



Universidad[®]
Católica
de Manizales

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código PRS – F – 11

Versión 2

Página 1 de 50

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
PROYECTO SOCIAL DE DESARROLLO**

PRELIMINARES

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN LA SOLICITUD Y APROBACIÓN DE
CRÉDITOS PARA LOS MICROEMPRESARIOS SECTOR SERVICIOS DE LA
CIUDAD DE MANIZALES, VIGENCIA 2019-2020**

ESTUDIANTES:

CAROLINA DEL MAR RAMÍREZ CEBALLOS

LUISA FERNANDA SALGADO GALLEGO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES

FACULTAD ADMINISTRACIÓN

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD

MANIZALES

2021



**Universidad
Católica
de Manizales**

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código

PRS – F – 11

Versión

2

Página

2 de 50

**OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN LA SOLICITUD Y APROBACIÓN DE
CRÉDITOS PARA LOS MICROEMPRESARIOS SECTOR SERVICIOS DE LA
CIUDAD DE MANIZALES, VIGENCIA 2019-2020**

ESTUDIANTES:

CAROLINA DEL MAR RAMÍREZ CEBALLOS

LUISA FERNANDA SALGADO GALLEGO

DOCENTE:

JOSE FERNEY PINEDA GUTIERREZ

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES

FACULTAD ADMINISTRACIÓN

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD

MANIZALES

2021



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	10
2. CONTEXTO.....	11
3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD.....	12
3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD DE INTERVENCIÓN.....	14
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.....	15
5. OBJETIVO.....	16
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
6. MARCO DE REFERENCIA.....	17
6.1 MARCO TEÓRICO.....	18
7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES.....	22
7.1 POBLACIÓN OBJETIVO.....	23
7.2 LOCALIZACIÓN.....	23
7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN PROGRAMA.....	23
8. METODOLOGÍA.....	24
8.1 ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.....	24
8.2 MÉTODO DE ANÁLISIS.....	24
8.3 FUENTES, TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	25
8.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	25
9. RESULTADOS ALCANZADOS.....	31



9.1	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	32
10.	IMPACTO.....	38
10.1	IMPACTO SOCIAL.....	39
10.2	ACADÉMICO.....	39
10.3	SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN.....	40
10.4	LECCIONES ACADÉMICAS.....	41
11.	CONCLUSIONES.....	42
12.	RECOMENDACIONES.....	43
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	44
14.	ANEXOS.....	45



LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 MAPA DE PROCESOS.....	35
FIGURA 2 FASE DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA.....	37

LISTAS DE CUADROS

CUADRO 1 ANÁLISIS MATRIZ DOFA.....	18
CUADRO 2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	32
CUADRO 3 REQUISITOS DEL CLIENTE.....	32,
	33, 34



RESUMEN

El microempresario del sector servicios de la ciudad de Manizales, es la persona que brinda algún producto o servicio, que a su vez tiene clientes, proveedores, oferta el servicio a vender, administra sus finanzas y crea estrategias para diferenciarse de sus competidores.

Este se beneficia de manera importante de los microcréditos que ofrece el sector financiero y como consecuencia de esto se sienten atraídos por los planes de financiación que presenta la banca comercial, máxime si se tiene en cuenta que las microempresas son en su mayoría familias de los estratos bajos y medio, por tal razón las microempresas se ven enfrentadas a grandes retos tanto internos como externos, que les impiden llevar a cabo el fortalecimiento y expansión de sus negocios. En este sentido con la presente investigación se determinó cuáles son los procesos mediante normas de calidad que aplica al sector financiero en el proceso de microcrédito.

En la investigación se habla del proceso sistémico que se llevó a cabo desde la solicitud hasta el desembolso. El microempresario inicia con la idea de proyectar un crecimiento de su negocio con el propósito de mantenerse en el mercado brindando sus servicios, y por lo tanto requiere de un apalancamiento financiero que lo soporte económicamente en el crecimiento y desarrollo de su establecimiento. Ellos se presentan ante la entidad financiera con los requisitos exigidos, y tienen la incertidumbre de aprobación, y esto se da ya que para ello las políticas de cada entidad definen unos requisitos necesarios según el manejo del microcrédito, donde se soporta la actividad económica del microempresario, la experiencia crediticia, la estructura financiera o balances de inicio, viabilidad en data crédito, garantías de pago y respaldo económico.

El proceso anterior descrito tiene una duración de una semana en días hábiles, entendiendo esta situación, la investigación buscó agilizar el proceso de solicitud, mejorar la trazabilidad y tiempo en el transcurso de la solicitud en beneficio del cliente y de la organización. Esta optimización nos permitió la estandarización de los procesos y recursos utilizados, asegurando la calidad, los



niveles de efectividad y eficiencia con menores costos para la entidad, y al mismo tiempo, el crecimiento de una cartera sana y un mercado de microempresarios mejor atendido.

Sabemos que toda organización debe estar basada en lineamientos de calidad, por lo anterior se describió el proceso que se lleva a cabo en la solicitud de microcrédito desde su aprobación hasta el desembolso según el marco de referencia de las políticas aplicadas en algunas entidades estudiadas.

Este proceso se realiza a través de la caracterización de las siguientes etapas:

Etapas: Etapa 1 conocimiento del cliente – fábrica de microcrédito. Etapa 2 Radicación – Análisis del microcrédito. Etapa 3 Aprobación o negación – Desembolso.

La entidad financiera define el procedimiento donde hay unas entradas de información correspondiente a los requisitos de acuerdo a las políticas de la entidad, actividades de validación de datos, salidas de información que determinan si cumplen las necesidades y expectativas del cliente. Los dueños del proceso y la gestión de clientes, determinan la eficacia del proceso de microcrédito y quienes por medio de un manual de crédito, que guía el proceso desde la solicitud hasta el desembolso, convirtiéndose este en el punto crítico del proceso.

En este trabajo se utilizó el método investigativo que hace referencia al estudio de análisis del conocimiento e identificación del proceso de microcrédito, enmarcado en los lineamientos de la banca comercial y las posibilidades de acceso del microempresario al sistema financiero en cuanto a solicitud y aprobación de microcrédito en términos de calidad en el sector servicios de la ciudad de Manizales.

Las técnicas de recolección de la información utilizadas fueron entrevistas y encuestas a los líderes de área en este caso analistas de microcrédito y a las entidades financieras competentes.

En las encuestas se realizaron preguntas abiertas, con el objetivo de ampliar el foco del problema y así identificar la problemática para implementar una mejora en el proceso. El análisis de la información recopilada de las entidades entrevistadas y otros recursos disponibles, se cotejaron con la norma ISO 9001- 2015 numeral 10 que indica “actividades de mejoras pequeñas, pero continuas y específicamente en las realizadas en los procesos, productos y servicios existentes”.



Lo que finalmente permitirá un resultado que se verá reflejado en la agilidad del proceso desde la solicitud hasta la aprobación del microcrédito logrando la satisfacción del cliente interno y externo.

summary

The micro-entrepreneur in the services sector of the city of Manizales, is the person who provides some service, which in turn has customers, suppliers, determines the service to be sold, manages its finances and creates strategies for its competitors.

The micro-entrepreneur benefits significantly from the microcredit's offered by the financial sector and as a result they are attracted to the financing plans presented by the maximum commercial banking when it comes to the view that micro-enterprises are mostly Family, of the low and middle strata, so micro-enterprises are faced with great challenges both internal and external, which prevent them from carrying out strengthening and expansion processes. In this sense, this research is intended to determine which processes are using quality standards applied by the financial sector in the Microcredit process from application to approval and disbursement. The investigation will discuss the process that takes place in the microcredit application for the entrepreneur of the Services Sector of The City of Manizales Caldas Colombia that starts with the growth of its business and that in its purpose of staying in the market providing its services requires a financial leverage that supports it economically in the growth and development of this business idea, they are presented to the entity with the requirements required with the uncertainty of being approved or not and for this the policies of each entity define necessary requirements according to the management of Microcredit, where the economic activity is supported credit experience financial structure or start balance sheets, feasibility in data credit and also important to be able to have guarantees of payment and economic support. The above described (process) lasts for one week in business days, understanding this investigation seeks to expedite the application process, improve and update the course of the application for mutual



benefit. This optimization allows us to level the processes and resources used reaching levels of effectiveness and efficiency with lower costs for the entity, growth of a healthy portfolio and a better served micro-entrepreneurs market.

We know that every organization must be based on Quality guidelines, so we will describe the process currently taking place in the Microcredit application from approval to disbursement according to policy reference applied in some entities studied.

Microcredit's are born in each entity from the client's request (micro-entrepreneur) to the entity required by decision of the requesting microentrepreneur, then begins by applying the Microcredit policy corresponding to the process through stages that lead to the characterization of this: Stage 1 customer knowledge – manufacture of Microcredit Stage 2 Establishment – Analysis of microcredit Stage 3 Approval or denial – Disbursement.

The entity defines the procedure where there are entries, activities and exits from which the client and his need, the owners of the process and the maintenance of these clients or portfolio, are released; where the owners of the Microcredit process define a credit manual that guides the process from application to disbursement.

This work uses the research method that refers to the study of knowledge analysis and identification of the microcredit process framed in the guidelines of commercial banking and the possibilities of access of the Microenterprise to the system in terms of application and approval of Microcredit in terms of quality in the services sector of the City of Manizales.

The techniques used in the collection of information where interviews are conducted with area leaders in this case Microcredit Analysts competent financial institutions; using a survey with open questions expanding the landscape to implement an improvement in the process.

The analysis of the information collected from the entities and other available resources will be integrated with ISO 9001 2015 numeral 10 which indicates "small improvement activities, but continues to be carried out in existing product and service processes". The result obtained will be reflected in the agility of the process from the application to the approval of the microcredit achieving the satisfaction of the external internal client.



1. INTRODUCCIÓN

En la investigación propuesta se implementó una estrategia gerencial y administrativa mediante fundamentos y elementos de mejora de Calidad regido y basado en la norma ISO 9001.-2015. Para dar respuesta al problema de la investigación: ¿Cómo optimizar el proceso de asignación de créditos desde una perspectiva de calidad?, ya que la propuesta a implementar en los procesos de solicitud y aprobación de los microcréditos sería mejoras continuas de optimización de tiempos, formatos, flexibilidad en la aprobación, pago seguro, reducir riesgos y aumentar la satisfacción del cliente interno y externo. Logrando así un beneficio que se vería reflejado para el microempresario facilitando la inclusión a la banca financiera para el apalancamiento de sus negocios, por ende de las entidades financieras podrán tener garantía y confiabilidad en la recopilación de información y formatos debidamente diligenciados, minimizando el número de devoluciones presentadas diariamente.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la propuesta se realizó una entrevista a través de un cuestionario a los analistas de créditos de las entidades financieras que prestan el servicio de créditos para microempresarios, para así establecer beneficios, características, requisitos necesarios y de esta forma conocer cada etapa del proceso de solicitud hasta el desembolso, el cual arrojó un panorama más claro para la implementación de nuevos elementos de calidad en el mejoramiento del proceso.

El proyecto buscó mediante una herramienta práctica y técnica establecer principios de la gestión de calidad, comprensión de la organización y su contexto; determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; estableciendo para ello el liderazgo, compromiso institucional, definición de políticas, roles, y responsabilidad con base en una planificación de cambios, incluyendo el apoyo de recursos, competencias, y toma de conciencia del personal, comunicación asertiva e información documentada. Así mismo, se establece una operación eficaz y eficiente, una revisión por la dirección y mejora continua en



la trazabilidad del servicio. Los beneficios del manual de gestión de la calidad conllevan a: proporcionar servicios que satisfagan a los clientes; abordar riesgos y oportunidades con; la capacidad de demostrar la conformidad a partir de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

2. CONTEXTO

En este punto se definieron los principales conceptos como: El microcrédito es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de capital para impulsar proyectos productivos de microempresarios de los distintos sectores de la economía, dentro de sus principales características reconocidas, están la falta de mecanismos utilizados para la financiación, la amortización o pago de capital de cada negocio y el estudio financiero que permita a corto, mediano y largo plazo, proyectar los montos necesarios de financiación que se ajustan a las necesidades de la empresa.

Procesos: Es una unidad de actividad que se caracteriza por la ejecución de una secuencia de instrucciones, un estado actual, y un conjunto de recursos del sistema asociados"

Calidad: Es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea Valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.

Riesgo: Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa.

Crédito financiero: En la que un individuo realiza un préstamo por una cantidad de activos a otra persona. La persona que solicita el dinero (el deudor) se compromete a cumplir, dentro del lapso estipulado por el contrato con el prestamista (el acreedor), con la devolución del capital.



Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Marco Espacial: En el presente estudio se centran en el otorgamiento de créditos para el microempresario sector servicios de la ciudad de Manizales.

Marco temporal: El objetivo de este trabajo es analizar los procesos de calidad que implementa la banca para brindar créditos a los microempresarios sector servicios tiendas de la ciudad de Manizales.

3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

Los portafolios de crédito que ofrece la banca comercial, apunta a proyectos garantizados y muy viables, pero las unidades económicas por su tamaño, requisitos exigidos y por su tiempo de funcionamiento no acceden al microcrédito, aunado a esta problemática, las altas tasas de interés que ofrece esta modalidad de financiamiento no permiten su escalamiento; sin embargo el sistema financiero con el propósito de generar las condiciones necesarias para que los empresarios y emprendedores accedan de forma fácil y rápida a los créditos, viene promoviendo líneas de financiación, a través de la banca de oportunidades a microempresarios, desarrollando operaciones paralelamente con los servicios sociales del Gobierno para que las personas propietarias de pequeños negocios formales o informales puedan hacerse acreedoras a “créditos flexibles otorgados por entidades financieras tales como Banco Agrario, Bancamía S.A., BCSC, FMMB, Financiera Compartir, Banco del Progreso, SENA, Fondo Nacional del Ahorro, Acción Social, cajas de compensación, ICETEX y otras entidades que buscan el fortalecimiento de los microempresarios y los emprendedores, además, de estimular la creación de microempresas que hoy generan en Colombia el 25% del PIB y el 50% del empleo total” (ocampo, 2010)



De acuerdo con lo anterior, se vió cómo el Gobierno Nacional y local realiza esfuerzos que apuntan a la ayuda del microempresario; pero el problema del acceso continúa por el desconocimiento y la poca cultura financiera de los emprendedores que demandan del sistema bancario recursos para financiar los proyectos de inversión y soportar sus actividades operativas. Teniendo en cuenta que un microempresario es la persona que brinda un producto y/o servicio, tiene un comercio o desarrolla alguna actividad por cuenta propia y hace parte de un clúster de microempresarios de la región, no se evidencia este beneficio de manera exponencial con respecto a los créditos que ofrece la banca comercial y las cooperativas del sector financiero, lo cual se presenta por diversas razones, entre las que se destacan inicialmente reportes negativos en centrales de riesgo, baja composición en activos, mínimo estimado en ventas, poco tiempo en el mercado e informalidad.

Por lo tanto se pudo dar una representación panorámica de lo que se vive en el sector micro finanzas y su relación con la banca comercial con la intención de establecer una oportunidad de mejora en los procesos de solicitud de microcrédito y aprobación del mismo desde una figura de Calidad en cuanto al objeto de proceso.

Es importante destacar que todos los procesos de una organización sea cual sea su actividad económica requieren de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, enmarcado en el cumplimiento de las estrategias que conlleven a la organización cumplir con la satisfacción del cliente. El cliente no es solamente la persona que se acerca a una entidad hacer negocios y busca satisfacer sus necesidades, si no que toda persona que dentro de la organización demanda algún requerimiento es un cliente y en este caso interno, por ello la calidad en los procesos es fundamental y una cuestión de virtudes humanas que posibilitan el comienzo de cada área funcional para establecer una prestación efectiva de un excelente servicio, es decir la calidad es realmente una forma de actuar con el cliente.



El ámbito de NTC 9001-2015; establece lineamientos que conllevan a revisar los correctivos necesarios para garantizar los procesos eficientes, eficaces y efectivos. Logrando la satisfacción, expectativas y necesidades del cliente. A partir de la mejora continua se hace el seguimiento respectivo con la finalidad de hacer correctivos, prevenir y mejorar los procesos específicamente en microcrédito.

3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN

Al hacer el análisis respectivo de este sector microempresarios y observar las dificultades que se presentan para apalancar sus modelos de negocio en la banca tradicional, se identificó una problemática en particular que obedece a la falta de optimización de procesos en la solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios sector servicios de la ciudad de Manizales.

En consecuencia se evidenció la dificultad o limitación que tienen las solicitudes de microcrédito desde el momento de la solicitud hasta su aprobación; cabe destacar que existe una política general de administración de calidad, reconocida por todos los participantes del proceso, en especial por los niveles gerenciales para prestar servicios de calidad. La responsabilidad de la gestión de riesgos es exclusivamente de la alta dirección, de las Instituciones Bancarias, por lo que es necesario desarrollar sistemas adecuados que identifiquen, midan, controlen y monitoreen los riesgos financieros y no financieros, inherentes a sus actividades, todo en función de su tamaño y complejidad de las actividades financieras que efectúan.

El control aplicado en un esquema de administración de riesgos que se integra activamente a los objetivos estratégicos declarados por la organización y contribuyen en forma significativa al desarrollo de nuevos productos.



4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

La investigación propuesta buscó implementar una estrategia gerencial y administrativa mediante fundamentos de calidad en los procesos de solicitud y aprobación de los microcréditos a los microempresarios y poder éstos, obtener un apalancamiento para sus negocios, y de igual forma las entidades financieras contar con una garantía y confiabilidad en la recopilación de información requerida, el planteamiento propuesto para el microempresario y prestación del servicio regido por la norma ISO 9001:2015.

Este estudio permitió identificar cómo los microempresarios del sector servicios proyectaban inicialmente su negocio, cuál era su primera opción económica, que pensaban de las ofertas expuestas por la banca financiera y si se sentían acogidos por la misma. De esta forma se identificó la propuesta comercial actual al microempresario que inicia su negocio, al mismo tiempo se tuvo en cuenta que se requieren unas garantías ante el riesgo financiero.

El proyecto buscó mediante una herramienta práctica y técnica establecer las generalidades, principios de la gestión de calidad, en lo que a procesos relaciona con normas del sistema de gestión; comprensión de la organización y su contexto; determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; estableciendo para ello liderazgo y compromiso, política, roles, responsabilidad con base en una planificación de los cambios, y apoyo de recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. Así mismo, desarrollo de una operación eficaz y eficiente, una revisión por la alta dirección, y mejora continua. Los beneficios del manual de gestión de la calidad conllevan a proporcionar servicios que satisfagan a los clientes; abordar riesgos y oportunidades, la capacidad de demostrar la conformidad a partir de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, beneficiando a los microempresarios y a la banca que viabiliza los recursos para apoyar el sector empresarial.



5. OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Mejoramiento del proceso de solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios sector servicios de la ciudad de Manizales, desde el aseguramiento de la calidad.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar recolección de información en algunas entidades financieras que permitan establecer las fortalezas y debilidades en el proceso de solicitud y aprobación de microcréditos a los microempresarios.
- Establecer las estrategias administrativas que determinen un proceso de Calidad para mejorar las garantías en los métodos de solicitud y aprobación de microcrédito.
- Diseñar una mejora en el proceso a partir de la NORMA ISO 9001-2015 el numeral 10 de MEJORA en el diligenciamiento de los formatos requeridos en la solicitud del microcrédito desde el inicio hasta el desembolso.



6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 Marco teórico

Se fundamenta la optimización de procesos en la Norma ISO 9001-2015. Es importante resaltar que la optimización en los procesos debe llevar un sistema de gestión de calidad que conlleve a hacer una decisión estratégica para la entidad financiera, contribuyendo a su desempeño, proporcionando una base sólida en el desarrollo sostenible. Por lo tanto los beneficios que se brindan para el sector servicios está relacionado con la capacidad para proporcionar microcréditos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al sector financiero. Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, al mismo tiempo abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos. La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados y los beneficios que se derivan en la implementación de los procesos de calidad que permiten:

1. Optimizar los procesos para que haya más seguridad al momento de validar información del cliente y dentro del análisis de crédito.
2. Implementación de procesos más asertivos validando la información tomada del cliente para analizar en cuanto a riesgo y capacidad de adquisición de crédito.
3. Estandarizar, unificar y facilitar los procesos para seguridad y agilidad en la aprobación del microcrédito en cualquier entidad financiera.

Entendiendo que la gestión por procesos es el mejoramiento continuo de las actividades, las necesidades y preferencias de los clientes también son cambiantes, entonces se realizó un análisis a través de oportunidades y amenazas mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos, con base en la misión, visión y



objetivos de cada entidad financiera. Luego se procedió a un análisis interno de infraestructura, gestión del talento humano, comunicación, servicios, procesos y tecnología así:

CUADRO 1. Análisis de Matriz Dofa

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALECIMIENTO DEL SECTOR MICRO SERVICIOS	SITUACION DEL MERCADO FINANCIERO
RECONOCIMEINTO DE LA ENTIDAD CREDIBILIDAD	COMPORTAMIENTO ECONOMICO
CRECIMIENTO EN EL SECTOR FINANCIERO MICRO	CARTERA ORIGEN DEL COMPORTAMIENTO
ENFOQUE EN LA POSVENTA	NIVEL DE COLOCACION
MEJORAMIENTO EN PROCESOS DE SOLICITUD Y APROBACION DE MICROREDITO	CAMBIO DE FOCO O COR DEL NEGOCIO
FORTALEZAS	DEBILIDADES



EXPERIENCIA

PROCESOS DE SOLICITUD Y
APROBACION DE MICROREDITO

RECONOCIMIENTO DE MARCA

ALTA ROTACION EN LOS
COLABORADORES COMERCIALES

SECTOR SERVICIOS MICROREDITO

POCA SINERGIA ENTRE EL EQUIPO
COMERCIAL Y EL AREA DE
CREDITO

PROGRAMAS DE APOYO
GUBERNAMENTAL

FALTA DE CAPACITACION Y
CONOCIMEINTO DE LOS
PROCESOS

PORTAFOLIO COMPLEMENTARIO

POLITICAS DE APROBACION DE
CREDITOS

• **Influencia en la satisfacción del cliente:** en la mejora en los subproceso de la solicitud de crédito lo que se pretende es lograr la satisfacción total del cliente, ya que con la mejora la aprobación del crédito se dará en menor tiempo.



· **Los efectos en la calidad de productos o servicios:** el efecto que se obtendrá en la mejora está directamente relacionada en el producto final que se le brinda al cliente ya que al conocer en todas forma y necesidades, darle una oportunidad de crecimiento económico y estableciendo unas garantías de pago y una verificación en el tratamiento de datos dará como resultado la calidad en el producto todo esto paso hace parte de un sistema de gestión.

· **Influencia en los factores claves de éxito:** para la entidad financiera la implementación de mejora en el proceso la hace ser más competitiva, ser de preferencia entre los clientes, obtener referidos, genera crecimiento económico.

• **Cumplimiento en los requisitos legales y reglamentarios:** si se cumple con el sistema de gestión de calidad y con la norma que hace cumplir la satisfacción del cliente en sus necesidades con calidad.

• **Los riesgos económicos y de insatisfacción:** los riesgos económicos que pueden presentar en el subsistema del proceso de crédito es el NO pago de las cuotas mensuales pactadas en el plan de pagos con el cliente.

• **Utilización intensiva de recursos:** utilización de formatos Excel para disminuir los errores en el diligenciamiento de los formatos, sistematizarlos para agilizar la verificación de datos, la multifuncionales que nos permiten gestionar la documentación, papelería e insumos dispuesto



en la oficinas de parte par aparte operativa, cuidar de los equipos cómputos que permiten validar constantemente cómo va el proceso de cada negocio en el sistema. Excelente utilización de la tecnología brindada por parte de la organización para facilitar los procesos.

A continuación traemos a relación cómo inician los microcréditos: Muhammad Yunu (Chittagong, 28 de junio de 1940), banquero y economista de Bangladés. Es el desarrollador del concepto de microcrédito y fundador del Banco Grameen, fue galardonado con el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia en 1998, Premio Internacional Simón Bolívar en 1996 y con el Premio Nobel de la Paz de 2006, por sus esfuerzos para incentivar el desarrollo social y económico desde abajo. Su objetivo es generar un mecanismo que impulse la iniciativa y el espíritu emprendedor que les ayudara a salir por sí mismos de la pobreza. Su solución a la pobreza en el mundo, se fundamenta sobre la creencia de que “el crédito es un derecho humano fundamental, es de una brillante simplicidad: presten dinero a las personas pobres, fomenten una serie de principios financieros sensatos que regulen sus vidas y ellas se ayudarán a sí mismas. Además, afirma que sólo se puede salir de la pobreza superando las leyes del mercado, proporcionando microcréditos: créditos solidarios sin garantía a los más necesitados para que puedan realizar una actividad independiente y creativa. Su lucha es lograr una economía justa para las clases pobres”, Por otro lado, el concepto bancario tradicional es que las personas emprendedoras no tienen forma de pago o algún tipo de garantía, pero Muhammad Yunu demostró en su entidad financiera que obtuvo 99% de los pagos de los créditos para dicho



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	22 de 50

mercado. Basado en lo anterior y teniendo en cuenta que en Colombia el concepto microcrédito ha tenido una importante influencia en la economía del país ya que de esta forma se han generado más empleo y desarrollo. Para algunos gobiernos es importante ya implementar en sus políticas para mejorar su productividad y posicionamiento en el mercado. Es innegable que el Gobierno ha realizado esfuerzos significativos para la bancarización en Colombia e incrementar el acceso de grupos de bajos ingresos a los servicios financieros en general. Por ello, se han creado nuevos bancos especializados en Microfinanzas (Procredit y BancaMía). Y fue fundamental también atraer a los bancos el Fondo Nacional de Garantías con su programa de garantías parcial de las obligaciones financieras adquiridas por los microempresarios. Teniendo en cuenta la información anterior se estableció el análisis de cada entidad financiera con el otorgamiento de los con microcréditos para observar su naturaleza y comportamiento en cada proceso así determinar aspectos de calidad que influyeran en la solicitud de los microcréditos para el sector servicios de la ciudad de Manizales.

7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

7.1 POBLACIÓN OBJETIVO

ANALISTAS DE ÁREA DE MICROCRÉDITO DE LA ENTIDADES OBJETO ESTUDIO

LÍDERES DE PROCESOS DE MICROCRÉDITO DE LAS ENTIDADES OBJETO ESTUDIO



Los datos de la banca comercial serán obtenidos de las entrevistas a: ANALISTAS DE ÁREA DE MICROCRÉDITO Y LÍDERES DE PROCESOS DE MICROCRÉDITO DE LAS ENTIDADES OBJETO ESTUDIO, de allí se obtuvo la población objetivo a encuestar.

Una vez recolectada la información se analizó la efectividad de los procesos de Microcrédito que implementan las entidades objeto estudio.

7.2 LOCALIZACIÓN

El presente estudio centró su discusión en el análisis del proceso de microcrédito en las Entidades analizadas Bancamía, Banco de Bogotá, Banco W y Banco Agrario de la ciudad de Manizales-Caldas.

7.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

MICROEMPRESARIOS

BANCA COMERCIAL

En ésta investigación se identificaron los microempresarios del sector servicios que se acercan a las entidades Financieras a solicitar microcrédito que serían específicamente: unidades de negocio como restaurantes, cafetería, mini mercados, tiendas en otros. Con el objetivo de mejorarles a éstos microempresarios el acceso al microcrédito en cuanto facilidad y pronta aprobación.



8. METODOLOGIA

RUTA METODOLOGICA

8.1 Estudio investigativo:

En éste trabajo se realizó una descripción de los aspectos más importantes sobre los cuáles se desarrolla el tema de microcrédito en términos de: Descripción de las principales instituciones micro financieras, para establecer la limitaciones que afectan el proceso de solicitud y aprobación de microcréditos del microempresario de la ciudad de Manizales.

El estudio de investigación pretendió proponer un resultado final para optimizar el proceso de microcrédito y en éste paso apoyar el proceso desde la Norma ISO 9001 – 2015. “10. MEJORA. A) “La intención de este apartado es asegurar que la organización determina oportunidades de mejora, además de planificar y realmente implementar acciones para lograr los resultados previstos y para mejorar la satisfacción del cliente.

B) Identificar actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios existentes;” (NORMA ISO 9001-2015) (Toro, 2015)

8.2 Método de Análisis

El estudio de análisis se inició a través del conocimiento e identificación del sistema financiero enmarcado en los lineamientos de la banca comercial, con respecto al microcrédito y las posibilidades de acceso del microempresario a este sistema, en cuanto a solicitud y aprobación de microcrédito en términos de Calidad en el sector servicios de la ciudad de Manizales.



8.3 FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información fueron entrevistas y cuestionarios a los analistas de microcrédito de los bancos, y líderes de las entidades Financieras listadas en el estudio.

Los datos se obtuvieron de las entidades financieras y otros recursos disponibles (fuentes primarias, secundarias y tecnológicas), a través de recolección de información, entrevistas, documentación general existente durante el período 2019 y 2020.

Se obtuvo: **Eficacia:** (si los lineamientos crediticios de Calidad se ha traducido en aumento de microempresarios beneficiados y por ende desarrollo comercial); **Eficiencia** (si son efectivos los lineamientos de calidad implementados de información comercial que le ofrecen a los microempresarios para hacerles más asequibles y fácil la solicitud y aprobación de éstos).

Fuentes Primarias: microempresarios del sector Servicios. Analistas de crédito en entidades financieras. Expertos en el tema. Entrevistas - Encuesta - NORMA ISO 9001-2015.

Fuentes secundarias: Bibliotecas de Universidades, Libros, Tesis de grado, Revistas Internet.

8.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el desarrollo del trabajo se utilizó la sistematización de la información recopilada, luego fue indexada por su categoría y volumen de otorgamiento en microcréditos, y descripción de los mismos, se adicionó la información de la indagación obtenida en cada actividad del proceso de una manera formal, y finalmente a través de una entrevista con los participantes del proceso de microcrédito de cada entidad citada anteriormente, se pudo obtener la información complementaria que permitió lograr los objetivos propuestos.



En la entrevista se buscó una comunicación entre el investigador y el sujeto en estudio a fin de obtener respuestas verbales a los lineamientos planteados en el problema propuesto. Esto fue aplicado a personal especializado en el área de microcrédito ya que es considerado como más eficaz que el cuestionario porque se puede explicar el propósito de la investigación y especificar claramente la información que se requiere.

Los bancos donde se realizó las entrevistas son los siguientes: BANCO AGRARIO-BANCAMÍA-BANCO WWB- BANCO DE BOGOTÁ.

Retroalimentación de los expertos: A nivel cualitativo de la entrevista realizada a:

Mauricio López Auditor Regional: Auditor regional de procesos dentro de la banca microcrédito Banco Agrario. Dio su opinión dentro del proceso que actualmente se lleva cabo e indicó que en la actualidad los tiempos de aprobación se determinan - desde que el ejecutivo comercial visita el cliente en sus unidades de negocio realizando conocimiento del cliente, brindando la información del producto, a partir de allí se firman unos documentos con la intención hacer seguimiento hasta el desembolso. El tiempo de aprobación del microcrédito es de aproximadamente 10 días. El error que se más presenta esta en las devoluciones de documentación; esto genera reproceso, y es por la falta de documentos anexos requeridos; tales como el documento para demostrar la tenencia de propiedad mediante certificado de tradición o el de cédula de ciudadanía. El Banco Agrario no cuenta con una plataforma virtual mediante la cual los clientes puedan acceder a ella y realizar de forma más fácil sus procesos de solicitud de crédito, el microempresario debe presentarse ante la entidad, y tener propiedades que lo respalden, por lo tanto el crédito debe contar con un total de 5 formatos requeridos de incluidos sus anexos.

Dentro de las recomendaciones que hace el señor Mauricio López y con conocimiento que tiene del tema de calidad, hace referencia a que los controles manuales que componen el proceso de microcrédito, requieren atención y son de suma importancia; ya que mejorar este aspecto



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	27 de 50

reduce los errores humanos y por consiguiente reduce los altos indicadores en cuanto a devoluciones.

Nataly Rodríguez: Líder de Calidad del Banco de Bogotá quien nos proporcionó información sobre el proceso de solicitud microcrédito y manifiesta que un ejecutivo es la persona que se presenta con el cliente y realiza el levantamiento de la información, de ahí se hace radicación en la plataforma para la aprobación y /o negación, expresa que el tiempo aproximado de desembolso es de normalmente 5 días hábiles, tiempo en el cual se presentan con frecuencia la omisión de información relevante en los formatos, que puede ocasionar reproceso y extender el tiempo de aprobación. Manifiesta que el banco; aún no se cuenta con una plataforma virtual de acceso a microcréditos, además que los requisitos exigidos por la entidad son: experiencia mínima requerida en la actividad económica, deudas no superen 220 SMMLV, pólizas de deudores, soportes de ingresos y declaración de renta, se requiere el Rut y la certificación de la experiencia en su actividad económica, en total son 7 documentos incluidos sus anexos.

Juan Pablo Ángel: Ejecutivo de Microcrédito Banco W. Él, nos cuenta que desde su labor diaria en la operación de microcrédito se le presenta lo siguiente: se realiza una visita al establecimiento comercial, se hace un levantamiento de la información, luego se hace un diligenciamiento de los formatos con firma y luego se hace seguimiento de la operación hasta el desembolso. El tiempo de aprobación es de una semana, y durante este tiempo se presentan muchas devoluciones a causa de las enmendaduras en la información registrada en los formatos.

Los requisitos para solicitud de microcrédito de esta entidad son: referencias personales y familiares, cedula de ciudadanía, facturas de compra y servicios domiciliarios al día en el último año. Este Banco no cuenta con el proceso de microcrédito dentro de su plataforma virtual, y en total son 8 formatos utilizados para el proceso de solicitud de crédito.

Elidí Giraldo: Asesora de Microcrédito Bancamía, Ella manifiesta que para la entidad es de gran importancia la visita al cliente en su negocio y la aprobación y desembolso se da en tres



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	28 de 50

días, durante en este tiempo se presenta con frecuencia enmendaduras en los formatos, aspecto que hace que se presente mayor porcentaje frente a las devoluciones. Los requisitos exigidos por la entidad son: historial crediticio - cedula de ciudadanía - propietario con establecimiento comercial - no reporte en centrales de riesgo y experiencia en la actividad económica. Tampoco está migrado el proceso de microcrédito a la plataforma virtual de esta entidad.

Los formatos utilizados dentro de la solicitud son diez para esta entidad.

A partir de las investigaciones realizadas en fuentes como trabajos de grado, internet, documentos referentes a procesos de calidad dentro de las entidades financieras y entrevistas en mención, se establecieron los lineamientos de un proceso de microcrédito en la operación diaria del Área; hablando de la generalidad en todas las entidades Bancarias relacionadas anteriormente pasamos a referenciar dicho proceso:

**SOLICITUD DE MICROCRÉDITO - BANCOS - POLITICA DE CREDITO ENTIDAD -
PROCEDIMIENTO: GESTION DE CREDITO DESDE LA SOLICITUD HASTA EL
DESEMBOLSO - ENTRADAS (CLIENTE NECESIDAD) - ACTIVIDADES (DUEÑOS
DE PROCESO CONSTRUCCIÓN DE MANUALES) - SALIDAS (APROBACION O
NEGACION**





ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE MICROCRÉDITO

El propósito es implementar en los procesos de solicitud y aprobación de los microcréditos mejoras continuas de optimización de tiempos, formatos, flexibilidad en la aprobación, pago seguro, reducir riesgos y satisfacción del cliente interno y externo para lograr un beneficio que se verá reflejado para el microempresario en la inclusión de fácil acceso a la banca financiera para el apalancamiento de sus negocios y por parte de las entidades financieras de poder tener una garantía en cuanto al recaudo de su colocación y confiabilidad en la recopilación de información y agilizando y actualizando el proceso de microcrédito.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro foco es la prestación de todos los servicios y soluciones financieras que conlleven al crecimiento económico del sector y por ende en el país. Estamos comprometidos en generar el desarrollo de la actividad en comportamientos socialmente aceptables dentro y fuera del país.

Anticipándonos a las necesidades implícitas y reales de los clientes internas y externos; responsabilizándose de esas necesidades a través de los servicios disponibles y personalizados.

Pensamiento estratégico, dentro del contexto macro, la identificación y foco en temas claves. Lo que implica, formular planes de alto nivel que direccionen estos temas. A través de la Norma ISO 9001-2015 Mejoras continuas.



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	31 de 50

Es asegurar que la entidad determina oportunidades de mejora e implementa acciones para lograr resultados previstos y para mejorar la satisfacción del cliente. Actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios existentes;” (NORMA ISO 9001-2015.)



9. RESULTADOS ALCANZADOS

9.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO: Optimización de procesos en la solicitud y aprobación de créditos para los microempresarios sector servicios de la ciudad de Manizales 2019-2020.

Cuadro 2.

PERSONAL ENCARGADO DEL PROCESO	EJECUTIVO COMERCIAL LIDER DE PROCESO ANALISTA DE CRÉDITO
---------------------------------------	--

PROVEEDOR Y PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS /REGISTROS	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
GERENCIA ESTRATÉGICA	SEGMENTACIÓN DEL MERCADO BASES DE DATOS SISTEMAS	GESTIÓN COMERCIAL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE NEGOCIACIÓN DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS VALIDACIÓN DE LA	SATISFACCION DEL CLIENTE CUMPLIMIENTO DE METAS COLOCACIÓN ACTIVOS	MICROEMPRESARIOS SATISFECHOS EJECUTIVO COMERCIAL COORDINADOR DE ÁREA GERENTE DE OFICINA



		DOCUMENTACIÓN PRESUPUESTOS FIJACIÓN DE METAS PLAN ESTRATÉGICO		JEFE REGIONAL
--	--	--	--	---------------

Cuadro 3. REQUISITOS DEL CLIENTE

REQUISITOS

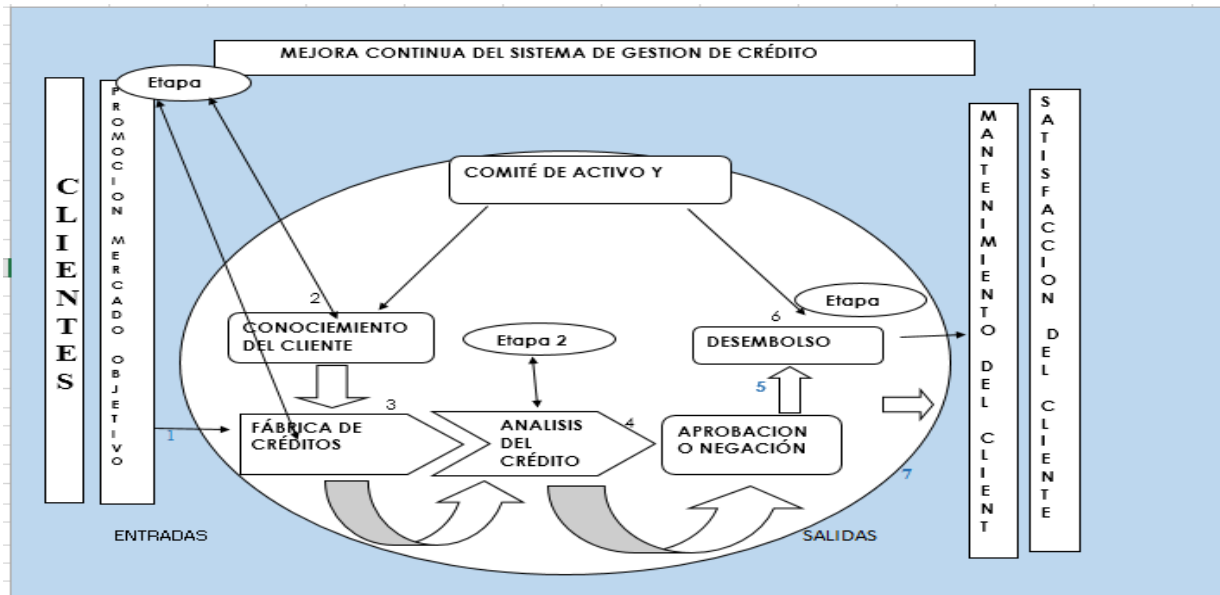
CLIENTES	LEGISLACIÓN VIEGENTE	LINEAMIENTOS DE CALIDAD	ORGANIZACIÓN
<p><i>Ser propietario de una microempresa y demostrar experiencia en el desarrollo de la actividad.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Acreditar posesión</i> 	<p>MANUAL DEL CREDITO</p> <p>SARLAFT</p> <p>SARO</p> <p>LEY 510 DE 1999</p>	<p><i>En éste paso nos apoyaremos de la Norma ISO 9001 – 2015. “10. MEJORA”</i></p> <p><i>“La intención de este apartado es asegurar que la organización determinan oportunidades de</i></p>	<p>CALIDAD EN EL SERVICIOS</p> <p>PERSONAL CONSTANTEMEN TE CAPACITADO</p> <p>SATISFACCIÓN</p>



<p><i>del negocio mínimo de 10 meses.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Tener un comportamiento de pago adecuado (no estar reportado en centrales de riesgo).</i> <i>Ser mayor de 22 y menor de 60 años.</i> <p><i>Pagaré microcrédito</i> <i>Póliza de seguro de vida</i></p>	<p>LEY 35 DE 1993</p> <p>LEY 45 DE 1990</p> <p>LEY 1581 DE 2012</p> <p>TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</p>	<p><i>mejora, además de planificar y realmente implementar acciones para lograr los resultados previstos y para mejorar la satisfacción del cliente.</i></p> <p><i>Actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios existentes;”</i> <i>(NORMA ISO 9001-2015.</i></p>	<p>DEL CLIENTE</p> <p>CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001-2015</p> <p>CUMPLIMIENTO LEY 1581 DE 2012 TRATAMIENTO DE DATOS</p>
--	--	---	---



Figura 2 MAPA DE PROCESO



• **Nombre:** MICROCRÉDITO

• **Objetivo:** OPTIMIZAR EL PROCESO DE SOLICITUD DE MICROCRÉDITO

• **Líder:** Coordinador de crédito

• **Personal que participa en el proceso:** Asesor comercial- analista de crédito- cartera- coordinador de área comercial- Gerente de oficina

• **Procesos proveedores:** Gerencia estratégica

• **Entradas:** Promoción mercado objetivo atraer a los clientes con las buenas ofertas crediticias

• **Actividades:** Ejecutivos comerciales capacitados para brindar una buena asesoría a los clientes.



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	36 de 50

• **Salidas:** es la parte final del proceso donde se aprobación o negación definitiva de la solicitud del crédito. Desde el área de cartera autoriza el desembolso del crédito al cliente.

• **Clientes:** los clientes potenciales para el crédito son todas las unidades de negocio o microempresarios que requieran un apalancamiento en el crecimiento de sus negocios y para esto necesitan el acceso fácil y rápido en la aceptación por parte de las entidades financieras.

• **Requisitos Cliente:**

- Personas Naturales o Jurídicas.
- Experiencia mínima de un año en su actividad económica.
- El endeudamiento no debe exceder los 120 SMMLV y los activos totales deben ser inferiores a 500 SMMLV excluyendo Vivienda
- El cliente puede demostrar sus ingresos a través de diversos tipos de soportes de acuerdo a la actividad económica (facturas, tirillas registradoras, certificaciones comerciales, contratos de Arrendamiento, declaración de renta, entre otros).
- Póliza Seguro de vida deudores
- Ser propietario de una microempresa y demostrar experiencia en el desarrollo de la actividad.
- Acreditar posesión del negocio mínimo de 10 meses.
Tener un comportamiento de pago adecuado (no estar reportado en centrales de riesgo).
Ser mayor de 18 y menor de 74 años.
- Aplican las demás condiciones FB-CR02-013-Pagare-microcredito.pdf

Requisitos Legales y reglamentarios: Superintendencia financiera- SUPERVISA



Sistemas de seguridad y salud en el trabajo

SARO

SARLAFT

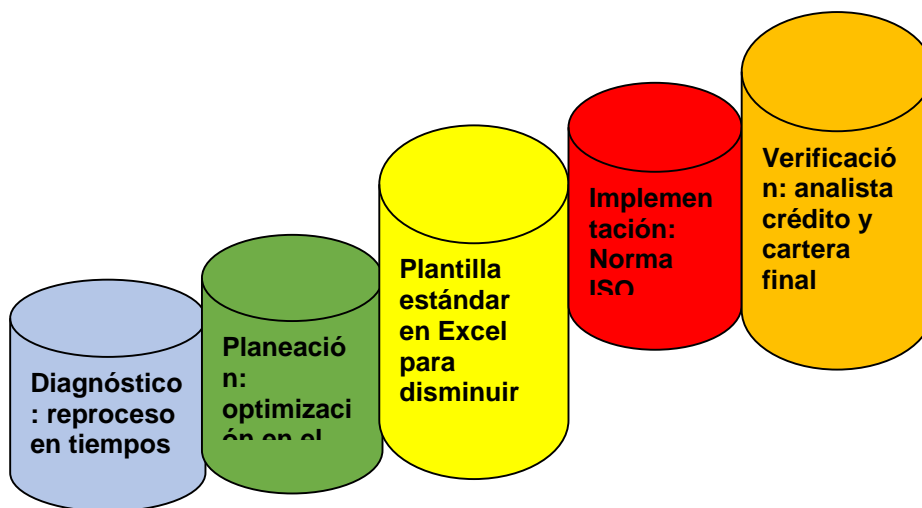
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO LEY 1581- 2012

Certificación Norma ISO 9001 -2015

10 MEJORA (mejoras pequeñas)

Lineamientos de calidad, De la organización: **TODA GESTIÓN ASPIRA GENERAR CALIDAD EN CADA UNO DE LOS SUBSISTEMAS DE LA GESTIÓN DEL PROCESO DE SOLICITUD DE MICROCRÉDITO Y DE LOS RESULTADOS GENERANDO ASÍ EFICIENCIA, EFICACIA, SOSTENIBILIDAD Y CREDIBILIDAD.**

FIGURA 2. FASE DE IMPLEMENTACION DE MEJORA





Cambios que se podrían verse reflejados son los siguientes

-Mejora en los tiempos de respuesta de aprobación de crédito.

-Proceso que es de doble vía ya que se ven beneficiados las dos partes interesadas tanto el microempresario porque se apalanca en el negocio y la Entidad Financiera ya que genera rentabilidad, competitividad y ambas generan crecimiento económico, generación de empleo.

-Se está generando un ambiente de cartera sana.

-Portafolio complementario que enganche el cliente en otros productos de la Entidad por su satisfacción total.

-Se genera un ambiente de relaciones de fidelización y sostenibles en el tiempo con el cliente, dado esto por el CYC (conocimiento del cliente)

10. IMPACTO

10.1 IMPACTO SOCIAL

Según la investigación que se ha realizado a través del progreso de los trabajos nos encontramos que para el sistema financiero las empresas micro son importantes en el desarrollo económico y social para todo un país; por ésta razón son varios los bancos que le apuntan a tener una excelente oferta de servicio, basado en tener estrategias muy competitivas para satisfacer al cliente y fidelizarlo. Cada entidad financiera cuenta con un plus de venta como seguros, medicina prepaga, visita del asesor a cliente en la unidad de negocio para que el cliente no tenga que desplazarse, también cuentan con atención preferencial y brindan sus servicios a la medida de las necesidades del empresario por que el segmento es considerado a nivel banca



muy importante en la economía, también hacen acompañamiento del cliente en todo el proceso del crédito hasta su desembolso. Cada Entidad Financiera cuenta una red de oficinas a nivel nacional accesibles para los clientes pueden realizar varias operaciones, lograr la satisfacción del cliente.

De acuerdo a la estructura financiera de la banca se percibe desde afuera son tan realmente sólidas como para invertir en personal calificado como ejecutivos comerciales que tengan un buen desempeño en su labor. Son entidades tan estructuradas que normalmente no pierden en un negocio siempre están ganando utilidades en varios aspectos de un solo producto y/o servicio pues su foco ambicioso.

10.2 IMPACTO ACADEMICO

Como estudiantes de Especialización de Gerencia de la Calidad hemos aprendido lo importante que es para las organizaciones modernas que se encuentran en constante evolución de mercado y competencia contar con un Gerente de Calidad él cuál es una persona principal en la organización ya que es quién se destaca por desarrollar sus habilidades en cuanto a su liderazgo, capacidad de toma de decisiones, controlar todo un equipo de trabajo, delegar funciones, ser de intermediario para solucionar conflictos entre las personas, hacerse responsable de todo un sistema.

Para administrar todo un sistema organizacional el gerente debe entender su entorno y ambiente laboral conocer perfectamente cómo funciona la misma en cada detalle para direccionar a todo el personal al logro de sus objetivos y metas. Para esto es de vital importancia expandir su mente para dicha comprensión; ésta habilidad del pensamiento de enfoque sistémico le permitirá proponer soluciones acertadas a la organización en la cuales considera diversos



elementos internos y externos del comportamiento de todo un sistema en mejora de los procesos.

Las organizaciones cada día funcionan bajo unas directrices planeadas que por x o y motivo pueden fallar ya sea por maquinaria, procesos de producción, bajón en las ventas, la parte de gestión humana, una fractura financiera que no son previstas de momento, y deben ser solucionadas, y para esto el enfoque sistémico permite desarrollar mecanismos de adaptación continua y de forma flexible explorando cada aspecto de todo un sistema de procesos para ser resuelto y lograr así un equilibrio.

Cuando en la organización existe un Gerente de Calidad con un pensamiento expansivo de enfoque sistémico involucra directamente a todo equipo de trabajo para funcionar de la misma forma, creando toda una estructura organizacional sistémica que lleva a la misma a tener una marcada ventaja competitiva respecto de otras que no lo manejen o sean más superficiales; mostrando tener claros sus objetivos y propósito en el mercado foco, que sabe para dónde va su misión , visión del futuro y así comprender su funcionalidad y todo el sistema en el logro efectivo y eficiente de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN

Se identificaron algunos beneficios de la sostenibilidad en mejora de un proceso de microcrédito:

Mejores decisiones de acceso a microcrédito: que se generen mejores entornos de crédito que contemplen los riesgos tradicionales y por los suceder teniendo los cambios en tecnología.

Impulso a la transparencia Organizacional: al interior de las organizaciones se deben contar con transparencia y concientización acerca del posible efecto que tiene brindar unas ofertas crediticias garantizadas para la fidelización de los clientes.



Incremento de la reputación de la marca: esto se vio como un marco sostenible de las políticas, manuales y procesos que aumenta el valor del microcrédito.

Fomento a la innovación: la sostenibilidad de las entidades financieras incentiva la generación de productos y servicios innovadores que cumplan con las necesidades del consumidor y que sean socialmente responsables.

10.4 LECCIONES APRENDIDAS

En la elaboración de ésta investigación reafirmamos y le damos aplicabilidad a todo el conocimiento adquirido y recopilado durante ésta año en estudio en calidad, aplicando ésta teoría al mejoramiento de procesos de microcrédito, nos permitimos asegurar en hacer que se puede mejorar en pro de alcanzar mejor desempeño para la entidades que realizan ésta operatividad y dejándolo como recomendación abierta para quienes deseen mejorar en aras de la calidad implementando la gestión por procesos. Más que lecciones ésta investigación permite tener una experiencia cercana al momento de verdad que se vive en el día a día de las organizaciones como aportantes de nuevas ideas, retos y cambios que deben tener las empresas a través del tiempo.

Obtuvimos como experiencia la inclusión de mejoras pequeñas dentro del proceso de microcrédito en las entidades estudiadas como consecuencia del análisis realizado que llevan a cabo en la actualidad basados y soportados por la norma ISO 9001-2015.



11. CONCLUSIONES

- Cuando se crea una empresa lo que realmente cuenta son el mercado, los clientes, y las facilidades de financiación que puedan ayudar a invertir en el negocio y apalancar sus finanzas.
- Podemos considerar que en la mejora de las políticas del producto microcrédito se puede verificar la responsabilidad del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Implementar en la solicitud del microcrédito una estrategia a considerar en mejoras pequeñas donde se reflejará la calidad en el servicio al cliente satisfaciendo sus necesidades de forma ágil y eficiente.
- Adicionar un método al proceso en mejora pequeña soportado bajo la Norma ISO 9001-2015 NUMERAL 10 MEJORA, y que el tiempo se vea reflejado la calidad en el proceso en cuánto a flexibilidad, tiempos de respuesta, y por ende minimizando los errores que generan los reproceso, que permite contrarrestar el alto nivel de devoluciones según la información contenida en la investigación, teniendo la claridad que todo proceso es susceptible a mejorar.



12. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la entidades analizadas:

1. Teniendo en cuenta que estamos en un mundo de evolución y en vuelta a la virtualidad, éstas puedan estimar a un futuro próximo efectuar una implementación en sus bancas virtuales sobre la solicitud de microcrédito.
2. A través del análisis de gestión por procesos se ha evidenciado el alto volumen de devoluciones que incurren o impactan directamente en la no aprobación de microcrédito obteniendo así una baja colocación del producto, por lo tanto se recomienda la implementación de una plantilla por medio de un aplicativo que permita el correcto diligenciamiento de los formatos minimizando errores que generan los procesos.
3. Constante capacitación para el personal comercial en pro de perfilar sus habilidades y destrezas en mejora del servicio al cliente de cara a la satisfacción de sus expectativas y necesidades.



13. BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

- Agrario, B. (s.f.). *pagina banco agrario*. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx>
- bancamia. (s.f.). *pagina bancamia*. Obtenido de <https://www.bancamia.com.co/>
- Bogotá, B. d. (s.f.). *página del banco de bogotá*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>
- Gómez, C. P.-A. (2017). *MANUAL DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE COLOCACION DE CREDITO*. Villavicencio.
- NORMA ISO9001.Sistema de Gestión de Calidad*. (2015).
- ocampo, A. S. (2010). *Formalización de la economía y microcrédito*. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG_EAG_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, S. (2017). *¿Cómo optimizar los procesos de nuestra empresa para ser más eficiente?*
- Toro, R. (2015). *norma ISO 9001-2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Velasco, J. A. (Diciembre de 2004). *Gestión Procesos*. Madrid, España: ESIC .
- W, b. (s.f.). *página banco W*. Obtenido de https://www.bancow.com.co/?gclid=Cj0KCQjwh_eFBhDZARIsALHjIKexaV6FicCasFYdKJOhwrDMQbiMFztJJpfTGQj8jWhofFhATfeM4EcaAqJHEALw_wcB

Referencias

- Agrario, B. (s.f.). *pagina banco agrario*. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx>
- bancamia. (s.f.). *pagina bancamia*. Obtenido de <https://www.bancamia.com.co/>
- Bogotá, B. d. (s.f.). *página del banco de bogotá*. Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>
- Gómez, C. P.-A. (2017). *MANUAL DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE COLOCACION DE CREDITO*. Villavicencio.
- NORMA ISO9001.Sistema de Gestión de Calidad*. (2015).
- ocampo, A. S. (2010). *Formalización de la economía y microcrédito*. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG_EAG_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riquelme, S. (2017). *¿Cómo optimizar los procesos de nuestra empresa para ser más eficiente?*
- Toro, R. (2015). *norma ISO 9001-2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Velasco, J. A. (Diciembre de 2004). *Gestión Procesos*. Madrid, España: ESIC .



Universidad[®]
Católica
de Manizales

**INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE
DESARROLLO**

Código

PRS – F – 11

Versión

2

Página

45 de 50

W, b. (s.f.). *página banco W*. Obtenido de
https://www.bancow.com.co/?gclid=Cj0KCQjwh_eFBhDZARIsALHjIKexaV6FicCasFYdKJOhrDMQbiMFztJJpfTGQj8jWhofFhATfeM4EcaAqJHEALw_wcB

14. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	46 de 50

FORMATO ENTREVISTA REALIZADO A LOS LÍDERES DEL PROCESO MICROCREDITO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES

ADMINISTRACION Y FINANZAS

INVESTIGACION SOBRE COMO ES EL PROCESO DE UN MICROCREDITO

1 FECHA : ene-21
 2 MUNICIPIO: Manizales
 3 NOMBRE DE LA ENTIDAD: Banco de Bogotá
 4 NIT.: 860002964-4
 5 PROCESO: Microcrédito

DATOS SON DEL AÑO 2020-II

1) ¿Cómo es el proceso de microcrédito en la Entidad?

visita el cliente prospecto
 levantamiento de la información
 radicación y aprobación o negación

2) Cuál es el tiempo de aprobación de un microcrédito?

1. Días
 2. Semana
 3. Meses

3) ¿Cuál es el error que más se presenta dentro de las devoluciones, que genera reproceso ?

1. Enmendaduras
 2. Omisión de Datos relevantes
 3. Huella ilegible
 4. falta de firma en algún documentos
 5. falta de documentos anexos requeridos

4) Qué requisitos se necesitan para solicitar un Microcrédito?

experiencia mínima requerida en la actividad económica
 el endeudamiento no debe exceder lo 1220 smmlv
 póliza de deudores
 soportes de ingresos y declaración de renta

5) Es posible realizar la solicitud mediante la plataforma virtual de entidad?

SI NO

6) ¿Qué tipo de garantías se le exigen al microempresario para poder acceder al microcrédito?

1. Codeudor
 2. Hipoteca
 3. Fondo de garantía estatal
 4. Dos codeudores
 5. Otro ¿cuál? experiencia sector económico-RUT

7) ¿Cuántos son los formatos requeridos para la solicitud de microcrédito?

5 7
 8 10

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE NATALY RODRIGUEZ
 OCUPACIÓN LÍDER DE CALIDAD



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	47 de 50

FORMATO ENTREVISTA REALIZADO A LOS LÍDERES DEL PROCESO MICROCRÉDITO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
ADMINISTRACION Y FINANZAS
INVESTIGACION SOBRE COMO ES EL PROCESO DE UN MICROCRÉDITO

1 FECHA : ene-21
2 MUNICIPIO: Manizales
3 NOMBRE DE LA ENTIDAD: Banco W
4 NIT.: 900378212-2
5 PROCESO: Microcrédito

DATOS SON DEL AÑO 2020-II

1) ¿Cómo es el proceso de microcrédito en la Entidad?
visita al microempresario en sus negocios
asesoran acerca de la información
firman y hacen seguimiento al cliente hasta el desembolso

2) Cuál es el tiempo de aprobación de un microcrédito?

1. Días
2. Semana
3. Meses

3) ¿Cuál es el error que más se presenta dentro de las devoluciones, que genera reproceso ?

1. Enmendaduras
2. Omisión de Datos relevantes
3. Huella ilegible
4. falta de firma en algún documentos
5. falta de documentos anexos requeridos

4) Qué requisitos se necesitan para solicitar un Microcrédito?

Referencias personales y familiares
Cédula de ciudadanía
facturas de compra y servicios se encuentren al día en el último
año

5) Es posible realizar la solicitud mediante la plataforma virtual de entidad?

SI NO

6) ¿Qué tipo de garantías se le exigen al microempresario para poder acceder al microcrédito?

1. Codeudor
2. Hipoteca
3. Fondo de garantía estatal
4. Dos codeudores
5. Otro ¿cuál? tener propiedad

7) ¿Cuántos son los formatos requeridos para la solicitud de microcrédito?

5 7
8 10

DATOS DEL ENTREVISTADO

PABLO ÁNGEL

Ocupación

ASESOR DE MICROCRÉDITO



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	48 de 50

FORMATO ENTREVISTA REALIZADO A LOS LÍDERES DEL PROCESO MICROCRÉDITO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
ADMINISTRACION Y FINANZAS
INVESTIGACION SOBRE COMO ES EL PROCESO DE UN MICROCRÉDITO

1 FECHA : ene-21
2 MUNICIPIO: Manizales
3 NOMBRE DE LA ENTIDAD: Banco Agrario
4 NIT.: 800037800-8
5 PROCESO: Microcrédito

DATOS SON DEL AÑO 2020-II

1) ¿Cómo es el proceso de microcrédito en la Entidad?
visita al microempresario en sus negocios
asesoran acercan de la información
firman y hacen seguimiento al cliente hasta el desembolso

2) Cuál es el tiempo de aprobación de un microcrédito?

1. Días
2. Semana
3. Meses

3) ¿Cuál es el error que más se presenta dentro de las devoluciones, que genera reproceso ?

1. Enmendaduras
2. Omisión de Datos relevantes
3. Huella ilegible
4. falta de firma en algún documentos
5. falta de documentos anexos requeridos

4) Qué requisitos se necesitan para solicitar un Microcrédito?

Demostrar la tenencia de la propiedad mediante Certificado de Tradición
Cédula de ciudadanía

5) Es posible realizar la solicitud mediante la plataforma virtual de entidad?

SI NO

6) ¿Qué tipo de garantías se le exigen al microempresario para poder acceder al microcrédito?

1. Codeudor
2. Hipoteca
3. Fondo de garantía estatal
4. Dos codeudores
5. Otro ¿cuál? tener propiedad

7) ¿Cuántos son los formatos requeridos para la solicitud de microcrédito?

5 7
8 10

DATOS DEL ENTREVISTADO

NESTOR MAURICIO PATIÑO

Ocupación

LÍDER DE CALIDAD



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	49 de 50

FORMATO ENTREVISTA REALIZADO A LOS LÍDERES DEL PROCESO MICROCRÉDITO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
ADMINISTRACION Y FINANZAS
INVESTIGACION SOBRE COMO ES EL PROCESO DE UN MICROCRÉDITO

1 FECHA: ene-21
2 MUNICIPIO: Manizales
3 NOMBRE DE LA ENTIDAD: Bancamía
4 NIT.: 900215071-1
5 PROCESO: Microcrédito

DATOS SON DEL AÑO 2020-II

1) ¿Cómo es el proceso de microcrédito en la Entidad?
visita al microempresario en sus negocios
asesoran acercan de la información
firman y hacen seguimiento al cliente hasta el desembolso

2) Cuál es el tiempo de aprobación de un microcrédito?

1. Días
2. Semana
3. Meses

3) ¿Cuál es el error que más se presenta dentro de las devoluciones, que genera reproceso ?

1. Enmendaduras
2. Omisión de Datos relevantes
3. Huella ilegible
4. falta de firma en algún documentos
5. falta de documentos anexos requeridos

4) Qué requisitos se necesitan para solicitar un Microcrédito?

tener historial crediticio
Cédula de ciudadanía
ser propietario de una microempresa
demostrar lexperiencia en la actividad económica
no estar reportado en las centrales

5) Es posible realizar la solicitud mediante la plataforma virtual de entidad?

SI
NO

6) ¿Qué tipo de garantías se le exigen al microempresario para poder acceder al microcrédito?

1. Codeudor
2. Hipoteca
3. Fondo de garantía estatal
4. Dos codeudores
5. Otro ¿cuál?

7) ¿Cuántos son los formatos requeridos para la solicitud de microcrédito?

5
8
7
10

DATOS DEL ENTREVISTADO

LEYDI GIRALDO

Ocupación

ASESOR MICROCRÉDITO



Universidad[®]
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	50 de 50