia dentro de los usuarios en mora en la edad entre los 30 y 40 años, específicamente entre los de 31 a 35 años, en donde se concentra el mayor porcentaje de usuarios en mora. No siendo de igual forma con la variable sexo, ya que aunque se observa mayor concentración entre el sexo masculino, la diferencia no es representativa, por lo cual se puede concluir que esta variable no es definitiva para marcar nuestro perfil de usuario en mora.





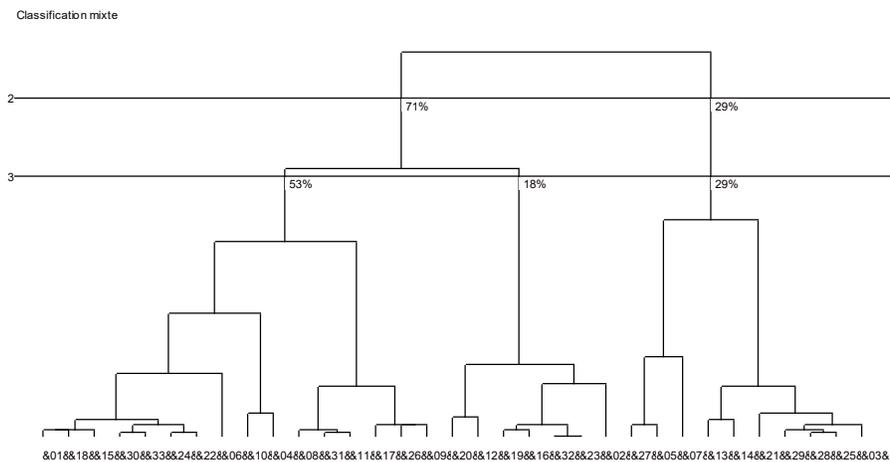
plazo de 60 meses, que se encuentra jalonando los datos, pero su ubicación es hacia el cuadrante derecho, en donde se visualiza otra concentración de usuarios.

Los días en mora, a pesar de estar los dos parámetros hacia el grupo central, tiene más cercanía con las otras variables el rango de 30 a 60 días en mora, ya que el otro tiende a aislarse un poco y no es tan representativo como el primero.

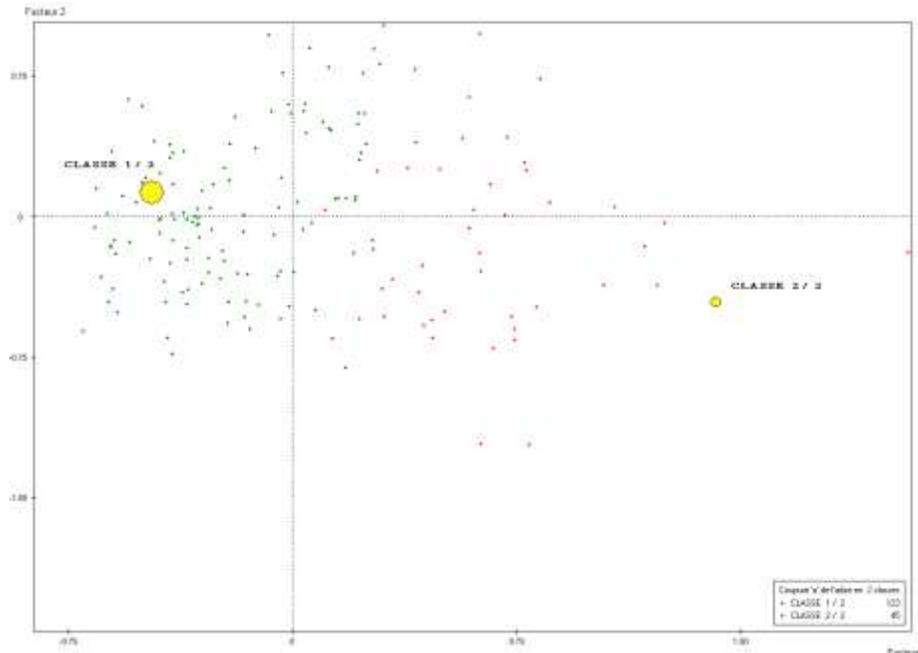
### 4.3 DETERMINACION DE GRUPOS DE VARIABLES

Todo el proceso de análisis multivariado, ayudó a encontrar los parámetros relacionados para definir el perfil de los usuarios en mora. Pero al obtener los resultados observamos como no se identifico un solo perfil de usuarios, sino que se encontró marcados dos grupos, que tienen características diferentes pero que tienen bastante peso y jalan la morosidad. Es así como se ve en la figura 38, la división en dos conjuntos, el primero con una representación del 71% de los datos y el otro con el 29%, pero que se diferencia y no tiene una interacción completamente directa con el anterior.

*Figura 38. Distribución de las Variables en Grupos*



**Figura 39. Representación Gráfica de las Clases de Usuarios en Mora**



Esta representación gráfica muestra con más claridad los dos grupos de usuarios en mora que arrojo el multivariado al hacer el cruce de las variables y los individuos. Determinando así, como los puntos verdes organizan un conjunto de usuarios en mora con unas características especiales, y los rojos otra clase de usuarios que tienen a tener un perfil diferente al otro conjunto de morosos.

Lo que nos permite definir para la parametrización del perfil que va a crear, que no se debe tener en cuenta un solo perfil, sino dos.

#### **4.3.1 PRIMER PERFIL**

Dentro del primer grupo de usuarios en mora, y de los cuales se puede construir un perfil, están las siguientes características, que se destacan en las gráficas 38 y 39 como los puntos verdes, los cuales permiten construir nuestro primer perfil de usuarios en mora, teniendo en cuenta las variables analizadas.

Variables Sociales y Económicas

El sexo no es una variable influyente para la construcción de este perfil.

- Edad: 30 a 35 años
- Estado Civil: Casado
- Ocupación: Empleado – Independiente
- Nivel de Educación: Secundaria- Tecnológica
- Estrato: Medio Bajo
- Nivel de Ingresos: 1-2 SMLV
- Garantía: Aval - Ninguna
- Monto Crédito: Menor de \$1.000.000
- Plazo Solicitado: 36 meses
- Bienes Propios: Ninguno
- Edad de Mora: 30 a 60 días.

Para ejemplarizar este tipo de perfil, se tiene una persona X, cuya edad es de 33 años, casada y empleado en una empresa del sector oficial. Su trabajo es coordinador contable, título obtenido en el sena, vive en el Barrio Topacio y sus ingresos son de \$700.000. Este usuario como esta iniciando su vida laboral accede a un crédito de libre inversión para llevar a su familia a vacaciones, no tiene bienes propios, ya que esta empezando a capitalizarse, pero si tiene el respaldo de sus compañeros de trabajo para respaldar el crédito. La viabilidad de que caiga en mora de 30 a 60 días es alta, ya que tiene otras obligaciones para cubrir, a pesar de que su cuota no es muy alta, inicia a cancelar fuera de las fechas de corte. Este tipo de clientes es muy común en la ciudad de Ibagué, donde la formación técnica es muy alta.

#### **4.3.2 SEGUNDO PERFIL**

Como parámetros enmarcados dentro del segundo grupo representativo, y que en el multivariado lo observábamos como los puntos rojos (figura 38 y 39), se tienen las siguientes características que definen el segundo perfil de usuarios en mora.

##### Variables Sociales y Económicas

Al igual que en el primer perfil, el sexo no mostró una marcación importante.

- Edad: 20 a 25 años
- Estado Civil: Soltero
- Ocupación: Estudiante
- Nivel de Educación: Universitario y Postgrado
- Estrato: Medio Alto
- Nivel de Ingresos: 2-3 SMLV
- Garantía: Sin Aval – Con Prenda
- Monto de Crédito: Mayor a \$1.000.000
- Plazo Solicitado: 60 meses

Para visualizar el perfil de este usuario, se tiene al cliente Y, que tiene 24 años, soltero, y quiere hacer una especialización, por lo cual accede a un crédito de libre inversión por valor de \$3.000.000 para cancelar su universidad, aunque es estudiante, cuenta con el respaldo de sus padres quienes viven en Belén – estrato medio alto, y la garantía ofrecida es el carro de sus padres. Considera conveniente sacar el crédito a 60 meses, para tener tiempo de conseguir trabajo y poder cancelar la cuota en cuotas cómodas que las pueda cancelar él, sin el subsidio de sus padres.

En conclusión se ha determinado como las variables utilizadas por las entidades financieras en la ciudad de Ibagué, permiten la obtención de dos perfiles de clientes, uno que constituye la mayor parte de los individuos analizados y donde se concentran las variables analizadas; y otro en el cual se destacan un grupo de características que logran encasillar a cierto tipo de clientes dentro de un segundo perfil de morosidad, esta dualidad debe ser analizada a mayor profundidad en un estudio similar de manera que se logren establecer indicadores de calificación de los clientes y en donde se establezca la clasificación de los usuarios y su posterior identificación de manera que obtenga un sistema de información alrededor del cliente. Para ver los resultados del análisis multivariado realizado en este capítulo ver el Anexo 17.

## ***5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***

1. Las entidades financieras en la ciudad de Ibagué, no tienen perfiles definidos de clientes. El proceso de colocación lo hacen de una forma similar, tanto así que se usan los mismos tipos de formato para recolección de información sin tener en cuenta una línea de crédito específica.
2. El problema de la cartera morosa tiene correlación con el proceso de colocación de los créditos.
3. Las entidades financieras de la ciudad de Ibagué no tienen un centro de créditos, sino que a través de asesores realizan la confirmación de documentos vía telefónica, excepción el Banco Caja Social, que es la única entidad que posee su propio centro de créditos, encargados de corroborar la información de los posibles usuarios.
4. Las decisiones sobre desembolsos en las entidades, están centralizadas en la ciudad de Bogotá en su gran mayoría, Neiva en el caso del Banco Agrario y Caja Social en Ibagué. No es objetivo analizar la viabilidad de riesgo financiero de un crédito, cuando se tiene la información de manera escrita y sin confrontación física con los soportes anexos.
5. En la ciudad de Ibagué solo el Banco Caja Social posee un centro de créditos, los cuales se encargan de hacer la confirmación de los datos para solicitud de desembolsos de créditos. Ellos hacen la revisión y dan los conceptos.
6. Una de las principales causas de que los usuarios queden en mora, es que no tienen el respaldo financiero para dar cumplimiento con lo estipulado por la entidad. Dentro del estudio se observa que muchos soportes presentados pueden ser falsos, o estar exagerando los ingresos para obtener la aprobación de los créditos. Por lo cual, la investigación considera de vital importancia la ejecución de la visita domiciliaria, para confrontar con la realidad los datos presentados por cada cliente en el momento de la solicitud del crédito.
7. Los departamentos de captación, tienen unas metas elevadas, y muchas veces trabajan de una manera no objetiva, al pasar clientes que se saben pueden caer en

mora, pero la finalidad es cumplir las metas de captación. No se hace un análisis eficiente en aspectos tales como endeudamiento con el sistema, solidez, respaldo patrimonial, volumen de ventas, margen de rentabilidad, capacidad de pago, cobertura de garantías y en general la solvencia económica. Este punto es importante que las gerencias de las instituciones financieras lo revisen, ya que de nada sirve colocar dinero, cuando en 3 meses ya está empezando a provisionar este ingreso.

8. No se tienen definidos perfiles de clientes por entidad y mucho menos por líneas de crédito, lo cual permite que cualquier persona que llene los formatos preestablecidos, puede acceder a cualquier línea de crédito en cualquier banco.
9. Los formatos de las entidades financieras deberían homogenizarse, para que todas estas compañías obtengan la misma información del cliente y puedan compararla con el movimiento que han tenido en otras entidades del mismo sector. Ya que ni siquiera el ítem de la fecha es igual, en unas inicia el orden es mmddaaaa, y otras con ddmmaaaa y otras aaaammdd. Para generar estadísticas y comparaciones sin tener variables homogéneas es muy difícil obtener datos concretos en esta actividad de las entidades financieras.
10. Los formatos deben ser diferentes de acuerdo a la línea de crédito, ya que no es lo mismo entregar una información económica para un crédito de menor valor, que uno de mayor, o que tenga una garantía específica.
11. Falta de planificación de los créditos, es decir de una inadecuada proyección tanto de los desembolsos como de los ingresos, mediante un flujo de caja proyectado con cifras realizables y en los periodos de tiempo previstos. Aunado a esta situación la falta de un estricto control de inversiones por parte de las entidades comprometidas en el otorgamiento de los créditos ( bancos, corporaciones financieras) que han ido eliminando requisitos a los que los usuarios de crédito daban fiel cumplimiento en años anteriores, lo cual facilita la desviación de recursos de crédito.
12. Otro problema social que ha influido en el crecimiento de la morosidad en la cartera financiera, es el alto índice de desempleo que tiene Ibagué, siendo la ciudad con la tasa de desempleo más alta a nivel nacional, generando que los habitantes tengan cada vez menos poder adquisitivo y eso se ve reflejado en la menor capacidad de pago de las personas con sus obligaciones, ya que el índice aumenta día a día, con el cierre y liquidación de empresas, y fábricas que tenían alto porcentaje de población con empleo.
13. Dentro de las variables sociales analizadas, las sociales, se puede percibir que se tienen en cuenta más por cumplir un requisito de información, que para usarla en perspectiva de análisis para recuperación del crédito.

14. Dentro de las Variables Sociales analizadas se destacaron el sexo, edad, estado civil, estrato, nivel de educación y ocupación.
15. De las Variables Económicas puntualizamos el nivel de ingresos, garantía de los créditos, monto de desembolso, bienes que posea el usuario, valor en mora, tiempo de amortización, estrato y valor de las cuotas fijas para cancelar el crédito.
16. La capacidad de pronóstico para determinar si un cliente puede entrar en mora, aumenta con el número de características disponibles en los análisis de desembolso. Ya que marcan el perfil de un cliente específico, el cual es la conclusión final de nuestro estudio.
17. Dentro del estudio se tomo los créditos ordinarios o de libre inversión entre \$1 a \$10 millones de desembolso, por eso se debe tener en cuenta que las variables y perfiles determinados son dentro de este rango, ya que para otros valores, los clientes tienen características diferentes.
18. La proyección de cartera vencida de las entidades financieras en su gran mayoría es al crecimiento al igual que los valores de las provisiones, lo que significa que si es un problema que esta afectando la generación de mayores utilidades para las entidades financieras.
19. Para las entidades financieras el perfil ideal de un cliente para que le apruebe un crédito es: que tenga experiencia e historial crediticio, excelente (ninguna demora en el pago), responsable (estable personalmente y financieramente), estabilidad en los ingresos (empleado), bajo nivel de endeudamiento (ingresos vs. gastos), ingresos altos respecto del valor solicitado, buenas referencias comerciales y personales, contar con finca raíz y bienes que respalden la deuda. Pero en la realidad se toman en cuenta otras pautas, que a veces afecta a incrementar la mora.
20. La gestión de recuperación de cartera morosa entre 30 y 60 días, debe estar centralizada en una casa u organismo externo de cobro, que permita incrementar el indicador de recuperación y evite la generación de Provisión. Al generar morosidad de 61 a 90 días, esta mora debe ser administrada por otro ente de recaudo, ya que si se deja al mismo, no tendría movimiento los índices de recuperación y su medición sería por reversión de provisión.
21. En la ciudad de Ibagué desde el año 1998, se han presentado varias fusiones, absorciones bancarias por la mala administración de los recursos de entidades financieras, especialmente del estado. Esto ha contribuido al índice alto de cartera morosa de la ciudad de Ibagué
22. En conclusión hemos determinado como las variables utilizadas por las entidades financieras en la ciudad de Ibagué, permiten la obtención de dos perfiles de clientes, uno que constituye la mayor parte de los individuos analizados y donde se concentran las variables analizadas; y otro en el cual se destacan un grupo de

características que logran encasillar a cierto tipo de clientes dentro de un segundo perfil de morosidad, esta dualidad debe ser analizada a mayor profundidad en un estudio similar de manera que se logren establecer indicadores de calificación de los clientes y en donde se establezca la clasificación de los usuarios y su posterior identificación de manera que obtenga un sistema de información alrededor del cliente. Para ver los resultados del análisis revisar el capítulo 4.

23. Dentro de la realización de la presente investigación, la obtención de la información fue muy difícil, ya que muchas entidades financieras no tenían los datos consolidados de la misma manera que las otras, lo cual dificultaba la consolidación o análisis bajo unos mismos parámetros o variables. A través del Banco de la República de la ciudad de Ibagué, se pudo concretar los datos para las proyecciones y pronósticos del estudio.
24. La investigación tomo mucho más tiempo del previsto inicialmente, ya que la reserva bancaria y la situación de orden público en la ciudad de Ibagué, entorpecía entrar a las entidades financieras para obtener información de la cartera; no fue fácil, ya que tenían que facilitarnos bases de datos e información muy delicada. Pero afortunadamente, se entrego información sin nombres, cédulas, ni direcciones, ni teléfonos, lo que generó confianza en la manipulación de la información.

## ***BIBLIOGRAFIA***

OSPINA BOTERO, David, Introducción al Muestreo. Universidad Nacional, Bogotá. Primera Edición 2001

ESCOBAR GALLO Heriberto, Diccionario Económico Financiero, Editores Consultores, Segunda Edición.

TORO Sergio, Revista Clase Empresarial, LA HORA DE LOS AJUSTES, Mayo 1997.

Revista Estrategia Económica y Financiera, LOS BANCOS NO PUEDEN SOLTAR LA PLATA, Noviembre de 1984.

TORO Sergio, Revista Clase Empresarial, LOS QUE MÁS PRESTAN- LOS QUE MÁS CAPTAN, Enero 1997.

BOTERO CAICEDO Mauricio, Revista DINERO, RAYOS Y CENTELLAS, un empresario se enfrenta a los banqueros, Abril 1996.

ALLEN N Berger y DEYOUNG Robert, Revista BANCA Y FINANZAS, Cartera Vencida y eficiencia de los costos en los bancos comerciales, Abril Junio 1997.

REVISTA LA NOTA, Banca en Alerta, Lo clave a corto plazo es el fortalecimiento patrimonial. Se requiere flexibilidad y prontitud por parte de las autoridades, Junio de 1999.

REVISTA SEMANA, LA PELA DE LOS BANCOS, El sistema financiero no termina de pasar su trago amargo. Cuando pase la crisis se habrá transformado, Septiembre 2.000.

REVISTA GERENTE, BANCOS LA CRISIS SIGUE VIVA, Febrero 2.001.

REVISTA CARTA DEL TOLIMA, El desempleo en Ibagué, mucho más que coyuntura, Abril – Junio de 2002.

REVISTA NUEVA FRONTERA, Manual de servicios financieros, De las clases de entidades financieras, Editores Banco de la República, 1998.

REVISTA NUEVA FRONTERA, Manual de servicios financieros, Objetivos y funciones de las entidades financieras, Editores Banco de la República, 1999.

DIARIO EL NUEVO DIA, Ibagué: La mayor tasa de desempleo en Colombia, enero de 2.001.

REVISTA IBAGUÉ ESTADISTICO, Moneda y Finanzas, Alcaldía Municipal, 1992.

REVISTA TOLIMA ESTADISTICO, Moneda y Finanzas, 1996-2001.

REVISTA ESTADISTICAS BÁSICAS IBAGUE, Establecimientos Financieros 1996-2001

MEMORIAS III ENCUENTRO TOLIMENSE, Ibagué Julio 27 de 2.000.

PRIETO Sandra, LONDOÑO Julia, Evolución tecnológica del sector financiero, Tesis, Corporación Universitaria de Ibagué, 1998.

MORALES Eliana, Desarrollo e inventario de las tecnologías financieras utilizadas y por implementar en el sector financiero de los principales bancos y corporaciones de la ciudad de Ibagué, Tesis, Corporación Universitaria de Ibagué, 1999.

PEREZ CAICEDO Juan Carlos, TORRES CRUZ Eliana, Análisis del crédito por el sector financiero del Espinal, Programa de Administración de empresas, Universidad del Tolima, 1998.

ROSEMBERG J.M, Diccionario de administración y finanzas, Editorial Oceano/Centrum, España, 1999.

EINSENBEIS, ROBERT, AND SIMON KWAN, An analysis of inefficiencies in banking: a stochastic cost frontier approach, Working Paper. 1994.

CANAVOS C. Goerge, Probabilidad y Estadística. Aplicaciones y Métodos. México 1999.

VAN HORNE, James. Administración Financiera. Tercera Edición, México. 1997.

BERENSON L, Mark. Estadística Básica en Administración. Sexta Edición, México. 1996.

LEBART, L. Y SALEM A., Analyse Statistique des Données Textuelles. Questions ouvertes et Lexicométrie. Paris, Bordas 1988.

GARCIA, Eduardo. RODRIGUEZ, Gregorio., Análisis de Datos y Textos. Madrid, 1995.

MADDALA, G.S. Introducción a la Econometría. Segunda Edición. México, 1996.