

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 1 de 78

**Manual para modelo de automatización del cálculo de capacidad de pago del área de
créditos Alkomprar**

Juliana Barrera Restrepo

Universidad de Envigado

Facultad de ciencias empresariales

Asesor Luis Fernando correa Acosta

Envigado, Colombia

2022

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 2 de 78</p>

Tabla de contenido

Introducción 7

1. Aspectos generales de la practica 8

1.1. Centro de práctica 9

1.2. Objetivo de la práctica empresarial 12

1.3. Funciones..... 12

1.4. Justificación de la práctica empresarial 13

1.5. Equipo de trabajo..... 13

2. Planteamiento del problema 15

3. Justificación..... 20

4. Objetivo general..... 22

5. Objetivos específicos..... 22

6. Fuentes de información 22

7. Cronograma de actividades 23

8. Presupuesto 24

9. Marco teórico 25

10. Desarrollo de objetivos 41

Objetivo 1..... 41

<input type="checkbox"/> Objetivo 2	60
<input type="checkbox"/> Objetivo 3	67
Conclusiones	71
Bibliografía	73
Firmas	78

Lista de figuras

Figura 1. Estudio de crédito.....	41
Figura 2. Información contenida en el estudio de crédito.....	43
Figura 3. Parámetro 1 del estudio de crédito.....	43
Figura 4. Parámetro 2 del estudio de crédito.....	44
Figura 5. Parámetro 3 del estudio de crédito.....	44
Figura 6. Flujo de caja parte 1.....	45
Figura 7. Flujo de caja parte 2.....	46
Figura 8. Flujo de caja parte 3.....	47
Figura 9. Parámetro 4 del estudio de crédito.....	47
Figura 10. Parámetro 5 del estudio de crédito.....	48
Figura 11. Parámetro 6 del estudio de crédito.....	48
Figura 12. Trabajo académico parte 1.....	49
Figura 13. Trabajo académico parte 2.....	50
Figura 14. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 1.....	52
Figura 15. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 2.....	53
Figura 16. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 3.....	54

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 5 de 78

Figura 17. Análisis de encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 1.....56

Figura 18. Preguntas de encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares.....56

Figura 19. Respuestas de encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares.....57

Figura 20. Gastos de personas de la encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares.....58

Figura 21. Promedio de gastos de personas de la encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares.....59

Figura 22. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 1.....60

Figura 23. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 2.....61

Figura 24. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 3.....62

Figura 25. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 1.....64

Figura 26. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 2.....65

Figura 27. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 3.....66

Figura 28. Canasta de gastos parte 1.....67

Figura 29. Canasta de gastos parte 2.....68

Figura 30. Ingresos.....69

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 6 de 78</p>

Lista de tablas

Tabla 1. Aspectos generales de la practica.....8

Tabla 2. Presupuesto.....23

Tabla 3. Definiciones de crédito según varios autores.....25

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 7 de 78

Introducción

En este informe final de práctica profesional lo que se hizo fue plantear un manual de información base para un modelo de automatización en el proceso de solicitudes de crédito en Alkomprar. Todo esto se hizo con la finalidad de quitar un proceso manual, y aplicarlo sistemáticamente siendo más preciso y practico.

Esto se llevó a cabo mediante investigaciones y análisis de bases para encontrar información financiera acerca de los colombianos que estuviera actualizada y precisa para tomarse de base en la automatización del flujo de caja, el cual se realiza con los ingresos y egresos del cliente para dar un resultado final de cuanto podría ser el valor para aprobar en el crédito.

1. Aspectos generales de la practica

Tabla 1

Nombre del estudiante	Juliana Barrera Restrepo
Programa académico	Administración de negocios internacionales
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Colombiana de comercio S.A / Alkomprar
NIT.	890.900.943-1
Dirección	Carrera 49 No 30 sur 66
Teléfono	6050010 EXT 2207
Dependencia o Área	Crédito y Cartera
Nombre Completo del jefe del estudiante	María Marleny Montoya
Cargo	Jefe de crédito
Labor que desempeña el estudiante	Aprendiz universitario en crédito y cartera

Nombre del asesor de práctica	Luis Fernando Correa Acosta
Fecha de inicio de la práctica	01/08/2022
Fecha de finalización de la práctica	31/01/2023

1.1. Centro de práctica

Colombiana De Comercio S.A Siglas Corbeta S.A / Alkomprar

Colombiana de comercio es una distribuidora y mayorista líder en el país con un amplio portafolio de productos de consumo masivo, electrodomésticos, productos de hogar, informática, ferretería y lubricantes. (comercio, S.f)

Cuenta con una fuerza de ventas con más de 1.000 representantes que atienden más de 30.000 clientes de autoservicios, tiendas, minimercados, almacenes, ferreterías, entre otros. (comercio, S.f)

Con más de 70 años de presencia en Colombia se ha consolidado una sólida red de negocios enfocados en el beneficio de los consumidores colombianos, ofreciéndoles los mejores productos de valor del mercado. (comercio, S.f)

Colombiana de comercio tiene como fortalezas el número de clientes que atienden, el número de representante de ventas, la cobertura total del país y el gran conocimiento del mercado. (comercio, S.f)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 10 de 78

Misión

“En Colombiana de Comercio – Corbeta S.A. nos especializamos en la comercialización de productos, llegando a los principales canales de distribución, presentando excelentes servicios de venta y pos-venta a nuestros clientes y proporcionando satisfactorios resultados de crecimiento por la distribución de productos a nuestros proveedores”. (comercio, S.f)

Visión

“Continuar siendo empresa líder en distribución, a través de la conformación inteligente del portafolio de líneas y del conocimiento profundo de nuestros clientes para satisfacer de la mejor manera sus necesidades, lo cual nos permitirá proporcionar una adecuada retribución a nuestro equipo humano, proveedores y accionistas”. (comercio, S.f)

Objetivos institucionales

- Garantizar que cada categoría tenga todas las opciones de producto. (Alkomprar, S.f)
- Tener excelencia en el servicio, para facilitar que una compra planeada se convierta en una compra efectiva y fidelizarlos. (Alkomprar, S.f)
- Ser reconocidos como una compañía cercana al cliente, con un crédito transparente, amplio portafolio de productos y servicios. (Alkomprar, S.f)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 11 de 78</p>

- Generar ventajas competitivas y de valor a través de los procesos, los cuales nos diferencian al ser percibidos por el cliente. (Alkomprar, S.f)

Organigrama

1. **Director de crédito y cartera:** Alexander Triana Quintero
 - 1.1. **Jefe de proyectos crédito y cartera:** Alejandro Javier Álvarez Pacheco
 - 1.1.1. **Analista de proyectos financieros:** Erica Milena Pardo Cardona
 - 1.1.2. **Analista riesgo de crédito:** Felipe Andrés Osorio Tobón
 - 1.1.3. **Analista de inteligencia de negocio:** John Alexander González Valencia
 - 1.2. **Jefe de cartera:** Diana Marcela Pérez Badillo
 - 1.2.1. **Coordinador de cartera:** Carlos Andrés Rodríguez Moreno
 - 1.2.1.1. Supervisores de cartera
 - 1.2.1.1.1. Auxiliares operativos de cartera
 - 1.3. **Jefe de crédito:** María Marleny Montoya Arcila
 - 1.3.1. **Supervisor de crédito:** Diego Alejandro Diosá Zapata y Sara Cardona Gil
 - 1.3.1.1. Analistas de crédito

Políticas del personal

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 12 de 78

1. No presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes. (Zuluaga, 2017)
2. No conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores. (Zuluaga, 2017)
3. No se permite hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo. (Zuluaga, 2017)
4. No usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado. (Zuluaga, 2017)

1.2. Objetivo de la práctica empresarial

Aportar al área de crédito de Alkomprar el conocimiento adquirido mediante la experiencia, retos y proyectos realizados en la Universidad, a través de ideas, análisis e investigaciones que ayuden a resolver las necesidades de la organización, a fin de que cada proceso realizado en el área de crédito pueda estar en una mejora continua, minimizando los errores para que la organización tenga evolución y progreso enfocado en la eficiencia, excelencia y buen desempeño de una manera responsable.

1.3. Funciones

- Participación en proyectos de la compañía.
- Apoyo general en el área de crédito.

- Revisión de bases de datos de créditos
- Analizar bases de datos y obtener estadísticas y conclusiones para el desarrollo de proyectos efectivos.
- Realización de informes y gráficos de los datos obtenidos por el área.
- Analizar perfiles de clientes de crédito.

1.4. Justificación de la práctica empresarial

Es necesaria mi participación en colombiana de comercio para plasmar los conocimientos adquiridos en la carrera universitaria, aplicando mis capacidades para adquirir una experiencia en el área muy enriquecedora que será una base donde incursionaran nuevos aprendizajes. Así mismo, demostrar en la compañía un buen desempeño enfocado en aportar la excelencia brindando a la organización soluciones que lleven a la innovación y eficiencia.

1.5. Equipo de trabajo

Analista de riesgo de crédito: Felipe Andrés Osorio es el analista de riesgo de crédito, realiza proyectos que buscan suplir necesidades y minimizar errores; como equipo de trabajo buscamos implementar mejoras para que cada proceso sea más eficiente; realizamos reuniones en la cuales se aportan ideas buscando resultados favorables para el funcionamiento de la empresa.

Analistas de crédito: Con los analistas de crédito observo en tiempo real cuando están realizando una solicitud de crédito de los clientes, ellos deben revisar parámetros y políticas, según eso analizan si deben aprobar o negar el crédito. De estos procesos analizo que se puede mejorar, que se puede mantener y que se puede cambiar para un excelente desempeño de la organización.

Supervisores: Diego Alejandro Diosa Zapata y Sara Cardona Gil son los supervisores a los cuales apoyo en las revisiones de créditos que ya han sido gestionados, según los resultados arrojados se capacitan y retroalimentan los analistas para que el proceso sea cada vez más óptimo.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 15 de 78

2. Planteamiento del problema

Antes de hablar de la problemática, es importante comprender un término que es el centro de esta, y es el termino crédito. El crédito tiene varios significados, uno de esos lo describe como un préstamo de recursos financieros en donde se realiza un estudio y análisis de la empresa o persona a la que se le prestara, otorgándole confianza y haciendo una promesa de pago. (Castro, 2014, pág. 24)

Hablando del crédito a nivel internacional, según Marta Requejo Isidro “en el contexto económico de la globalización es frecuente que la cesión de créditos aparezca dotada de la nota de internacionalidad: bien sea porque acreedor y deudor tienen su residencia o su lugar de negocio en Estados distintos”. (Isidro, 2002, pág. 18) La internacionalidad agrega una dificultad y complejidad a las operaciones de financiación que incorporan los créditos, esto debido a que los diferentes ordenamientos, han desarrollado soluciones distintas para los mismos problemas, siguiendo sus tradiciones jurídicas. (Isidro, 2002, pág. 18)

Por otra parte, otorgar un crédito desde la perspectiva jurídica, se considera como un préstamo o una venta a plazos. Pero no hay una sola definición por lo que de manera general se puede definir como “la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 16 de 78

base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (Castro, 2014, pág. 24).

El crédito permite tener los siguientes beneficios:

1. Permite que se incremente el consumo, ya que da la posibilidad de que sectores de la población (generalmente de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no conseguirían en pago de contado. (Castro, 2014, pág. 24)
2. Se incrementa el uso de todo tipo de servicios y bienes. (Castro, 2014, pág. 24)
3. Apertura a nuevos mercados, al otorgar poder de compra a los sectores de la población que no poseen recursos líquidos para pagar de contado. (Castro, 2014, pág. 24)
4. Se da un efecto multiplicador en la economía, puesto que al haber un incremento del consumo de los bienes y servicios se estimula su producción. (Castro, 2014, pág. 25)
5. “Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses, se va a restituir en el tiempo pactado”. (Castro, 2014, pág. 25)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 17 de 78

“La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles)”. (Castro, 2014, pág. 25)

Ahora bien, se definirá la capacidad de pago de una persona partiendo de que los gastos están determinados principalmente por el ingreso y por las características sociales del hogar. “Keynes hizo énfasis en la relación del ingreso disponible y la propensión marginal a consumir, de igual forma, estableció que el consumo aumenta con el ingreso sin un crecimiento necesariamente proporcional”. (Alex Sebastián García González, 2017, pág. 14)

Se encuentra que a medida que aumentan los ingresos, el gasto en bienes y servicios no necesarios aumenta, por lo cual la capacidad que tiene una persona para pagar depende completamente de la relación que hay entre sus ingresos y sus gastos. (Alex Sebastián García González, 2017, pág. 14)

Ya teniendo estas definiciones y claridades, entraremos a hablar del problema que se identifica en el área; como se dijo anteriormente, para otorgar un crédito se necesita analizar la capacidad de pago que tiene la persona que lo está solicitando, y es en este punto donde se encuentra la problemática.

En el momento que llega una solicitud de crédito se estudian varios parámetros del cliente para poder llegar a su aprobación o negación, parámetros como, por ejemplo:

1. Antecedentes penales, para saber si ha tenido sanciones o problemas jurídicos.
2. Cotizaciones laborales, en donde se observa si la persona paga cotización para acceder a un sistema de salud y pensión, y que continuidad ha tenido pagándola para saber cuál ha ido su tiempo laborando.
3. Historial crediticio en donde se observan los créditos vigentes y anteriores que ha obtenido, con sus respectivas cuotas, saldos, moras, tiempos de pago, tipo de crédito, etc. Allí mismo se pueden ver los datos del cliente como su dirección, teléfono y correo.
4. Capacidad de pago en donde se realiza un flujo de caja el cual se lleva a cabo con los ingresos y egresos del cliente y su función principal es dar a conocer el cupo disponible para el crédito.

La problemática se ve enfocada en los valores que coloca el analista al estimar los gastos de alimentación, arriendo, vestido, diversión, transporte y servicios públicos del cliente, puesto que se realiza de manera subjetiva, por lo cual suelen ser valores diferentes para cada uno de los analistas; según estas deducciones el flujo de caja arroja un disponible y se obtiene el cupo a otorgar en el crédito, de acuerdo con esto, cada analista otorgaría un cupo diferente a un cliente basado en el estudio que le hizo; a veces puede pasar que con ese resultado que nos arroja se niegan créditos de clientes que si tenían capacidad de pagar en la compañía, o también existen casos de clientes en los que se les da un cupo con un valor menor al que realmente tienen capacidad para pagar.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 19 de 78

Todo esto se evidencio por un estudio de mercado que fue realizado durante el 2021 por datacrédito Experian, en donde se estudiaron clientes a los cuales se les había negado crédito en Alkomprar y se demostró que el 29% de esos créditos negados, tuvieron apertura en el mercado tres meses posteriores; de ahí sale la necesidad de estudiar el por qué a ese porcentaje se les otorgo crédito en otros lugares.

De ese 29% se encuentra que el 25% fueron negados por capacidad de pago; también se revisó el estado de mora de los clientes el cual de ese 25% solo el 5% estaba en mora. Por esto surgió la necesidad de estudiar que pasaba, y aparece la pregunta de si realmente se estaban negando adecuadamente a los solicitantes de crédito por capacidad de pago, finalmente sale la conclusión de que los gastos de mantenimiento son muy subjetivos al momento de los analistas de crédito hacer el flujo de caja para calcular la capacidad de pago para cada cliente.

Por consiguiente, se pretende crear un modelo que permita reducir la subjetividad que se tiene a la hora de los analistas colocar los gastos de cada cliente en el flujo de caja, de este modo se reducen los créditos negados; esto se hará mediante análisis, investigación, recolección de datos internos de la empresa y estudio de datos que ayuden a crear un cupo en donde el analista no tenga que modificar nada, automatizando este proceso a través de herramientas que se pueden tomar de las centrales de riesgo.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 20 de 78

3. Justificación

Es importante el modelo que se llevara a cabo, para lograr sistematizar el flujo de caja que hacen los analistas de crédito, la idea es que ellos no tengan que modificar ningún dato y utilizar las herramientas que brindan las centrales de riesgo para calcular de forma automática un cupo a otorgar, eliminando el proceso de hacer el cálculo de ingresos-egresos de manera subjetiva y manual; como resultado habrá una estandarización y se obtendrán resultados con cupos más ajustados a la capacidad de pago de cada cliente.

Con el modelo se pretende bajar ese porcentaje de 25% de clientes que se negaron, en el estudio se vio que solo el 5% está en mora, significando que la mayoría está pagando al día, y si en otros lugares les dieron crédito la idea es no perderlos, con este proyecto se espera rescatar gran parte de ese porcentaje que se está negando.

Lo que se lograría en la compañía con la automatización del cupo, es tener uno mejor sustentado y soportado con el cual se estarían otorgando más créditos aprobados y con la tranquilidad de que estos clientes cuentan con capacidad de pago.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 21 de 78</p>

Uno de los beneficios que brinda este modelo es disminuir la cantidad de personas que han sido negadas, generando mayor ganancia para la empresa por que entre más créditos se obtienen, más ingresos logran adquirir de las tasas de interés. Otro punto positivo es aprobar a más clientes que quieren tener crédito con la compañía, fidelizándolos y evitando que tengan que ir a solicitarlo en otros lugares, existe la seguridad de que se aprobó el cliente con un estudio de la solicitud acertada evitando negaciones de clientes que realmente si tienen la posibilidad de pagar las cuotas.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 22 de 78

4. Objetivo general

Plantear bases de información de un modelo que automatice el cálculo de capacidad de pago para el segundo semestre del 2022 en Alkomprar.

5. Objetivos específicos

- Analizar bases de datos del Dane y datacredito que arrojen indicadores y estadísticas para tomar decisiones sobre el estudio.
- Analizar clientes negados en alkomprar que han tenido apertura en otros mercados.
- Definir que parámetros investigados se utilizaran para la automatización del proceso

6. Fuentes de información

Bases de datos de la empresa: Bases de información de clientes de las cuales se hacen estudios y análisis, obteniendo como resultado estadísticas y porcentajes para tomar decisiones.

Fuentes de investigación: Se utilizarán fuentes como Datacredito y el Dane en donde se estudiarán y tomaran datos de los cuales nacerán las bases para los valores y porcentajes que se utilizaran para el resultado del flujo de caja.

8. Presupuesto

Tabla 2

Tipo	Categoría	Descripción	Financiadora	Monto
Recurso humano		Tiempo de reuniones	Colombiana De Comercio S.A	-
Recurso humano		Capacitación	Colombiana De Comercio S.A	-
Recurso humano		Tiempo de investigación y análisis	Colombiana De Comercio S.A	-
Recurso humano		Célula de proyectos	Colombiana De Comercio S.A	-
Herramientas	Producto	Centrales de riesgo	Colombiana De Comercio S.A	-
Tecnología	infraestructura	Computador	Colombiana De Comercio S.A	-
Tecnología	Comunicación	Internet	Colombiana De Comercio S.A	-

9. Marco teórico

Crédito

Tabla 3

Definiciones de crédito según varios autores

Autor	Definición crédito
(Castaño, 2016, pág. 13)	“El crédito se establece combinando una serie de elementos cuantitativos y cualitativos, con el fin de mantener un equilibrio adecuado entre el riesgo que se asume concediendo crédito y la rentabilidad obtenida sobre la inversión comprometida en dicho rubro”. (Castaño, 2016, pág. 13)
(Giraldo, 2016, pág. 21)	“Operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad de dinero a otra (deudor). Esta última persona deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado además de una

	<p>serie de intereses, que son las ganancias del acreedor”. (Giraldo, 2016, pág. 21)</p>
<p>(Bancolombia, s.f)</p>	<p>“Es un préstamo de dinero que una entidad financiera te otorga con el compromiso de que en el futuro devuelvas estos recursos en forma gradual. Además, es una herramienta para cumplir tus metas a corto, mediano y largo plazo”. (Bancolombia, s.f)</p>
<p>(Santander, s.f)</p>	<p>“Es una forma de financiación más flexible que permite acceder a la cantidad de dinero prestada según las necesidades de cada momento”. (Santander, s.f)</p> <p>“El crédito establece un límite máximo de dinero, dentro del cual el cliente podrá ir disponiendo parcial o totalmente. Puede ser que el cliente use todo el dinero concedido, solamente una parte o nada”. (Santander, s.f)</p>

(BBVA, BBVA, s.f)	<p>“Una vez concedido el crédito financiero, el cliente puede ir haciendo disposiciones del dinero siempre que no supere el límite concedido, y devolverlo periódicamente. Generalmente solo se pagan intereses por la cantidad que realmente se ha utilizado” (BBVA, BBVA, s.f)</p>

Estándares de crédito

Para otorgar un crédito se emplean diferentes técnicas con el fin de determinar que clientes merecen recibirlo. Esto involucra estudiar la capacidad crediticia del cliente y establecer unos requisitos mínimos. (Zutter, 2012, pág. 558)

Una técnica para decidir si se otorga un crédito son las cinco “C” del crédito:

1. “*Características del solicitante*: Se refiere al historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas”. (Zutter, 2012, pág. 558)

2. “*Capacidad*: La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda”. (Zutter, 2012, pág. 558)

3. “*Capital*: La deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial”. (Zutter, 2012, pág. 558)

4. “*Colateral*: Monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la probabilidad de que una compañía recupere sus fondos si el solicitante no cumple con el pago”. (Zutter, 2012, pág. 558)

5. “*Condiciones*: Esto es, las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica”. (Zutter, 2012, pág. 558)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 29 de 78

El análisis con las cinco “C” del crédito no da una decisión determinada de aprobación o negación, se necesita un analista con experiencia que se ocupe de analizar las solicitudes de crédito. Aplicar este esquema garantiza que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin necesidad de presionarlos, en de los términos y plazos que se establecieron. (Zutter, 2012, pág. 558)

Crédito internacional

“La administración del crédito es difícil para los gerentes de empresas nacionales, pero estas tareas se vuelven más complejas para las compañías que operan a nivel internacional. Esto se debe que las operaciones internacionales exponen a una empresa al riesgo cambiario”. (Zutter, 2012, pág. 561)

Además, se debe a los peligros y retrasos que se interponen en el transporte de mercancías durante grandes distancias y al cruzar fronteras internacionales. (Zutter, 2012, pág. 561)

“El precio de los productos terminados de exportación se establece, por lo regular, en la moneda del mercado local del importador; por otro lado, el precio de la mayoría de las materias primas se establece en dólares”. (Zutter, 2012, pág. 561)

Técnicas comunes de cobro

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 30 de 78

“Se emplean varias técnicas de cobro, que van desde el envío de cartas hasta emprender acciones legales. A medida que una cuenta sigue incurriendo en mora, el esfuerzo de cobro se vuelve más personal e intenso”. (Zutter, 2012, pág. 566)

Riesgo de crédito

“Posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito”. (QUINTERO, 2008)

“Considerando como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago)”. (paz-curbera, 2013)

Sistematización

Para comenzar a hablar de la sistematización, se tomará como primer autor a Frederick Winslow Taylor quien fue promotor de la organización científica del trabajo y padre de la Administración Científica. Su obra principal se desarrolla al inicio del siglo XX, época donde se buscaba eficiencia, racionalidad, organización del trabajo, productividad y ganancia como

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 31 de 78

ideas básicas de las nacientes plantas industriales herederas de los talleres fabriles del siglo XIX. (Caló, 2012, pág. 4)

“En la primera mitad del siglo XX, nos encontramos con la optimización de la fuerza de trabajo gracias al taylorismo, es decir, maquinaria con alta capacidad productiva manejada eficientemente por una masa de obreros normados por la organización científica del trabajo”. (Caló, 2012, pág. 4)

“A partir de los años 80 vino la reestructuración del comando empresarial en los centros laborales y, con ella, los despidos, la relocalización de las fábricas, su transformación interna y la proliferación de nuevas formas de gestión y administración de la producción”. (Trejo, 2010)

En relación con lo anterior, se resalta que al final del siglo XIX y principios del XX se establece la tradición estadounidense de sistematizar los conocimientos nacientes de las experiencias de la utilización de nuevas técnicas y procedimientos de la administración en la industria emergente. (Álvarez, 2010)

En este periodo en Estados Unidos nace un interés por sistematizar los hallazgos asociados con la administración, con el objetivo de desarrollar un espacio de discusión que facilitara el mejoramiento de la administración en las empresas. “A partir de la mitad del siglo XIX, inicia la sistematización de los conocimientos sobre administración industrial y organización del trabajo, producto de la experiencia empírica de militares, empresarios, funcionarios e

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 32 de 78

ingenieros relacionados directamente con los problemas de organización y producción”.

(Álvarez, 2010)

Para Taylor el objetivo de la administración era asegurar la prosperidad para el patrón y sus empleados, por esto enuncia 4 principios de la administración científica (RAMO, s.f):

1. Creación de una ciencia del trabajo que remplazara el sistema empírico.
2. Selección científica del trabajador y su posterior adiestramiento.
3. Mantenimiento de relaciones cordiales entre administradores y trabajadores.
4. División de responsabilidades casi por igual del trabajo y la responsabilidad entre la dirección y los trabajadores.

“El nombre administración científica se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, para alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son observación y medición”. (García, 2009, pág. 4)

El desarrollo industrial impulsado por los avances tecnológicos implanto la necesidad de aumentar la eficiencia y el rendimiento de las organizaciones, estos factores impulsaron el surgimiento de los primeros objetos por guiar la gestión de las empresas con una base científica y técnica. “Y fue este el contexto donde Taylor, especialmente, vivió y realizó sus investigaciones e ideó su sistema de administración”. (RAMO, s.f)

Taylor pretendía estudiar las prácticas ejecutadas en los talleres, sistematizarlas y clasificarlas. Después de que juntaba sus observaciones, diseñaba las instrucciones que los operarios tenían que seguir, sin importar su experiencia, tradición u oficio. La descalificación de los trabajadores es la original consecuencia de la administración científica del trabajo, según Braverman sus principios tenderían a extenderse a la mayoría de las ramas de la producción en el marco del capitalismo. (Míguez, 2009)

“Como resultado de la automatización vemos surgir nuevos perfiles de puestos de trabajo de contenido renovado o inédito, nuevas figuras obreras en un marco general de ascenso de la abstracción y de la complejidad del trabajo”. (Míguez, 2009)

“El trabajo se vuelve más “indirecto”, en la medida en que crece la parte de actividad propiamente cerebral y mental, traduciéndose, por ejemplo, en un esfuerzo de representación de los circuitos y las conexiones entre máquinas, con fines de ajuste o diagnóstico”. (Míguez, 2009)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 34 de 78

Entre más se avanza a la automatización más se determina la calificación por la calidad, dificultad o rapidez que se exige para descifrar los signos que tiene que recibir y emitir en forma de acción sobre la máquina. “Más que el individuo o el puesto de trabajo se medía el papel del individuo en el sistema técnico y humano de producción”. (Míguez, 2009)

Como segundo autor esta Henri Fayol, el cual quería elevar el rango de la práctica de la gerencia ocasionando un marco de referencia para el análisis, incorpora declaraciones de los principios y funciones de la gerencia para dirigir una organización. Los desarrollos de sistemas pueden ser vistos como “un cambio organizacional planeado, ya que el propósito es mejorar el desempeño de la organización. Por tanto, el proceso de desarrollo debe dirigirse hacia la forma en la que la organización ha de cambiar cuando se instale un nuevo sistema” (Fernández, 2003). Así mismo, los cambios en los procedimientos, las transformaciones en las funciones de los puestos, la estructura organizacional, las relaciones de poder y el comportamiento deberán ser detenidamente planeadas. (Fernández, 2003)

Estudio crediticio

Algunos de los puntos que el sistema financiero revisa son:

1. *Solicitudes recientes:* Por ejemplo, si una persona gana \$2 millones al mes, y cada 30 días el 80% ya lo ha comprometido con algún préstamo, el cliente es riesgoso y podría quedar en mora, por lo que se podría negar la solicitud. Por esta razón la entidad revisa los créditos vigentes que meses antes haya tenido. (BEJARANO, 2018)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 35 de 78

2. *Comportamiento de pagos:* Los expertos recomiendan no solo analizar que el comportamiento de pagos haya sido bueno con los créditos que tiene o tuvo, sino también se revisa si hubo mora en pequeñas obligaciones, estas influyen en el historial crediticio. (BEJARANO, 2018)

3. *Uso de la tarjeta de crédito:* “Estas reportan el comportamiento de deuda más exacto del cliente. Permiten conocer cuánto usa en préstamos al mes, el cupo aprobado, y dependiendo el número de tarjetas, aumenta el riesgo de que no le presten más recursos”. (BEJARANO, 2018)

4. *Nivel de endeudamiento:* “Independientemente de la cantidad o el tipo de crédito, este es uno de los puntos que se revisan al inicio. Para una entidad financiera es clave conocer por cada peso que está solicitando, cuánto tiene para responder”. (BEJARANO, 2018)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 36 de 78

5. *Edad:* “Una razón del porqué las personas mayores sorprendentemente reciben rechazos en las solicitudes es porque el banco necesita alguien que tenga el tiempo para pagar”. (BEJARANO, 2018)

6. *Personas dependientes:* Si una persona depende de sus ingresos, es una responsabilidad que conlleva mayores gastos y da una menor capacidad de pago. (BEJARANO, 2018)

7. *Vivienda:* Esto se analiza para saber si paga arriendo o no, y según el extracto saber cuánto paga de servicios públicos. (BEJARANO, 2018)

Flujo de caja

“Se trata de una planilla donde se registra la diferencia entre el dinero en efectivo que entra en la caja y el que sale, como cobros y pagos, en un periodo de tiempo determinado”.

(BBVA, BBVA, 2021) Es un indicador fundamental para verificar la contabilidad del emprendimiento, dando cuenta de su estado de solvencia. (BBVA, BBVA, 2021)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 37 de 78

Los ingresos se hallan obtenidos por venta, por alquileres, por el cobro de deudas o préstamos. En las salidas, lo usual es el pago de servicios como energía y agua, de proveedores, de impuestos u otro gasto que pueda tener el emprendimiento. (BBVA, BBVA, 2021)

Capacidad de pago

“La capacidad de pago mide hasta cuánto se puede endeudar una persona o una empresa. Se calcula restando los gastos totales (GT) de los ingresos habituales (IH), y lo que sobre, es la capacidad de pago (CP) mes a mes”. (datacredito, 2021)

“Una de las principales variables que tienen en cuenta las entidades financieras, es la capacidad de pago de sus clientes, pues esto determinará la viabilidad del crédito y el monto sugerido del préstamo”. (datacredito, 2021)

“Adicionalmente, las políticas de crédito de cada banco permiten hacer este tipo de análisis. En otras palabras, significa que los bancos prestan a quienes pueden responder con sus deudas, en plazos y modalidades consecuentes”. (datacredito, 2021)

Centrales de riesgo

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 38 de 78

“Las centrales de riesgo o centrales de información (Datacrédito Experian, Cifin, entre otras) son entidades privadas que poseen bases de datos donde las entidades registran las operaciones y el comportamiento crediticio de las personas naturales y jurídicas”.

(midatacredito, midatacredito, s.f) Las entidades que pueden reportar información a una central de riesgo pueden ser: bancos, entidades financieras, cooperativas, empresas de telecomunicaciones y del sector real. La información que está en estas bases de datos es positiva y negativa cuando hay incumplimiento en el pago de obligaciones. (midatacredito, midatacredito, s.f)

La central de riesgo se responsabiliza de almacenar, procesar y suministrar información del comportamiento de pago de las obligaciones de las personas naturales y jurídicas. Esta información se usa cuando se va a otorgar un crédito, pero existen más factores las entidades son autónomas y implantan sus políticas propias para aprobar. Cada entidad toma sus decisiones. (midatacredito, midatacredito, s.f)

“Las entidades que reportan información a DataCrédito Experian están en el deber de actualizar y rectificar los datos reportados”. (midatacredito, midatacredito, s.f)

Historial de crédito

La Historia de Crédito es una carta de presentación frente cualquier entidad crediticia, es fundamental consultarla por lo menos una vez al mes y antes de solicitar un crédito. De esta

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 39 de 78

manera se puede controlar que la información que está contenida esté correcta, o si se encuentra alguna obligación o cuenta en mora, tratar de normalizar la situación.

(midatacredito, midatacredito, s.f)

Datacrédito Experian

“Experian es la empresa de servicios de información global líder en el mundo.

Capacitamos a los consumidores y a nuestros clientes para que administren sus datos con confianza”. (Experian, s.f)

“Ayudamos a las personas a tomar el control y acceder a los servicios financieros, y a las empresas a tomar decisiones más inteligentes y prevenir el fraude de identidad”. (Experian, s.f)

Dane

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística, planea, implementa y evalúa procesos rigurosos de producción y comunicación de información estadística a nivel nacional, que cumplan con estándares internacionales y se valgan de la innovación y la tecnología.

(DANE, s.f)

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 40 de 78

Soportando la comprensión y solución de las problemáticas sociales, económicas y ambientales del país, sirviendo de base para la toma de decisiones públicas y privadas y contribuyan a la consolidación de un Estado Social de Derecho equitativo, productivo y legal. (DANE, s.f)

Morosidad

“Se entiende por morosidad el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado”. (BBVA, BBVA, s.f)

“A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto suceda”. (BBVA, BBVA, s.f)

La morosidad crediticia según Guillermo de la Dehesa es la suma de lo que los deudores de los bancos y las cajas de ahorro tienen atrasado en el pago. (DEHESA, 1992)

10. Desarrollo de objetivos

- **Objetivo 1**

Analizar bases de datos del Dane y datacredito que arrojen indicadores y estadísticas para tomar decisiones sobre el estudio.

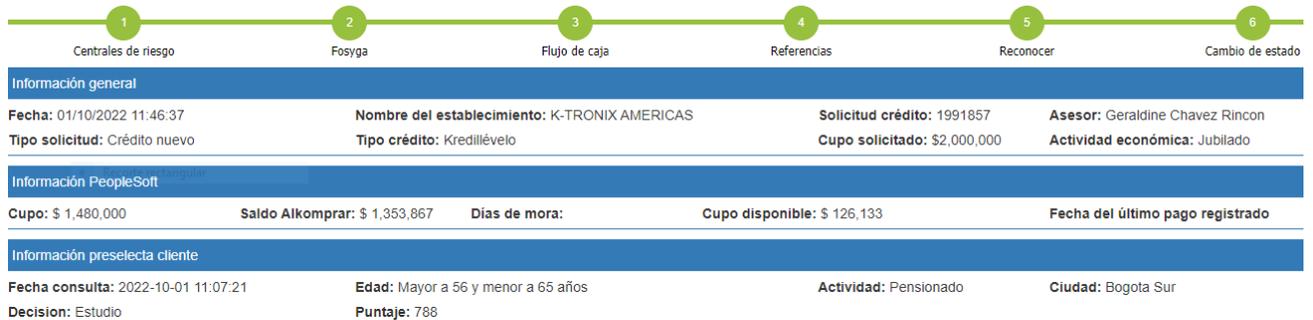


Figura 1. Estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Para empezar, se explicará más puntualmente como es la solicitud del crédito, su estudio es como se observa en la figura 1, con información como:

1. La fecha en que entro el crédito
2. Nombre del almacén en donde el cliente está realizando la solicitud
3. Numero de la solicitud
4. Asesor que este encargado de la solicitud en el almacén.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 42 de 78

5. En tipo de solicitud se encuentra si es primera vez que solicitan crédito, si el cliente ya tiene crédito y quiere un aumento de su cupo o si dejó vencer su cupo y quiere reactivarse.
6. El tipo de crédito es según lo que el cliente este solicitando, si es crédito para electrodomésticos, para celular, para moto o si es autogestión que significa que el cliente hace la solicitud desde la página web.
7. El cupo solicitado es el monto de dinero que desea el cliente tener para el crédito y poder utilizarlo en los productos del almacén.
8. La actividad económica es a lo que el cliente se dedica, si es empleado, independiente, ama de casa, pensionado, estudiante, etc.

Esta es alguna de la información básica que está en una solicitud de crédito, el resto de información depende del tipo de solicitud, como, por ejemplo, el cupo que tiene el cliente, el saldo que tiene disponible, la ciudad, edad, etc.

Se observan en la figura 1 unos círculos verdes, los cuales son los parámetros que se deben estudiar en cada cliente y serán explicados más adelante. En los flujos no se encuentra el círculo de antecedentes, el cual se activa algunas veces, allí lo que se consulta son los antecedentes penales que tenga el cliente, pero cuando se inactiva, la consulta se hace por la página de la procuraduría.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 43 de 78

Cliente

[Información Personal](#)

[Información Laboral](#)

[Información Crédito](#)

[Información Financiera](#)

[Facturación electrónica](#)

Figura 2. Información contenida en el estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Esta es información del cliente que también se encuentra en la solicitud; están datos de identificación y contacto como dirección, fecha de nacimiento, nivel educativo, género, cedula; allí está información de su trabajo con más detalles, se encuentran las referencias laborales, familiares y personales, datos financieros del cliente en donde está sus ingresos y sus gastos y por último, la factura correspondiente.



Figura 3. Parámetro 1 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 44 de 78

En este primer parámetro es donde se consulta el informe de Datacrédito, en el cual se encuentra todo el historial crediticio del cliente, como obligaciones abiertas y cerradas que ha obtenido, están datos del cliente como dirección, teléfonos, celular, correo, ingreso y score, este último es el puntaje con el cual se puede medir la capacidad que tiene para pagar.



Figura 4. Parámetro 2 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

En este parámetro se consulta la continuidad laboral que tiene el solicitante, se encuentra cuánto tiempo lleva el cliente cotizando para estar vinculado a pensiones, salud y seguridad, lo cual ayuda a saber cuánto tiempo lleva en su trabajo, así mismo se puede ver si es beneficiario; si cumple el tiempo requerido por la compañía laborando, pasaría este flujo.



Figura 5. Parámetro 3 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Este parámetro se desea automatizar con este proyecto, acá lo que se hace es un cálculo de los ingresos y egresos del cliente, dando como resultado el cupo máximo que se podría aprobar en el crédito, todo esto se hace de manera manual, el analista debe diligenciar el monto de cada gasto de sostenimiento e ingresos, por lo cual se busca que este proceso sea automático.

Flujo de caja

SELECCIONE ▾

Flujo de caja 20 minutos

Ingresos

Salario mensual empleado *	\$ 1.200.000
Subsidio transporte	\$ 0

Otros Ingresos Demostrables

Renta apartamentos	\$ 0
Taxis	\$ 0
Independiente y/o negocio propio	\$ 0
Asesorías	\$ 0
Pensiones	\$ 0

Figura 6. Flujo de caja parte 1

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Con estas imágenes se explicará de una mejor manera en que consiste el flujo de caja; en la primera parte se diligencia el ingreso que adquiere el cliente, ya sea salario de empleado,

independiente, o pensiones, según de donde provenga, se escribe en el espacio correspondiente y el resto que no aplica se deja vacío.

Gastos	
Gastos sector financiero	\$ 0
Gastos sector comercial	\$ 0
Gastos de Sostenimiento	
Descuentos pensión y salud	\$ 0
Descuento salud pensionados	\$ 0
Arrendamiento	\$ 0
Servicios públicos	\$ 0
Transporte	\$ 0
Alimentación	\$ 0
Vestido	\$ 0
Diversión	\$ 0

Figura 7. Flujo de caja parte 2

Fuente: (Alkomprar, 2022)

En esta segunda parte están los gastos del cliente y es de donde surge la investigación y el análisis para la creación del modelo, lo que se encuentra en gastos financieros y comerciales es información que se extrae de Datacrédito, este es el valor que el cliente debe en los créditos y deudas actuales; en los gastos de sostenimiento se digitan los valores que el analista según el estudio, le asigna, la idea con este proyecto es que el analista deje de colocar esos montos de gastos de sostenimiento manualmente, y que sea algo automático, que según el perfil del cliente se le asignen estos valores acordes.

Totales

Ingresos netos	\$ 0
Gastos netos	\$ 0
Flujo de caja disponible	\$ 0
Cupo máximo a aprobar	\$ 0

Figura 8. Flujo de caja parte 3

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Y en la última parte están los totales como resultados del flujo de caja, el cupo máximo a aprobar es el monto máximo que se le podría aprobar al cliente para usar en el crédito de Alkomprar, todo esto según el ingreso del cliente menos los gastos de sostenimiento y financieros, el analista le da un valor que no pase ese cupo máximo.



Figura 9. Parámetro 4 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

En este parámetro se llaman las referencias personales, familiares y laborales del cliente cuando se requiera, las referencias tienen un horario específico para llamar, en este punto se

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 48 de 78

hacen preguntas a las personas sobre los clientes, para que exista mayor confianza al brindarle el crédito al solicitante.



Figura 10. Parámetro 5 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

En el reconocer lo que se hace es llamar al cliente y confirmar su información personal y el tipo de crédito que se está solicitando, también se le hacen preguntas de seguridad para asegurar que si es el cliente correspondiente a los datos que se registran.

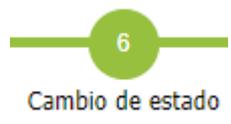


Figura 11. Parámetro 6 del estudio de crédito

Fuente: (Alkomprar, 2022)

Y finalmente, este es el último parámetro en donde quedan las observaciones que quiera dejar el analista sobre el crédito, si fue negado o aprobado escribe las razones, también deja información que el cliente le haya confirmado o lo que el considere importante; allí también

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 49 de 78

se observa el estado en el que queda el crédito, ya sea aprobado, negado, pendiente o cancelado.

Consumo de los hogares colombianos en función de su nivel de ingreso

Fecha de recepción: 28 de agosto de 2017
Fecha de aprobación: 07 de noviembre de 2017
Pp. 12 - 25

Cómo citar este artículo: García González, A. S.; Quiroga Castillo, C. C. y Vega Lozano, L. M. (2017). Consumo de los hogares colombianos en función de su nivel de ingreso. *Revista Plutos* 7(2), (Páginas).

Alex Sebastián García González
Estudiante programa de Economía - Universidad EAN
agarcia3687@universidadean.edu.co

Cristian Camilo Quiroga Castillo
Estudiante programa de Economía - Universidad EAN
cquiroga8726@universidadean.edu.co

Lina María Vega Lozano
Estudiante programa de Economía - Universidad EAN
lvegaloz4033@universidadean.edu.co


Resumen

Este artículo de investigación analiza los determinantes del consumo teniendo en cuenta el ingreso de los hogares colombianos. Utilizando como datos base la encuesta de Ingresos y Gastos 2006-2007 (septiembre – octubre) elaborada por el DANE, se muestra que el comportamiento de consumo de los colombianos está determinado en gran medida por el ingreso; indica que a medida que los ingresos van aumentando, el consumo de respectivos bienes también aumenta o en algunos casos disminuye.

Palabras clave: nivel de ingreso, nivel de consumo, hogares, Colombia.

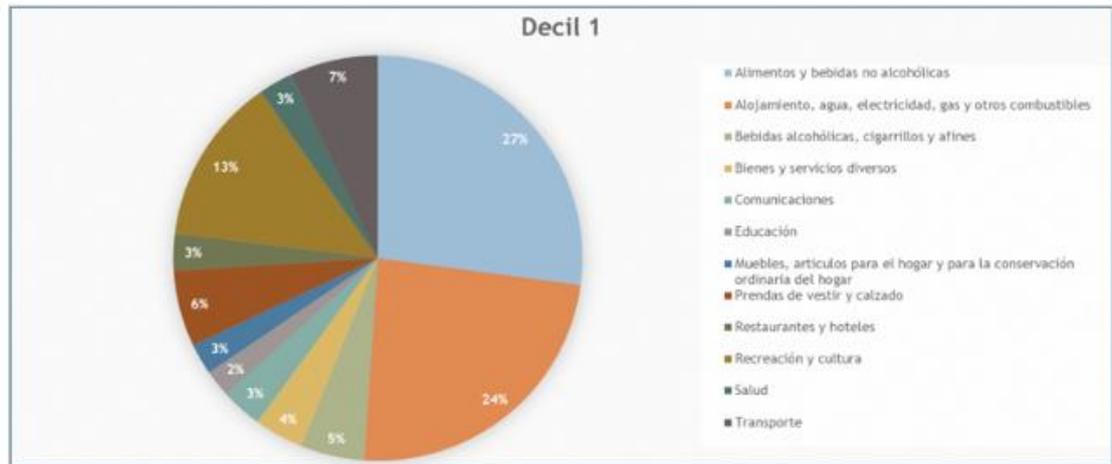
Figura 12. Trabajo académico parte 1

Fuente: (García González & Quiroga Castillo, 2017)

En la investigación sobre datos que se puedan tomar como base para los gastos de sostenimiento del flujo de caja, se empezó con búsqueda de trabajos académicos que dieran información acerca de lo que puede gastar una persona según su ingreso, se encontró este

trabajo el cual fue de mucha ayuda porque está basado en información del DANE, este contiene información sobre según su ingreso cuanto gastan las personas.

Figura 4. Gastos por grupo de bienes ordenado por deciles de ingreso (decil 1)



Fuente. Elaboración propia según DANE, (2007).

Figura 5. Gastos por grupo de bienes ordenado por deciles de ingreso —decil 10—

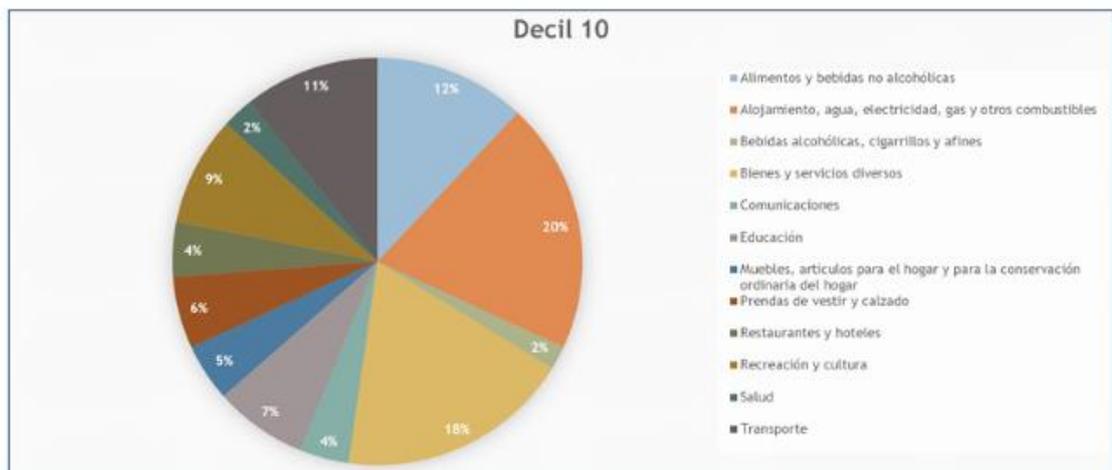


Figura 13. Trabajo académico parte 2

Fuente: (García González & Quiroga Castillo, 2017)

Este trabajo oriento la realización del modelo al saber que se podían encontrar datos muy útiles en la recolección de información que realiza el DANE, se analizó que según los ingresos de los colombianos hay un porcentaje de gastos diferentes, por lo cual guio mucho el modelo al poder tener una base para ir ajustando el flujo de caja de Alkomprar, esto dio una idea de que según el ingreso del cliente iban a ver unos gastos más ajustados para la alimentación, vivienda, servicios, salud, transporte, etc.; todo esto gracias a que el DANE según su último censo del 2007 tenía un poco más real y especifico los gastos exactos de una persona, de este trabajo académico surgió la necesidad de empezar a buscar información en el DANE un poco más actualizada.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 52 de 78</p>

Producción Estadística (PES)
Dirección de Metodología y Producción Estadística (DIMPE)

MANUAL DE RECOLECCIÓN Y CONCEPTOS BÁSICOS ENCUESTA DE CARGA FINANCIERA Y EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS HOGARES (IEFIC)

Febrero de 2018



Figura 14. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 1

Fuente: (DANE, 2018)

Continuando con la investigación, se encontró en el DANE una encuesta del 2018, sobre la carga financiera de los colombianos, lo cual fue de mucha importancia porque como se dijo anteriormente, el último censo es del 2007, y encontrar información más actual es poder tener bases más precisas.

CONTENIDO

PARTE I. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS	5
PARTE II. DILIGENCIAMIENTO	6
CAPÍTULO AI. IDENTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO AII. CONTROL DE CALIDAD DE LA ENCUESTA	7
CAPÍTULO A. ACTIVOS Y DEUDA HIPOTECARIA	8
A1. ACTIVOS REALES Y DEUDA HIPOTECARIA (VIVIENDA QUE HABITA)	8
A2. ACTIVOS REALES	14
CAPÍTULO B. CONSUMO	15
CAPÍTULO C. ACTIVOS Y DEUDA HIPOTECARIA	17
CAPÍTULO D. SEGUROS Y PENSIONES	28
CAPÍTULO E. EDUCACIÓN FINANCIERA	29
CAPÍTULO F. DEUDA NO HIPOTECARIA	32
CAPÍTULO G. ACTIVOS FINANCIEROS	45
CAPÍTULO H. PERCEPCIÓN DE CARGA FINANCIERA Y RESTRICCIONES AL CRÉDITO	49

Figura 15. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 2

Fuente: (DANE, 2018)

Esta encuesta de carga financiera de los hogares colombianos se encuentra dividida por capítulos según varios sectores como se ve en la figura 15, y las preguntas van acorde al tema del capítulo, también hay una sección de definiciones y conceptos básicos para que las personas estuvieran claras frente al tema financiero, luego se explica cómo es la manera correcta de responder el formulario y también hay un capítulo de educación financiera en donde se evalúan los conocimientos financieros de las personas.

CAPÍTULO H. PERCEPCIÓN DE CARGA FINANCIERA Y RESTRICCIONES AL CRÉDITO

Este capítulo tiene como objetivo indagar acerca de la percepción financiera que tienen los hogares sobre la carga financiera que tienen y su actitud frente al endeudamiento.

Pregunta 1. Usted cree que sus deudas en general son:

- a. Mayores que sus ingresos
- b. Iguales que sus ingresos
- c. Menores que sus ingresos
- d. No tiene deudas Pase a pregunta 5
- e. No sabe
- f. No informa

Los hogares que respondieron tener créditos del tipo hipotecario, de vehículos, estudiantil, deben responder esta pregunta sobre la percepción de su nivel de deuda.

Si la respuesta es «No tiene deudas», pase a 5; de lo contrario, continúe con la encuesta.

Pregunta 2. Cómo calificaría su nivel de endeudamiento:

- a. Excesivo
- b. Alto
- c. Adecuado
- d. Bajo
- e. No sabe
- f. No informa

Esta pregunta complementa la anterior, para tener una idea amplia de cómo perciben los hogares el nivel de deuda.

Pregunta 3. ¿Le gustaría disminuir su nivel de endeudamiento?

- Sí
- No
- No sabe
- No informa

Se espera que las personas respondan Sí o No.

Pregunta 4. ¿Ha hecho esfuerzos para reducir su nivel de endeudamiento? (renegociar con banco, cotizar alternativas, consolidar deuda, etc.)

- Sí
- No
- No sabe
- No informa

Entre los esfuerzos para reducir los niveles de endeudamiento de los hogares, se pueden definir acciones, como:

- Renegociar las deudas con otros bancos o venta de cartera.
- Consolidar deudas
- Solicitar préstamos a familiares o amigos para pagar la deuda y adquirir una con menores intereses o sin intereses, entre otras.

Figura 16. Encuesta de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 3

Fuente: (DANE, 2018)

En la figura 16, se observa un ejemplo del cuerpo de la encuesta, en donde se encuentran preguntas acerca de consumo, endeudamiento, ingresos, ventas, atrasos, pagos, etc., información financiera específicas por sector, por ejemplo, en el sector de vivienda había preguntas sobre si estaba pagando créditos, con que institución adquirió el crédito, cuánto dinero paga en las cuotas del crédito, en cuanto vendería la vivienda, entre otras, las preguntas eran muy similares para cada sector.

	A
1	Sector <input type="button" value="v"/>
2	Vivienda
3	crédito hipotecario
4	consumo
5	Negocios familiares
6	Finca raiz
7	Semovientes
8	vehículos, embarcaciones o aviones
9	maquinaria y equipos
10	Seguros
11	Educación financiera
12	Deuda no hipotecaria
13	Bienes y servicios
14	Compraventa
15	Libre inversión
16	Gota a gota
17	Tienda de barrio
18	cajas de compensación, cooperativas o fondos de empleados
19	crédito de educación
20	préstamos con parientes o amigos
21	Acciones
22	fondos mutuos o de inversión
23	fondos de pensiones
24	sociedades

Figura 17. Análisis de encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares parte 1

Fuente: (Excel encuesta DANE, 2022)

Luego de encontrar la encuesta lo que se hizo fue descargar las bases que se encontraban en el DANE, el cual era un Excel con respuestas de cada pregunta, en el cuestionario cada respuesta era representada por un número, según ese número era la respuesta que había elegido el cliente, como se puede observar en la figura 16 al frente de cada opción estaba el numero; así que, se creó un Excel y se empezó a organizar toda la información que sería útil para el modelo, lo primero que se hizo fue empezar a leer la encuesta y clasificar cada sector que se encontraba allí, como se observa en la Figura 17.

	A	B	C
1	PREGUNTAS	# PREGUNTA	# RESPUESTA
2	Capitulo C		
3	Pregunta 5. ¿Está pagando este crédito hipotecario actualmente?	P5002	2
4	Pregunta 9. ¿Está pagando este crédito hipotecario complementario actualmente?	P332	2
5	Pregunta 14. ¿Está pagando este crédito para la crecacion u operación de negocios familiares actualmente?	P2989	2
6	Pregunta 20. ¿Está pagando este crédito por propiedades de finca raiz actualmente?	P2998	2
7	Pregunta 25. ¿Está pagando este(os) crédito(s) para la compra de animales actualmente?	P2500	2
8	Pregunta 30. ¿Está pagando estos créditos de vehículos, embarcaciones o aviones actualmente?	P340	2
9	Pregunta 35. ¿Está pagando este(os) crédito(s) para la compra de maquinaria o equipo actualmente?	P351	2
10			
11	Capitulo F		
12	Pregunta 8. ¿Está pagando este crédito para pagos de bienes o servicios con tarjeta de crédito actualmente?	P354	2
13	Pregunta 14. ¿Está pagando este crédito a la casa comercial (compraventa) actualmente?	P358	2
14	Pregunta 19. ¿Está pagando este crédito de libre inversión actualmente?	P362	2
15	Pregunta 34. ¿Está pagando este crédito a las cajas de compensación, cooperativas o fondos de empleados actualmente?	P376	2
16	Pregunta 39. ¿Está pagando este crédito de educación actualmente?	P379	2
17			
18	RESPUESTA B DE TODAS LAS PREGUNTAS: No está pagando, aunque tiene deuda pendiente		
19			
20			
21			
22			

Figura 19. Respuestas de encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares

Fuente: (Excel encuesta DANE, 2022)

En otro Excel se organizarían las respuestas de las preguntas que nos servirían para el modelo, cada pregunta tenía un número, así que, en la primera pestaña del Excel esta, por ejemplo: pregunta P222 y la respuesta de esa pregunta que nos sería útil es la numero 2, según estos números se iba a la base a filtrar que habían respondido las personas.

1	Alimentación	Vestuario	Agua	Luz	Gas	Teléfono celular	Servicio doméstico	Recreación	Salud, medicamentos, medicina prepagada
2	300000	60000	0	0	0	100000	0	0	0
3	400000	0	21000	34000	12000	20000	0	0	0
4	400000	0	21000	34000	12000	20000	0	0	0
5	300000	98	23000	50000	15000	10000	0	0	0
6	300000	98	23000	50000	15000	10000	0	0	0
7	300000	98	23000	50000	15000	10000	0	0	0
8	700000	120000	35000	68000	22000	20000	0	0	0
9	700000	120000	35000	68000	22000	20000	0	0	0
10	700000	120000	35000	68000	22000	20000	0	0	0
11	700000	120000	35000	68000	22000	20000	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	400000	50000	11000	18000	7000	30000	0	100000	0
14	150000	0	25000	20000	0	0	0	0	0
15	300000	0	34000	30000	34000	5000	0	0	0
16	300000	0	10000	27000	18000	0	0	0	0
17	200000	0	13000	35000	38000	0	0	0	0
18	200000	0	13000	35000	38000	0	0	0	0
19	300000	98	23000	40000	17000	20000	0	0	0
20	300000	98	23000	40000	17000	20000	0	0	0
21	300000	98	23000	40000	17000	20000	0	0	0
22	230000	98	24000	26000	12000	2000	0	0	0
23	200000	98	16000	34000	9000	3000	0	0	0
24	600000	0	25000	47000	37000	20000	0	100000	0

Figura 20. Gastos de personas de la encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares

Fuente: (Excel encuesta DANE, 2022)

En uno de los capítulos de la encuesta se podía evidenciar las respuestas de las personas sobre el monto que utilizaban en gastos de sostenimiento, como la alimentación, vestuario, servicios, salud, etc., se tomó esta información y se puso en otra pestaña del Excel, la cual sería muy útil para tener una base de cuanto utilizan las personas en promedio.

Promedio		
Promedio de Alimentación	565,109.49	
Promedio de Vestuario	44,876.85	
Promedio de Recreación	63,099.36	
Promedio de Internet, TV por cable, telefonía local	68,945.69	Servicios públicos
Promedio de Agua	46,023.63	
Promedio de Luz	61,856.51	199,779.97
Promedio de Gas	22,954.14	
Promedio de Servicio doméstico	40,569.61	

Figura 21. Promedio de gastos de personas de la encuesta DANE de carga financiera y educación financiera de los hogares

Fuente: (Excel encuesta DANE, 2022)

Según lo visto en la figura 20, se hicieron varias tablas dinámicas para tener un promedio de los gastos de sostenimiento, los resultados se observan en la figura 21, la encuesta fue respondida por 62.839 personas, y con esta cantidad se realizó el análisis.

Finalmente tenemos como conclusión de esta investigación en el DANE, que se obtuvo información muy útil, pero las personas que respondían a las preguntas correctamente eran muy pocas, así que, no se contaba con una muestra suficiente para tomar alguna decisión sobre una referencia para los gastos del flujo de caja, lo mismo paso con los gastos de

sostenimiento explicados en la figura 21, como resultado la información era muy eficaz, pero no se tenía una base para saber cuánto era el ingreso de cada persona y de allí partir a analizar ese valor de gastos que tenían, así que el estudio que se hizo con el DANE brindo muchos datos prácticos para el modelo, pero no fueron suficientes a lo que se estaba buscando.

- Objetivo 2**

Analizar clientes negados en Alkomprar que han tenido apertura en otros mercados.

NOMBRE CLIENTE	MOTIVO DE NEGACION	INGRESOS	GASTOS_SECTOR_FINANCIERO	GASTOS SOSTENIMIENTO	QUANTO	ACTIVIDAD ECONOMICA
Adriana Paola Pacheco Pinilla	Capacidad De Pago	\$ 17,000,000.00	\$ 4,568,000.00		\$ 5,623,000.00	Independiente Informal
Alberto Vallejo Escobar	Capacidad De Pago	\$ 33,000,000.00	\$ 7,153,000.00		\$ 6,223,000.00	Independiente Informal
Alejandra Mondragon Isaza	Capacidad De Pago	\$ 1,400,000.00	\$ 536,000.00		\$ 2,389,000.00	Independiente Informal
Alexander Jose Daniel Florez Silva	Capacidad De Pago	\$ 4,500,000.00	\$ 660,000.00	\$ 50,000.00	\$ 1,262,000.00	Empleado
Alexis Bolivar Durango	Capacidad De Pago	\$ 1,500,000.00	\$ 655,000.00		\$ 1,426,000.00	Empleado
Alexis Sinisterra Rodriguez	Capacidad De Pago	\$ 1,100,000.00	\$ 252,000.00	\$ 80,000.00	\$ 1,589,000.00	Empleado
Alfonso Lozano Parra	Capacidad De Pago	\$ 4,500,000.00	\$ 1,724,000.00	\$ 300,000.00	\$ 3,116,000.00	Independiente Informal
Alvaro Enrique Mendoza Palechor	Capacidad De Pago	\$ 6,500,000.00	\$ 2,789,000.00	\$ 60,000.00	\$ 3,125,000.00	Empleado
Amalfi Cecilia Muñoz Muñoz	Capacidad De Pago	\$ 8,000,000.00	\$ 1,238,000.00	\$ 300,000.00	\$ 1,717,000.00	Independiente Informal
Amelia Cristina Sanchez Sotelo	Capacidad De Pago	\$ 2,400,000.00	\$ 285,000.00	\$ 120,000.00	\$ 1,435,000.00	Independiente Formal
Andres Marin Ceballos	Capacidad De Pago	\$ 1,750,000.00	\$ 665,000.00	\$ 200,000.00	\$ 1,580,000.00	Empleado
Andres Felipe Gomez Caicedo	Capacidad De Pago	\$ 7,000,000.00	\$ 1,992,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 2,989,000.00	Independiente Informal
Andres Felipe Hoyos Cardona	Capacidad De Pago	\$ 4,000,000.00	\$ 69,000.00	\$ 600,000.00	\$ 1,462,000.00	Empleado
Angel David Londoño Guzman	Capacidad De Pago	\$ 5,000,000.00	\$ 2,126,000.00		\$ 2,661,000.00	Independiente Formal
Angie Carolina Ortiz Carrillo	Capacidad De Pago	\$ 4,100,000.00	\$ 1,888,000.00	\$ 150,000.00	\$ 3,743,000.00	Empleado
Brenda Carolina Porras Ariza	Capacidad De Pago	\$ 2,500,000.00	\$ 1,038,000.00	\$ 120,000.00	\$ 1,907,000.00	Independiente Informal
Bryan Alexander Caro Velasquez	Capacidad De Pago	\$ 2,500,000.00	\$ 1,148,000.00		\$ 1,844,000.00	Empleado
Carlos Alfredo Piscal Lopez	Capacidad De Pago		\$ 1,111,000.00		\$ 1,553,000.00	Empleado
Carlos Andres Ortega Arrubla	Capacidad De Pago	\$ 1,200,000.00		\$ 300,000.00	\$ 1,944,000.00	Empleado
Carlos Ariel Herrera Trujillo	Capacidad De Pago	\$ 2,150,000.00	\$ 951,000.00		\$ 1,835,000.00	Empleado
Carlos Arturo Baron Vargas	Capacidad De Pago	\$ 2,700,000.00	\$ 1,267,000.00		\$ 2,325,000.00	Empleado
Carlos Eduardo Guevara Orozco	Capacidad De Pago	\$ 6,000,000.00	\$ 2,791,000.00		\$ 3,007,000.00	Independiente Informal
Carlos Eduardo Ortiz Cordoba	Capacidad De Pago	\$ 1,100,000.00	\$ 356,000.00		\$ 1,526,000.00	Empleado
Carlos Fernando Prada Monsalve	Capacidad De Pago	\$ 4,100,000.00	\$ 1,707,000.00	\$ 100,000.00	\$ 2,453,000.00	Independiente Informal
Claudia Isabel Arroyave Lopez	Capacidad De Pago	\$ 6,000,000.00	\$ 1,964,000.00		\$ 2,289,000.00	Independiente Informal

Figura 22. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 1

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

	M	N	O	P
1	CUPO VIGENTE	CUPOS CERRADOS	OBLIGACIONES VIGENTES	OBLIGACIONES ABIERTAS LOS ULTIMOS 6 MESES
2	\$ 81,900,000.00	\$ 32,000,000.00	5	2
3	\$ 1,500,000.00	\$ 2,664,000.00	5	3
4			2	2
5	\$ 110,000.00		7	6
6	\$ 3,825,000.00	\$ 1,639,000.00	5	2
7			1	1
8	\$ 24,690,000.00	\$ 16,299,000.00	6	
9			4	3
10	\$ 43,000,000.00		5	2
11			2	2
12	\$ 7,579,000.00	\$ 900,000.00	10	5
13	\$ 19,815,000.00		5	1
14			2	1
15	\$ 2,000,000.00		6	3
16	\$ 2,200,000.00	\$ 73,000,000.00	5	3
17			4	4
18	\$ 6,261,000.00		5	1
19	\$ 4,989,000.00		6	3
20	\$ 22,500,000.00	\$ 21,400,000.00	10	6
21	\$ 6,500,000.00	\$ 20,764,000.00	7	5
22	\$ 40,571,000.00	\$ 36,741,000.00	8	4
23	\$ 1,500,000.00		6	2
24	\$ 1,798,000.00	\$ 898,000.00	5	4
25		\$ 30,000,000.00	2	1
26	\$ 12,000,000.00	\$ 3,033,000.00	12	6

Figura 23. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 2

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

	Q	R	S	
1	CUPO DE LAS OBLIGACIONES ABIERTAS EN LOS ULTIMOS 6 MESES	VALOR DEL SALGO VIGENTES	SE NEGO BIEN	DETALLE
2	\$ 129,500,000.00	\$ 199,018,000.00	SI	Pyg negativo
3	\$ 221,618,000.00	\$ 217,476,000.00	SI	Pyg negativo
4	\$ 1,813,000.00	\$ 869,000.00	SI	Pyg negativo
5	\$ 4,702,000.00	\$ 4,466,000.00	SI	Pyg negativo
6	\$ 4,900,000.00	\$ 11,580,000.00	SI	Pyg negativo
7	\$ 3,021,000.00	\$ 2,207,000.00	SI	Cupo máximo a aprobar de \$ 491.148
8		\$ 28,828,000.00	SI	Pyg negativo
9	\$ 54,809,000.00	\$ 50,601,000.00	SI	Pyg negativo
10	\$ 36,400,000.00	\$ 98,826,000.00	SI	Pyg negativo
11	\$ 1,932,000.00	\$ 1,919,000.00	SI	Pyg negativo
12	\$ 2,416,000.00	\$ 6,429,000.00	SI	Pyg negativo
13	\$ 3,300,000.00	\$ 44,440,000.00	SI	Pyg negativo
14	\$ 1,718,000.00	\$ 1,675,000.00	SI	Pyg negativo
15	\$ 21,622,000.00	\$ 48,276,000.00	SI	Pyg negativo
16	\$ 80,400,000.00	\$ 80,701,000.00	SI	Pyg negativo
17	\$ 1,485,000.00	\$ 1,099,000.00	SI	Pyg negativo
18	\$ 1,650,000.00	\$ 4,570,000.00	SI	Pyg negativo
19	\$ 5,445,000.00	\$ 18,781,000.00	SI	Pyg negativo
20	\$ 3,523,000.00	\$ 46,526,000.00	NO	No hay resultado en flujo de caja
21	\$ 18,678,000.00	\$ 22,407,000.00	NO	Cupo máximo a aprobar de \$ 2.092.048
22	\$ 62,643,000.00	\$ 107,037,000.00	SI	Pyg negativo
23	\$ 45,000,000.00	\$ 48,131,000.00	SI	Pyg negativo
24	\$ 1,200,000.00	\$ 1,658,000.00	SI	Pyg negativo
25	\$ 49,000,000.00	\$ 47,865,000.00	SI	Pyg negativo
26	\$ 24,174,000.00	\$ 44,735,000.00	SI	Pyg negativo

Figura 24. Revisión base inferencia de negados clientes Alkomprar 2021 parte 3

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

Después de terminar con la investigación del DANE, lo que se hizo fue utilizar una base de clientes que fueron negados en el 2021 por capacidad de pago en Alkomprar, y estos tuvieron apertura en el mercado tres meses después obteniendo crédito en otro lugares, lo que se hizo fue hacer un estudio con esta muestra, en la figura 22 se muestra información del crédito del solicitante, desde la figura 23 empieza el estudio que se realizó por medio de Alkomprar y Datacrédito, lo que se hizo fue analizar el historial crediticio de Datacrédito de cada persona de la muestra y sacar de allí información como, el mayor valor que debían en crédito y el mayor valor de los últimos créditos cerrados, también se tomó el número de obligaciones actuales y el número de obligaciones obtenidas en los últimos 6 meses, con su respectivo monto, y por último se tomó el valor que tenía en las obligaciones vigentes,

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL</p>	<p>Código: F-DO-0025</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 63 de 78</p>

también se revisó que la solicitud se negara bien, todo esto se hizo con la intención de revisar porque se les había prestado en otra entidad, y de aquí poder tomar una decisión entre los siguientes factores:

1. El cupo vigente en créditos
2. El número de obligaciones
3. Cupos abiertos en los últimos 6 meses

La idea con este estudio es según el análisis de esta base, tomar uno de estos tres factores para tomar una decisión sobre que se tendría en cuenta al realizar el flujo de caja, por ejemplo: que monto en el cupo vigente puede tener como máximo el cliente para darle el crédito, o cuantas obligaciones debería tener como máximo, o cuantos créditos abiertos adquiridos en los últimos 6 meses puede tener como máximo.

	C	D	E	F	G	H	I
1	NOMBRE CLIENTE	ESTADO	TOTAL INGRESOS	GASTOS_SECTOR_FINANCIERO	QUANTO	ACTIVIDAD ECONOMICA	CIUDAD
2	Laura Daniela Martinez Hurtado	Aprobado	\$ 6,651,000.00	\$ 2,318,000.00	\$ 7,390,000.00	Empleado	Dosquebradas
3	Juan Gabriel Pinto Diaz	Aprobado	\$ 1,728,172.00	\$ -	\$ 1,790,000.00	Empleado	Bogotá D.c.
4	Andrea Forero Padilla	Aprobado	\$ 1,683,000.00	\$ 318,000.00	\$ 1,870,000.00	Independiente Formal	Barrancabermeja
5	Adriana Zea Pulgarin	Aprobado	\$ 1,170,000.00	\$ 83,000.00	\$ 1,540,000.00	Independiente Formal	Medellín
6	Libia Isabel Millan Molina	Aprobado	\$ 1,107,172.00	\$ 458,000.00	\$ 1,540,000.00	Empleado	Cali
7	Yorley Andreina Leon Marin	Aprobado	\$ 1,368,172.00	\$ 57,000.00	\$ 1,390,000.00	Empleado	Cúcuta
8	Elsa Casallas Rodriguez	Aprobado	\$ 2,241,000.00	\$ 225,000.00	\$ 2,490,000.00	Independiente Informal	Villavicencio
9	Jaime Heliud Vera Linares	Aprobado	\$ 2,052,172.00	\$ 70,000.00	\$ 2,160,000.00	Empleado	Villavicencio
10	Yorledys Suarez Rubio	Aprobado	\$ 1,467,172.00	\$ 737,000.00	\$ 3,500,000.00	Empleado	Barrancabermeja
11	Ivan Andres Leon Perez	Aprobado	\$ 1,818,172.00	\$ -	\$ 1,890,000.00	Empleado	Barrancabermeja
12	Nasly Silema Gonzalez Diaz	Aprobado	\$ 1,494,172.00	\$ -	\$ 1,530,000.00	Empleado	Bogotá D.c.
13	Leiber Fabian Vera Lopez	Aprobado	\$ 2,349,000.00	\$ 1,510,000.00	\$ 2,610,000.00	Empleado	Ibague
14	Wendy Vanessa Coteria Martinez	Aprobado	\$ 1,989,172.00	\$ 1,153,000.00	\$ 2,080,000.00	Empleado	Medellín
15	Henry Castro Polania	Aprobado	\$ 2,250,000.00	\$ 380,000.00	\$ 2,190,000.00	Empleado	Neiva
16	Keren Siervo Bedoya	Aprobado	\$ 1,548,172.00	\$ 155,000.00	\$ 1,590,000.00	Empleado	Medellín
17	Nataly Andrea Cano Sajona	Aprobado	\$ 1,197,172.00	\$ 118,000.00	\$ 1,410,000.00	Empleado	Medellín
18	Maria Fernanda Guaza Peña	Aprobado	\$ 1,737,172.00	\$ 933,000.00	\$ 3,180,000.00	Empleado	Cali
19	Lenis Egardo Montenegro Parra	Aprobado	\$ 2,097,172.00	\$ 551,000.00	\$ 2,500,000.00	Empleado	Neiva
20	Suly Estefany Sanchez Cova	Aprobado	\$ 1,107,172.00	\$ 73,000.00	\$ 1,800,000.00	Empleado	Bogotá D.c.
21	Jorge Andres Garcia Losada	Aprobado	\$ 1,467,172.00	\$ -	\$ 1,500,000.00	Empleado	Bogotá D.c.
22	Andrea Carolina Benitez Insignares	Aprobado	\$ 2,250,000.00	\$ -	\$ 2,500,000.00	Independiente Formal	Barranquilla
23	Rubel Andres Noriega Morris	Aprobado	\$ 2,070,000.00	\$ -	\$ 2,300,000.00	Empleado	Valledupar
24	Leisner David Pinto Gomez	Aprobado	\$ 3,330,000.00	\$ 775,000.00	\$ 3,700,000.00	Empleado	Cali
25	Diego Fernando Ochoa Cantillo	Aprobado	\$ 1,557,172.00	\$ -	\$ 1,930,000.00	Empleado	Valledupar
26	Yhor Hawin Ceron Ruiz	Aprobado	\$ 1,377,172.00	\$ 752,000.00	\$ 1,990,000.00	Empleado	Cali
27	Julio Cesar Castrillon Riascos	Aprobado	\$ 1,467,172.00	\$ 40,000.00	\$ 1,940,000.00	Empleado	Cali
28	Euser Andres Agudelo Motta	Aprobado	\$ 1,377,172.00	\$ 657,000.00	\$ 1,590,000.00	Empleado	Cali
29	Paola Andrea Ramirez Sanguino	Aprobado	\$ 2,979,000.00	\$ 1,583,000.00	\$ 3,310,000.00	Independiente Formal	Piedecuesta

Figura 25. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 1

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

	J	K	L	M
1	CUPO VIGENTE	CUPOS CERRADOS	OBLIGACIONES VIGENTES	OBLIGACIONES ABIERTAS EN LOS ULTIMOS 6 MESES
2	\$ 22,000,000.00	\$ 1,000,000.00	13	3
3	\$ 1,500,000.00	\$ -	2	
4	\$ 534,000.00	\$ 3,200,000.00	2	1
5	\$ 81,000.00	\$ -	1	
6	\$ -	\$ 400,000.00	7	7
7	\$ -	\$ -	1	1
8	\$ 10,345,000.00	\$ 8,300,000.00	4	
9	\$ -	\$ 10,000,000.00	1	1
10	\$ -	\$ 8,000,000.00	4	1
11	\$ -	\$ -	1	1
12	\$ -	\$ -		
13	\$ 16,902,000.00	\$ 2,150,000.00	7	4
14	\$ 4,300,000.00	\$ 763,000.00	12	6
15	\$ 100,000.00	\$ 13,571,000.00	2	1
16	\$ 1,974,000.00	\$ 1,500,000.00	1	
17	\$ -	\$ -	1	1
18	\$ 12,831,000.00	\$ -	5	2
19	\$ -	\$ -	2	
20	\$ -	\$ -		
21	\$ -	\$ -		
22	\$ 1,000,000.00	\$ 1,700,000.00	1	
23	\$ 600,000.00	\$ -	1	
24	\$ -	\$ 9,302,000.00	6	4
25	\$ -	\$ -	1	1
26	\$ 2,025,000.00	\$ -	5	
27	\$ -	\$ -		
28	\$ -	\$ 100,000.00	5	4
29	\$ 899,000.00	\$ 55,116,000.00	7	2

Figura 26. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 2

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

	N	O	P	Q
1	CUPO OTROGADO EN LAS OBLIGACIONES ABIERTAS EN LOS ULTIMOS 6 MESES	VALOR DEL SALDO VIGENTE	SE APROBO BIEN	DETALLE
2	\$ 54,222,000.00	\$ 61,393,000.00	SI	Aprobado correctamente
3	\$ -	\$ 1,301,000.00	SI	Aprobado correctamente
4	\$ 3,200,000.00	\$ 3,353,000.00	SI	Aprobado correctamente
5	\$ -	\$ 81,000.00	SI	Aprobado correctamente
6	\$ 1,897,000.00	\$ 1,639,000.00	SI	Aprobado correctamente
7	\$ 173,000.00	\$ 57,000.00	SI	Aprobado correctamente
8	\$ -	\$ 9,355,000.00	SI	Aprobado correctamente
9	\$ 2,000,000.00	\$ -	SI	Aprobado correctamente
10	\$ 45,000.00	\$ 30,695,000.00	SI	Aprobado correctamente
11	\$ 20,000,000.00	\$ 18,801,000.00	SI	Aprobado correctamente
12	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
13	\$ 8,441,000.00	\$ 21,244,000.00	SI	Aprobado correctamente
14	\$ 1,751,000.00	\$ 7,942,000.00	SI	Aprobado correctamente
15	\$ 15,104,000.00	\$ 15,104,000.00	SI	Aprobado correctamente
16	\$ -	\$ 737,000.00	SI	Aprobado correctamente
17	\$ 237,000.00	\$ 237,000.00	SI	Aprobado correctamente
18	\$ 7,240,000.00	\$ 16,494,000.00	SI	Aprobado correctamente
19	\$ -	\$ 11,018,000.00	SI	Aprobado correctamente
20	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
21	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
22	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
23	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
24	\$ 34,533,000.00	\$ 17,926,000.00	SI	Aprobado correctamente
25	\$ 2,025,000.00	\$ 229,000.00	SI	Aprobado correctamente
26	\$ -	\$ 3,519,000.00	SI	Aprobado correctamente
27	\$ -	\$ -	SI	Aprobado correctamente
28	\$ 8,824,000.00	\$ 8,537,000.00	SI	Aprobado correctamente
29	\$ 9,720,000.00	\$ 89,815,000.00	SI	Aprobado correctamente

Figura 27. Revisión base clientes aprobados Alkomprar 2022 parte 3

Fuente: (Excel base Alkomprar, 2022)

En la figura 25, 26 y 27 se puede observar el mismo estudio que se hizo con inferencia de negados, pero en este caso se realizó con clientes aprobados en el 2022, todo esto con la intención de tener la comparación de los flujos de caja de los aprobados con los negados, se pudo observar que estos clientes que fueron aprobados no tenían tantas obligaciones abiertas en los últimos 6 meses comparado con los clientes negados.

Como conclusión de este estudio, se evidencio que se podían tomar cuantas obligaciones abiertas tenía el cliente y permitir una cantidad máxima en la automatización, según esa cantidad de obligaciones y su ingreso calcular los gastos de sostenimiento para darles el

crédito, pero también se encontró que con una muestra tan pequeña sería difícil tener un dato preciso, así que se procede con el objetivo 3.

- **Objetivo 3**

Definir que parámetros investigados se utilizaran para la automatización del proceso

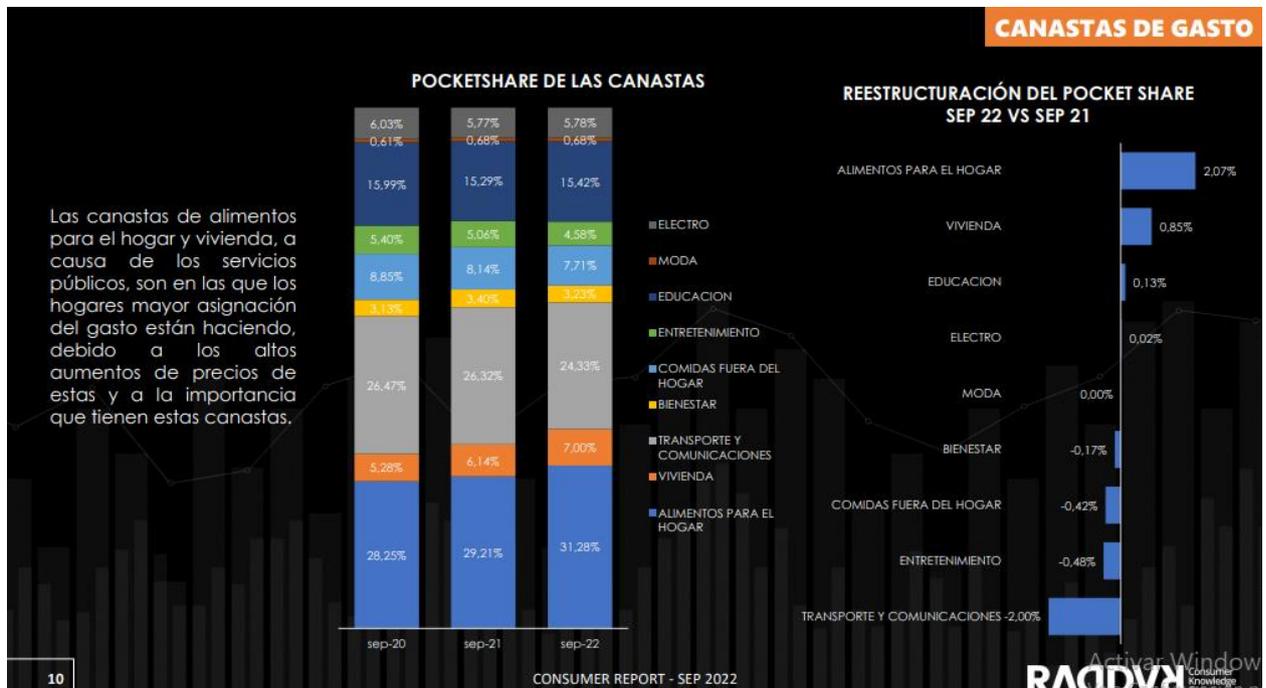


Figura 28. Canasta de gastos parte 1

Fuente (Raddar, 2022)

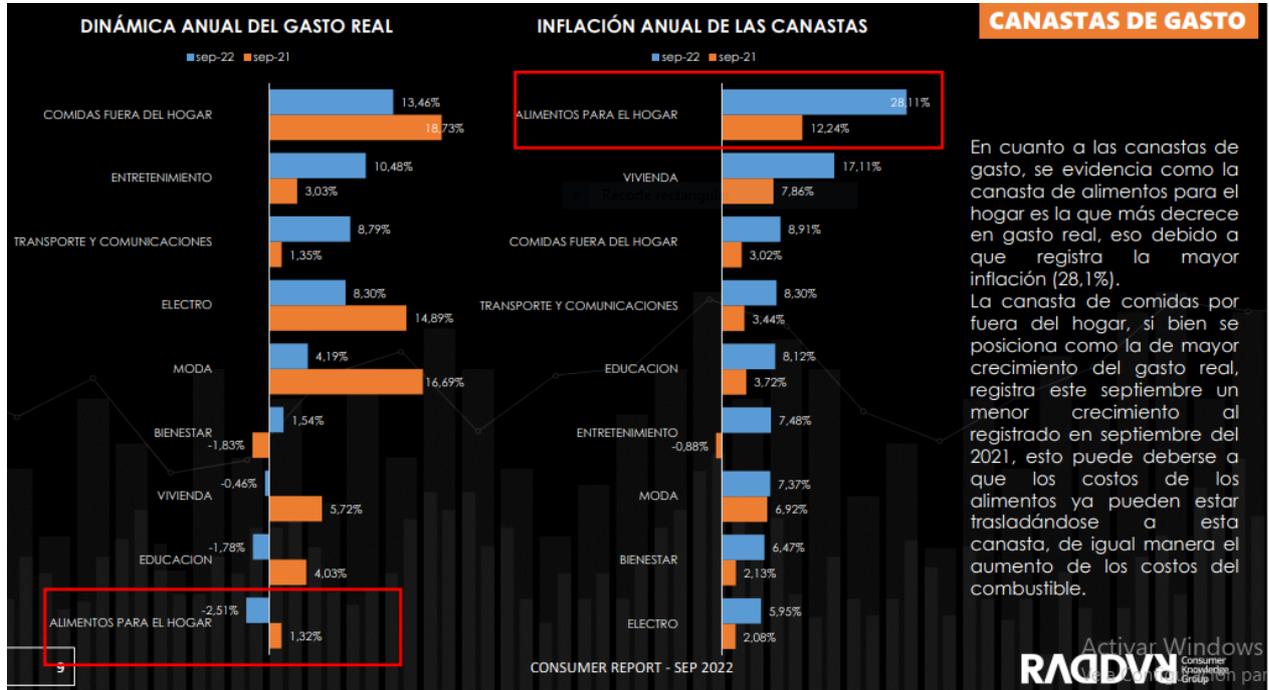


Figura 29. Canasta de gastos parte 2

Fuente (Raddar, 2022)

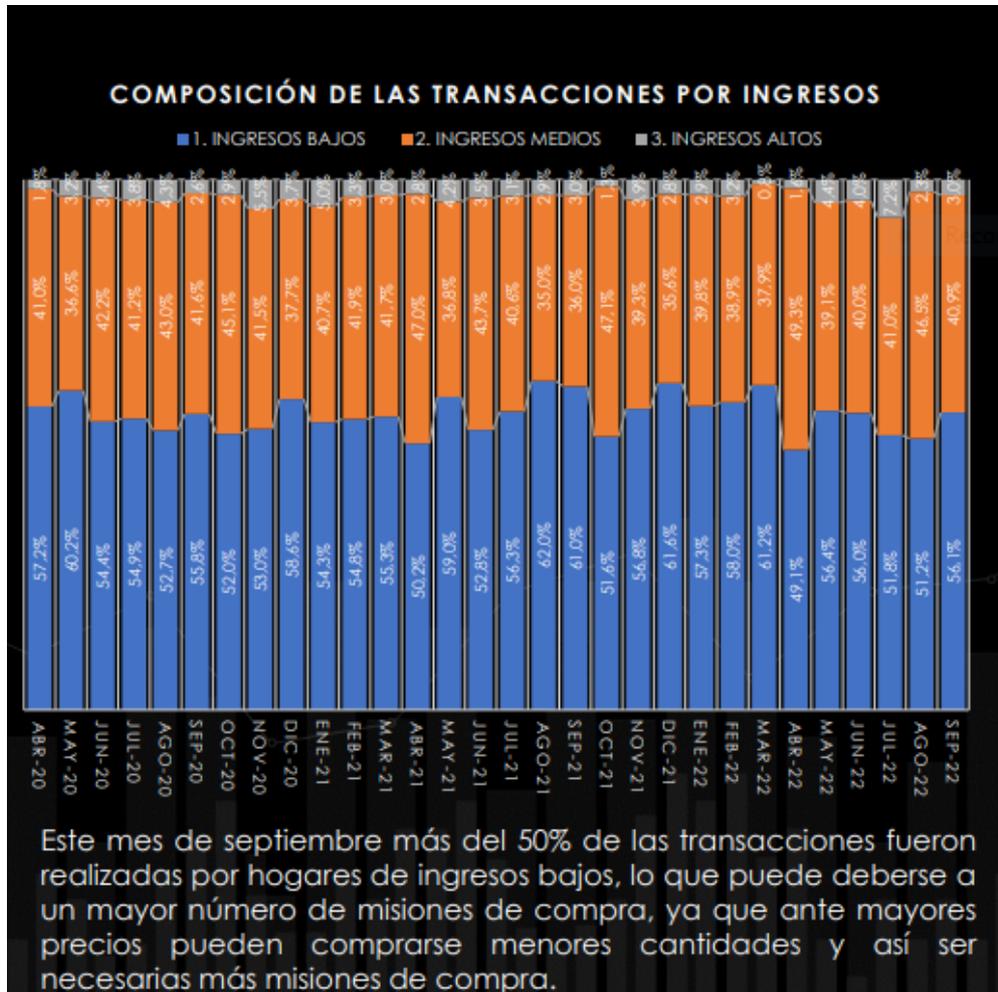


Figura 30. Ingresos

Fuente (Raddar, 2022)

Y finalmente se encontró con información en Radar la cual es “una empresa dedicada a la consultoría en gestión documental y gestión del conocimiento organizacional, a la implementación, desarrollo e integración de tecnologías de punta para la gestión de información y la automatización de procesos de negocio”. (Radar,s.f)

Esta investigación fue demasiado útil debido a que esta empresa tiene información de los gastos e ingresos de los colombianos mes a mes, lo que hace que sea información muy

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 70 de 78

precisa y acertada, la cual se tomaría como base para calcular los valores del flujo de caja automatizado debido a que ya se tendría como calcular según los ingresos del cliente cuales serían sus gastos de una manera más ajustada a la situación actual de los colombianos y de la economía del país.

Como se evidencia en la figura 28 y 29, se encuentran unos porcentajes de gastos acorde con la situación actual del país y de las familias, también, como se observa en la figura 30, se tiene información de los ingresos promedios mes a mes, por esta razón es el estudio más útil para la información que se tomara como base del modelo, por que como se encontró anteriormente los objetivos 1 y 2 no fueron tan eficientes y actualizados en información, por esta razón se tomara los porcentajes de gastos en base a estos ingresos de Radar, como inicio al modelo de la automatización del flujo de caja, ya que uno de los puntos más importantes del modelo era tener una base de la cual se pudieran tomar los datos para que todo el proceso sea automático, y esas bases de información han sido encontradas en el objetivo 3.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 71 de 78

Conclusiones

1. El objetivo 1 planteado en este trabajo, no dio los resultados esperados debido a que, se hizo una investigación y análisis con información del Dane y Datacrédito la cual fue muy interesante porque se encontraron datos que dieron apertura a nuevas ideas para el modelo, pero no se obtuvieron los resultados esperados ya que la información era muy poca para tener una base respecto a los gastos e ingresos de la población.

2. El objetivo 2 no dio los resultados esperados, ya que se hizo un estudio con información de clientes de la empresa, para conocer mejor el numero de obligaciones, montos de deudas y tiempo en que adquirieron estas obligaciones, pero el resultado fue igual que en la conclusión 1, había un resultado útil, pero con una muestra de personas pequeña, lo cual no daba pie para tomar una decisión sólida.

3. La investigación realizada en Radar fue la que dio los resultados esperados en este proyecto, debido a que se podía tomar información de gastos e ingresos de las personas que era muy acertada, acorde con la situación actual del país y de las personas, por lo cual, si se toman estos valores como base para el flujo de caja, va a dar resultados muy precisos.

4. Finalmente, en este estudio se pudo evidenciar que con el modelo se realizara un flujo de caja mas preciso, por lo cual se va a rescatar gran cantidad de clientes que, al

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 72 de 78

colocar unos gastos mas ajustados a realidad actual, va a permitir que el cupo del crédito se le de a personas que si tienen capacidad de pago o también es muy efectivo para negar clientes que no cuentan con capacidad para adquirir el crédito.

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 73 de 78

Bibliografía

Alex Sebastián García González, C. C. (2017). Consumo de los hogares colombianos en función de su nivel de ingreso. *Revista Ploutos*, 14.

Alkomprar. (S.f). *Alkomprar*. Obtenido de Alkomprar: <https://www.alkomprar.com/nuestra-compania/quienes-somos>

Álvarez, A. B. (2010). *Frederick Winslow Taylor y la administración*. Obtenido de <file:///C:/Users/1007218322/Downloads/frederick-winslow-taylor-y-la-administracion-cientifica-contexto-realidad-y-mitos.pdf>

Bancolombia. (s.f). *Bancolombia*. Obtenido de <https://www.bancolombia.com/personas/aprender-es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/que-es-credito>

BBVA. (11 de febrero de 2021). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/ar/salud-financiera/emprendimientos-que-es-el-flujo-de-caja-y-como-hacerlo/>

BBVA. (s.f). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-un-prestamo-financiero-tipos-y-diferencias-con-un-credito/>

BBVA. (s.f). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 74 de 78

BEJARANO, J. M. (31 de julio de 2018). *La republica*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/finanzas-personales/los-puntos-que-estudian-los-bancos-antes-de-aprobarle-un-credito-de-cualquier-tipo-2754701>

Caló, F. D. (2012). *repositorio digital uns*. Obtenido de

<https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4435/Administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Castaño, C. L. (2016). *biblioteca digital iue*. Obtenido de

https://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/691/1/iue_rep_pre_cont_1%C3%B3pez_2016_manual.pdf

Castro, J. A. (2014). Credito y cobranza. En J. A. Castro, *Credito y cobranza* (pág. 38).

Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Comercio, C. d. (S.f). *Corbeta*. Obtenido de Corbeta: <https://www.corbeta.com.co/mision-vision-y-valores>

DANE. (s.f). *DANE*. Obtenido de [https://www.dane.gov.co/index.php/acerca-del-](https://www.dane.gov.co/index.php/acerca-del-dane/informacion-institucional/generalidades)

[dane/informacion-institucional/generalidades](https://www.dane.gov.co/index.php/acerca-del-dane/informacion-institucional/generalidades)

datacredito. (17 de junio de 2021). *datacredito*. Obtenido de

<https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/diferencia-entre-capacidad-de-pago-y-capacidad-de-endeudamiento/>

DEHESA, G. D. (1992). *El pais*. Obtenido de

<https://www.guillermodeladehesa.com/files/0006.1398150722.WOLP6359YIIIJ4346ISPW1193VKAF3868.pdf>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 75 de 78

Experian, D. (s.f). *Datacrédito Experian*. Obtenido de

<https://www.datacredito.com.co/nosotros>

Fernández, J. B. (2003). *biblios*. Obtenido de LA GERENCIA DE INFORMACION: EL

CASO DE LOS ARCHIVOS: http://eprints.rclis.org/5461/1/2003_018.pdf

García, R. (2009). *Administracion científica* . El cid editor.

García González, A. S., & Quiroga Castillo, C. C. (7 de Noviembre de 2017). *Universidad*

EAN. Obtenido de

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1871/1722>

Giraldo, N. M. (2016). *biblioteca digital iue*. Obtenido de

https://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/730/1/iue_rep_pre_cont_mejia_2016_documentaci%C3%B3n.pdf

Isidro, M. R. (2002). La cesión de créditos en el comercio internacional. En M. R. Isidro, *La*

cesión de créditos en el comercio internacional. Servicio de publicaciones de universidades de Santiago de Compostela.

midatacredito. (s.f). *midatacredito*. Obtenido de <https://www.midatacredito.com/faq>

midatacredito. (s.f). *midatacredito*. Obtenido de <https://www.midatacredito.com/faq>

Míguez, P. (2009). *Universidad del Salvado*. Obtenido de La relación formacióncalificación

en los procesos: <https://p3.usal.edu.ar/index.php/miriada/article/view/402/514>

	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 76 de 78

paz-curbera, C. R. (2013). *el riesgo de credito en perspectiva*. Madrid: Universidad nacional de educacion a distancia.

QUINTERO, D. C. (2008). *biblioteca digital iue*. Obtenido de https://bibliotecadigital.iue.edu.co/bitstream/20.500.12717/695/1/iue_rep_pre_cont_mar%C3%ADn_2008_dise%C3%B1o%20_modelo.pdf

Radar (s.f) RADAR

<http://www.radar.com.co/#:~:text=Radar%20grupo%20empresarial%3A%20somos%20una,con%20la%20experiencia%20en%20empresas>

RAMO, O. F. (s.f). *Uni colombo*. Obtenido de TAYLOR Y FAYOL: VIGENCIA DE LOS PRINCIPIOS CLÁSICOS: <http://ojs.unicolombo.edu.co/index.php/adelante-ahead/article/view/5/5>

RUIZ, R. V. (2017). *repositorio utp*. Obtenido de LA GESTIÓN EN LA PRODUCCIÓN: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/908/Raul%20Vilcarromeo%20Ruiz_Gestion%20de%20la%20produccion.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Santander, B. (s.f). *Banco Santander*. Obtenido de <https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/prestamos/diferencias-prestamo-credito>

Trejo, J. O. (2010). *Taylorismo, fordismo y administración*. Obtenido de file:///Taylorismo, fordismo y administración científica en la industria

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA PROFESIONAL	Código: F-DO-0025
		Versión: 01
		Página 77 de 78

automotrizC:/Users/1007218322/Downloads/taylorismo-fordismo-y-administracion-
cientifica-en-la-industria-automotriz.pdf

Zutter, L. J. (2012). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

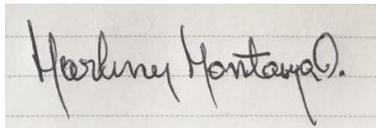
Zuluaga, L. A. (31 de 03 de 2017). Reglamento interno y código de ética.

Firmas



Juliana Barrera Restrepo

Firma del estudiante



María Marleny Montoya

Firma del jefe en el Centro de Práctica



Luis Fernando Correa Acosta

Firma del asesor