

**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

Labores de auxiliar administrativo para la Fundación del Desarrollo de Santander (FUNDESAN)

**AUTORES**

Liliana Martínez Peña

1100964712

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

FACULTAD CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES

TECNOLOGÍA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS

# Girón, Santander

**Fecha de Presentación**: (28-06-2017)



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

Labores de auxiliar administrativo para la Fundación del Desarrollo de Santander (FUNDESAN)

**AUTORES**

Liliana Martínez Peña

1100964712

Trabajo de Grado para optar al título de

TECNOLOGÍA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS

**DIRECTOR**

Edwin Lizarazo Luna

.

I&D FINANCIERO

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**

FACULTAD CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES

TECNOLOGÍA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS

# Girón, Santander

**Fecha de Presentación**: (28-06-2017)

Nota de Aceptación

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma del jurado

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Firma del Jurado

**DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios quien me da entendimiento y sabiduría para hacer las cosas bien.

 A mis padres por apoyarme en cada momento aconsejándome en las buenas decisiones para tomar un futuro mejor.

A los docentes quien con gran esfuerzo me ha brindado los conocimientos necesarios para colocarlos en práctica en mi labor de trabajo.

**AGRADECIMIENTOS**

Quiero mostrar mi más sincero agradecimiento como estudiante de las Unidades Tecnológicas de Santander a la empresa Fundación para el Desarrollo de Santander FUNDESAN que han hecho que este duro trance como es la carrera Tecnología en banca e instituciones financieras, se llevara de forma más amena, porque no solo la universidad ha servido para formarme en mi personalidad, sino que en ella he encontrado muchas cosas más. Me ha formado como Tecnóloga, ha hecho que me forme como una persona profesional demostrando mis capacidades hacia la empresa.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO…………………………………………………………………………07

INTRODUCCIÓN………………………………………………………………………………....09

[1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN 11](#_Toc443661231)

[1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 11](#_Toc443661232)

[1.2. JUSTIFICACIÓN 12](#_Toc443661233)

[1.3. OBJETIVOS 12](#_Toc443661234)

[1.3.1. OBJETIVO GENERAL 12](#_Toc443661235)

[1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12](#_Toc443661236)

[1.4](#_Toc443661237) ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES………………..……………………….….13

2. MARCOS REFERENCIALES…………………………………………………………...15

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO…………………………………………16

4. RESULTADOS……………………………………………………………………………20

5. CONCLUSIONES…………………………………………………………………….….21

[6. RECOMENDACIONES](file:///D%3A%5CMis%20Documentos%5CDownloads%5CR-DC-95%20Plantilla%20Informe%20Final%20Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n%252c%20Desarrollo%20Tecnol%C3%B3gico%252c%20Practicas%20%281%29.docx#_Toc443661242) 22

[7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS](#_Toc443661243) 23

[8. ANEXOS](#_Toc443661244) 24

# RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo, es realizar labores de auxiliar administrativo en la Fundación para el Desarrollo de Santander FUNDESAN, buscando alternativas de solución al sector agropecuario demostrando como profesional las capacidades en la carrera tecnológica, así mismo enfocar soluciones que ayuden a los problemas presentados en la comunidad.

En el sector agropecuario se debe implementar programas de capacitación en donde se implemente una nueva herramienta de financiamiento, donde la comunidad conozca los índices bursátiles en que podemos invertir en acciones, fondos de inversión; en otros programas enforex y de esta forma se refleja las velas japonesas quien nos ofrecen un mejor rendimiento del valor de la divisa y en las velas grandes donde describen una fuerte presión de compra o venta. Para que ellos tengan conocimiento del manejo de estas herramientas sirviéndole de base en el momento de utilizarlas en el software.

Con FUNDESAN se aprende a mejorar el desempeño frente al público, ya que es importante saber manejar la fluidez frente a los clientes y romper el miedo, porque los clientes son los que ayudan a sacar a flote los conocimientos para que ellos estén seguros de la información que se les está suministrando.

Es importante resaltar los conocimientos aprendidos durante la carrera profesional permitiendo interactuar con los clientes de una manera eficaz y eficiente sacando adelante todos aquellos logros y metas propuestas con el fin de llegar al cliente brindándole un servicio adecuado, confiable y transparente en todo procedimiento que se le dé a su alcance.

**PALABRAS CLAVE**:

* **CLIENTES:** Un cliente, es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.
* **CRÉDITO:** Un crédito, es el dinero prestado por una entidad financiera a sus clientes en el marco de su actividad, y que deberá ser devuelto con los intereses y en los plazos convenidos (mediante pagos periódicos denominados "cuotas"). Un crédito personal es aquel en que la entidad no cuenta con una garantía especial que asegure la recuperación de la cantidad prestada; la garantía genérica está constituida por los bienes presentes y futuros del deudor.
* **DEUDA:** Una deuda, es una Obligación de pago a favor de un acreedor.
* **INTERÉS:** El interés es un índice utilizado en economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito.
* **RECAUDO:** Son Todos aquellos cobros efectuados como producto de la actividad comercial del negocio (especialmente de clientes) y que representa flujos positivos de efectivo para la empresa.

# INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas de la gestión de crédito es cuando el beneficiario no paga las facturas al vencimiento de estas, casi siempre señalamos a dicho deudor los motivos de dicho impago y no vemos que quizás el problema es interno nuestro. Esto en función de la importancia del cliente y del monto de la factura, puede conllevar a la empresa problemas financieros en mayor o menor medida, afectando directamente a los plazos medios de cobro y por ende pudiendo generar problemas de tesorería.

El crédito en las empresas representa un medio para atraer más clientes e incrementar sus utilidades. Sin embargo, recuperar esa cartera puede ser una labor difícil para los negocios por lo que recomiendo que la cobranza que hagas en tu empresa sea planeada, hecha con profesionalismo y que regularmente te preguntes: ¿Estoy siguiendo el proceso correcto para cobrar?[[1]](#footnote-1)

Los días en los que el cobrador era agresivo o intimidante han quedado atrás. La cobranza ha cambiado y exige que el cliente sea tratado con amabilidad.

La labor de cobranza no se limita solamente a exigir un pago o a cobrar, va mucho más allá de eso, comprende analizar, comunicar, replantear, y en muchos de los casos **negociar**. Una buena cobranza requiere de establecer empatía con el cliente.

Yendo a un mayor detalle de las causas que originan dichos problemas en el caso de motivos externos a la empresa, el estudio denota que en la principal causa de problemas presenta su origen en la no validación por parte del cliente a dicha factura sin dar más motivos (Posibilidad de impago).

Mientras que si nos centramos en la problemática interna que origina problemas en la gestión de créditos el número de causas que se amplían son:

* Por darle la información incorrecta al momento que el cliente llama a preguntar por el valor de la cuota.
* Por olvidar la fecha acordada en el desembolso.
* Por problemas económicos en los clientes al no tener el dinero respectivo en la fecha del pago.
* Por falta de responsabilidad y compromiso de parte de los clientes, por dejar acumular las cuotas y esto conlleva que se vean perjudicados por cobroprejuridico, debido que su obligación es pagar el doble de la cuota más los intereses.

 Analizando la problemática podemos encontrar varias soluciones de la empresa y el cliente en donde lleguen a un acuerdo mutuo para reducir el cobro prejuridico para que el cliente de una explicación por los días de mora.

Otra de las soluciones es refinanciarle el crédito al cliente donde se pueda cumplir oportunamente la fecha de pago, donde el cliente no quede de nuevo en mora.

# DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las UTS de Santander a través de los programas y procesos, el estudiante recibe conocimientos básicos para la formación profesional integral en la especialidad de tecnólogo universitario en banca e instituciones financieras en el tiempo establecido en el currículo ofrecido como herramienta esencial. Estas actividades son necesarias para establecer una práctica de aprendizaje real para adquirir el conocimiento práctico en las instituciones financieras. La situación que se presenta es profundizar las acciones y los procesos que se hacen en los trámites bancarios de los programas crediticios y la inversión de financiamiento en búsqueda de los mejores resultados operacionales para el cliente y los procedimientos propios empresariales.

Como alternativa de aprendizaje para optar el título en bancas e instituciones financieras la Fundación para el Desarrollo de Santander (FUNDESAN) apoya para la realización de las prácticas y a la vez impulsa el desarrollo integral de la inversión financiera para facilitarle al evaluador entenderla e identificar el aporte que se genera con la solución entre las variables para aumentar los niveles de conocimiento del aprendiz y hacer más rápido los tramites de los créditos bancarios estableciendo un impacto de calidad con el cliente y FUNDESAN.

## JUSTIFICACIÓN

Como estudiante de la Tecnología en Banca e Instituciones Financieras debo aplicar la teoría del conocimiento en esta Fundación crediticia para adquirir la práctica necesaria en los trámites aplicados en la inversión financiera sometiéndome a realizar el aprendizaje práctico especifico en las nuevas tendencias tecnológicas de la economía financiera.

Por otra parte, con la realización de esta práctica se orienta a consolidar el proceso de formación investigativa como estudiante en un contexto de proyección y servicio social a nuestros clientes.

Además, es el conocimiento aplicable a la generación, divulgación y aseguramiento de nuevo conocimiento científico y tecnológico y de innovación con principios éticos, de responsabilidad con la vida y los recursos naturales como una alternativa de solución a la problemática existente en nuestro territorio y la sociedad.

## OBJETIVOS.

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar labores de auxiliar administrativo en el manejo de documentación para el trámite de la aprobación de créditos, control de archivo y cartera, siguiendo las políticas institucionales para optimizar con el buen desarrollo de la fundación (FUNDESAN)

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Aplicar herramientas financieras a nivel operativo, administrativo y comercial en FUNDESAN para la prestación de un mejor servicio al cliente.
* Brindar información al personal o microempresarios interesados en tramitar créditos a través de FUNDESAN.
* Hacer desplazamientos en la zona metropolitana en cumplimiento de las funciones del cargo en concordancia con los lineamientos de gestión de calidad implementados por la Fundación.
* Apoyar los subprocesos operativos de FUNDESAN fundamentados en los procedimientos propios empresariales.
* Realizar labores de oficina en el manejo de la documentación de la fundación implementado los procesos de calidad de archivo.

**1.4 ANTECEDENTES**

La **FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SANTANDER, “FUNDESAN”**, es una entidad sin ánimo de lucro, fundada el 10 de Junio de 1974, con personería jurídica según resolución No. 052 de junio de 1974 expedida por la Gobernación de Santander debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, cuyo objetivo fundamental es el desarrollo integral de la comunidad, su bienestar y el mejoramiento de sus condiciones de vida.

**FUNDESAN** trabaja para la comunidad en diferentes áreas de acción como: Micro crédito empresarial, capacitación, formación comunitaria, liderazgo y en general todas aquellas actividades que promuevan el desarrollo y el bienestar de la comunidad Santandereana.

La función principal que realiza FUNDESAN es la prestación de servicios de MICROCRÉDITO y servicios de DESARROLLO EMPRESARIAL brindando de esta manera una respuesta integral a las necesidades de los microempresarios y los emprendedores de la región.

Desde su creación FUNDESAN, ha sostenido diversos convenios con reconocidas entidades como: BID (BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO), la KFW, FUNDES-Suiza, OIM, FUPAD, CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS MICROEMPRESAS, FUNDACIÓN CARVAJAL, BAVARIA, FEDERACIÓN DE CAFETEROS, ACCIÓN SOCIAL, INSTITUTO COLOMBIANO DEL PETRÓLEO (ICP), ALCALDÍA DE BUCARAMANGA, IMEBU, GOBERNACIÓN DE SANTANDER, IDESAN, ALCALDIA DE FLORIDABLANCA, ALCALDIA DE PIEDECUESTA entre otras, en donde ha demostrado su idoneidad, profesionalismo y compromiso con la microempresa en Santander.

Para cumplir su misión FUNDESAN se articula con diversos proyectos, programas e instancias que hacen parte del soporte institucional al desarrollo social, económico y productivo de Santander, razón por la cual hace parte de la Junta Directiva de entidades como: Fundación Granja El Puente, Hospital Universitario de Santander, Comité de Gremios de Bucaramanga, Centro de Desarrollo Productivo de la Confección Textil de Santander, Centro de Desarrollo Productivo del Sector del Cuero, Unidades Tecnológicas de Santander, UNIMINUTO y hace parte de la mesa de estabilización Socio-económica para la Población en Situación de Desplazamiento de la Alcaldía de Bucaramanga, de la Red Regional de Emprendimiento y de la Red de Ángeles Inversores. Sostiene importantes alianzas para el manejo de Fondos Rotatorios de Microcrédito con la Gobernación de Santander y la Alcaldía de Bucaramanga, a través de los cuales se benefician más de 2000 unidades productivas ubicadas en su mayoría pertenecientes a estratos 1,2 y 3 de la región.

Fundesan presta sus servicios a microempresarios, estudiantes, agricultores, empleados, comerciantes, que desean comprar mercancía, remodelar sus casas, pagar deudas, comprar cultivos, con el fin de ayudarlos en su crecimiento, fundesan presta con la tasa más baja y fácil trámite, brindando también capacitaciones especiales para que logren mejorar sus negocios realizando charlas para su mejora continua, o para aquellas personas que apenas empezaran tienen un espacio de emprendimiento y orientación.

# MARCOS REFERENCIALES

2.1 Marco Teórico

**CONTEXTOS HISTÓRICOS DE FINANCIAMIENTO**

En la antigüedad la vida crediticia de los indígenas eran muy distintas a la época actual debido a que se reunían en las casas comunales o multifamiliares, pero dentro de estos estaba el de lograr un mejor nivel de vida mediante la asistencia crediticia y suministro de los insumos e implementos agrícolas[[2]](#footnote-2).

El siglo XXI el financiamiento avanza a través de transferencias bancarias debido a la tecnología que se está manejando y los protocolos de seguridad que se deben tomar para brindar mejores condiciones en cuanto a la protección de las cuentas bancarias, manejos de cartera y la facilidad de los desembolsos.

**IMPORTANCIA DE LA BANCA Y OTRAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

La importancia de la banca es que las instituciones financieras movilicen ahorros, diversifican riesgos y producen información sobre oportunidades de inversión, de este modo las distintas compañías pueden adaptarse o meterse en este mundo valiéndose por su capital o dinero, siendo el auxiliar y el ente que actúa en todas estas operaciones que permiten trabajar con grandes sumas de dinero realizando transacciones y transferencias en cuestión de segundos.

**INSTITUCIONES DE CRÉDITO**

En el sector financiero se encuentra diversas instituciones como lo son:

 **Instituciones de crédito,** son las más usuales en los que efectúan los clientes o depositantes en los bancos, que asumen en este caso el papel de depositario. Los depósitos a la vista son los que se realizan en cuentas corrientes.

**Instituciones de ahorro,** estas instituciones son las más reconocidas mundialmente por su caracterización ya que generan cuentas corrientes. También se refleja las financieras, hipotecaria, fiduciarias, instituciones de capitalización y de banca múltiple[[3]](#footnote-3).

# DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

## METODOLOGÍA PROPUESTA

La metodología aplicada en Fundación Para el Desarrollo de Santander (FUNDESAN) es la investigación técnica (aplicación de instrumentos de recolección de información) que consiste en atender a los clientes ofreciendo el conocimiento en los procedimientos del banco así: hacer llamadas para cobranzas, brindar información al personal o microempresarios interesados en tramitar créditos, brindar información a los clientes, realizar trámite de la aprobación de créditos, hacer desplazamientos a realizar las funciones del cargo, cumplir con los lineamientos de gestión de calidad implementados por la Fundación y las demás funciones asignadas en las aplicaciones de archivo de la documentación interna de la entidad crediticia.

Los procedimientos que se aplican son:

* ¿Cuándo uno de los asesores comerciales, me ordena la solicitud de una carpeta, en la cual se le entrega del depósito general del archivo le pregunto al asesor que si va a demorar mucho tiempo dicha carpeta?Si el asesor me dice que SI, esta carpeta se relaciona en una carpeta llamada control de archivo, si su respuesta es NO, se devuelve a la caja correspondiente donde se sacó.
* Cuando el asesor hace el trámite para un crédito, este hace entrega al jefe inmediato para que ella haga las consultas de reportes en centrales de riesgo en los clientes, luego se dirigen a comité para que el crédito sea aprobado o NO, si dicho crédito es aprobado; se la dirige a la asesora de operaciones en donde se encargara de grabar el crédito.
* EL asesor de operaciones hace entrega de dicha carpeta a la practicante que tiene funciones de auxiliar administrativo, en donde se encarga de referenciar para realizar el trámite de aprobación de crédito.
* El arreglo de carpeta para el desembolso: Se le anexan los siguientes documentos tales como:
* Un pagaré en donde va los nombres y apellidos del cliente, n° Pagaré, el monto, el plazo
* Se imprime dos informaciones preliminares en donde se le modifica, el monto de crédito, plazo de amortización, la tasa y el n° pagaré
* Un Check List donde se coloca el nombre del solicitante, Línea de Crédito y N° Pagaré
* Dos tablas de cuotas
* Un seguro de vida que cubre en caso que el solicitante quede en incapacidad total, la aseguradora cubre el crédito y deja a un beneficiario con 1´000.0000
* Las carpetas después del desembolso se le saca dos copias al seguro, una copia del seguro queda anexada a la carpeta junto con una información preliminar, se le saca una copia a la cedula que está detrás del formulario solicitud de crédito persona natural, así mismo copia del pagare, después de arreglada la carpeta se le hace entrega a la asesora de operaciones para la verificación si esta correcto el procedimiento, el cual ella hace estrega de esta a la practicante para llenar el control de la carpeta de solicitud de crédito y por último se archiva en la caja correspondiente en el depósito de archivo
* Después de realizar el desembolso a la persona que solicito el crédito se le hace una encuesta de satisfacción del cliente, se le hace diligenciar unos datos como nombres y apellidos, cedula, teléfono fijo, celular, correo, Dirección y firma en una hoja llamada control de asistencia a capacitación/ asesoría/ acompañamiento.
* Los asesores le piden al practicante de Cartera que le saque cartas de comunicado de cobro para entregarle a los clientes morosos, cobro pre jurídico, estas cartas se archivan en las carpetas de los clientes y se guardan en las cajas correspondientes del depósito de archivo.
* Esta labor la realizo en el horario de jornada de trabajo comienza desde las 07:30 A.M a 08:30 a.m. se toman las carpetas que estén sin arreglar para el desembolso y organización de oficina de archivo; en las horas de 09:00 a.m. a 10:30 a.m. se le apoya a los asesores comerciales en el diligenciamiento del formulario de solicitud del cliente.
* En las horas de 12.30 p.m. a 02.00 p.m. se toma la jornada de descanso para la toma de los alimentos; Luego de 03:00 p.m. a 04.30 p.m. se realizan actividades ordenadas por el jefe inmediato las cuales necesiten de mis funciones y por último siendo las 05.30 p.m. finaliza la jornada de trabajo.

# RESULTADOS

Los resultados esperados en este proyecto son:

* 1. Clientes con aprobación de crédito de los periodos de febrero a junio.
* Anexo 1: M-COM-F-20

# CONCLUSIONES

Al realizar un análisis general de los aspectos fundamentales se puede concluir que:

* Las personas de las zonas rurales son más eficientes para la realización de un trámite porque ellos se ven beneficiados por la producción de sus cultivos.
* Para la fundación de Santander FUNDESAN es más satisfactorio prestarle un servicio de crédito a las personas de las zonas rurales por sus resultados en las cosechas que refleja el pago oportunamente de las cuotas y la realización del trámite de aprobación del crédito.
* Al realizar avanzadas de gestión en las zonas rurales son efectivas porque los clientes se ven interesados en adquirir créditos para mejorar sus actividades de campo.
* Los clientes, quienes hicieron sus primeros créditos ante la empresa y estos fueron premiados por una campaña de plan de preferidos, donde recibieron bonos en efectivo por cada persona que adquiera dicho crédito y sean aprobados por el comité.

# RECOMENDACIONES

Después de revisado este trabajo, será subido a una plataforma donde los estudiantes de las Unidades Tecnológicas de Santander tomaran como modelo la propuesta realizada durante la práctica empresarial.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PUEBLOS INDÍGENAS Y GARIFUNA DE HONDURAS. Autor RAMÓN D. RIVAS Página (446) AÑO (2000) en línea:

https://books.google.com.co/books?id=W1HVI4mMGjIC&pg=PA446&lpg=PA446&dq=vida+crediticia+antiguamente+en+los+indigenas&source=bl&ots=A4JJ44n3um&sig=EQAPGR88vay237WhhA5qSP7nQjM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI6ZKqkJnUAhVFlJAKHQVJD0UQ6AEITDAG#v=onepage&q=vida%20crediticia%20antiguamente%20en%20los%20indigenas&f=false

INSTUCIONES DE CRÉDITO en línea: <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INSTITUCIONES_DE_CREDITO.htm>

[www.fundesan.org/](http://www.fundesan.org/)

<http://sevilla.oikocredit.es/nuestras-organizaciones-detail/11507/fundesan-fundacion-para-el-desarrollo-de-santander>

# ANEXOS

**ANEXO A.**

Fase: Funciones de cartera.

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo | Elementos |
| Actividades | * Se encarga de llamar a los clientes morosos y llegar a un acuerdo para estar al día con su obligación.
* Control de archivo.
* Trámite de aprobación de crédito.
* Control de comunicados de cartera.
 |
| Recursos | * Sitio de trabajo
* Conexión a internet
* Computador
* Programas del computador
* Programa fénix
* Teléfono móvil
* Excel
 |
| Resultados | Compromiso, Seguridad. |

Fuente: Liliana Martínez Peña

1. ClickBalance Blog…Autor **Ahuizotl López Apodaca Año 2015.** [↑](#footnote-ref-1)
2. Contexto histórico [citado el 27 de abril de 2017] en línea: https://books.google.com.co/books?id=W1HVI4mMGjIC&pg=PA446&lpg=PA446&dq=vida+crediticia+antiguamente+en+los+indigenas&source=bl&ots=A4JJ44n3um&sig=EQAPGR88vay237WhhA5qSP7nQjM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI6ZKqkJnUAhVFlJAKHQVJD0UQ6AEITDAG#v=onepage&q=vida%20crediticia%20antiguamente%20en%20los%20indigenas&f=false [↑](#footnote-ref-2)
3. Instituciones de Crédito [citado el 27 de abril de 2017] en línea: http://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INSTITUCIONES\_DE\_CREDITO.htm [↑](#footnote-ref-3)