



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

**ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE ADULACION DE CLIENTES INEDITOS**

**AUTORES**

Ivonne Angélica Pinilla Marín  
1.095.820.162

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS  
BUCARAMNAGA  
FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-01-2019**



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**  
**ESTRATEGIA EMPRESARIAL DE ADULACION DE CLIENTES INEDITOS**

**AUTORES**

Ivonne Angélica Pinilla Marín  
1.095.820.162

**Trabajo de Grado para optar al título de**  
**Tecnólogo en Banca e Instituciones Financieras**

**DIRECTOR**

Omar Hernán Nova Jaimes

I & D Financiero

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES**  
**TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS**  
**BUCARAMNAGA**  
**FECHA DE PRESENTACIÓN: 30-01-2019**

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del Jurado

## **DEDICATORIA**

Primeramente quiero dedicar este trabajo a Dios por darme lo necesario para cumplir mis objetivos, por ser mi fuente de inspiración y sabiduría, también a mi hijo a mis padres y familiares por su apoyo, paciencia credibilidad y a mis maestros por los aportes que nos dieron en este trabajo sus conocimientos y dedicación.

## AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento especial primero que todo es para Encumbra Microfinanzas a la Señora Diana García y Claudia Santana, que confiaron en mí y me permitieron realizar las prácticas empresariales dándome su apoyo en todo momento.

También mi agradecimiento a la Universidad Unidades Tecnológicas de Santander quienes en su cuerpo de docentes se encuentra el profesor Omar Hernán Nova Jaimes quien direcciono mi trabajo; muchas gracias por todo lo entregado y recibido en conocimientos y enseñanzas.

**TABLA DE CONTENIDO**

<b><u>1.</u></b>	<b><u>RESUMEN EJECUTIVO .....</u></b>	<b><u>9</u></b>
	<b><u>INTRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>1.</u></b>	<b><u>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</u></b>	<b><u>12</u></b>
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.2.	JUSTIFICACIÓN.....	14
1.3.	OBJETIVOS .....	15
1.3.1.	OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4.	ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES .....	17
1.5.	ANTECEDENTES.....	19
<b><u>2.</u></b>	<b><u>MARCOS REFERENCIALES .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
2.1.	MARCO TEORICO .....	23
2.2.	MARCO LEGAL .....	24
2.3.	MARCO CONCEPTUAL .....	25
2.4.	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN .....	25
2.5.	METODOLOGÍA PROPUESTA.....	27
2.6.	RESULTADOS ESPERADOS .....	28
2.7.	ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN .....	30
2.8.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	31
<b><u>3</u></b>	<b><u>PRESUPUESTO .....</u></b>	<b><u>34</u></b>
<b><u>3.</u></b>	<b><u>DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</u></b>	<b><u>36</u></b>
<b><u>4.</u></b>	<b><u>RESULTADOS .....</u></b>	<b><u>38</u></b>
<b><u>5.</u></b>	<b><u>CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b><u>6.</u></b>	<b><u>RECOMENDACIONES .....</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b><u>7.</u></b>	<b><u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>41</u></b>
<b><u>8.</u></b>	<b><u>ANEXOS.....</u></b>	<b><u>42</u></b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Adaptación Sistema Core Financiero.....	44
Figura 2. Plataforma De Desembolsos .....	45
Figura 3. Crecimiento Potencial .....	46

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto global.....	34
Tabla 2. Presupuesto de Talento humanos .....	34
Tabla 3. Presupuesto materiales y equipos .....	34
Tabla 4. Presupuesto software .....	35
Tabla 5. Presupuesto servicios técnicos .....	35
Tabla 6. Presupuesto de gastos varios .....	35
Tabla 1. Fase 1 .....	36
Tabla 1. Fase 2.....	36
Tabla 1. Fase 3.....	37



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

En el mercado financiero del país, las micro financieras ofrecen en su portafolio de servicios créditos de fácil y rápido acceso a los microempresarios en donde se manejan tasas de interés desde el 2.2% hasta el 3.9%, de acuerdo al monto aprobado se realiza la deducción de la comisión mipyme según lo estipula el consejo superior de Microempresa mediante resolución 01 del 26 de Abril de 2007, “las comisiones por honorarios no podrán superar la tarifa de 7.5% anual sobre saldo del crédito, para créditos inferiores a 4 SMLV y del 4.5% para créditos superiores a 4 SMLV, la cual podrá ser cobrada al momento del desembolso del crédito o diferida por períodos durante la vigencia del crédito”, la deducción anticipada de dicha comisión genera inconformidad en el momento del desembolso del crédito por el alto costo deducido haciendo que el cliente no tome el crédito o por el contrario decida tomarlo pero pocos meses después otras entidades de microcrédito les realizan la compra de la cartera y la comisión es diferida por periodos durante la vigencia del crédito.

El proyecto consiste en realizar una modificación en los cobros anticipados que se realizan al cliente en el momento de desembolsar el crédito, para que la comisión se difiera por periodos mensuales durante la vigencia del crédito, estos procesos se realizaran a través del sistema Core Financiero, y se realizaran capacitaciones en 3 fases para los colaboradores de las áreas Comerciales y Operativas.

El proyecto debe realizarse en un lapso de 6 meses y se espera obtener el umbral de rentabilidad; con un total de 15.600 operaciones y facturar 192 mil millones de pesos.

Al culminar este proyecto veremos el crecimiento de la cartera de clientes activa y la cantidad de clientes que después de realizado este proyecto no desertaron a otras entidades.

**PALABRAS CLAVE.** Análisis, Cartera, Implementar, Mipyme, Sistema.

## INTRODUCCIÓN

La presente practica está encaminada en generar un número mayor de operaciones mensuales, ya que el cliente satisfecho es aquel al que se le entrega el dinero aprobado en su totalidad y no se le realiza ningún tipo de deducción anticipada esto genera que se obtenga la fidelización del cliente, el cual muy seguramente en el momento que tenga una necesidad financiera nos buscara nuevamente y adicionalmente a eso nos recomendará mediante el voz a voz el cual es la estrategia de marketing más efectiva y que no tiene ningún costo ya que la generan nuestros mismos clientes.

Se debe tener presente que el modelo inicial de Edyficar nace del del Holding Credicorp, grupo financiero líder y de gran trayectoria en Perú , con presencia en más de cinco países de América y Mi Banco es la institución de microfinanzas más grande de América Latina, el cual tiene un modelo internacional de más de 15 años enfocado en las necesidad de la micro y pequeña empresa el cual es muy bueno pero los nichos de mercado de un país como Colombia son totalmente diferentes a los internacionales, por lo que debemos realizar análisis de competitividad con empresas Colombianas e incluso de acuerdo al mercado en donde se pretende llegar bien sea Municipio, Ciudad o Departamento partiendo de las costumbres, razas e ideologías de la comunidad con la cual se quiere trabajar.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia como en muchos países latinos , las empresas de MICROFINANZAS han caído en un hoyo conocido como "efecto TIBURON" que se utiliza como protección ante una muerte estática y ser víctimas de pérdidas o hasta quiebras financieras .Hay quienes han utilizado este calificativo como una paradoja, afirmando que de alguna forma todos terminan siendo torturados por aquel miedo del cual intentan huir, pero dentro del entorno empresarial y financiero nos referimos simplemente al riesgo o tendencia que tienen las empresas de desaparecer si sólo se mueven por inercia, sin hacer lo mínimo necesario para adaptarse a las circunstancias que las rodean, aferrándose a su zona de confort o a una idea paralizada en el conformismo.

Ahí es donde reluce este efecto , que es , en lo personal, algo salvaje y agresivo al colocar esta Comisión MYPYME al límite en los créditos con tal de obtener Inicialmente una elevada Suma como ganancia anticipada respaldando su cobro o incorporación de esta.

Encumbra Microfinanzas presenta una problemática enfocada en la deserción de clientes las cuales generalmente son las siguientes:

- Inconformidad por deducción anticipada de Comisión Mipyme.
- Altas tasas de interés.

- Información de costos del crédito errada por parte de los colaboradores comerciales.

De acuerdo a lo mencionado esto causa inconformidad en los clientes lo que ocasiona que desertan constantemente a otras entidades de microcrédito las cuales manejan las mismas tasas de interés e incluso más altas pero la comisión mipyme es diferida por periodos durante la vigencia del crédito, y el monto que la entidad le aprueba se entrega en su totalidad al 100% sin deducción alguna lo que al cliente le parece bien, sin importar o entender correctamente que estos costos se van a diferir periódicamente en sus cuotas y que el costo total del crédito va a ser el mismo, este mecanismo de trabajo perjudica a Encumbra Microfinanzas.

Este cobro anticipado genera un ingreso fijo y rentable para la empresa ya que la comisión anticipada se cobra por el primer año de vigencia del crédito, lo que quiere decir que si el cliente decide cancelar todo su crédito antes del cumplimiento del año, de la comisión cobrada no se le devolverá nada; generando un ingreso rentable para la empresa.

¿Qué efecto tiene el cobro de la comisión mipyme anticipada, modificando la formula en el sistema Core financiero?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente practica se encamino en generar un número mayor de operaciones mensuales, ya que el cliente satisfecho es aquel al que se le entrega el dinero aprobado en su totalidad y no se le realiza ningún tipo de deducción anticipada esto genera que se obtenga la fidelización del cliente, el cual muy seguramente en el momento que tenga una necesidad financiera nos buscara nuevamente y adicionalmente a eso nos recomendara mediante el voz a voz el cual es la estrategia de marketing más efectiva y que no tiene ningún costo ya que la generan nuestros mismos clientes.

Se debe tener presente que el modelo inicial de Edyficar nace del del Holding Credicorp, grupo financiero líder y de gran trayectoria en Perú , con presencia en más de cinco países de América y Mi Banco es la institución de microfinanzas más grande de América Latina, el cual tiene un modelo internacional de más de 15 años enfocado en las necesidad de la micro y pequeña empresa el cual es muy bueno pero los nichos de mercado de un país como Colombia son totalmente diferentes a los internacionales, por lo que debemos realizar análisis de competitividad con empresas Colombianas e incluso de acuerdo al mercado en donde se pretende llegar bien sea Municipio, Ciudad o Departamento partiendo de las costumbres, razas e ideologías de la comunidad con la cual se quiere trabajar.

### **1.3. OBJETIVOS**

Se realizó el análisis sobre la comisión mipyme que debía asumir el cliente en los dos ámbitos que estipula el Consejo Superior de Microempresa al efectuar el cobro anticipado o diferido en el crédito.

Implementar en el Sistema Core Financiero de la empresa el ajuste para que la comisión mipyme en los créditos inferiores a 25 SMLV, sea diferida directamente en el crédito y cobrada por periodos mientras el crédito se encuentre vigente y en caso de realizarse una cancelación de la obligación anticipada al tiempo pactado se cobre el saldo total adeudado de la comisión.

Se logró obtener un crecimiento en clientes potenciales, se logró fidelizarlos y que la empresa tuviera un reconocimiento potencial en el mercado dando un excelente aporte social a la comunidad con los créditos de rápido acceso y costos muy bajos.

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Se implementó en el Sistema Core Financiero la nueva estructura la cual permita diferir automáticamente según el monto aprobado los costos crediticios en sus cuotas para lograr una Adulación de los clientes y su fidelización.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Adaptar el Sistema Core Financiero la parametrización de la fórmula establecida para deducciones anticipadas en los créditos.

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

- Diseñar una plataforma con un proceso óptimo para la contabilización y terminación del Desembolso y de esta forma optimizar el Tiempo.
- Evaluar cada trimestre los resultados en Crecimiento Potencial de Clientes Nuevos para la empresa.



#### 1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Edyficar como Razón Social y Encumbra Microfinanzas como su marca es una institución dedicada a las microfinanzas que otorga créditos a la micro y pequeña empresa. Actualmente, contamos con oficinas en los departamentos de Antioquia y Santander, con proyección de crecimiento a todo el territorio colombiano.

Somos un vehículo de inclusión financiera responsable y sostenible, que facilita el acceso al crédito como una herramienta de trabajo. Para lograrlo, nos basamos en el modelo de negocio que Mi banco tiene en Perú.

Somos parte del Holding Credicorp, grupo financiero líder y de gran trayectoria en Perú, con presencia en más de cinco países de América.

- **MISION:** Facilitar el acceso al crédito a personas de bajos ingresos para asesorarlos y acompañarlos en la construcción de sus sueños.
- **VISION:** Consolidar nuestro modelo de negocio en microcrédito para el beneficio de nuestros clientes y sus familias.
- **VALORES ORGANIZACIONALES:**
  - Comprometidos con la inclusión financiera.
  - Integridad sin concesiones.

R-DC-95

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO  
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO Y PRÁCTICA

VERSIÓN: 01

- Gestionamos los riesgos. (Microfinanzas, Encumbra, 2014)

## 1.5. ANTECEDENTES

### ❖ OPORTUNIDADES DE ACCESO AL MERCADO FINANCIERO PARA LAS MIPYME DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI

La inclusión financiera es el acceso y la utilización de todos los servicios financieros formales por parte de la población excluida. En este artículo se encontrarán las diferentes entidades encargadas de brindar opciones de crédito que les permitan a las mipyme hacer emprendimientos o fortalecerse. Se hará una breve reseña histórica referente al microcrédito en el mundo y en nuestro país. Se resaltan las entidades financieras, fundaciones y organizaciones gubernamentales más influyentes en el mercado del microcrédito de la economía colombiana y los diferentes programas desarrollados por cada una de estas entidades para el crecimiento de las mipyme en Colombia. (Sandra Patricia Villarejo Villegas, 2017)

### ❖ EL MINICREDITO UNA ALTERNATIVA AL GOTA-GOTA EN COLOMBIA

El microcrédito en Colombia emerge como una opción de financiamiento de las micro y pequeñas empresas en los años ochenta, luego del estímulo por parte del BID con el programa “Pequeños proyectos” lanzado en 1978 el cual entregaba recursos en términos favorables de forma directa a instituciones privadas sin ánimo de lucro; este programa generó el impulso de numerosas ONG micro financieras en América Latina haciendo del microcrédito una herramienta de lucha contra la pobreza. (Ospina Querubín, 2016, pág. 1)

## ❖ **FINANCIACIÓN CON MICROCRÉDITOS EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS URUGUAYAS**

El micro y pequeñas empresas (MYPES) representan la inmensa mayoría del tejido productivo uruguayo, generando prácticamente la mitad de la fuerza laboral del país. El acceso al crédito por parte de estas instituciones resulta crucial para asegurar su sostenibilidad y potenciar su contribución a la actividad económica. Tradicionalmente estas empresas se encontraban excluidas del financiamiento bancario tradicional. Las fuentes de financiación estaban habitualmente constituidas por fondos propios y crédito no bancario, como los microcréditos. En 2014, la ley de inclusión financiera otorga a las empresas de reducida dimensión económica el acceso a una cuenta bancaria y un conjunto de servicios financieros básicos en forma gratuita, con el objetivo de promover y apoyar el proceso de inclusión financiera de las MYPES. Por un lado, estas normas provocan un redimensionamiento del mercado de crédito, al posibilitar que las instituciones bancarias provean microcréditos a las MYPES. Por otro lado, la incrementada competencia en este mercado crea la oportunidad para que las instituciones de microfinanzas aumenten la eficiencia en su gestión, perfeccionando su sistema de concesión y gestión de créditos a MYPES, permitiendo reflexionar sobre la aplicación de herramientas de credit scoring para evaluar el riesgo de crédito en estas instituciones. (pág., 16) (autores Maria Nela Seijas Giménez, 2017)

## ❖ **EL MICROCRÉDITO COMO ALTERNATIVA PARA LA GENERACIÓN DE NUEVAS FUENTES DE TRABAJO EN LAS UNIDADES ECONÓMICAS POPULARES DEL SECTOR ARTESANAL DE LA PRODUCCIÓN**

El proceso de dinamización económica determina el progreso de los sectores productivos, comerciales y sociales. Bajo este contexto, el manejo de las microfinanzas es un factor

importante de inclusión financiera y social, ya que permite estimular el crecimiento del sector artesanal. Así; se considera al microcrédito como elemento fundamental en el desenvolvimiento de la cadena productiva, permitiendo generar un mejor nivel de vida personal, familiar y ser tomado como posibilidad ante el desempleo a través de la generación de nuevas fuentes de trabajo. Mediante la investigación de campo se determinó que en las unidades económicas populares del sector artesanal de la producción – confección artículos de cuero - en la parroquia Quisapincha existe la necesidad de acceder de una manera más ágil al beneficio del micro crédito; debido a que ello le permite tener un capital de trabajo oportuno para promover sus talleres y comercializar sus productos. Además , se determinó como resultado la necesidad imperante de fomentar capacitaciones sobre cultura financiera enfocada en la adecuada utilización de recursos económicos, humanos y materiales que potencialicen el sector productivo en función de alcanzar la eficiencia y competitividad de dichas unidades económicas. (Ramírez Naranjo, 2018, pág. 15)

## 2. MARCOS REFERENCIALES

Dos tecnólogos en el área de innovación y desarrollo fulano Álvaro García canales y Víctor Gisbert Soler, diseñaron un modelo de mejoramiento continuo en el cual se realiza un diagnóstico de las áreas funcionales de la empresa para luego diseñar e implementar estrategias conducentes a mejorar el desempeño organizacional a través del conocimiento de su situación tanto a nivel interno como externo. **(Soler, 2015, pág. 21)**

## 2.1. MARCO TEORICO

El mercado financiero es aquel que ofrece una variedad de instrumentos de ahorro y crédito. Sin embargo, existe un segmento poblacional que no puede acceder a estos mecanismos financieros en el sector formal, que concede microcréditos en forma marginal. En ese sentido, las microfinanzas surgen para atender y conceder productos y servicios financieros a estos segmentos poblacionales que se caracterizan por tener bajos ingresos y que usualmente son auto empleados, mujeres, poseedores de tierras sin recursos para trabajarlas, micro, pequeños y medianos empresarios, personas en pobreza o que habitan en áreas marginadas, personas indígenas y otros grupos que desarrollan diversas actividades, generalmente inmersas dentro del sector informal.

De acuerdo a lo anterior las micro financieras, se basan en un nicho de mercado o población vulnerable las cuales no es posible acceder a la banca tradicional por tal razón en este proyecto se busca brindarles mayores beneficios para que ellos puedan acceder a los créditos.

## 2.2. MARCO LEGAL

Para los fines relativos a la certificación y cálculo de tasas de interés, el artículo 2º del Decreto 919 de 2008, incorporado en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único del Sistema Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores), dispone:

*1. Microcrédito: es el constituido por las operaciones activas de crédito a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.*

*Para los efectos previstos en este numeral el saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito. Se entiende por saldo de endeudamiento el monto de las obligaciones vigentes a cargo de la correspondiente microempresa con el sector financiero y otros sectores, que se encuentren en los registros con que cuenten los operadores de bancos de datos consultados por el respectivo acreedor, excluyendo los créditos hipotecarios para financiación de vivienda y adicionando el valor de la nueva obligación.*



### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para darle un mejor enfoque al proyecto, debemos tener en cuenta algunos términos:

- ❖ **DEPARTAMENTALIZACION:** Asignar a cada área sus tareas diarias, y posterior a eso agruparlas nuevamente para ver su resultado.
- ❖ **OPERACIONES CENTRALES:** Está compuesto por el personal que realiza los trabajos generales de las Agencias en los diferentes departamentos.
- ❖ **LIDERAZGO:** Busca influenciar y citar a un grupo de personas para llegar al objetivo pactado.
- ❖ **TRABAJO EN EQUIPO:** Son todas aquellas personas que aportan y contribuyen al crecimiento de la compañía.
- ❖ **PRODUCTO:** es aquel que se vende a la sociedad para satisfacer sus necesidades y deseos.

### 2.4. ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Se logrará la adquisición potencial en Clientes Nuevos para la empresa con una inversión óptima, asertiva y verdadera utilizando la Técnica o estrategia de adulación para generar a un corto plazo mayor beneficio y posicionamiento a nivel Nacional.

Con un funcionamiento óptimo en el sistema y a tiempo con la productividad, obtendremos una fácil persuasión con el cliente, brindando una alternativa significativa ya que contaremos con una actitud y recurso nuevo en el servicio.

Minimizaremos esas quejas y reclamos o disgustos de los Clientes no conformes con la aplicación de la Comisión Mipyme a % máximo, se le entregara al cliente un Cronograma o

plan de pagos reflejando sus bajas y cómodas cuotas, dándole la oportunidad de iniciar su vida crediticia y aumentar los índices comerciales en el país.

## 2.5. METODOLOGÍA PROPUESTA

El método de investigación será descriptivo y el enfoque cualitativo. Consiste en llegar a conocer las necesidades básicas de nuestros clientes, esto con el fin de crear estrategias que permitan ser competitivos en el mercado de las microfinanzas, sino también a la formulación y ejecución de estrategias conducentes a la mejora del desempeño organizacional, para garantizar en parte el crecimiento sostenido de la compañía.

Se va a determinar las fases en las que se va a desarrollar el proyecto.

- **SISTEMA CORE FINANCIERO:** Construir una fórmula que permita liquidar los costos del crédito en las cuotas del cliente.
- **PLATAFORMA DE PROCESOS:** Implementar facilidad, agilidad y rapidez en las etapas y procesos que deben llevar a cabo los operativos en el desembolso crediticio.
- **CRECIMIENTOS POTENCIAL:** Analizar el crecimiento de la cartera activa en periodos cortos para verificar la veracidad del proyecto y seguirlo mejorando.

## 2.6. RESULTADOS ESPERADOS

Comparar los resultados entregados por el Mystery Shopping después de recopilar la información de las empresas prestadoras del servicio del microcrédito, con el fin de concluir el objetivo del proyecto, Obtener la captación de clientes por encima de lo pactado, y generar ingresos para la empresa; después de contactar la cartera de clientes activos y compartirles el nuevo método de aprobación con el que contara la empresa, el cual busca el beneficio principal de satisfacción en los clientes y posterior a esto se busca generar crecimiento en la cartera de clientes los cuales utilizaran el método de voz a voz para que cada día la comunidad los reconozca no solo nacionalmente sino internacionalmente, comprometidos con la inclusión social y la mejora en la calidad de vida de los micro empresarios.

Reestructurar el Sistema Core Financiero, capacitar el personal Operativo y Comercial, son dos variables importantes en la aplicación del proyecto, lo cual ayudara a reducir el incremento de Quejas y Reclamos por parte de los clientes lo que generaba una gran preocupación en la empresa por su poco reconocimiento, y lo que implica que el voz a voz sea negativo.

Se implementara la fórmula de tasar los cobros de comisión, el cual se espera modificar en el Sistema Core Financiero la parametrización establecida para deducciones anticipadas en los créditos.

Esto lleva a realizar el segundo objetivo específico contemplado en el anteproyecto, para diseñar una plataforma con un proceso óptimo para la contabilización y terminación del Desembolso y de esta forma optimizar el Tiempo.

Para poder evaluar cada trimestre los resultados en Crecimiento Potencial de Clientes Nuevos para la empresa.

## **2.7. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN**

Reunir las áreas involucradas y a las Unidades Tecnológicas de Santander para darles a conocer los resultados obtenidos en el transcurrir del proyecto por medio de Diapositivas con los análisis realizados internamente y con el informe que entrega las ASOMICRIFINANZAS y demostrar que la inclusión y la consecución de nuevos prospectos de clientes potenciales para la entidad si es posible cuando se brinda garantías y se enfoca principalmente en la inclusión social y se hace parte de la comunidad y posterior a eso se logran los resultados secundarios los cuales hacen referencia al crecimiento potencial como empresa de Microcrédito.

Se presentaran también el formato R-DC-91, R-DC-95 y R-DC-97, impresos, y quemados en CD.

## 2.8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

- **MYSTERY SHOPPING:** se realizara al inicio del proyecto con las visitas a diferentes entidades que prestan el mismo servicio que Edyficar S.A.S.
- **CAPACITACIONES:** Se realizaran capacitaciones al área comercial y operativa para dar a conocer la modificación que presentara el sistema y los beneficios que este traerá.
- **MODIFICACION SISTEMA CORE FINANCIERO:** La modificación al sistema se realiza al mismo tiempo con las capacitaciones para que entre en funcionamiento el día siguiente.
- **LLAMADA CARTERA ACTIVA:** se realizaran llamadas por parte del call center a los clientes activos, para compartir el nuevo cambio que tendrá la empresa a beneficio de los clientes para sus próximos créditos.
- **ANALISIS CRECIMIENTO CARTERA:** Se realizara el análisis respectivo de las operaciones al cierre financiero, esto se realizara con el fin de llevar un consolidado del crecimiento de clientes nuevos para validar el correcto funcionamiento del proyecto y la consecución de su objetivo.

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>										
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>									
	<b>JULIO</b>		<b>AGOSTO</b>		<b>SEPTIEMBRE</b>		<b>OCTUBRE</b>		<b>NOVIEMBRE</b>	
	3	12	5	10	1	17	3	19	11	29
<b>FASE I</b>										
<b>MYSTERY SHOPPING</b>			-	-	-	-	-	-	-	-
<b>FASE II</b>										
<b>CAPACITACION AREA COMERCIAL</b>	-		-	-	-	-	-	-		-
<b>CAPACITACION AREA OPERATIVA</b>	-		-	-	-	-	-	-	-	-
<b>FASE III</b>										
<b>MODIFICACION SITEMA CORE FINANCIERO</b>	-		-	-	-	-	-	-	-	-
<b>LLAMADAS CARTERA ACTIVA</b>	-	-							-	-
<b>FASE IV</b>										
<b>ANALISIS CRECIMIENTO CARTERA</b>	-	-	-	-						



<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>										
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>									
	<b>JULIO</b>		<b>AGOSTO</b>		<b>SEPTIEMBRE</b>		<b>OCTUBRE</b>		<b>NOVIEMBRE</b>	
	3	12	5	10	1	17	3	19	11	29
<b>FASE I</b>										
<b>MYSTERY SHOPPING</b>			-	-	-	-	-	-	-	-

### 3 PRESUPUESTO

<b>Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación (en miles de pesos)</b>			
<b>Rubros</b>	<b>Fuentes</b>		<b>Total</b>
	<b>U.T.S *</b>	<b>Contrapartida**</b>	
Talento humano	0	6'000.000	6'000.000
Materiales y equipos	0	6'000.000	6'000.000
Software	0	2'000.000	2'000.000
Servicios técnicos	0	500.000	500.000
Varios	0	200.000	200.000
<b>TOTAL</b>	0	14'700.000	14'700.000

Tabla 1. Presupuesto global

Tabla 2. Presupuesto de Talento humanos

<b>Descripción de los gastos de talento humano (en miles de pesos)</b>				
<b>Investigador /auxiliar</b>	<b>Formación</b>	<b>Función</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Total</b>
Omar Hernán Nova Jaimes		Director	600	-
Ivonne Angélica Pinilla Marín		Investigador	600	6'000.000
<b>TOTAL</b>				6'000.000

Tabla 3. Presupuesto materiales y equipos

<b>Descripción de los materiales y equipos que se planean adquirir (en miles de pesos)</b>				
<b>Material / equipo</b>	<b>Justificación</b>	<b>Recursos</b>		<b>Total</b>
		<b>U.T.S *</b>	<b>Contrapartida**</b>	
		0		
Mystery Shopping		0	6'000.000	6'000.000
<b>TOTAL</b>			6'000.000	6'000.000

Tabla 4. Presupuesto software

<b>Descripción del software requerido (en miles de pesos)</b>				
<b>Software</b>	<b>Justificación</b>	<b>Recursos</b>		<b>Total</b>
		<b>U.T.S *</b>	<b>Contrapartida* *</b>	
Topaz		0	2'000.000	2'000.000
<b>TOTAL</b>		0	2'000.000	2'000.000

Tabla 5. Presupuesto servicios técnicos

<b>Descripción de los servicios técnicos requeridos (en miles de pesos)</b>				
<b>Servicio</b>	<b>Justificación</b>	<b>Recursos</b>		<b>Total</b>
		<b>U.T.S *</b>	<b>Contrapartida* *</b>	
Mesa de ayuda		0	250.000	250.000
Soporte USU		0	250.000	250.000
<b>TOTAL</b>		0	500.000	500.000

Tabla 6. Presupuesto de gastos varios

<b>Descripción de los gastos varios (en miles de pesos)</b>				
<b>Varios</b>	<b>Justificación</b>	<b>Recursos</b>		<b>Total</b>
		<b>U.T.S *</b>	<b>Contrapartida* *</b>	
Capacitaciones		0	200.000	200.000
Papelería		0	100.000	100.000
<b>TOTAL</b>		0	200.000	200.000

\* Los gastos UTS están contemplados dentro del inventario de equipos que ésta ya posee y de la nómina de la institución.

\*\* Los valores de contrapartida son asumidos por los proponentes del trabajo de grado.

### 3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Tabla 7. Fase 1

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar el sistema Core Financiero.</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encumbra Microfinanzas</li> <li>• Conexión a internet</li> <li>• Computador</li> <li>• Programas del computador</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> </ul>
Resultados	Se obtuvo la fidelización de los clientes y su adulación, gracias a la nueva parametrización realizada con el fin de evitar deducción de costos del crédito de forma anticipada.

Fuente: Autor

Tabla 8. Fase 2

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Desembolsos</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encumbra Microfinanzas</li> <li>• Conexión a internet</li> <li>• Computador</li> <li>• Programas del computador</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> </ul>
Resultados	Se obtuvo una disminución de tiempo notoria en los desembolsos, la cual permitió tener un cliente externo e interno satisfecho, esto se debe a que el área de Operaciones puede tener un poco más de tiempo para sus demás funciones.

Fuente: Autor

Tabla 9. Fase 3

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Crecimiento Potencial</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encumbra Microfinanzas</li> <li>• Conexión a internet</li> <li>• Computador</li> <li>• Programas del computador</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> </ul>
Resultados	<p>Gracias a las dos fases anteriores se logró la inclusión de la empresa dentro del ranking de las 100 mejores micro financieras de Latinoamérica haciendo énfasis en el crecimiento de cartera nueva activa.</p>

Fuente: Autor

#### 4. RESULTADOS

- Se adaptó el Sistema Core Financiero con la parametrización de la nueva fórmula la cual permitió ver en la prueba piloto los cambios presentados y la excelente recepción por parte de los clientes, logrando la Adulación y Fidelización del cliente.
- Se Implementó la nueva plataforma para optimizar los tiempos en desembolsos de los clientes en donde anteriormente se tenía que firmar 10 formatos y con la nueva plataforma son solo 3, lo que permite que el servicio al cliente externo e interno por parte del Área de Operaciones sea más eficaz y rápido, manteniendo un buen clima laboral y aportándole buenos resultados a la entidad.
- Se evaluó el resultado obtenido durante tres meses con el nuevo método de aprobación , sobrepasando las expectativas que se tenían, y a su vez la empresa logro incluirse dentro de las 100 mejores micro financieras en Latinoamérica en crecimiento de su cartera activa con clientes nuevos.

## 5. CONCLUSIONES

De acuerdo al proyecto el cual estaba encaminado en la adulación de clientes inéditos, se puede resaltar el impacto que causó en el mercado el nuevo método de aprobación el cual buscaba brindar el beneficio y la satisfacción del cliente externo, ya que las deducciones anticipadas de costos del crédito causaba inconformidad en los clientes quienes de cierta forma lo veían como un dinero perdido pero gracias a la nueva modalidad el cliente se siente más satisfecho con una cuota fija y sin deducciones anticipadas.

## 6. RECOMENDACIONES

Para seguir obteniendo resultados óptimos y rápidos es necesario mantener un software actualizado y moderno, para así poder resolver cualquier tipo de solicitud de mejora en los procesos sea más rápida, también se debe tener en cuenta que un buen servicio se presta cuando la cantidad de personas en las áreas las cuales se atienden entre sí, deberían tener un practicante quien desempeñe su rol con total disposición hacia en cliente.

Mantener merchandising suficiente, ya que el cliente siempre espera adulación por su buen comportamiento de pago, o solo por el simple hecho de haber solicitado su crédito por primera vez.



## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

(Microfinanzas, Encumbra, 2014)  
(Soler, 2015)  
(UTS, 2014)

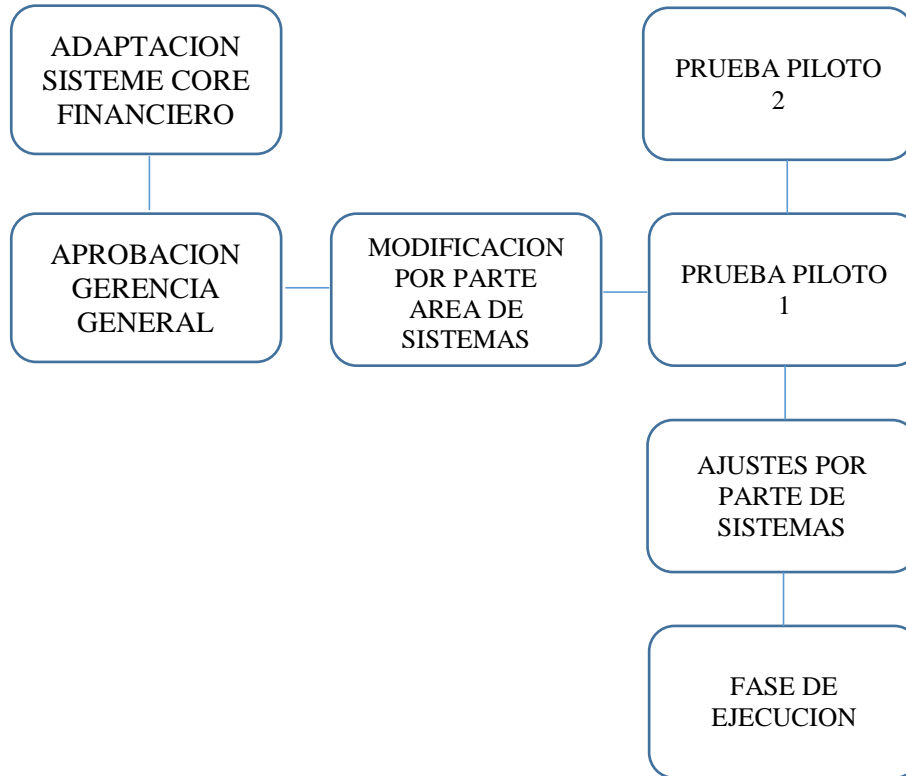
## 8. ANEXOS

El presente trabajo el cual se encamino en brindar mejores beneficios a los clientes de Encumbra Microfinanzas, buscando tener una mayor captación de clientes potenciales y manteniéndolos para así lograr que el voz a voz haga que sea una entidad reconocida a nivel nacional por los excelentes beneficios que brinda en la adquisición de créditos, de esta manera para que lo anterior se lograra se realizaron adaptaciones al sistema Core Financiero, lo cual genero un costo inicialmente alto para la entidad pero que a futuro tendrá excelentes resultados, allí se modificó la formula actual para la causación de costos del crédito, en colaboración con la mesa de ayuda y los ingenieros del sistema se logró cambiar y mejorar en poco tiempo la herramienta de Core Financiero para su implementación.

En la plataforma Operativa en el área de Desembolsos la nueva adaptación en los formatos como Pagare, hoja de Resumen, Contrato Mutuo, Declaración Jurada de Bienes, Detalle de Desembolso y Cronograma de Pagos se unificaron todos estos documentos brindándoles a los clientes mayor comodidad y rapidez en los desembolsos ya que se redujeron la cantidad de firmas como requisitos para desembolso, por tal motivo el Colaborador Operativo tiene más facilidad de atención al cliente y menos documentos para custodiar , lo que reduce los costos para Encumbra en cuanto a suministros y espacios de custodia, se logró también tener un cliente más satisfecho en su atención desde el inicio hasta el final.

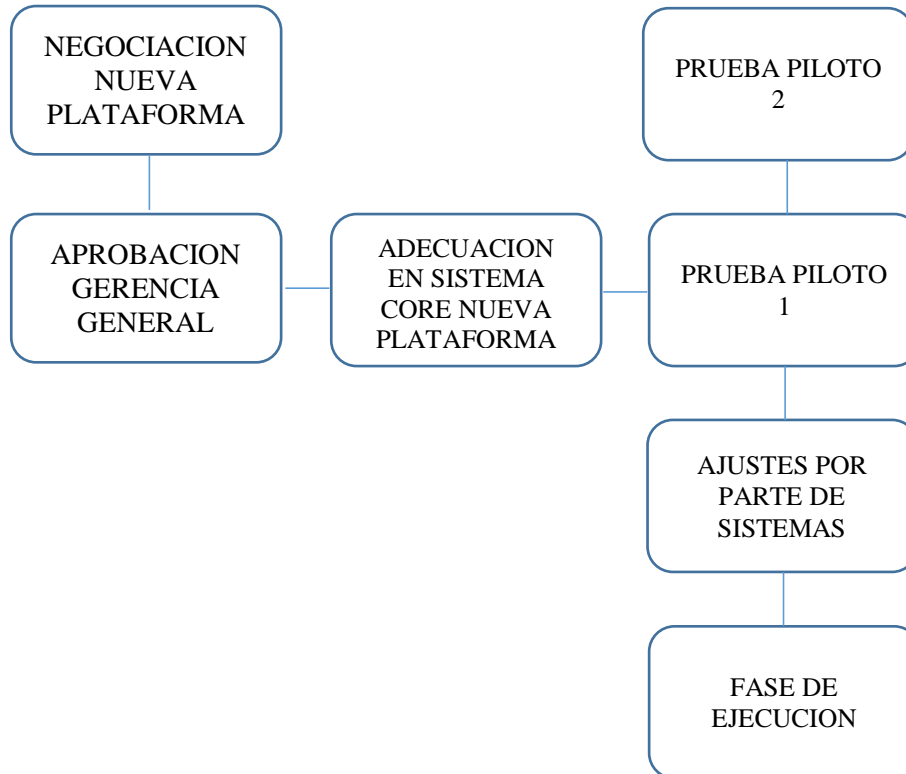
Para realizar el análisis del crecimiento potencial de clientes en Encumbra microfinanzas se compararon la cantidad de clientes de los dos últimos semestres antes y después del proyecto , a simple vista se pudo observar el crecimiento potencial que tubo Encumbra después de la implementación del proyecto, también estos datos sirvieron para realizar un Mystery Shopping el cual permitió mostrar la atención que se le esta brindado al cliente desde que se aborda por parte de los Asesores de Negocios en el trabajo de campo y de los operativos en la Oficina, esto permitió que el área de Gestión de Desarrollo Humano implementara charlas y capacitaciones presenciales y virtuales para que los colaboradores aprender a tratar los diferentes clientes de acuerdo a su Etnia y Estrato Social, por lo anterior el área de Gestión de Desarrollo Humano decidió realizar un incentivo económico y un reconocimiento interno a nivel nacional a todos los colaboradores que aportaron sus conocimientos para que este proyecto se llevara a cabo y fuese un éxito para Encumbra. Actualmente Encumbra Microfinanzas realizo la prueba piloto en las oficinas de Santander y en el semestre que viene se va a implementar en las oficinas de Antioquia y en las 12 Oficinas que se pretenden abrir en las diferentes ciudades del país de acuerdo al crecimiento Obtenido.

Figura 1. Adaptación Sistema Core Financiero



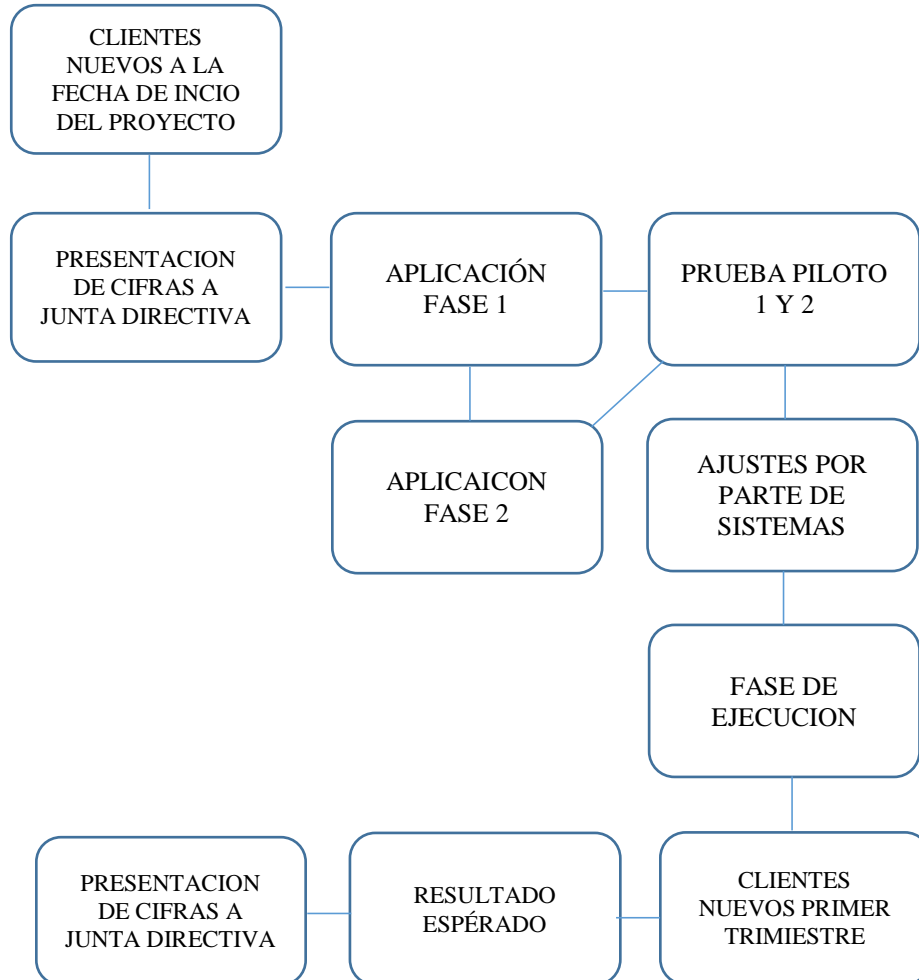
Fuente: Autor

Figura 2. Plataforma De Desembolsos



Fuente: Autor

Figura 3. Crecimiento Potencial



Fuente: Autor