

**ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
MICROFINANCIERA CONTACTAR IPIALES CENTRO**



AUTORES

**LUIS ALBERTO IBARRA HERNÁNDEZ
MARTHA JOANA PABÓN MORA
BRAYAN OSWALDO RAMÍREZ REALPE**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA FINANCIERA
BOGOTA D.C.
AGOSTO 2023**

**ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
MICROFINANCIERA CONTACTAR IPIALES CENTRO**



AUTORES

**LUIS ALBERTO IBARRA HERNÁNDEZ
MARTHA JOANA PABÓN MORA
BRAYAN OSWALDO RAMÍREZ REALPE**

DOCENTE ASESOR

FREDY LEONARDO RODRIGUEZ GONZALEZ

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA FINANCIERA
BOGOTA D.C.
AGOSTO 2023**

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	6
1. Capítulo 1. Descripción general del proyecto:	7
1.1. Problema de Investigación	7
1.1.1. Síntomas:	7
1.1.2. Diagnostico:.....	7
1.1.3. Pronóstico:	7
1.1.4. Medidas de Control Propuestas:	8
.....	9
.....	9
1.2. Objetivos	9
1.2.2. Objetivos Específicos	10
1.2.3. Justificación.....	10
2. Capítulo 2. Marco de referencia:	11
2.1. Marco Teórico	11
2.2. Marco Conceptual	13
3. Capítulo 3. Marco Metodológico:.....	14
3.1. Tipo de estudio.....	15
3.2. Población	15
3.3. Procedimientos.....	15
3.4. Técnicas para la recolección de información	16
3.5. Técnicas para el análisis de la información	17
3.5.1. Fuentes Primarias:	17
3.5.2. Fuentes Secundarias:	17
3.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos	18
3.6.1. Observación:	18
3.6.2. Depuración de la información:.....	18
3.7. Consideraciones Éticas.....	19
4. Capítulo 4. Análisis de Resultados	20
4.1. Análisis de encuestas.....	20
4.2. Análisis de entrevistas.....	28
4.2.1. Conclusiones de entrevista	35

4.2.2 Recomendaciones.....	35
4.3. Matriz Dofa y Estrategias	36
4.4. Acciones de Mejoramiento	38
5. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	39
5.1. Discusiones.....	39
5.1.1. Impacto del Riesgo Crediticio en la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro	39
5.1.2. Estrategias de Mitigación de Riesgos	40
5.1.3. Importancia de la Flexibilidad en los Acuerdos de Pago	41
5.1.4. Desafíos Financieros Amplios	41
5.2. Conclusiones.....	42
5.2.1. Impacto del Riesgo Crediticio en la Liquidez.....	42
5.2.2. Factores Internos y Externos que Afectan la Liquidez	42
5.2.3. Estrategias de Mitigación de Riesgos	42
5.2.4. Importancia de la Flexibilidad en los Acuerdos de Pago	43
5.2.5. Desafíos Financieros Amplios	43
6. Referencias	44
7. Anexos	46
Anexo 1. Encuesta a clientes	46
Anexo 2. Entrevista equipo comercial	49

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz Dofa y estrategias.....	37
-----------------------------------------	----

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Arbol de problemas, causas y soluciones	9
Ilustración 2. Plan de trabajo.....	16
Ilustración 3. Análisis pregunta No.1	21
Ilustración 4. Análisis pregunta No.2	22
Ilustración 5. Análisis Pregunta No.3.....	23
Ilustración 6. Análisis Pregunta No.4.....	24
Ilustración 7 Análisis pregunta No.5.....	25
Ilustración 8 Análisis pregunta No. 6.....	26
Ilustración 9 Análisis pregunta No. 7	27
Ilustración 10 Análisis de entrevista, pregunta No.1	29
Ilustración 11 Análisis de entrevista, pregunta No. 2	30
Ilustración 12 Análisis de entrevista, pregunta No.3.....	31
Ilustración 13 Análisis de entrevista, pregunta No. 4	32
Ilustración 14 Análisis de entrevista, pregunta No.5.....	33
Ilustración 15 Análisis de entrevista, pregunta No.6.....	34

INTRODUCCION

El riesgo de crédito fue considerado un factor relevante dentro de la Microfinanciera CONTACTAR, por no haber contado con una adecuada aplicación y seguimiento al sistema de riesgo crediticio - SARC. Esto se debió a la falta de conocimiento y ejecución de sus colaboradores, lo que ocasionó daños a la liquidez de su capital, así como a la inadecuada aplicación de las políticas establecidas.

La Microfinanciera CONTACTAR presentó hallazgos en sus auditorías internas, tales como: disminución de ingresos financieros, pérdida de ganancias en el capital, pérdida por el no cumplimiento de los pagos, mala aplicación de metodología de crédito y malas prácticas de cobranza que generaron consecuencias negativas al buen nombre de la Microfinanciera por parte de grupos de interés (stakeholders). Por esta razón, se vio la necesidad de realizar una retroalimentación a la evaluación del riesgo crediticio para evitar así el incremento en los altos índices de morosidad en la cartera de microcrédito causantes de pérdidas institucionales.

1. Capítulo 1. Descripción general del proyecto:

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Síntomas:

En la actualidad, se observa una serie de señales preocupantes en el funcionamiento de la Microfinanciera "Contactar Ipiales Centro". Entre los indicadores más destacados se encuentran:

Aumento notorio en los retrasos en el pago de los préstamos otorgados a los clientes.

Disminución de la rentabilidad de la Microfinanciera durante los últimos años.

Baja aplicación de las normativas contenidas en los manuales de cobro y crédito por parte de los funcionarios de la organización.

1.1.2. Diagnostico:

Estos síntomas indican la posibilidad de que la Microfinanciera enfrente un problema de liquidez que merece un análisis exhaustivo. El diagnóstico revela las siguientes causas subyacentes:

Inadecuada gestión en la colocación y recuperación de créditos, lo que resulta en una falta de liquidez a corto plazo.

Un incremento en los niveles de morosidad por parte de los clientes, lo que reduce la capacidad de la Microfinanciera para recuperar los fondos prestados.

Posible insuficiencia en la evaluación de riesgos al conceder préstamos, lo que conlleva a una mayor exposición a préstamos incobrables.

1.1.3. Pronóstico:

El pronóstico implica la proyección de las consecuencias potenciales si no se aborda adecuadamente el problema de liquidez en la Microfinanciera. Entre las

consecuencias a largo plazo se incluyen:

Pérdida de confianza por parte de los inversionistas y reguladores, lo que podría dar lugar a restricciones adicionales o incluso al cierre de la Microfinanciera.

Disminución de la clientela debido a la reducción en la calidad de los servicios y a la menor disponibilidad de préstamos.

Un aumento en la carga financiera debido a los costos asociados con la obtención de financiamiento externo para mantener las operaciones.

1.1.4. Medidas de Control Propuestas:

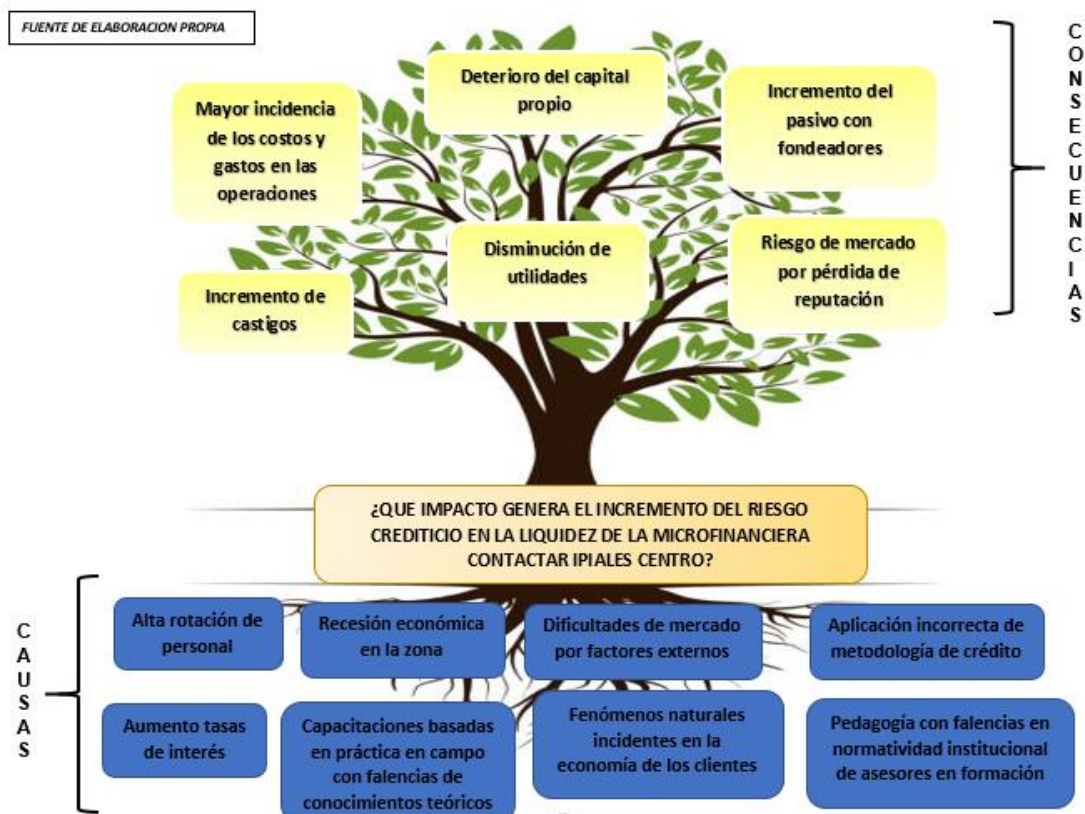
Para abordar este problema de liquidez y atenuar sus efectos negativos, se propone implementar las siguientes medidas de control:

Mejorar los procesos de colocación y recuperación a través de un riguroso cumplimiento y seguimiento de la normativa establecida por la organización.

Reforzar las políticas de evaluación de riesgos para reducir la morosidad y los préstamos incobrables mediante capacitaciones, la incorporación de personal especializado en cobranza y la implementación de sistemas tecnológicos de gestión en tiempo real.

Al llevar a cabo esta investigación, se espera obtener una comprensión más profunda del impacto de la liquidez en la Microfinanciera "Contactar Ipiales Centro" y desarrollar estrategias efectivas para su mejora y sostenibilidad a largo plazo.

Ilustración 1. Arbol de problemas, causas y soluciones



¿Qué impacto generó el incremento del riesgo crediticio en la liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Evaluar el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Microfinanciera CONTACTAR de la ciudad de Ipiales, a través del análisis de las políticas de gestión de colocación y cobranza para alcanzar un mejor nivel de eficiencia y garantizar así la continuidad del negocio.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Medir las actividades del proceso actual del área de colocación y recaudo de cartera de clientes de la Microfinanciera CONTACTAR, por medio del nivel de cumplimiento y acato del personal encargado para lograr determinar el nivel de efectividad en los procesos.
- Identificar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la Microfinanciera CONTACTAR, mediante la realización de una matriz DOFA, que permita mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar en el proceso de colocación de créditos.
- Proponer acciones de mejoramiento en la captación y recuperación eficiente de cartera de la Microfinanciera CONTACTAR, mediante la determinación de los factores de riesgo que permitan obtener mayor liquidez y rentabilidad para la organización.

1.2.3. Justificación

La investigación pretendió retroalimentar la metodología de riesgo de valoración y calificación implementada por la Microfinanciera Contactar, lo cual permitió establecer los modelos de riesgo en los procesos de otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos, para mitigar el riesgo de pérdida y garantizar la sostenibilidad financiera, logrando así que Contactar Ipiales Centro alcanzara posicionamiento en el mercado local, obteniendo mejora en las formas de ver, hacer y prevenir riesgos a los que se encontraban expuestos los productos y servicios ofrecidos, mejoró su liquidez e incrementó su rentabilidad.

Se buscó dar a conocer las posibles causas del incremento del riesgo crediticio, teniendo en cuenta las actividades de los procesos del área de colocación de créditos y recuperación de cartera, que son trascendentales dentro de la estructura organizacional y administrativa de Contactar, al igual que el análisis de los factores internos y externos que generan un incremento del riesgo crediticio en el cual se pudo evidenciar la

necesidad de mayor eficiencia y factibilidad para poder otorgar un crédito mitigando la incertidumbre de perder el capital del préstamo, identificando las debilidades que tenía la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro y como pudo reducir y controlar el riesgo crediticio disminuyendo su cartera vencida.

En calidad de futuros egresados de la especialización en gerencia financiera pretendimos apoyar al área encargada del riesgo crediticio sobre la planificación, organización, dirección, control y apoyo en toma de decisiones para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

2. Capítulo 2. Marco de referencia:

2.1. Marco Teórico

Para lograr un mejor análisis del riesgo dentro de las entidades financieras se debió tener en cuenta los siguientes criterios:

- Crédito: contrato mediante el cual, el prestatario se compromete a cancelar al prestamista una obligación financiera contraída. Es decir, a pagar la deuda pendiente a través de cuotas de dinero en unos plazos específicos preestablecidos. (Contactar, Isolucion - SARC - Contactar, 2017)
- Seguridad: en microfinanzas se refiere a la implementación de medidas para proteger los activos y la información de las instituciones financieras que otorgan microcréditos y otros servicios financieros a microempresarios y personas de bajos ingresos. Esto incluye la evaluación y gestión de riesgos financieros, operativos y administrativos, así como el cumplimiento de normas y regulaciones aplicables (Poor's, 2000).
- Rentabilidad: se refiere a la capacidad de una empresa para generar beneficios a partir de sus fondos. Según Ccaccya Bautista (2015), la razón implícita de ser de todo negocio es la de generar beneficios o utilidades, que en términos generales se mide como la diferencia de los ingresos y los costos incurridos como resultado

de las operaciones al cierre de ejercicio (Library, Rentabilidad, 2015)

- **Liquidez:** en finanzas es la facilidad con la que un activo puede comprarse o venderse en el mercado sin que afecte a su precio. La liquidez depende de la demanda y la oferta de un activo, así como de su capacidad de convertirse en dinero en el corto plazo. Un activo tiene un alto grado de liquidez si se puede vender o intercambiar rápidamente por otro activo. (IG, 2003)
- **Riesgo de crédito:** es la posibilidad de que una organización incurra en pérdidas y, por lo tanto, se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales. (Contactar, Isolucion - SARC - Contactar, 2017)
- **Probabilidad de incumplimiento:** es la probabilidad de que un prestatario no pague una deuda. La exposición al incumplimiento arroja el monto contable que el cliente va a adeudar al momento en que se presente el incumplimiento, incluye capital e intereses. (Ortega, 2012)
- **Categorías de clasificación:** CONTACTAR adopta las categorías de clasificación del deudor establecidas por la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, para evaluar el riesgo de la cartera de créditos. En tal sentido, en función a la modalidad de crédito, se definen diferentes criterios para la evaluación del riesgo crediticio y exigencia de provisiones. Las categorías de clasificación son las siguientes:

Categoría A o “riesgo normal”

Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

Categoría C o “riesgo apreciable”

Categoría D o “riesgo significativo”

Categoría E o “riesgo de incobrabilidad” (Contactar, Isolucion - SARC - Contactar, 2017)

- **Políticas de gestión de colocación de créditos:** establece los requisitos para el otorgamiento del crédito permitiendo la correcta evaluación y administración de las operaciones, el cual tiene como objetivos:
Establecer lineamientos que permitan a todo el personal relacionado con la administración del crédito, lograr resultados de calidad.

Contribuir a la prestación de servicios y productos de calidad a los clientes actuales y potenciales de la Corporación, propiciando inclusión financiera con el apoyo e impulso a iniciativas de los diferentes sectores productivos, para la generación de cambios sociales y desarrollo económico.

Especificar los términos, condiciones y requerimientos adecuados para el otorgamiento de los créditos. (Contactar, Reglamento General de Credito , 2023)

- Políticas de administración de riesgo crediticio: son el conjunto de lineamientos que definen los criterios bajo los cuales la organización evalúa, califica, asume, controla y cubre el riesgo crediticio. define el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, niveles de autonomía para la aprobación de créditos, mercado objetivo, estructuras de cartera, tasas de interés, excepciones y demás aspectos relacionados directamente con la administración de la cartera de créditos. (Contactar, Isolucion - SARC - Contactar, 2017)
- Política de recuperación de cartera: es política de CONTACTAR, mitigar el riesgo de crédito y por ende minimizar la perdida final tras el proceso de cobro. Para tales efectos, la gestión de seguimiento y recuperación de cartera se constituye en una parte fundamental del sistema de administración de riesgo crediticio adoptado por la organización. (Contactar, Isolucion - SARC - Contactar, 2017)
- Eficiencia y continuidad del negocio: es un documento que describe cómo una empresa seguirá funcionando durante una interrupción no planificada del servicio. Es más completo que un plan de recuperación de desastres e incluye contingencias para procesos empresariales, activos, recursos humanos y socios de negocios; cada ámbito del negocio que podría verse afectado. (Services, 2020)

2.2. Marco Conceptual

En el marco de la investigación, resulta esencial proporcionar definiciones detalladas de ciertos conceptos claves que serán abordados en este estudio. A continuación, se presentan las definiciones de algunos de estos conceptos que servirán como apoyo en nuestro análisis y comprensión:

- Riesgo de crédito: Este término se refiere a la probabilidad de que una entidad

financiera o prestamista sufra pérdidas económicas debido al incumplimiento por parte de los prestatarios en el pago de sus obligaciones financieras, como préstamos o deudas.

- Microfinanciera: Es una institución financiera que se enfoca en proporcionar servicios financieros, como préstamos pequeños, a individuos y pequeñas empresas que generalmente no tienen acceso a servicios financieros tradicionales.
- Liquidez: La liquidez se refiere a la capacidad de una entidad o empresa para convertir sus activos en efectivo de manera rápida y sin pérdida significativa de valor. Es esencial para cubrir obligaciones financieras y operativas.
- Políticas: En este contexto, las políticas se refieren a las reglas, directrices y procedimientos establecidos por una organización, como la Microfinanciera CONTACTAR, para guiar su comportamiento y toma de decisiones en relación con el riesgo crediticio y otras actividades financieras.
- Morosidad: Es la falta de pago o retraso en el pago de las obligaciones financieras, como préstamos o deudas. Puede ser un indicador importante de riesgo crediticio.
- Gestión: Se refiere al conjunto de acciones y decisiones tomadas por una organización para administrar y controlar sus operaciones y recursos, en este caso, relacionados con la colocación y cobranza de cartera.
- Evaluación: Implica el proceso de análisis y valoración de diferentes aspectos, en este contexto, se refiere al análisis del riesgo crediticio.

3. Capítulo 3. Marco Metodológico:

Esta investigación estuvo enfocada en realizar una evaluación de riesgo crediticio en la micro financiera Contactar Oficina Ipiales Centro, debido a la variedad de elementos contextuales que se debieron considerar en el proceso anterior. Esta situación condujo necesariamente a una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos para mejorar los criterios de toma de decisiones. En ese sentido, el presente documento inició con la revisión de las fuentes de financiación empresarial más comunes en el sistema financiero colombiano, a partir de las cuales, se identificaron los principales elementos a considerar

en el momento de adelantar un proceso crediticio. Enseguida, se examinó la metodología de análisis financiero tradicional, se procedió a destacar algunas experiencias a nivel de Latinoamérica con nuevos modelos probabilísticos de análisis financiero y finalmente, se señalaron las bondades de dichos modelos, a partir de sus ventajas y desventajas.

La estructura financiera también fue esencial para la solvencia de las entidades financieras, el adecuado control del riesgo aseguró el cumplimiento de las políticas definidas por los comités de riesgo, reforzó la capacidad de análisis, también definió la metodología de valoración, se midió los riesgos y estableció procedimientos y controles homogéneos.

3.1. Tipo de estudio

Para analizar el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Microfinanciera CONTACTAR, se aplicó el método de tipo descriptivo que se desarrolló mediante la recolección, observación, análisis y evaluación de información, datos primarios, informes y manual de procesos a través e un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo). Se obtuvo claridad para realizar el diagnóstico de la empresa.

3.2. Población

La investigación se realizó en la Microfinanciera CONTACTAR Oficina Ipiales Centro, con el área comercial conformada por doce (12) asesores de crédito y base de ciento treinta y dos (132) clientes en mora mayor a treinta (30) días.

3.3. Procedimientos

A continuación, presentamos el cronograma de trabajo de acuerdo con cada una de las actividades de nuestra investigación que se realizarán dentro de los tiempos acordados.

Ilustración 2. Plan de trabajo

DESCRIPCION GENERAL		TRABAJO DE GRADO I															
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
FASE	ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Medir las actividades del proceso actual del área de colocación y recaudo de cartera de clientes de la Microfinanciera CONTACTAR, por medio del nivel de cumplimiento y acato del personal encargado para lograr determinar el nivel de efectividad en los procesos.																
	Revisión y análisis del proceso actual del área de recaudo y cartera. Análisis de las gestiones de cobranza por parte de Asesores de Crédito, Coordinador Comercial, Gerente de Oficina, Gerente de Zona y Casas de Cobranza	■	■	■	■												
II	Identificar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la microfinanciera CONTACTAR, mediante la realización de una matriz DOFA, que permita mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar en el proceso de colocación de créditos.																
	Análisis Interno Factores internos Recurso Humano Servicios Información y transparencia Portafolio de servicios Ofertas de productos y/o servicios Diversificación del producto Crédito y finanzas. Documentos exigidos para créditos Bases de datos de diferentes tipos de crédito.					■	■	■	■								
	Análisis Externo Factores externos. Legislación y Reglamento Crecimiento Económico Políticas de Financiación Valores									■	■	■	■				
III	Proponer acciones de mejoramiento en la captación y recuperación eficiente de cartera de la microfinanciera CONTACTAR, mediante la determinación de los factores de riesgo que permitan obtener mayor liquidez y rentabilidad para la organización.																
	Formular la propuesta para disminuir el Riesgo crediticio como estrategia en el cobro eficiente de cartera de la microfinanciera Contactar													■	■	■	■

3.4. Técnicas para la recolección de información

Con el propósito de evaluar el riesgo crediticio y su impacto en la liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro, se llevó a cabo la recopilación de datos a través de una encuesta dirigida a los clientes que presentan retrasos en los pagos de más de 30 días. Esta encuesta se realizó utilizando un enlace de formularios en línea (Encuesta Clientes , s.f.). Anexo 1.

De igual manera se realizó entrevistas con el equipo comercial, compuesto por un total de 12 asesores de crédito. Durante estas entrevistas, se hicieron seis preguntas de naturaleza abierta, permitiendo a los asesores compartir sus perspectivas en relación a temas principales acerca de colocación de créditos, y la gestión de cobranzas. Anexo 2.

3.5. Técnicas para el análisis de la información

3.5.1. Fuentes Primarias:

Se realizó una entrevista al área comercial comprendida por una muestra de 12 asesores de crédito, con un margen de error del 5% y nivel de confianza del 95% según la página web qualtrics (Qualtrics, s.f.), en la cual se abordaron temas relacionados a colocación y recuperación de cartera.

Se realizó una encuesta a clientes que se encontraban en mora mayor a treinta días, se partió de una población de 132 clientes, la cual se aplicó a una muestra de 44 clientes con un margen de error del 10% y un nivel de confiabilidad del 90% según la página web qualtrics (Qualtrics, s.f.), la cual se enfocó en evaluar la situación económica actual de los clientes.

Se utilizaron documentos de referencia de Créditos, Informes de Gestión, Estados financieros, Normas y Reglamentaciones de cobro de cartera, Reporte de clientes con morosidad en los pagos, Análisis de la evolución de cartera del primer semestre del año 2023, Reglamento general de crédito y Manual administración de cobranza.

3.5.2. Fuentes Secundarias:

- Registros de Clientes.
- Microcréditos.
- Condiciones Generales cobranza.
- Informes de Gestión.
- Investigaciones Económicas.
- Notificaciones de cobranza.

3.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos

La variable de estudio fue el recurso utilizado para la recolección de información, que fue el cuestionario. Además de ello, se utilizaron las siguientes técnicas:

3.6.1. Observación:

Mediante esta técnica se facilitó la obtención de información tanto cualitativa como cuantitativa. Este procedimiento implicó la selección, la vigilancia y el registro sistemático del comportamiento, de la conducta y de las características de la Microfinanciera CONTACTAR.

3.6.2. Depuración de la información:

- **Análisis documental:** Esta parte estuvo basada en el estudio y el análisis efectuado a las fuentes de información interna como externas aportadas, con el objeto primordial de conocer los factores que intervinieron en el proceso de recuperación y colocación y el riesgo que generó para la Microfinanciera CONTACTAR.
- **Depuración de la información:** Se depuró la información dependiendo de la relevancia que mostró para el objeto de esta investigación, teniendo en cuenta factores como: Pertinencia, Coherencia, Relevancia. Una vez seleccionada y clasificada la información, se procedió a su análisis a fin de obtener el resultado esperado con este proyecto.
- **Alcance y limitaciones:**

Alcance: El estudio incluyó a la Microfinanciera CONTACTAR, empresa colombiana de economía mixta, sin ánimo de lucro, situada en el Municipio de Ipiales – Nariño.

Limitación: La falta de información o estudios preliminares a la evaluación la calificación de la cartera de crédito de la microfinanciera CONTACTAR, como también la falta de estudios de las actividades del área de colocación y recuperación de cartera.

3.7. Consideraciones Éticas

Esta investigación se llevó a cabo siguiendo los principios que aseguran mejores alternativas de control a la Microfinanciera Contactar, con el propósito de reducir el riesgo crediticio. Es importante destacar que esta investigación no tiene impacto negativo ni en la sociedad ni en los participantes involucrados en el proceso. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, nuestra investigación ha sido clasificada como "Investigación de Riesgo Mínimo"

b. Investigación con riesgo mínimo: Son estudios prospectivos que emplean el registro de datos a través de procedimientos comunes consistentes en: exámenes físicos o psicológicos de diagnóstico o tratamientos rutinarios, entre los que se consideran: pesar al sujeto, electrocardiogramas, pruebas de agudeza auditiva, termografías, colección de excretas y secreciones externas, obtención de placenta durante el parto, recolección de líquido amniótico al romperse las membranas, obtención de saliva, dientes deciduales y dientes permanentes extraídos por indicación terapéutica, placa dental y cálculos removidos por procedimientos profilácticos no invasores, corte de pelo y uñas sin causar desfiguración, extracción de sangre por punción venosa en adultos en buen estado de salud, con frecuencia máxima de dos veces a la semana y volumen máximo de 450 ml en dos meses excepto durante el embarazo, ejercicio moderado en voluntarios sanos, pruebas psicológicas a grupos o individuos en los que no se manipulará la conducta del sujeto, investigación con medicamentos de uso común, amplio margen terapéutico y registrados en este Ministerio o su autoridad delegada, empleando las indicaciones, dosis y vías de administración establecidas y que no sean los

medicamentos que se definen en el artículo 55 de esta resolución. (salud, s.f.)

4. Capítulo 4. Análisis de Resultados

Para solucionar el primer objetivo específico “Medir las actividades del proceso actual del área de colocación y recaudo de cartera de clientes de la Microfinanciera CONTACTAR, por medio del nivel de cumplimiento y acato del personal encargado para lograr determinar el nivel de efectividad en los procesos” se llevó a cabo entrevistas y encuestas a personal interno y externo de lo que se obtuvo los siguientes resultados.

4.1. Análisis de encuestas

Basándonos en los resultados recopilados de las encuestas dirigidas a los clientes con mora superior a 30 días de la Microfinanciera Contactar Oficina Ipiales Centro, se realizó un análisis, en este proceso se consolidó las respuestas proporcionadas por cada encuestado, con el propósito de evaluar el impacto de cada una de las preguntas formuladas.

Mediante la aplicación de la encuesta a una muestra de 44 clientes de una población total de 132 que comprende 7 preguntas detalladas en la sección 3.4, donde se describe las técnicas empleadas para la recolección de datos, se procedió a un análisis de los resultados, de los cuales se derivaron las siguientes conclusiones:

Ilustración 3. Análisis pregunta No. 1



Fuente: elaborada por los autores

Los resultados de la pregunta 1 fueron: Menos de 6 meses 23%: Esto podría sugerir que los clientes nuevos pueden estar teniendo dificultades para adaptarse al sistema o enfrentar problemas financieros iniciales. La consecuencia del alto nivel de oferta de diferentes entidades y la falta de educación financiera de los clientes podría ser una causante a tener en cuenta.

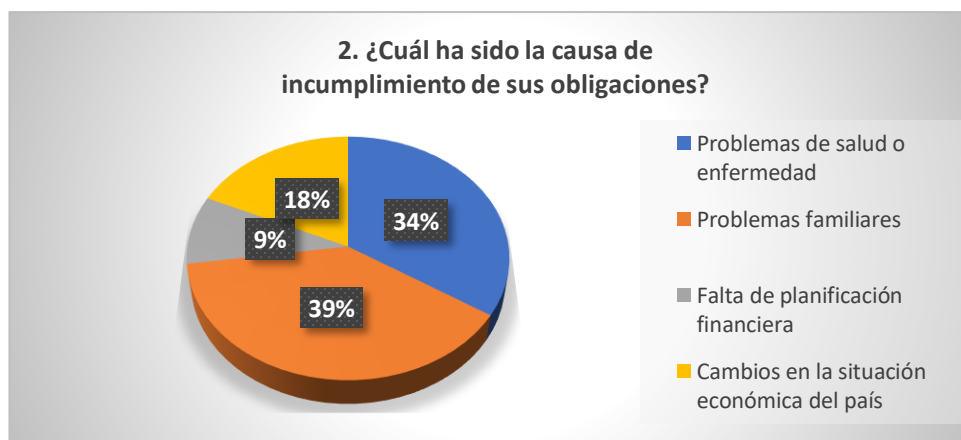
Entre 6 meses y 1 año 25%: Esta tasa de morosidad es ligeramente más alta que la de los clientes nuevos, lo que podría indicar que algunos de estos clientes podrían estar enfrentando problemas económicos que han surgido después de un período inicial de estabilidad. Causas como la variación de precios e insumos en una economía afectada por la inflación y el endeudamiento constante ofrecido por otras entidades.

Entre 1 y 3 años 45%: Esta tasa de morosidad es la más alta en el rango de clientes. Esto podría sugerir que algunos clientes lograron estabilizarse después del primer año y tienen una probabilidad ligeramente mayor de entrar en mora por falta de planificación financiera y renovaciones de crédito superiores sin ser acordes al desarrollo del ente económico, esto causado por la deficiencia en la planificación financiera y la falta de consciencia en el sobreendeudamiento.

Más de 3 años 7%: Esta tasa de morosidad es la más baja de todas las categorías. Se podría deducir que los clientes de más larga duración sean más estables financieramente, debido a una mayor educación financiera y mejor manejo de sus finanzas. Esto no descarta que algunos clientes a largo plazo pueden estar enfrentando problemas económicos inesperados, pero también que la relación a largo plazo con la Microfinanciera no es lo suficiente para mantener una buena fidelidad del cliente. La falta de capacitaciones en educación financiera y programas de fidelización podría ser una necesidad institucional.

En conclusión, hay una variación significativa en las tasas de morosidad según la duración de relación del cliente con la Microfinanciera. Los clientes más nuevos (menos de 6 meses) y los clientes a largo plazo (más de 3 años) presentan tasas de morosidad distantes. La Microfinanciera puede necesitar enfocar sus esfuerzos en brindar apoyo y asistencia a estos grupos para mejorar su estabilidad financiera y reducir la morosidad.

Ilustración 4. Análisis pregunta No.2



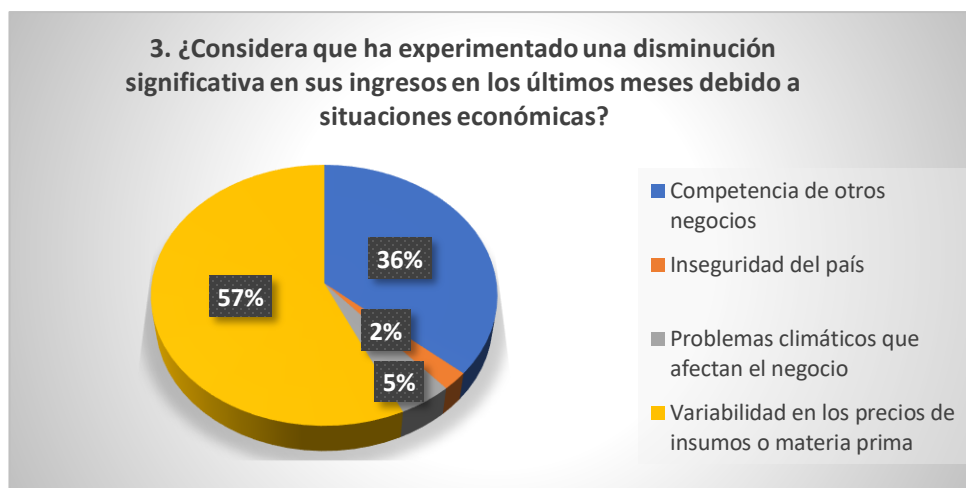
Fuente: elaborada por los autores

Los resultados de la pregunta 2 fueron: Las causas de incumplimiento de obligaciones entre los clientes en mora están relacionadas con problemas familiares y problemas de salud o enfermedad, que representan el 39% y el 34% respectivamente. Estas dos causas están bastante cerca en términos de porcentaje y son los factores más significativos que contribuyen al incumplimiento. Esta situación tendría sus orígenes en

los hechos sucedidos en la pasada pandemia del Covid 19, siendo una de las causas de desestabilización familiar por muertes y secuelas que dejó en integrantes de diferentes familias, afectando de manera directa o indirecta las finanzas de la unidad familiar. La difícil situación económica no es ajena a estos porcentajes debido a la desintegración familiar causante de la discordia de responsabilidades económicas en el núcleo del hogar.

Los cambios en la situación económica del país tienen un impacto del 18% de los casos, mientras que falta de planificación financiera tienen la menor incidencia en el incumplimiento con un 9%. Estos resultados indican que mejorar la educación financiera y la capacidad de planificación entre los clientes podría tener un efecto positivo en la reducción del incumplimiento de obligaciones. Además, tener en cuenta las fluctuaciones económicas y brindar medidas de apoyo durante tiempos de crisis económica podría ayudar a mitigar los riesgos de morosidad.

Ilustración 5. Análisis Pregunta No.3



Fuente: elaborada por los autores

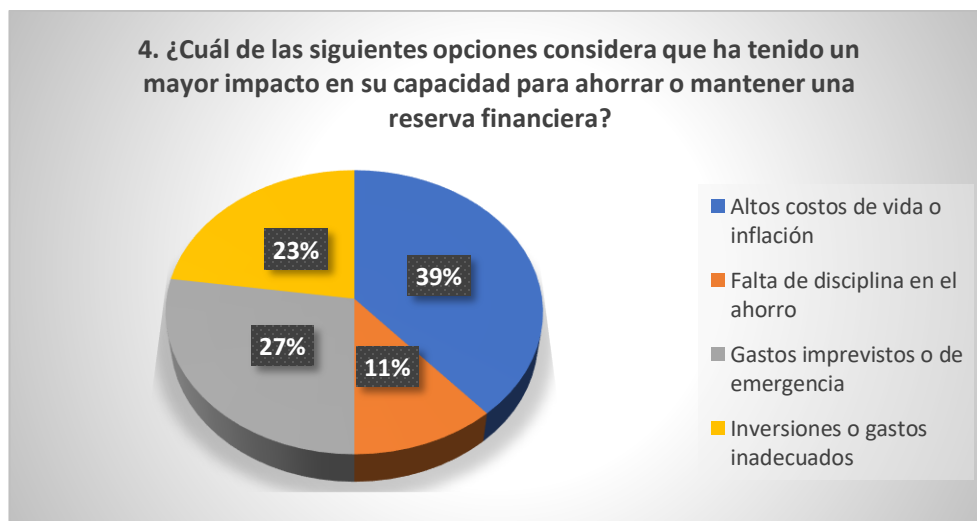
Los resultados de la pregunta 3 fueron: La variabilidad en los precios de insumos o materia prima es la razón más comúnmente citada por los clientes en mora para explicar una disminución significativa en sus ingresos, con un alto porcentaje del 57%. Esto sugiere que las fluctuaciones en los costos de los insumos o materias primas

impactan considerablemente la capacidad de los clientes para generar ingresos estables. Lo cual se convertiría en un resultado ajeno a la entidad, consecuencia de la desaceleración y recuperación económica.

La competencia proveniente de otros negocios desempeña un papel significativo, aunque su impacto se cifra en un 36%. Resalta cómo la rivalidad en el mercado puede impactar la capacidad de los clientes para sostener sus ingresos. Este efecto se acentúa debido a la considerable afluencia de migrantes en la frontera, muchos de los cuales establecen negocios informales o se emplean en condiciones laborales por debajo de los estándares convencionales, contribuyendo a una competencia desleal y exceso de oferta en el mercado.

Los problemas climáticos y la inseguridad del país tienen una influencia relativamente baja en la disminución de ingresos, con porcentajes de 5% y 2% respectivamente, a pesar del aumento de la inseguridad en la zona atendida por la Microfinanciera.

Ilustración 6. Análisis Pregunta No.4



Fuente: elaborada por los autores

Los resultados de la pregunta 4 fueron: El análisis de estos datos indica que el factor con el mayor impacto en la capacidad de los clientes para ahorrar o mantener una

reserva financiera son los altos costos de vida o inflación, con un porcentaje del 39%, estos factores ejercen una influencia considerable en la capacidad de los consumidores para ahorrar dinero de manera significativa. La evolución posterior a la pandemia y la actual inestabilidad económica han propiciado un aumento en los costos a lo largo de toda la cadena de producción. Aunque esto ha beneficiado a un sector de comerciantes, ha generado una carga adicional para los consumidores, exacerbando la situación.

Los gastos imprevistos o de emergencia, tienen un impacto considerable con un porcentaje del 27% indicando que los eventos inesperados pueden afectar la capacidad de los clientes para mantener una reserva financiera.

La carencia de disciplina en el ahorro, que se refleja en el 11% de los clientes, se posiciona como la causa de menor influencia de acuerdo con la gráfica. Se evidencia una tendencia a la baja en la ejecución de tal acción. Por otro lado, las inversiones o gastos inapropiados, con un índice del 23%, destacan como factores más significativos. Este dato subraya la necesidad de una educación financiera que se debería brindar como valor agregado al servicio prestado por la Microfinanciera.

Ilustración 7 Análisis pregunta No.5



Fuente: elaborada por los autores

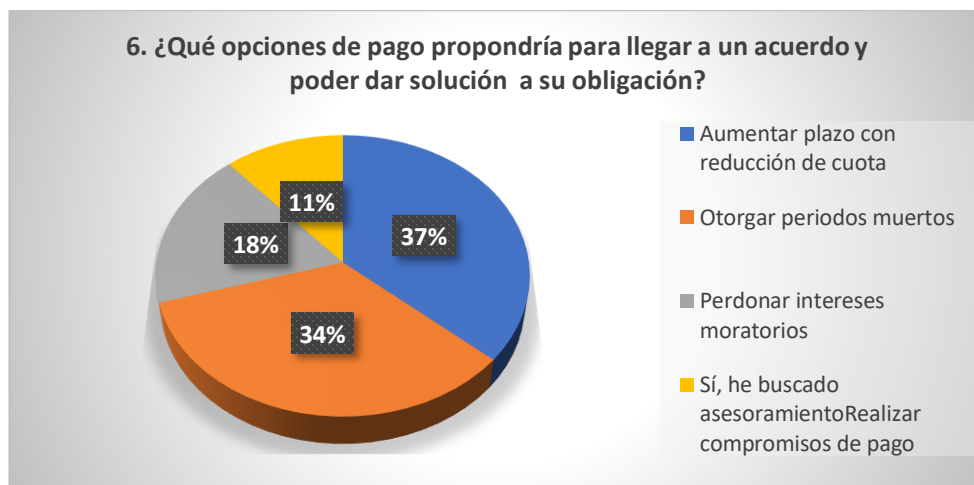
Los resultados de la pregunta 5 fueron: El análisis indica que los clientes en mora,

con un 70%, no han buscado ninguna opción ni asesoramiento financiero para superar sus dificultades y cancelar sus obligaciones. Esto sugiere que una parte considerable de los clientes enfrenta dificultades financieras sin haber buscado soluciones externas.

Un 7% ha experimentado opciones de refinanciamiento o reestructuración de deudas, y un 23% está considerando buscar asesoramiento o alternativas en el futuro.

La grafica indica que ningún cliente ha buscado asesoramiento profesional o financiero. Lo que refleja falta de conocimiento o acceso a recursos de asesoramiento. Existe la necesidad de promover el acceso y generar conciencia sobre asesoramiento financiero y opciones de refinanciamiento entre los clientes en mora, especialmente entre aquellos que no han buscado ninguna opción o asesoramiento hasta el momento.

Ilustración 8 Análisis pregunta No. 6



Fuente: elaborada por los autores

Los resultados de la pregunta 6 fueron: La opción propuesta por los clientes para llegar a un acuerdo y solucionar el incumplimiento de sus obligaciones sería otorgar periodos muertos, con un porcentaje del 34%, en el que los pagos se suspendan temporalmente hasta presenten estabilidad financiera.

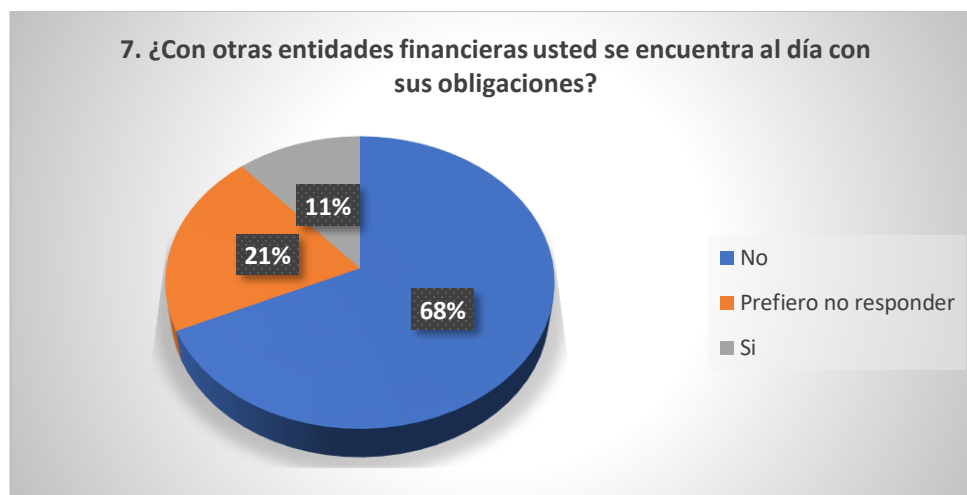
La opción de aumentar plazo con reducción de cuota, también es representativa obteniendo un 37%, indicando que muchos clientes podrían estar interesados en extender el plazo de pago y reducir las cuotas para facilitar la devolución de sus obligaciones.

Perdonar intereses moratorios, tiene un porcentaje del 18%, lo que indica que una minoría de los clientes considera que esta medida sería útil debido a la difícil situación presentada por algunos los clientes.

Realizar compromisos de pago, tiene un porcentaje del 11%, lo que sugiere que una mínima parte de los clientes estaría dispuesta a comprometerse con un plan de pago.

Esto nos muestra que otorgar periodos muertos y aumentar el plazo con reducción de cuota son las opciones más notorias entre los clientes para llegar a un acuerdo y solucionar sus obligaciones. Esto puede indicar que los clientes valoran la flexibilidad en los pagos y existe una voluntad de los mismos. El perdón de intereses moratorios y la realización de compromisos de pago tienen menos apoyo, aunque aún son mencionados por algunos.

Ilustración 9 Análisis pregunta No. 7



Fuente: elaborada por los autores

Los resultados de la pregunta 7 fueron: El análisis de esta pregunta indica que una gran mayoría de los clientes en mora con un 68%, no están al día en sus obligaciones con otras entidades financieras. Esto sugiere que hay una considerable proporción de clientes que enfrentan dificultades financieras más amplias que no se limitan únicamente a la Microfinanciera Contactar.

Por otro lado, un 11% de los clientes en mora sí están al día con sus obligaciones con otras entidades financieras, lo que indica que hay una minoría que aún mantiene una buena situación financiera con otras instituciones, esto debido a beneficios adicionales como mejores tasas de interés o facilidades en el otorgamiento de créditos.

El porcentaje del 21% que prefiere no responder podría reflejar una cierta incomodidad o sensibilidad en torno a la pregunta sobre la situación financiera con otras entidades.

4.2. Análisis de entrevistas

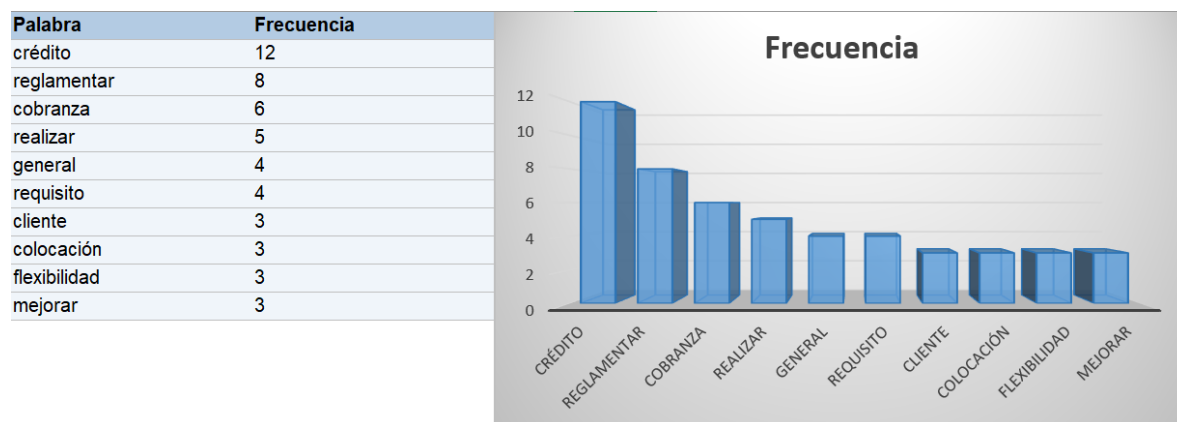
La Microfinanciera Contactar Ipiales Centro ha experimentado una disminución en sus ingresos financieros y una pérdida de ganancias en el capital debido a la falta de aplicación y seguimiento del sistema de riesgo crediticio.

Para abordar este problema, se realizó una encuesta a 12 asesores evaluando su opinión sobre la necesidad de realizar mejoras en el reglamento general de crédito y cobranzas, se utilizó el software MAXQDA como apoyo para el análisis de datos.

El objetivo primordial de este informe radica en el análisis de las respuestas proporcionadas por los encuestados, con el fin de evaluar su perspectiva respecto a la necesidad de introducir mejoras en el reglamento general de crédito y cobranzas. A través de este análisis, se busca establecer conclusiones fundamentadas en las opiniones aportadas por los participantes de la encuesta.

Análisis pregunta 1

Ilustración 10 Análisis de entrevista, pregunta No.1



Fuente: elaborada por los autores

Se centró en la opinión de los encuestados sobre la necesidad de realizar mejoras en el reglamento general de crédito y cobranzas. Las respuestas se agruparon en dos categorías principales: flexibilidad en los requisitos para los clientes y mejora del reglamento de crédito y cobranzas.

En cuanto a la flexibilidad en los requisitos para los clientes, las respuestas de los asesores reflejan la necesidad de mejorar el reglamento general de crédito y cobranzas. Existen opiniones compartidas sobre mayor flexibilidad en los requisitos de crédito, particularmente para clientes con buen historial crediticio. También se identificó limitaciones en las políticas actuales, como la restricción en la cantidad de créditos por unidad familiar.

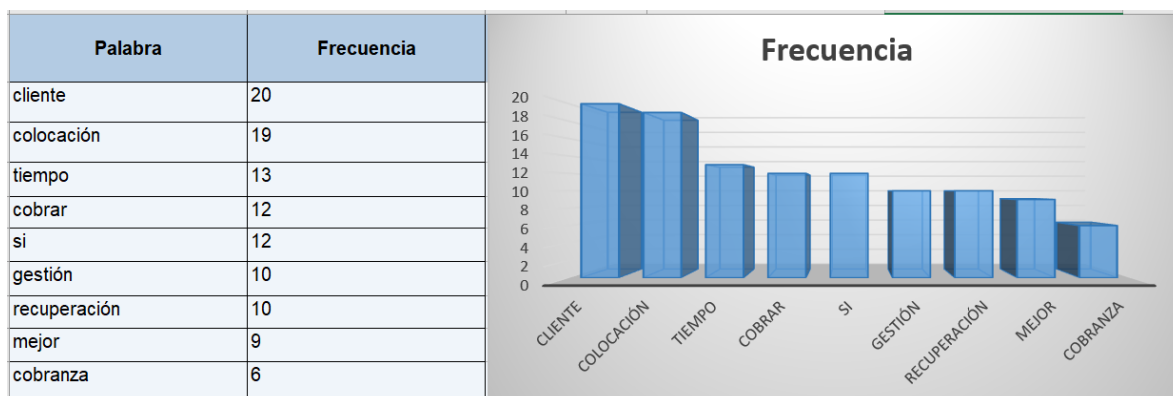
En cuanto a la mejora del reglamento de cobranzas, algunos encuestados sugirieron que se debería crear un área especializada para llevar a cabo una gestión más estricta en cuanto a cobranza, mejorando la eficiencia y la gestión de recaudo.

En conclusión, las respuestas indican que existe una necesidad clara de mejorar el reglamento general de crédito y cobranzas para abordar los problemas que enfrenta

la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro. La flexibilidad en los requisitos para los clientes y la mejora del reglamento de crédito y cobranzas son áreas clave que deben abordarse para mejorar la situación financiera actual.

Análisis pregunta 2

Ilustración 11 Análisis de entrevista, pregunta No. 2



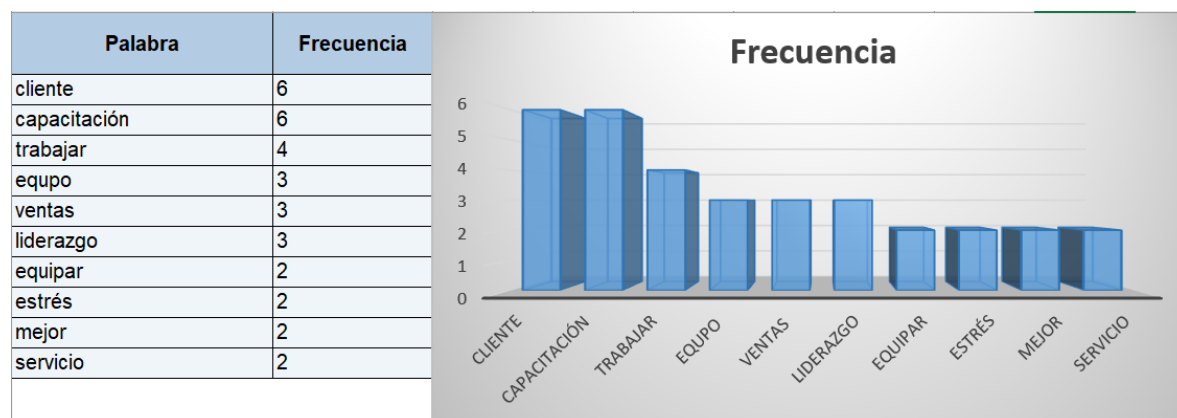
Se agrupó la opinión de los encuestados sobre si sería beneficioso tener un cobrador adicional para mejorar la gestión de recuperación de cartera. Las respuestas se agruparon en dos categorías: beneficios de tener un cobrador adicional y enfoque del asesor en la colocación y recuperación de clientes.

En cuanto a los beneficios de tener un cobrador adicional, varios encuestados mencionaron que sería de gran ayuda para disminuir la carga laboral y contribuir a realizar más presión al momento de cobrar. Además, algunos encuestados sugirieron que el cobrador adicional se enfocaría únicamente en recuperar y así se distribuirían mejor las funciones comerciales.

En cuanto al enfoque del asesor en la colocación y recuperación de clientes, varias respuestas mencionaron que el asesor tendría más tiempo para enfocarse en estas tareas.

Análisis pregunta 3

Ilustración 12 Análisis de entrevista, pregunta No.3



Fuente: elaborada por los autores

El enfoque se dirigió hacia la opinión de los encuestados sobre los temas en los que probablemente deberían recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.

En cuanto a los temas de capacitación, varias respuestas mencionaron la necesidad de capacitación en servicio al cliente y marketing. Además, algunos encuestados sugirieron que se debería recibir capacitación en análisis financiero y psicología del cliente.

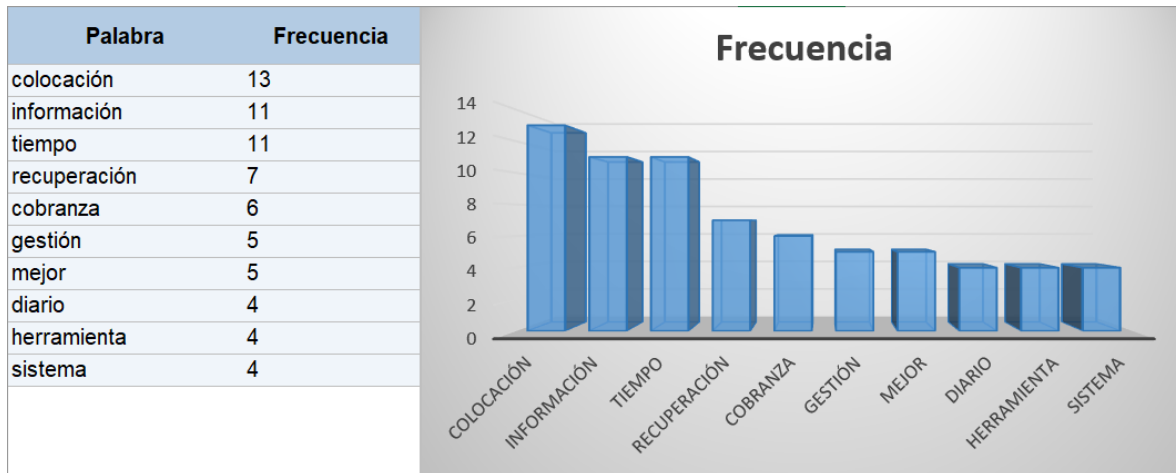
En cuanto a otros temas de capacitación, varias respuestas mencionaron la necesidad de formación en asesorías sobre data crédito, trámites legales y documentación jurídica en cuanto a embargos. Además, sugirieron recibir capacitación en liderazgo y ventas de seguros.

En conclusión, las respuestas indican que existe una necesidad clara de capacitación en diferentes áreas para desarrollar mejor el trabajo. La capacitación en servicio al cliente y marketing es un área clave que debe abordarse para mejorar la recuperación de clientes. Asimismo, la capacitación en análisis financiero y psicología

del cliente es importante para mejorar el desempeño del asesor.

Análisis pregunta 4

Ilustración 13 Análisis de entrevista, pregunta No. 4



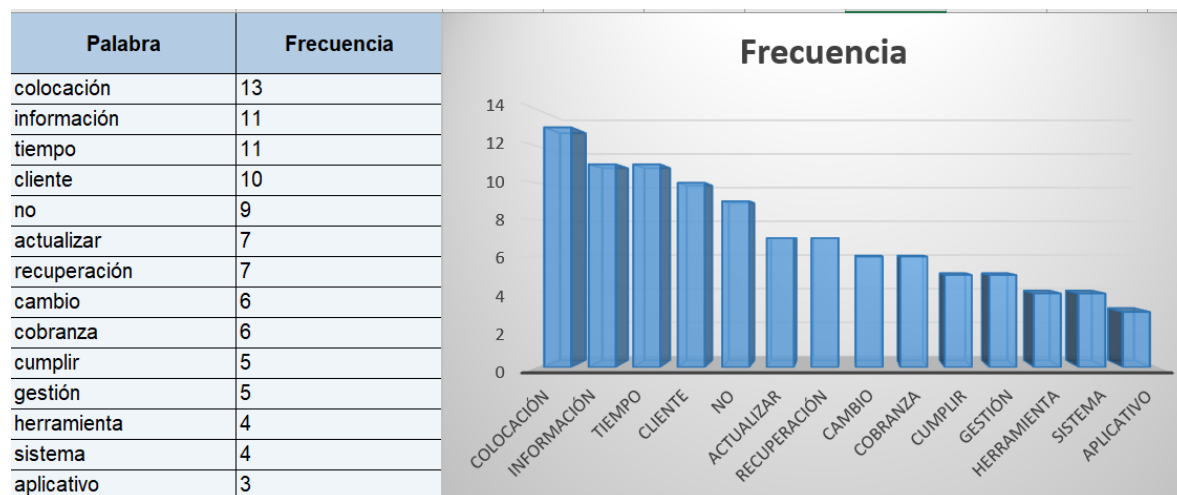
Fuente: elaborada por los autores

Se centró en la opinión de los encuestados sobre el tiempo que se requiere destinar para procesos relacionados con colocación y recuperación para ser más óptimos.

En cuanto a los tiempos sugeridos para los procesos relacionados con colocación y recuperación, varias respuestas mencionaron que el tiempo debe ser equilibrado para todos los procesos. Algunos encuestados sugirieron disminuir tiempo para la gestión de cobranza y así lograr mejorar la colocación de créditos.

Análisis pregunta 5

Ilustración 14 Análisis de entrevista, pregunta No.5



Fuente: elaborada por los autores

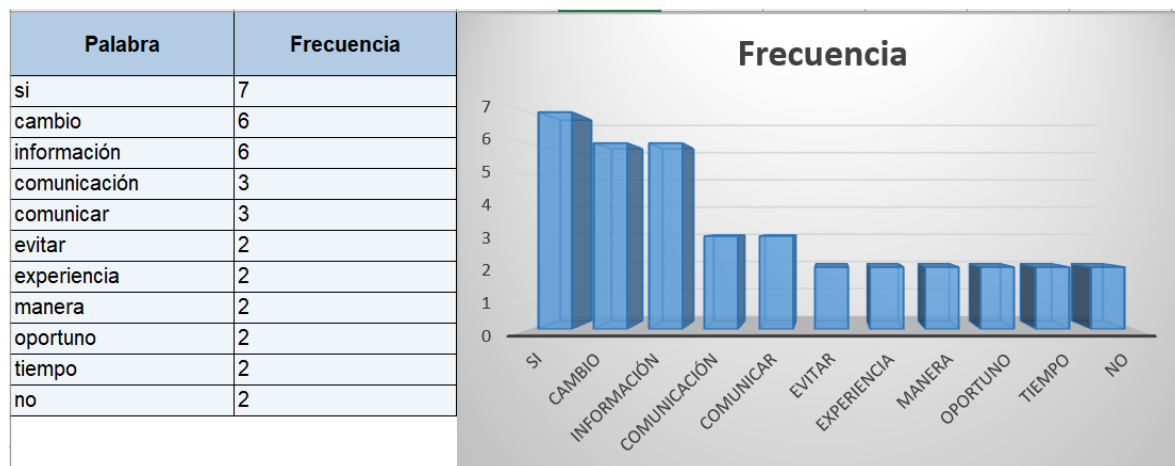
Se centró en la opinión de los encuestados sobre si las herramientas digitales que utilizan en su trabajo diario cumplen con sus expectativas en cuanto a la gestión de cobranza y colocación.

En relación a las herramientas digitales, varias respuestas mencionaron que no cumplen con sus expectativas en cuanto a gestión de cobranza y colocación, algunos encuestados sugirieron que las herramientas digitales deberían tener acceso a bases de datos actualizadas para un mejor control y minimizar errores de software en colocación y recuperación.

En conclusión, las respuestas indican que existe una necesidad clara de mejorar las herramientas digitales para ser más óptima la gestión de cobranza y colocación. La actualización en línea y el acceso a bases de datos son áreas clave que deben abordarse para mejorar el desempeño en general.

Análisis pregunta 6

Ilustración 15 Análisis de entrevista, pregunta No.6



Fuente: elaborada por los autores

Se centró en la opinión de los encuestados sobre si se comunica de manera oportuna la información sobre cambios en la metodología de los procesos de la corporación, con el objetivo de evitar reprocesos innecesarios.

En cuanto a la comunicación de información varias respuestas mencionaron que, si se comunica de manera oportuna la información sobre cambios en la metodología de los procesos de la corporación, mencionan que la gerencia se encarga de comunicar estos cambios en el momento en que emiten. Esto sugiere que existe un esfuerzo desde la dirección para mantener a los empleados informados sobre los cambios relevantes.

La mayoría de los entrevistados mencionan la existencia de varios medios de comunicación como correos electrónicos, WhatsApp y carteleras, lo que indica que hay canales establecidos para transmitir la información. Sin embargo, también se menciona que no siempre hay retroalimentación lo que puede impactar en la eficacia de la comunicación.

En general, las respuestas indican que la comunicación de cambios en la

metodología de los procesos corporativos se lleva a cabo en su mayoría por parte de la gerencia ya través de diversos medios de comunicación. Sin embargo, existen desafíos en los términos de comprensión de los cambios y la falta de retroalimentación.

Algunos entrevistados señalan que se realizan reuniones periódicas para informar sobre los cambios. Esto podría ser una estrategia efectiva para mantener a los empleados actualizados y permitir un espacio para aclarar dudas.

4.2.1. Conclusiones de entrevista

Las entrevistas a los asesores de crédito de la Microfinanciera Contactar sede Ipiales Centro indican que existen temas claves que deben abordarse para mejorar su situación financiera actual. Destacan la necesidad de flexibilizar los requisitos aplicados a los clientes y la mejora del reglamento de crédito y cobranzas.

Además, es importante capacitar a los empleados en diferentes áreas para desarrollar mejor su trabajo. La actualización en línea y el acceso a bases de datos también son importantes para mejorar su desempeño.

La incorporación de un cobrador adicional podría ejercer un impacto positivo al aliviar la carga laboral existente y fortalecer la capacidad de presión durante el proceso de cobro. Del mismo modo, reducir los tiempos asociados a la gestión de cobranza se postula como una táctica esencial para potenciar la colocación de créditos y en última instancia, reforzar la posición financiera de la entidad.

4.2.2 Recomendaciones

De acuerdo con las opiniones expresadas por los asesores, se presentan las siguientes recomendaciones:

- **Revisión del Reglamento:** La Microfinanciera debe considerar definiciones en su reglamento de crédito y cobranzas para promover una mayor flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de los clientes.

- **Incorporación de Cobrador Adicional:** Evaluar la posibilidad de vincular un cobrador para mejorar la gestión de carteras de cobranza y permitir que los asesores se concentren en la colocación.
- **Capacitación Integral:** Implementar programas de capacitación que aborden no solo aspectos técnicos, sino también habilidades en servicio al cliente, psicología del cliente y manejo de datos crediticios.
- **Optimización de Tiempos:** Buscar un equilibrio entre el tiempo destinado a la colocación y la recuperación, con el objetivo de maximizar la eficiencia sin comprometer la calidad.
- **Herramientas Digitales:** Realizar mejoras en las herramientas digitales utilizadas para facilitar la gestión de créditos y cobranzas, asegurando la mejora de la disponibilidad de datos actualizados y una mayor conectividad.
- **Comunicación Clara:** Fortalecer los canales de comunicación interna para garantizar que los cambios en la metodología de procesos se comuniquen de manera clara y comprensible, minimizando la posibilidad de errores y reprocesos.

Estas opiniones respaldan la importancia de una gestión efectiva del riesgo y la necesidad de mejorar aspectos claves en la operación de la Microfinanciera para garantizar su continuidad y éxito en un entorno económico desafiante.

4.3. Matriz Dofa y Estrategias

Se desarrolló el objetivo específico “Identificar los factores internos y externos que afectan la liquidez de la Microfinanciera CONTACTAR, mediante la realización de una matriz DOFA, que permita mitigar los posibles riesgos que se puedan presentar en el proceso de colocación de créditos”

Tabla 1. Matriz Dofa y estrategias

FORTALEZAS		DEBILIDADES
MATRIZ DOFA CONTACTAR MICROFINANCIERA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y agilidad en el servicio. 2. Cuotas fijas durante la vigencia del crédito con diversos tipos de amortización de acuerdo a sus ingresos. 3. Alto sentido de responsabilidad social y ambiental. 4. Posicionamiento en el mercado y marca. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demora en tiempo de respuesta por fallas en sistema. 2. Falta de compromiso del pilar organizacional, que conlleva a rotación de personal. 3. Falta de comunicación oportuna en los diferentes procesos a realizar. 4. Demora en el proceso de recaudo por falta de convenios con puntos de pago.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de productos financieros, con mínimos requisitos. 2. Fidelización de clientes, con tasa de interés más baja de acuerdo a su antigüedad. 3. Variedad en portafolio de servicios (productos). 4. Expansión de nuevas oficinas a nivel nacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Máximo aprovechamiento de herramientas tecnológicas y electrónicas que permitan brindar un mejor servicio y lograr posicionamiento en el mercado. 2. Establecer alianzas estratégicas con empresas orientadas a favorecer la oferta de productos y servicios. 3. Crear un área de expansión de mercado a través de personal comprometido e idóneo, utilizando canales de comunicación masiva como la televisión a nivel nacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación permanente de los colaboradores que permita el desarrollo de sus capacidades y se sientan motivados de continuar contribuyendo con el crecimiento de la organización, evitando así la rotación de personal y reduciendo gastos y costos, al tener que capacitar a personal nuevo que probablemente no continúe con el proceso. 2. Asesoramiento adecuado al cliente sobre portafolio, beneficios y puntos de recaudo garantizando así mayor agilidad en los procesos. 3. Desarrollar el plan de mercadeo con personal idóneo que permita incrementar la publicidad y participación en el mercado.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Altas tasas de interés 2. Competencia en el mercado. 3. Deterioro en la calidad de la cartera que impida continuidad del negocio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de mejora continua en cada uno de los procesos, que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. 2. Evaluación periódica del nivel de satisfacción del cliente en todos los procesos, tanto en campo como en oficina. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal capacitado que se enfrente al cambio continuo y se mantenga a la vanguardia de la competitividad. 2. Gestionar nuevos convenios tanto presenciales como virtuales para garantizar el desembolso de créditos y el recaudo de cartera oportuno, logrando así satisfacción de cliente del cliente y

<p>4. Expectativa de los clientes respecto a los servicios recibidos.</p>		<p>posicionándose en el mercado como una Empresa con un diferencial marcado por el buen servicio.</p>
----------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: elaborada por los autores

4.4. Acciones de Mejoramiento

Para el desarrollo del objetivo “Proponer acciones de mejoramiento en la captación y recuperación eficiente de cartera de la Microfinanciera CONTACTAR, mediante la determinación de los factores de riesgo que permitan obtener mayor liquidez y rentabilidad para la organización” se desarrolló el siguiente informe.

Evaluación de Clientes y Segmentación: Realizar un análisis detallado de la cartera de clientes para identificar diferentes segmentos. Clasificar los clientes en grupos de riesgo y establecer estrategias de gestión de cartera específicas para cada segmento.

Automatización de Procesos: Implementar sistemas de gestión de cartera y software de seguimiento de préstamos que permitan automatizar tareas rutinarias y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

Capacitación del Personal: Proporcionar capacitación continua a los gestores de recuperación en técnicas de negociación, servicio al cliente y gestión de riesgos. Un personal bien entrenado es esencial para una recuperación efectiva.

Análisis de Riesgos: Realizar análisis periódicos de la cartera para identificar los factores de riesgo, como la morosidad, el incumplimiento de pagos y las tendencias del mercado. Utilizar estos datos para ajustar las estrategias de recuperación.

Diversificación de Productos: Ofrecer una variedad de productos financieros que se adapten a las necesidades de los clientes. La diversificación puede reducir el riesgo

de concentración en un solo tipo de préstamo.

Políticas de Crédito Claras: Establecer políticas de crédito claras y criterios de aprobación sólidos para asegurarse de que se otorguen préstamos de manera responsable y se minimice el riesgo de incumplimiento.

Monitoreo en Tiempo Real: Implementar un sistema de seguimiento en tiempo real de los pagos y alertas de incumplimiento. Esto permite tomar medidas inmediatas cuando se detectan problemas.

Negociación y Renegociación: Fomentar la comunicación activa con los clientes en caso de dificultades financieras. Ofrecer opciones de renegociación de deudas y establecer planes de pago flexibles cuando sea necesario.

Control de Cobranza: Supervisar de cerca las actividades de cobranza y asegurarse de que se cumplan las políticas y regulaciones pertinentes, evitando prácticas coercitivas o abusivas.

Auditoría Externa: Considerar la posibilidad de realizar auditorías externas periódicas para evaluar la calidad de la cartera y la gestión de riesgos.

5. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

5.1. Discusiones

5.1.1. Impacto del Riesgo Crediticio en la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro

El análisis integral realizado revela que el riesgo crediticio ha tenido un impacto significativo en la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro. Los hallazgos registran varios aspectos clave:

- **Incidencia en la Liquidez:** Los altos índices de morosidad y la falta de cumplimiento en el proceso de colocación y recaudo de cartera han contribuido a la disminución de los ingresos financieros y la pérdida de ganancias en el capital de la institución.
- **Factores que Afectan la Liquidez:** La investigación destaca factores tanto internos como externos que han influido en la liquidez de la Microfinanciera. La falta de conocimiento y ejecución de políticas internas, así como la inestabilidad económica a nivel nacional, se han identificado como factores internos y externos respectivamente que han dificultado la gestión de la liquidez.
- **Necesidad de Educación Financiera:** Los resultados de la encuesta a clientes muestran que la atención de disciplina en el ahorro y las inversiones inapropiadas son preocupaciones comunes. Esto acentúa la importancia de reforzar capacitaciones en educación financiera como un valor agregado al servicio prestado por la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro.

5.1.2. Estrategias de Mitigación de Riesgos

Los datos recopilados respaldan la necesidad de implementar estrategias sólidas para mitigar el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro:

- **Revisión del Reglamento de Crédito y Cobranzas:** Es evidente que el reglamento actual debe revisarse y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes. Esto implica definiciones que promueven la flexibilidad y la adaptabilidad en la gestión de créditos y cobranzas.
- **Capacitación Integral:** La capacitación de los colaboradores, tanto en aspectos técnicos como en habilidades en servicio al cliente y manejo de datos

crediticios, es esencial para mejorar su desempeño y su capacidad para gestionar de manera eficiente el riesgo crediticio.

- **Promoción de Asesoramiento Financiero:** Dado que la mayoría de los clientes en mora no buscan asesoramiento financiero externo, existe una necesidad clara de promover el acceso y la conciencia sobre opciones de asesoramiento financiero y refinanciamiento para ayudar a los clientes a superar sus dificultades financieras.

5.1.3. Importancia de la Flexibilidad en los Acuerdos de Pago

Los resultados sugieren que la flexibilidad en los acuerdos de pago es esencial. Otorgar periodos muertos y aumentar el plazo con reducción de cuota son las opciones más notorias entre los clientes para llegar a un acuerdo y solucionar sus obligaciones. Esto indica que los clientes valoran la flexibilidad en los pagos y están dispuestos a considerar estas opciones para facilitar la devolución de sus obligaciones.

5.1.4. Desafíos Financieros Amplios

La investigación indica que una parte considerable de los clientes en mora no están al día en sus obligaciones con otras entidades financieras, lo que sugiere que enfrentan dificultades financieras más amplias que no se limitan únicamente a la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro. Esto destaca la necesidad de abordar problemas financieros más amplios que pueden estar afectando a los clientes y que podrían tener un impacto en su capacidad para cumplir con sus obligaciones.

Se han identificado desafíos significativos y se han propuesto recomendaciones específicas para mejorar la situación financiera de la institución y brindar un mejor servicio a sus clientes. Estas recomendaciones son puestas a consideración para garantizar la continuidad y el éxito de la Microfinanciera en el futuro.

5.2. Conclusiones

El presente trabajo de investigación sobre "Análisis del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro" ha proporcionado una visión integral de los desafíos y las oportunidades que enfrenta la corporación en la actualidad. A partir de los resultados obtenidos y el análisis de la información recopilada, se presenta las siguientes conclusiones generales:

5.2.1. Impacto del Riesgo Crediticio en la Liquidez

El riesgo crediticio demostró ser un factor crítico que incide directamente en la liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro. Los altos índices de morosidad y la falta de cumplimiento en el proceso de colocación y recaudo de cartera han ejercido una presión significativa sobre los ingresos financieros y las ganancias de la institución. La inestabilidad económica, tanto a nivel nacional como internacional, ha exacerbado esta situación.

5.2.2. Factores Internos y Externos que Afectan la Liquidez

La investigación ha identificado factores internos y externos que han influido en la liquidez de la Microfinanciera. La falta de conocimiento y ejecución de políticas internas, así como la inestabilidad económica en el entorno nacional, se han revelado como factores críticos que han dificultado la gestión eficiente de la liquidez. Además, la falta de educación financiera entre los clientes ha contribuido a problemas de ahorro y manejo inadecuado de sus finanzas personales.

5.2.3. Estrategias de Mitigación de Riesgos

Los resultados y análisis indican claramente la necesidad de implementar estrategias sólidas para mitigar el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro. Esto incluye la revisión del reglamento de crédito y cobranzas

para promover una mayor flexibilidad y adaptabilidad. Además, la capacitación integral de los empleados en diversas áreas, junto con la promoción del asesoramiento financiero, se presenta como una medida esencial para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos.

5.2.4. Importancia de la Flexibilidad en los Acuerdos de Pago

Los resultados de la investigación resaltan la importancia crítica de la flexibilidad en los acuerdos de pago. Los clientes valoran la posibilidad de otorgar periodos muertos y aumentar el plazo con reducción de cuota como opciones para facilitar la devolución de sus obligaciones. Esta flexibilidad puede mejorar la capacidad de los clientes para cumplir con sus compromisos financieros y, al mismo tiempo, beneficiar a la Microfinanciera al reducir los índices de morosidad.

5.2.5. Desafíos Financieros Amplios

La investigación ha revelado que muchos clientes en mora no están al día en sus obligaciones con otras entidades financieras, lo que sugiere que enfrentan dificultades financieras más amplias que afectan su capacidad para cumplir con sus obligaciones. Esto subraya la necesidad de abordar problemas financieros más amplios en el contexto de la Microfinanciera y desarrollar estrategias que ayuden a los clientes a superar sus desafíos financieros de manera integral.

En conclusión, este trabajo de investigación ha arrojado luz sobre los desafíos específicos que enfrenta la Microfinanciera Contactar Ipiales Centro en relación con el riesgo crediticio y la liquidez. Las recomendaciones, basadas en los hallazgos, son esenciales para garantizar la continuidad y el éxito de la institución en un entorno financiero dinámico y desafiante. La implementación de estas recomendaciones puede mejorar la gestión del riesgo crediticio, fortalecer la liquidez y, en última instancia, beneficiar tanto a la Microfinanciera como a sus clientes.

6. Referencias

Andrade Villalva Estefanía Jazmina, L. L. (2016). *ANÁLISIS DE RIESGOS CREDITICIOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE LTDA., CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DEL COTOPAXI, PERÍODO 2014*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3228/1/T-UTC-3976.pdf>

ARCINIEGAS, O. G. (2015). *Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>

Cabrera, D. A., & Acuña, L. G. (2022). *Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8552222.pdf>

Cadena Tomalo Verónica del Carmen, V. L. (2017). *“Análisis del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 3 y 4 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del cantón Latacunga en el segundo semestre del 2017*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>

Contactar. (2017). *Isolucion - SARC - Contactar*. Obtenido de <https://contactar.isolucion.co/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=Li4vRnJhbWVTZXRBcnRyY3Vsby5hc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWllbnRvNENvbnRhY3Rhci9FL0VFNzhGODMwLTg0MEQtNDA2My05NTFGLUQwOUFCRERE MTIBRi9FRtc4RjgzMC04NDBELTQwNjMtOTUxRi1EMDIBQkRERDE5QUYyYXNwJkl>

Contactar. (2023). *Reglamento General de Credito*. Obtenido de <https://contactar.isolucion.co/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.asp>

x

Encuesta Clientes. (s.f.). Obtenido de https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSffkBfvtNa6VOafa6f5Ssu6P_Rnupya_jF83zrEiWUvkjnmOA/viewform?usp=sf_link

Contactar. (s.f.). *Isolucion*. Obtenido de *Isolucion* : <https://contactar.isolucion.co/Homes/HomeConsulta.aspx>

Lisbeth Vaneza Paredes Medina, N. S. (2014). *ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO*". Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Poor's, S. &. (2000). *Identificando los Principales Riesgos en las Microfinanzas*. Obtenido de <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-identificando-los-principales-riesgos-en-las-microfinanzas-2004.pdf>

Qualtrics. (s.f.). Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/calcular-tomano-muestra/>

Services, I. (2020). Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/services/business-continuity/plan>

salud, M. d. (s.f.). *Red Jurista*. Obtenido de https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_8430_de_1993.aspx#/

7. Anexos

Anexo 1. Encuesta a clientes.

Encuesta Clientes Contactar - Oficina Ipiales Centro

La siguiente encuesta forma parte de un estudio académico que tiene como objetivo evaluar la situación de los clientes que han experimentado mora en sus créditos debido a diversas circunstancias económicas, familiares u otras. Nuestro propósito es mejorar nuestros servicios en base a los resultados obtenidos.

Nombre del Cliente: _____

Identificación: _____

1. ¿Hace cuánto tiempo es cliente de la Microfinanciera Contactar? *

- a) Menos de 6 meses
- b) Entre 6 meses y 1 año
- c) Entre 1 y 3 años
- d) Más de 3 años

2. ¿Cuál ha sido la causa de incumplimiento de sus obligaciones?

- a) Problemas de salud o enfermedad
- b) Problemas familiares
- c) Falta de planificación financiera adecuada
- d) Cambios en la situación económica del país

3. ¿Considera que ha experimentado una disminución significativa en sus ingresos en los últimos meses debido a

situaciones económicas?

- a) Variabilidad en los precios de insumos o materia prima
- b) Competencia de otros negocios
- c) Problemas climáticos que afectan el negocio
- d) Inseguridad del país

4. ¿Cuál de las siguientes opciones considera que ha tenido un mayor impacto en su capacidad para ahorrar o mantener una reserva financiera?

- a) Gastos imprevistos o de emergencia
- b) Altos costos de vida o inflación
- c) Falta de disciplina en el ahorro
- d) Inversiones o gastos inadecuados

5. ¿Ha buscado alternativas o asesoramiento financiero que pueda ayudarlo a superar sus dificultades y así poder para pagar sus obligaciones?

- a) Sí, he buscado asesoramiento profesional o financiero
- b) Sí, he explorado opciones de refinanciamiento o reestructuración de deudas
- c) No, pero estoy considerando buscar asesoramiento o alternativas
- d) No, no he buscado ninguna opción o asesoramiento

6. ¿Qué opciones de pago propondría para llegar a un acuerdo y poder dar solución a su obligación?

- a) Aumentar plazo con reducción de cuota

- b) Perdonar intereses moratorios
- c) Otorgar periodos muertos
- d) Realizar compromisos de pago

7. ¿Con otras entidades financieras usted se encuentra al día con sus obligaciones?

- a) Si
- b) No
- c) Prefiero no responder

Estimado Cliente agradecemos su participación, la cual forma parte de nuestro proceso de mejora continua.

Anexo 2. Entrevista equipo comercial

NOMBRE DEL COLABORADOR		REALIZADO POR		LUIS IBARRA, JOANA PABON, BRAYAN RAMIREZ	
FECHA DE LA ENTREVISTA		HORA DE INICIO DE LA ENTREVISTA		HORA DE FINALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	
TÍTULO DEL PROYECTO	ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA MICROFINANCIERA CONTACTAR IPIALES CENTRO.		AREA A ENTREVISTAR	AREA COMERCIAL	
DESCRIPCIÓN					
La siguiente entrevista tiene como objetivo evaluar el riesgo crediticio y su impacto en la liquidez de la Microfinanciera CONTACTAR de la ciudad de Ipiales, al igual que el análisis de las políticas de gestión de colocación y cobranza para mejorar la eficiencia y garantizar la continuidad del negocio.					
PREGUNTA			RESPUESTA / COMENTARIOS		
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de realizar mejoras en el reglamento general de crédito y cobranzas en base a su criterio?			<hr/> <hr/> <hr/>		
2. ¿En su opinión, ¿cree que sería beneficioso tener un cobrador adicional para mejorar la gestión de las carteras de cobro?			Si o No Porque <hr/> <hr/>		
3. ¿En qué temas cree usted que debería recibir capacitaciones para desarrollar mejor su trabajo?			<hr/> <hr/> <hr/>		
4. ¿Cuánto tiempo considera que se requiere destinar para procesos relacionados con colocación y recuperación para hacer más óptimos?			<hr/> <hr/> <hr/>		
5. ¿Las herramientas digitales que utiliza en su trabajo diario cumplen con sus expectativas en cuanto a la gestión de cobranza y colocación, con disponibilidad de bases de datos actualizadas para un mejor control?			Si o No Porque <hr/> <hr/>		
6. ¿En su experiencia, se comunica de manera oportuna la información sobre cambios en la metodología de los procesos de la corporación, con el objetivo de evitar reprocesos innecesarios?			Explique el Porque <hr/>		
<p><i>Agradecemos su disposición para responder nuestras preguntas de manera honesta y detallada, lo cual nos permitirá obtener información valiosa para el análisis y desarrollo de acciones encaminadas a mejorar los procesos de gestión de riesgo crediticio y liquidez en Contactar.</i></p>					