

**APLICACIÓN DEL PRODUCTO LIBRANZA A LA EMPRESA GIROS Y
FINANZAS S.A C.F.A. EN LA REGIONAL MEDELLÍN**

MARÍA LIBIA BALDRICH ROJO

Trabajo de grado como requisito para optar al título de
Magíster en Mercadeo

ASESOR:

JUAN GUILLERMO CORREA JARAMILLO



UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN

MAESTRÍA EN MERCADEO

MEDELLÍN, ANTIOQUIA

2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios. Por sembrar en mí sentimientos de paz y alimentarme cada día de pensamiento bonito para proyectar mi luz al mundo. A mi madre, María Elisa; mi padre William, y mi hija Sofia, gracias por darle color a mi vida. Por confiar siempre en mí, he encontrado mi camino, mi razón de ser. A mi familia y a mis amigos y amigas, de quienes he recibo siempre apoyo sincero. Al recuerdo de mi novio Jesús Humberto, mi mayor ángel, maestro eterno. A todos aquellos maravillosos seres que han compartido junto a mí sus enseñanzas y mis logros en estos años, así como quienes han estado para darme una voz de aliento en los momentos difíciles. En especial a Astrid Gutiérrez, Mery Cortes, Lina Gómez. Que no solo recorrieron junto a mí este camino sino que ayudaron a construir mi vida .A ti querido lector. Y claro, a la vida por permitirme llegar a este punto, fin de una etapa más pero comienzo de otra nueva que viviré con mayor intensidad.

Libia Baldrich.

CONTENIDO

	Pág.
1. ANTECEDENTES	8
2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. JUSTIFICACIÓN	17
4.1 ENFOQUE DESDE LA ENTIDAD DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	17
4.2 ENFOQUE SOCIAL DEL TRABAJO.....	17
4.3 ASPECTOS PERSONALES	18
5. MARCO REFERENCIAL	19
5.1 MARCO TEÓRICO	19
5.1.1 El crédito en la historia del mundo	19
5.1.2 La evolución de la red empresarial	22
5.1.3 Historia del crédito en Colombia	23
5.2 MARCO LEGAL DE LA LIBRANZA.....	26
5.2.1 Constitución Política de Colombia.....	28
5.2.2 Ley 1527 de 2012.....	29
5.2.3 Ley N° 1328 del 15 de julio de 2009.....	31
5.3 MARCO CONCEPTUAL	32
5.3.1 Crédito de Libranza.....	32

5.4 MARCO CONTEXTUAL.....	36
5.4.1 La libranza es el crédito más consumido en Colombia.....	36
6. PROCESAMIENTO DE DATOS - INVESTIGACIÓN SOBRE LA LIBRANZA EN GIROS Y FINANZAS REGIONAL MEDELLÍN.....	39
6.1 Procesamiento de datos derivados de la aplicación de las encuestas	40
6.2 PROCESAMIENTO DE DATOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS A EXPERTOS	51
7. CONCLUSIONES.....	54
GLOSARIO	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	69

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Distribución por género.....	40
Gráfico 2. De dónde provienen sus ingresos?	41
Gráfico 3. Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?	42
Gráfico 4. Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito de libranza?	43
Gráfico 5. A la hora de escoger una entidad, cuál beneficio es más importante para usted?	44
Gráfico 6. Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza?.....	45
Gráfico 7. Conoce si la entidad con la que tiene crédito por libranza, aplica alguna sanción por pago anticipado?	46
Gráfico 8. Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?.....	47
Gráfico 9. Cuando tiene inquietudes referentes al crédito por libranza, a quién se dirige? .	48
Gráfico 10. Tiene claridad con las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito de libranza?	49
Gráfico 11. Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A. con respecto al producto de libranza?	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución por género.....	40
Tabla 2. De dónde provienen sus ingresos?	41
Tabla 3. Conocimiento del sistema de crédito por libranza	41
Tabla 4. Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?	42
Tabla 5. Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito de libranza?.....	43
Tabla 6. A la hora de escoger una entidad, cuál beneficio es más importante para usted? ..	44
Tabla 7. Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza?.....	45
Tabla 8. Conoce si la entidad con la que tiene crédito por libranza, aplica alguna sanción por pago anticipado?.....	46
Tabla 9. Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?.....	47
Tabla 10. Cuando tiene inquietudes referentes al crédito por libranza, a quién se dirige? ..	48
Tabla 11. Tiene claridad con las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito de libranza?.....	49
Tabla 12. Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A. con respecto al producto de libranza?.....	50

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Diseño de Encuesta aplicada a clientes potenciales del crédito de libranza	70
Anexo B. Guión de entrevista aplicado a los expertos en el crédito de libranza	75
Anexo C. Nombres y perfil profesional de cada uno de los expertos entrevistados	76
Anexo D. Respuestas de cada uno de los expertos entrevistados.....	80

1. ANTECEDENTES

En este momento donde se genera globalización de los mercados y donde los productos cada vez son más personalizados debido a la competitividad que existe entre el sector financiero, es necesario en toda Empresa evaluar el comportamiento de los productos en las diversas plazas y mercados para el logro de sus objetivos y metas planteadas, aún más si se trata de un producto en particular, El CRÉDITO POR LIBRANZA el cual hoy en día ha alcanzado un auge importante en el mercado financiero por sus beneficios y facilidades a la hora de ser adquirido por los funcionarios del estado o por empresas del sector privado; esta modalidad ‘seduce’ el mercado Colombiano por tasas de interés más bajas, menores requisitos y acceso a recursos sin más respaldo que el sueldo mensual, y con la facilidad de ser utilizado por los clientes para libre inversión o para un destino específico. Haciendo mención a lo expuesto anteriormente, se determina enfocar este trabajo de investigación a la organización Giros y Finanzas S.A C.F.A, quien siendo líder en el mercado cambiario, desea incursionar de manera contundente en esta modalidad de crédito, favorecido por su posicionamiento y cobertura a nivel Nacional .

El crédito de libranza, es una de las líneas con mayor facilidad de pago, es por esto que los trabajadores colombianos le apuestan a este producto y las entidades colombianas, aún más, por el riesgo tan bajo o casi inexistente; ya que la cuota mensual se debita del sueldo de la persona.

De los 23 bancos que operan en el mercado a nivel Nacional, 16 ofrecen esta línea de financiación a una tasa promedio del 17% efectiva anual, frente a un costo de 19,2% del crédito de consumo y de 30,3 % que cobran las tarjetas de Crédito. Pero no es solo asunto de costos,

también se trata de la facilidad de acceso al crédito formal por parte de los trabajadores, quienes hoy pueden obtener préstamos desde \$250.000, hasta más de \$1.000 millones, incluso sin el respaldo de un codeudor o garantías adicional. Esto llevó a que las entidades financieras desembolsaran al cierre de marzo del 2014, cerca de 1,7 billones de pesos a sus clientes, a través de 86.149 créditos de libranzas, este monto supera los 1,3 billones prestados a 72.945 personas durante todo el 2013 en esta modalidad (Portafolio.co. La libranza es el crédito más consumido en Colombia. Agosto 20 de 2012 .Disponible en internet:<http://www.portafolio.co/economia/libranza-es-el-credito-mas-consumido>), es por esto, que la permanencia en la nómina de una empresa se ha convertido en un buen respaldo para acceder a créditos de consumo. Claro que éste es un privilegio del que no todos los colombianos en edad de trabajar pueden disfrutar, debido al alto índice de desempleo, ubicado en Colombia para el primer semestre del año 2015 en un índice del 8.2% .Ya son muchas las entidades financieras que han encontrado en la nómina un mercado cautivo para ofrecerles a los empleados y trabajadores líneas de crédito. Los estudios realizados por instituciones como Fedesarrollo han demostrado que la actividad económica está directamente relacionada con el comportamiento del crédito bancario de las personas, lo que permitía un mayor ritmo del nivel de cartera de consumo de los bancos comerciales, hasta que cambió su preferencia por las libranzas. La balanza continuará jugando a favor de dichos créditos, más con la expedición de la nueva Ley de libranza (1527 de 2012), que entró en vigencia el pasado 27 de abril, toda vez que amplía el mercado, al permitir el acceso al crédito a trabajadores de menores ingresos y a aquellos que tienen contrato de prestación de servicios, sin que su empleador se pueda oponer a ello.

La Ley 1527 del 2012 o Ley de Libranza, permitió que los trabajadores de menores ingresos y aquellos que tienen contrato de prestación de servicios tuvieran acceso a esta línea de financiación.

Aceptar la libranza se vuelve obligatorio para todos los empleadores, quienes no pueden cobrar por realizar el descuento de la cuota mensual, mientras que el usuario tiene derecho a decidir con qué entidad quiere acceder al crédito y continuar con la libranza, si cambia de trabajo.

Esta modalidad permitió evidenciar a nivel nacional indicadores de cartera para el cierre de marzo del 2015, del 2,1 por ciento, frente a una morosidad de más del 5,5 por ciento en otras modalidades del consumo, como el crédito rotativo, libre inversión, tarjetas de crédito y vehículos, entre otros. (Superintendencia Financiera. Constitución Política de 1991. Última actualización: 29 de junio de 2012. Disponible en internet: [www.superfinanciera.gov.co/normativa/norma/constitucion politica de 1991](http://www.superfinanciera.gov.co/normativa/norma/constitucion_politica_de_1991)). (ASOBANCARIA. Semana Económica. El ABC de la libranza. 16 de julio de 2012. Disponible en internet: <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2796048.PDF>). (El Tiempo. 7 de septiembre de 2015 .Disponible en Internet: <http://m.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/credito-colombia/14162056>)

Lo fundamental a la hora de decidirse por una libranza es la autorización al empleador o pagador para que le descuenta de su nómina el pago mensual de la obligación. Es por este claro panoramas, que la libranza se convierte en una forma de generar músculo financiero para las organizaciones con un menor riesgo, además de contribuir al desarrollo económico de cada una

de las personas que acceden a este; construyendo a un país, en la medida en que aporta directamente a un tema social, desde el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Aunque hay un boom del crédito de libranzas en la banca, una gran tajada del negocio sigue siendo informal. Si no se vigila puede terminar afectando el mercado de valores, sin duda, los grandes bancos están encontrando en esta figura una forma de bancarizar con un riesgo moderado y costos operativos de recaudo y seguimiento más bajos. El jugador más grande en libranzas es hoy el Banco Popular, entidad del Grupo Aval y propiedad del banquero Luis Carlos Sarmiento, que por haber sido estatal es el primer gran operador de nóminas del sector público. Este tendría alrededor de la cuarta parte de los \$23,2 billones en créditos de libranza que tiene la banca y es, sin duda, el grueso de su negocio bancario. Como lo es para el GNB Sudameris, propiedad del Grupo Gilinski, que tendría algo más de 10% de este tipo de créditos. (Dinero.3 de julio de 2013. Disponible en Internet: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/libranos-senor/170870>) .Sin embargo, hay otras entidades como BBVA y Davivienda que han venido creciendo agresivamente en este negocio y que hoy representarían 15% y 12% del total, respectivamente.

En **Brasil** esta modalidad es considerada exitosa, como quiera que los créditos individuales otorgados por el sistema financiero representen crecimientos por encima del 50%, respecto del total de créditos personales concedidos, y ya en Panamá los cánones de arrendamiento y las hipotecas pueden soportarse a través de libranzas. Para el caso de nuestro país, esta es una modalidad crediticia en vía de fortalecimiento y crecimiento como opción viable y confiable para los trabajadores colombianos (Zapata Correa, 2011).

La reglamentación del crédito de libranza en Brasil, donde se le conoce como Ley de Crédito Consignado o Crédito Inmobiliario Consignado, en donde fue tal el auge en ese país, que según el Informe Anual de Sustentabilidad 2008 del Banco Itaú de Brasil, a manera de ejemplo, tan solo durante el año 2008 la cartera del Banco Itaú creció 59%; en similar sentido, en Panamá se implementó el descuento directo mediante la Ley de Descuento Directo o Ley 9ª del 25 de enero de 1973, consistente en poder ordenar el descuento por concepto de hipotecas y/o por canon de arrendamiento mediante la libranza suscrita por un trabajador o servidor público, previa solicitud del arrendador, vendedor o acreedor hipotecario, mediante un acto administrativo expedido por el Ministerio de Vivienda mediante una resolución en la que avala de conformidad con la Ley 97 de 4 de octubre de 1973, Ley 55 de 7 de septiembre de 1976 y Ley 1 de 16 de enero de 1980 de la República de Panamá.

La ausencia de fuentes que se enfoquen a investigaciones sobre Libranza, llevan a que se explore sobre el tema.

2. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente la globalización, se refleja en el desarrollo de nuevos mercados y nuevos productos, generando una influencia financiera y económica en todos los sectores de Colombia; además ha incentivado el ofrecimiento de todo tipo de créditos a mercados empresariales o personas naturales a través de la generación de nuevas líneas de crédito que permitan generar inclusión financiera.

Este trabajo de investigación se orienta a determinar si el crédito de libranza, es una alternativa económica y social ,viable en la organización Giros y Finanzas S.A C.F, de tal forma que contribuya al logro de los objetivos de la organización y eleve sus márgenes de contribución, impactando de manera positiva en la sociedad y logrando un posicionamiento desde este producto, con atributos que cautiven como: tasas de interés bajas, menores requisitos y acceso a recursos económicos, con un respaldo único como es el salario mensual.

Antioquia es elegida por la organización para iniciar con la implementación del producto, esto por cuanto cuenta con la capacidad comercial para ejecutarlo y por ser el departamento con mayor concentración de ocupados dentro del total Nacional, es por esto que se considera una plaza interesante para el desarrollo de este tipo de servicio financiero; se prevé la expansión a los municipios aledaños o área rural con un portafolio más específico que responda a los requerimientos de los clientes potenciales. La entidad de financiamiento comercial para la cual se está desarrollando esta investigación, ha venido ofreciendo un producto para libre inversión como lo es el cupo rotativo, dirigido a este nicho de mercado, el cual está siendo lentamente

posicionado en este segmento; es por esto que la ejecución de la libranza debe estar estrechamente ligada a plazos largos y compras de cartera, que permitan dar excedentes al pensionando, de tal forma, que se incentive el ingreso a la nueva entidad; es por esto que se debe competir con algunas cooperativas oportunistas que han logrado conquistar este nicho de mercado con altos costos , perjudicando así, además del cliente, el mercado global.

Dentro del portafolio de productos y servicios de la compañía Giros y Finanzas S.A se pretende ofrecer el crédito por libranza, que consiste en un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones ante una entidad financiera, y la entidad empleadora se compromete a entregar dichas sumas en un plazo previamente convenido. Para el adecuado desarrollo del esquema de libranza, es de suma importancia que la entidad financiera cuente con la autorización de descuento de nómina del deudor-empleado y el convenio de recaudo debidamente suscrito con la entidad empleadora en donde estén expresamente consignadas todas las obligaciones del convenio. La libranza es una figura muy utilizada por las entidades financieras para otorgar créditos a los empleados, por lo que les asegura el recaudo de las cuotas, en la medida que se descuentan de la nómina del empleado.

Por el otro lado, a una empresa, le permite liberar los fondos que tiene comprometidos en créditos a su personal, ampliando así su capital de trabajo. El interés de la investigación, prima precisamente en la importancia del crédito de libranza para un segmento determinado, es por esto que surge la necesidad de desarrollar dicha investigación para conocer la situación actual de los créditos por libranza en la competencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta General:

¿Cuáles son las estrategias de posicionamiento que podría utilizar Giros y Finanzas S.A C.F.A, Regional Antioquia, a través del producto de libranza?

Preguntas Secundarias:

- ¿Cuál es el mercado potencial en Antioquia para créditos de libranza y cuál será la estrategia de crecimiento en la Regional?
- ¿Cuál será la promesa de venta de Giros y Finanzas S.A. para cautivar el mercado potencial de libranza en la Regional?
- ¿Cómo se pretende generar fidelización en los clientes del mercado de libranza en la Regional Antioquia?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias de mercadeo que podría utilizar Giros y Finanzas S.A C.F.A, Regional Antioquia, para introducir el producto de libranza.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el mercado potencial en Antioquia para créditos de libranza y la estrategia de crecimiento en la Regional Antioquia.
- Definir la promesa de venta de Giros y Finanzas S.A. para cautivar el mercado potencial de libranza en la Regional Antioquia.
- Establecer las estrategias para generar fidelización en los clientes del mercado de libranza en la Regional Antioquia de Giros y Finanzas S.A.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 ENFOQUE DESDE LA ENTIDAD DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL

Actualmente en Colombia existe una amplia oferta de créditos por libranza, los cuales brindan soluciones a las diferentes necesidades, de cada uno de los usuarios de este tipo de servicio. Para una Entidad de Financiamiento Comercial, se hace necesario fortalecer su marca y su portafolio de servicios, en este caso en particular se desea desarrollar en la ciudad de Medellín, teniendo en cuenta que esta ciudad cuenta con un gran potencial de mercado. Esta investigación se realiza en el casco urbano; para conocer la situación actual del producto, de tal forma que sea ejecutado en Giros y Finanzas de forma eficiente.

4.2 ENFOQUE SOCIAL DEL TRABAJO

Específicamente en Medellín la oferta de créditos por libranza tiene un auge importante ya que el mercado objetivo y potencial para este tipo de créditos se enfoca en personas naturales al servicio de empresas del estado con ingresos medios y bajos. La Libranza como herramienta crediticia, brinda un gran apoyo en términos económicos y de seguridad para quienes pueden acceder a ella, ya que en la medida en que tomen y opten por (libranza: singular) alternativas de

crédito, van a evitar incurrir en el uso de las practicas “informales de préstamo de dinero” las cuales promueven el agiotismo, que al constituirse en un medio ilegal, deja expuestos a sus usuarios a los medios coactivos de cobro que dichas personas implementan para recaudar las cuotas a pagar por su usuarios. La realidad muestra que los préstamos populares, conocidos como ‘gota a gota’, han funcionado por décadas en Colombia, como toda una tradición con una estrategia publicitaria muy efectiva: “el voz a voz”. Las personas que requieren acceder a créditos, prefieren hacerlo más fácil, sin papeleos, sin fiadores, sin estudios de crédito y deciden buscar a los llamados “gota a gota”, sin tener en cuenta que esto es un delito agravado y que es el interés más alto del mercado.

4.3 ASPECTOS PERSONALES

Este proyecto de investigación, además de los aspectos considerados anteriormente, enmarca el propósito y deseo de aplicar y afianzar los conocimientos y metodologías adquiridas en el transcurso de la Maestría de Marketing, además de contribuir al desarrollo y logro de los objetivos profesionales y personales del autor, por cuanto será aplicado directamente en la empresa para la que actualmente laboro.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 El crédito en la historia del mundo

El dinero ha sido el producto de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios; social mente la función del dinero se entiende a partir de su obtención y la utilización práctica, pues el sistema capitalista ha creado una estructura que nos induce a obtener, a través del dinero, los medios básicos de subsistencia , así como los bienes y servicios que impactan directamente nuestra calidad de vida, es por esto, que es tan obvia la dependencia del dinero a través del tiempo. De hecho el dinero tal y como lo conocemos ha sido el producto de una compleja evolución de las formas de intercambio de productos y servicios. La razón de su origen sigue siendo un tema de discusión entre diferentes teorías económicas; sin embargo, lo importante es que al establecerse una forma de intercambio; forzosamente debe existir algún instrumento de cambio para obtener algo. Es por esto que en la actualidad el uso del dinero se combina con el uso de un sistema de crédito que facilita el intercambio comercial, debido a la limitación del ingreso para poder suplir las necesidades básicas, las ideas y proyectos de las personas. La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o

tener confianza. Wikipedia. 2 de junio de 2008. Disponible en Internet: <http://www.ammanu.edu.jo/wiki1/es/articles/c/r/%C3%A9/Cr%C3%A9dito.html>. Así mismo, los bancos nacieron con la necesidad de realizar simples operaciones de cambio y créditos a nivel personal; pero pronto comenzaron a desarrollar portafolios más amplios, con el fin de abarcar más y mejores mercados en función del crédito.

La historia del crédito se puede contemplar aproximadamente desde el siglo IV a.c. en donde varias ciudades griegas constituyen bancos públicos y designan funcionarios dedicados a esta labor. Estas entidades además de operaciones de cambio y crédito eran recaudadoras de impuesto y acuñaban moneda. Igualmente, en el mundo romano se recurre al “mutuum” o crédito mutual y hacia el siglo VI fueron reglamentadas las tasas de interés que variaban dependiendo del riesgo de las operaciones. (COMFAMA. Cuadernos de Pensamiento Social. Microfinanzas en COMFAMA. N° 12. Medellín, Julio de 2012. Disponible en internet: <http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf><http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf>).

La sociedad occidental de la edad media conoce profundos cambios hacia el término del siglo XI, cuando con motivo de la conquista de Inglaterra por parte de los normandos, se pone fin a las grandes invasiones y los cristianos terminan de imponer su presencia en el mediterráneo. Su interés por las innovaciones y los intercambios los lleva a redescubrir la banca, después que Carlomagno prohibió a los laicos prestar cobrando interés. En estos momentos surge la lucha que daría la Iglesia contra la usura. El primer Banco moderno fue fundado en Génova, Italia en el año 1406, su nombre era Banco di San Giorgio. Los primeros bancos aparecieron en la época del

renacimiento. De igual manera, una de las primeras expresiones de crédito moderno fue la implantada por la fundación Monte de Piedad hacia el año de 1450 en Perugia – Italia, su objetivo principal era el de aliviar a través del préstamo prendario las necesidades de todas las clases sociales. Posteriormente hacia el año 1702, dicha figura fue implantada en Madrid, luego en Barcelona, Salamanca y otras ciudades y, para el año de 1775 llega a México y es fundada dicha institución que aún funciona y que ha beneficiado a millones de mexicanos a través de diferentes líneas de crédito con garantía prendaria. Entre el siglo XII y XIV los bancos conocieron un renacimiento importante, ya que los hombres de negocios de Italia del norte desarrollaron notablemente las operaciones de cambio. No solamente fueron expertos manipuladores de piezas metálicas, sino también, mediante una letra de cambio, podían acreditar a una persona, en una fecha determinada, en moneda nacional o extranjera. Así, muchos comerciantes recurrían a los bancos para tratar sus negocios con terceros. En el siglo XVII se había extendido el modelo norte-italiano de banco municipal, que posteriormente fue reemplazado por los Bancos públicos, quienes impusieron una gran innovación en aspectos crediticios. (COMFAMA. Cuadernos de Pensamiento Social. Microfinanzas en COMFAMA. N° 12. Medellín, Julio de 2012. disponible en internet: <http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf><http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf>). Debido a algunas dificultades que los Bancos municipales tuvieron para la emisión de títulos valores y moneda, fueron concebidos en el marco estatal y considerados estos, como una pieza clave de una ambiciosa política de control de la moneda, el crédito y las Finanzas públicas (Meléndez Rodríguez, 1998).

5.1.2 La evolución de la red empresarial

Los economistas clásicos distinguían entre capitalistas y trabajadores para distinguir los dos espacios que podían ocuparse en la actividad productiva. Fue un capitalismo caracterizado por empresas donde la propiedad, la gestión coincidían y existía por lo tanto un capitalista activo preocupado por el control de su empresa y por lo tanto por los beneficios que les pudieran dar. El resto de la empresa era, simplificando, trabajadores que alquilaban su fuerza de trabajo a cambio de un salario. Visualicen al capitalista industrial del siglo XIX español, se caracterizó por estar pendiente de la empresa, verificando siempre la actividad productiva. Por ejemplo, a Miguel Agustín Heredia, empresario industrial riojano que estructuró importantes negocios en Málaga. Las empresas se hacen más grandes y surgen las primeras sociedades anónimas. Se disocia la propiedad de la empresa, que queda a cargo de los accionistas, de la gestión de la misma que queda en la dirección y de la actividad puramente productiva de los trabajadores. Los accionistas forman grandes fortunas que juntando sus riquezas permiten acometer proyectos empresariales más complejos y que rinden más beneficios. Un referente español fue la compañía de los Ferrocarriles de Madrid a Zaragoza y Alicante (M.Z.A.), que nació de la unión de los capitales de grandes fortunas como las del marqués de Salamanca, el duque de Morny y los Rotchschild (familia vinculada a las finanzas) y como siempre, con el apoyo de capital público. O el más obvio, el de la Río Tinto Company Limited, empresa de capital danés e inglés que cotizaba en la bolsa de Londres y explotaba las minas de RíoTinto (Huelva). Concluyendo, las finanzas y la nueva organización empresarial permiten al capitalismo crear proyectos más ambiciosos que en ningún caso, una sola gran fortuna individual, podría llevar a cabo, pero esa nueva organización

empresarial, modifica a su vez la relación entre los sujetos económicos (finanzas, propietarios, gestores, trabajadores) y por lo tanto las relaciones de poder.

Con la evolución de los mercados financieros, entre los que se incluye el mercado de acciones, la bolsa, es decir, el espacio donde se compran y venden derechos de propiedad de las empresas, el sistema se hace aún más complejo. La globalización económica y financiera va empujando a las empresas a una mayor internacionalización. Hasta el punto de que gracias a la llamada ingeniería financiera las grandes empresas pueden comprar con enorme facilidad partes de otras grandes empresas o financiar nuevos proyectos de inversión. En este punto de la evolución capitalista, las empresas están formadas por propietarios, gestores y trabajadores pero que mantienen relaciones muy distintas a las anteriormente descritas. Los propietarios son los accionistas, pero que ya no tienen una preocupación directa por el estado de la actividad productiva a diferencia del propietario tipo s. XIX- sino que únicamente se preocupan por rentabilizar su capital. La extraordinaria liquidez de los mercados les permite a estos accionistas pasar de una empresa a otra en cuestión de segundos, por lo que se disocian los intereses y vencen las estrategias cortoplacistas. (Alberto Garzón, 4 Mayo de 2012. Disponible en internet:<http://agarzon.net/%C2%BFqui%C3%A9n-controla-la-econom%C3%ADa-mundial-el-poder-de-las-transnacionales/>).

5.1.3 Historia del crédito en Colombia

En el año de 1875 los primeros Bancos privados en Colombia fueron manejados por la clase alta y dirigente de la sociedad Bogotana y en el orden nacional, los primeros fueron el Banco de Bogotá y el Banco de Colombia. Para 1880 el Gobierno creó el Banco Nacional,

entidad encargada de promover el crédito público y emisión de billetes; catorce años (14) más tarde este Banco debió ser liquidado debido al exceso de emisión, igualmente el Banco Central de Colombia fundado en 1915 fue liquidado cuatro años más tarde. Como consecuencia de la crisis económica ocasionada por la primera guerra mundial a partir de 1914, los Bancos evolucionan de una época de reglas y normas a una de sistemas aproximadamente para el año de 1917, es entonces cuando aparecen los sistemas bancarios, integrados por diferentes componentes, no sólo Bancos del Estado o privados sino también aquellos que pertenecen a colectividades locales o regionales, sindicatos o cooperativas, Bancos universales y especializados. Uno de los grandes pensadores para la re-estructuración financiera, consecuencia de la crisis ocasionada de la primera guerra mundial, fue el doctor Edwin Walter Kemmerer, también conocido como el “Doctor Dinero”, quién se desempeñaba como consejero en finanzas del gobierno de Estados Unidos, quien realizó un excelente trabajo en este país, motivo por el cual fue enviado entre 1917 y 1925 a diferentes países como México, Guatemala, Colombia, Chile, Ecuador, Bolivia y Perú con el fin de aplicar estrategias para la organización financiera en estos países. Mediante la Ley 25 de 1923 y como resultado de la asesoría impartida por el doctor Kemmerer se creó el Banco de la República, banco central colombiano, facultado para la emisión del dinero y autorizado para actuar como prestamista en última instancia. En la misma ley se reglamentaron las exigencias para la constitución de los bancos. Posteriormente, al Banco de la República se le han designado, a través de los años, diferentes facultades como la de fijar la tasa de descuento y la intervención para controlar las tasas de interés, entre otros. En 1957, mediante el decreto 336 se autorizó la creación de sociedades denominadas corporaciones financieras las cuales fueron creadas como resultado de un esfuerzo entre la Andi y la Asociación Bancaria y que tenían como finalidad la financiación del sector industrial con operaciones a largo plazo y

que sirvieran para promover, crear, transformar y organizar empresas. Para el año de 1972 se crean las corporaciones de ahorro y vivienda encaminadas a apoyar el desarrollo de los proyectos masivos de construcción, las cuales más adelante fueron denominadas Bancos Hipotecarios, para la ejecución de actividades financieras de dichas entidades se derivó la aparición del UPAC. (COMFAMA. Cuadernos de Pensamiento Social. Microfinanzas en COMFAMA. N° 12. Medellín, Julio de 2012. Disponible en internet:<http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf>)

(Unidad de Poder Adquisitivo Constante) y más recientemente la UVR (Unidad de Valor Real). Entre los años de 1875 y 1993, en Colombia han surgido diferentes tipos de entidades cuyo objeto es el otorgamiento de créditos tanto para personas como empresas, que tienen como objeto el mejoramiento de condiciones insatisfechas y el desarrollo de ideas o proyectos. Dichas entidades son por ejemplo Bancos tanto públicos como privados, algunos de carácter semioficial, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial de las cuales algunas se especializan en leasing, fiduciarias y cajas de compensación, entre otras. Sin embargo, durante el surgimiento de diferentes entidades con fines crediticios, el término crédito evolucionó en distintas formas y aparece una modalidad denominada el microcrédito. La historia del microcrédito moderno aparece a partir de los años 70 con cuatro entidades: en 1970 Bank Dagang (Indonesia), 1971 Opportunity Internacional en Colombia, 1973 Acción Internacional en Brasil y en 1976 Grameen Bank en Bangladesh. La idea del microcrédito fue una propuesta del catedrático economista doctor Muhammad Yunus quien a partir del microcrédito encaminó una lucha contra la hambruna y la pobreza beneficiando a los más necesitados, a través de cuantías

muy pequeñas. Sin embargo, hubo quienes inicialmente no apoyaron dicha idea, ya que su argumento se fundamentaba en que estas personas no tendrían como pagar el préstamo realizado; aun así Yunus continuó persistentemente con su idea y a través del otorgamiento de los primeros créditos fue comprobado que el dinero regresaba. De esta manera, Yunus revolucionó la idea tradicional sobre prestar únicamente a quienes tuvieran una solvencia económica amplia que garantizara la capacidad de retorno del dinero, argumentando que también se podía apoyar a los más pobres. (REVISTA SEMANA. 8 de septiembre 2015. Disponible en Internet: <http://www.semana.com/nacion/articulo/muhamad-yunus-bancos-sociales-contrala-pobreza/365635-3>). Posteriormente, el concepto de microcrédito fue empleado por diferentes entidades en el mundo y en Colombia ha sido reglamentado y ejercido por instituciones especializadas en el mismo y también por las Cajas de Compensación Familiar (Comfama, 2010).

5.2 MARCO LEGAL DE LA LIBRANZA

Históricamente, la libranza como mecanismo para el pago de obligaciones de diversa naturaleza, se desarrolló a partir de la autorización legal de efectuar descuentos al salario de los trabajadores prevista en el Código Sustantivo del Trabajo. Dicha normatividad, que data de 1950, autoriza la realización de descuentos al salario del empleado, por parte del patrono, en los eventos de cuotas sindicales, créditos asumidos con el mismo empleador, préstamos con cooperativas y “cajas de ahorro” y otras deducciones expresamente autorizadas por el trabajador. Las “cajas de ahorro”,

fueron sustituidas paulatinamente por las secciones de ahorro de los bancos, lo cual permitió que el sector financiero pudiese acceder a este mecanismo de pago en condiciones similares pero sin las prerrogativas de las cuales gozaban las cooperativas. En 2010, la ley de “formalización y generación de empleo”, modificó, entre otros aspectos, el Código Sustantivo del Trabajo en un intento por dar mayor seguridad al descuento directo para el empleado. La norma estableció que el empleador y su trabajador podrían acordar por escrito el otorgamiento de préstamos, anticipos, deducciones, retenciones o compensaciones del salario, señalando la cuota objeto de deducción o compensación y el plazo para la amortización gradual de la deuda. Se precisó que el trabajador podría acudir ante el inspector de trabajo cuando el empleador no cumpliera con los acuerdos de descuento. (ASOBANCARIA. Semana Económica. El ABC de la Libranza. 16 de julio de 2012. Edición 860. Disponible en: internet:

<http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2796048.PDF>).

4 Artículo 59, literal a) del Código Sustantivo del Trabajo.

Artículo 59, literal a) del Código Sustantivo del Trabajo.

Esta previsión normativa en la práctica no operó por cuanto las empresas y los trabajadores se acoplaron a los requerimientos establecidos por vía de acuerdo sin necesidad de acudir al inspector de trabajo. Por lo demás, las autoridades no regularon procedimentalmente la figura. Esta norma, como se mencionó, también eliminó la posibilidad de realizar descuentos de nómina a los trabajadores que devengaran el salario mínimo. Al respecto, vale la pena señalar que antes de la reforma laboral del 2010, si bien estaba restringida la posibilidad de afectar el salario mínimo legal, o convencional o aquella parte del salario declarada inembargable, se preveía que tal deducción se podía realizar siempre y cuando la deuda no superara el monto del salario del trabajador en tres

meses. El Código también establecía la posibilidad de que los inspectores de trabajo autorizaran, a solicitud del trabajador y del empleador, las deducciones que afectaran el salario mínimo. Es decir, antes de la reforma al Código de 2010, resultaba posible, con algunas dificultades, realizar descuentos de la nómina a los trabajadores de menores ingresos. Por otra parte, el Representante Simón Gaviria, a comienzos de 2010 presentó a Consideración del Congreso una nueva reglamentación de esta modalidad de crédito, con tres propósitos fundamentales: eliminar las restricciones que tenía la figura, dinamizar el mercado de adquisición de vivienda y dar un mayor acceso a bienes y servicios, tales como educación, planes complementarios de salud, auxilios funerarios, electrodomésticos, vehículos y viajes, a través de la masificación de este tipo de crédito para los asalariados y pensionados con el único respaldo de su salario, sus prestaciones sociales o su pensión. El congreso de Colombia establece la Ley 1527 del 27 abril del 2012, **declarada exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-751 de 2013**, por medio de la cual crea un marco general para la libranza o descuento directo y se dictan otras disposiciones (Congreso de la República, 2010); (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2012); (Secretaría del Senado, 2011).

5.2.1 Constitución Política de Colombia

Funciones del Congreso: Artículo 150, numeral 19, literal d) Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público. Atribuciones del Presidente: Artículo 189, numeral 24 Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles.

Artículo 189, numeral 25 Organizar el crédito público; reconocer la deuda nacional y arreglar su servicio; modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al régimen de aduanas; regular el comercio exterior; y ejercer la intervención de las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos provenientes del ahorro de terceros de acuerdo con la ley. Intervención del Estado en las Actividades Financiera y Bursátil: Artículo 335

- Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la Ley, la cual regulará la forma de intervención del gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito.

5.2.2 Ley 1527 de 2012

La nueva Ley de Libranza (1527 de 2012), que entró en vigencia el pasado 27 de abril, regula la forma en que las empresas podrán descontar los gastos que los trabajadores realicen en la adquisición de bienes y servicios financiados con crédito. Hasta la expedición de la nueva ley, el descuento directo presentaba algunos elementos que impedían su universalización. Una de las principales modificaciones que se introducen con esta regulación es que permite ampliar el acceso al crédito para los trabajadores de menores ingresos y para aquellos que tienen contrato de prestación de servicios. Adicionalmente, aceptar la libranza se vuelve obligatorio para todos los empleadores, quienes no pueden cobrar por realizar el descuento. El empleado tiene derecho a decidir con qué entidad quiere acceder al crédito. Por último, se permite la continuidad de la

libranza cuando el trabajador cambie de empleo. La principal ventaja de la libranza para los trabajadores es que no se requiere codeudor, ni fiador, ni avalista, ni garantías adicionales al compromiso de descuento. Para los acreedores su atractivo consiste en que se asegura el recaudo y, por lo tanto, se minimiza el riesgo de crédito. Esto último lo convierte en un instrumento seguro para continuar profundizando el crédito, de manera que la población pueda incrementar su consumo presente y, con base en él, mejorar su calidad de vida (ASOBANCARIA, 2012).

Al comparar las cifras de desembolsos y cartera con los de otras modalidades (p.e. vivienda y microcrédito) e incluso con los de otras líneas dentro de la misma categoría de consumo, se evidencia la creciente importancia que ha tenido la libranza como alternativa de financiación formal para la población trabajadora. Este comportamiento ha venido acompañado de excelentes indicadores de calidad de la cartera, lo cual refleja las ventajas en términos de riesgo de crédito que tienen estas operaciones. Las cifras evidencian el potencial de este mecanismo que, con las modificaciones introducidas en la ley, permiten prever una progresiva expansión de su demanda. Recientemente el Congreso Nacional aprobó la Ley 1527 de 2012, la cual entró en vigencia el pasado 27 de abril. Esta Ley establece un marco general para la libranza y, en lo fundamental, regula la forma en que las empresas podrán descontar de su nómina los gastos que los trabajadores realicen en la adquisición de bienes y servicios financiados con crédito. Hasta la expedición de la nueva ley, el descuento directo presentaba algunos elementos que impedían su universalización. En primer lugar, era necesario que la ley previera la posibilidad de conceder libranza a los trabajadores bajo la modalidad de prestación de servicios – y no sólo cubriera a los trabajadores de nómina y pensionados. En segundo lugar, se requería que fuese obligatorio para el empleador debitar del salario de los trabajadores el monto de la cuota

del crédito –y no fuese solamente potestativo como regía hasta la expedición de la nueva ley. En tercer lugar, los trabajadores requerían que la aceptación del descuento por parte de los patronos fuese gratuita y obligatoria. Resultaba pertinente también eliminar dualidades existentes entre bancos y cooperativas, que impedían una mayor oferta por parte de los bancos de esta modalidad. A título de ejemplo, la prelación de la acreencia. El asunto radicaba en los mayores privilegios que tenían las cooperativas frente a los demás acreedores, frente al descuento en caso de un posible incumplimiento del deudor. Esta prevalencia de las cooperativas sobre los bancos consistía en que los créditos asumidos por el trabajador con las cooperativas tenían prelación frente a los de las demás entidades financieras en caso de incumplimiento. Así mismo, las entidades solidarias podían ordenar retenciones hasta del 50% del salario para cubrir sus créditos, mientras que los demás acreedores estaban limitados a las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo para los descuentos de nómina, que prevenían que el salario mínimo o convencional o la parte del salario declarada inembargable, no pudiese ser objeto de ninguna retención o deducción. Por esta razón era indispensable modificar el Código Sustantivo del Trabajo.

5.2.3 Ley N° 1328 del 15 de julio de 2009.

Figura 1. Ley No. 1328 del 15 de julio 2009.



Disponible de Internet: <http://responsabilidadyderecho.blogspot.com/2009/07/sancionada-ley-quecrea-el-programa-de.html>

5.3 MARCO CONCEPTUAL

El crédito proviene de la palabra en latín “credere” la cual significa confianza. Uno de los factores más importantes para que la economía de un país se desarrolle son los créditos otorgados a sus habitantes. Los comienzos de la humanidad nos dice que la creación de la moneda permitió que los territorios se empezaran a desenvolver económicamente dejando a un lado al concepto del trueque. Actualmente el crédito se concibe como la práctica más idónea para utilizar de forma productiva los recursos de aquellas personas que pueden ahorrar, en otras palabras este es el mecanismo o canal que permite la transformación de la economía de una zona o región. En otras palabras se puede decir que la oferta crediticia de los mercados cumple con una función vital que está orientada a reducir los problemas y facilitar la captación de recursos para aquellas personas que esperan tener un mejor nivel de vida y cumplir con los sueños y expectativas de un mundo capitalista. Por lo anteriormente expuesto, el presente trabajo tiene por objeto determinar las estrategias de mercadeo que podría utilizar Giros y Finanzas S.A C.F.A, Regional Antioquia, para introducir el producto de libranza, con el propósito de ofrecer un portafolio idóneo que permita a los clientes potenciales realizar los sueños y lograr un bienestar como beneficiario de un crédito por libranza, por parte de una Entidad de Financiamiento Comercial.

5.3.1 Crédito de Libranza

La Libranza es un mecanismo de recaudo que permite descontar directamente de la nómina de los empleados, con la debida autorización del empleador, los dineros adeudados a Bancos o

entidades comerciales por concepto de crédito para libre inversión. Aquí están los elementos fundamentales que deben saber tanto el deudor como el empleador que debe llevar a cabo dichos descuentos.

Este es un mecanismo de recaudo en el cual un trabajador que adquiere un crédito con un tercero autoriza a su empleador a que le retenga un valor determinado de su salario, bien sea quincenal o mensual y lo traslade al Banco para cubrir la cuota periódica del crédito adquirido por el trabajador. La entidad recaudadora y prestadora del servicio no debe ser necesariamente un Banco: también puede ser una entidad comercial que ofrezca bienes y servicios como electrodomésticos, planes vacacionales, estudio, etc.

El descuento de nómina debe estar autorizado por escrito, independientemente de la relación personal que se tiene. De no hacerlo se configura un descuento ilegal y el empleador debe devolver el dinero mal retenido además de las sanciones a las que se puede hacer acreedor.

A continuación se exponen algunos aspectos asociados con la libranza y que se plantean los clientes de esta modalidad de crédito:

- **Convenio entre empresa donde labora el empleado y el Banco**

Este convenio es un compromiso de la empresa para con el Banco, Entidad Financiera o Cooperativa, en el cual consta que las sumas periódicas que le retiene al trabajador serán transferidas a sus cuentas o pagadas directamente. De no existir ese convenio, no estaríamos frente a una Libranza, sino simplemente frente a un crédito cualquiera, donde el trabajador va y paga directamente su cuota, sin ningún tipo de responsabilidad comercial ni legal.

- **La Libranza y la necesidad de Codeudor**

El requerimiento del codeudor dependerá directamente de las políticas establecidas por el Banco, Entidad Financiera o Cooperativa.

- **¿Qué pasa si el contrato de trabajo termina y aún existe saldo con el Banco?**

Cuando el trabajador autoriza por escrito a su empleador para que le retenga parte de su salario para el pago de la cuota periódica al Banco, debe también autorizar en el mismo documento al empleador a retener de las prestaciones sociales e indemnizaciones a que tenga derecho el valor de las cuotas que faltan por pagar, si la liquidación final de Prestaciones Sociales no alcanza a cubrir la totalidad del saldo, hay dos opciones:

La primera, es hacer efectivos los pagarés o cobros que fueron exigidos, al momento de prestarle dinero a un trabajador a través del sistema de Libranza.

La segunda, es que al no existir codeudores, el Banco o Entidad Financiera tendrá que permitirle al trabajador que ya no labora en la empresa que siga pagando directamente en sus dependencias las cuotas que aún faltan por cancelar.

- **Capacidad de pago y capacidad de descuento**

Un aspecto de gran importancia que se debe tener en cuenta cuando se utiliza la modalidad de libranza es la determinación precisa de la capacidad de pago y la capacidad de descuento.

La capacidad de pago es determinada por un análisis detallado en donde se cuantifican todos los egresos mensuales del deudor como: servicios públicos, alimentación, educación tanto

del beneficiario de la libranza como de las personas a su cargo, arriendo, impuestos, gastos por salud, obligaciones financieras y demás gastos que se evidencien, mediante la información que suministra el deudor y los documentos que los soportan, y se procesen frente a los parámetros que tiene establecidos cada Banco o Entidad Financiera para el segmento del mercado al que pertenece el deudor y la información que el analista pueda detectar y discernir.

La capacidad de descuento, es el porcentaje o monto que puede ser descontado del sueldo del empleado, que para el caso de las Cooperativas, de acuerdo con el literal b) del Artículo 59 del Código sustantivo del trabajo, no puede superar un cincuenta por ciento (50%) de los salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos. Así las cosas, si el trabajador una vez determinado el valor que se le puede descontar de su sueldo, no le alcanza para cubrir el valor determinado en su capacidad de pago, debe limitarse la cuota al porcentaje máximo de descuento que permite la ley. Un trabajador que devengue un sueldo de \$1.000.000, puede tener una capacidad de pago de \$600.000.00, pero por ley, la empresa no le podrá descontar un valor superior a \$500.000.00, por lo que la cuota deberá estar en función de la capacidad de descuento (Gerencie.com, 2010).

- **¿Qué pasa cuando no opera el descuento por una eventualidad?**

Si bien la libranza es un descuento por nómina, pueden darse situaciones que conduzcan a la mora del empleado con la entidad, esto debido a embargos, despidos, licencias, no reporte de la novedad. Para disminuir el riesgo con estas eventualidades se debe reestructurar el crédito de libranza, disminuyendo el valor de la cuota, de tal forma que se permita, que el deudor pueda cancelar oportunamente en caja.

5.4 MARCO CONTEXTUAL

5.4.1 La libranza es el crédito más consumido en Colombia

Esta modalidad ‘seduce’ por las tasas de interés más bajas versus menores requisitos y acceso ágil, rápido y oportuno sin más respaldo que el sueldo mensual. Es utilizada por la gran mayoría por las facilidades de pago y por ello los trabajadores Colombianos les están apostando cada vez más, por ser un crédito de consumo de fácil acceso y a un costo mucho menor, entre otras razones, porque el riesgo de impago por parte del usuario es casi inexistente, ya que la cuota mensual se debita del sueldo de la persona. De los 23 Bancos que operan en el mercado, 16 ofrecen esta línea de financiación a una tasa promedio del 17 por ciento efectiva anual, frente a un costo de 19,2 por ciento del crédito de consumo y de 30,3 por ciento que cobran las tarjetas de crédito. Pero no es solo asunto de costos. También se trata de la facilidad de acceso al crédito formal por parte de los trabajadores, quienes hoy pueden obtener préstamos desde 250.000 pesos (Bancoomeva) hasta más de 1.000 millones de pesos (Banco Popular), incluso sin el respaldo de un codeudor o garantías adicionales.

Esto llevó a que la cartera de libranzas creciera 22 por ciento anual en el primer semestre de 2012, elevando su saldo por encima de los 21 billones de pesos, según cifras de la Superintendencia Financiera. Para el año 2012, la dinámica no fue distinta. Según la Asobancaria, en el primer trimestre, las libranzas acumulaban 200.000 desembolsos por 3,4 billones de pesos. “La cartera ha mantenido una dinámica positiva: la tasa de crecimiento anual promedio de los últimos cinco años es de 32 por ciento, frente a 16 y 32 por ciento de las carteras

hipotecaria y de microcrédito en el mismo periodo, respectivamente”, señala el gremio. Y para este año de 2014, las **entidades financieras desembolsaron al cierre de marzo cerca de 1,7 billones de pesos a sus clientes, a través de 86.149 créditos de libranzas**. Ese monto supera los 1,3 billones prestados durante todo el 2013 en esa modalidad, lo que evidencia la dinámica que están teniendo estos préstamos en el país. Las cifras de la Superintendencia Financiera también indican que a lo largo del año pasado se aprobaron 72.945 créditos de libranzas. La mayor preferencia por las libranzas cambió el panorama del crédito de consumo. Hoy son el 32 por ciento dentro de este segmento, cuando cuatro años atrás participaban con el 19,4 por ciento. Los grandes sacrificados han sido los préstamos de libre inversión, de vehículo y rotativos, que han perdido, en su orden 10,3; 1,9 y 1,1 puntos porcentuales en ese mismo periodo. La balanza continuará jugando a favor de dichos créditos, más con la expedición de la Ley de Libranza (1527 de 2012), que entró en vigencia el pasado 27 de abril, toda vez que amplía el mercado al permitir el acceso al crédito a trabajadores de menores ingresos y a aquellos que tienen contrato de prestación de servicios, sin que su empleador se pueda oponer a ello. Los préstamos de libranza crecieron en 4 años más de 12 puntos en la cartera de consumo.

Aun cuando Giros y Finanzas ha logrado consolidarse en el negocio de remesas, su principal reto para 2012 y 2013 es mantener su posicionamiento en el mercado, teniendo en cuenta la incursión de entidades bancarias con márgenes altamente competitivos, así como la mayor penetración que ha venido obteniendo el segundo agente de Western Unión en Colombia.

BRC INVESTOR SERVICES S. A. SCV (Sociedad Calificadora de Valores), pondera favorablemente los esfuerzos de Giros y Finanzas por profundizar el negocio de intermediación financiera. Durante los últimos 5 años la cartera de créditos y leasing ha crecido a un ritmo anual

promedio de 29,7%, superior al 15,4% de otras entidades comparables. Se espera que mantengan tasas de crecimiento más altas que el sector de compañías de financiamiento en la medida que la administración da continuidad a sus planes estratégicos y que al cierre de 2012 - 2013 los indicadores de calidad de cartera mantengan el mejor desempeño que históricamente han guardado frente a los pares y el sector. Los indicadores de rentabilidad han mostrado un comportamiento favorable en los últimos 4 años, impulsados por la dinámica creciente en los ingresos de comisiones y de intermediación financiera. Se espera que la rentabilidad conserve una senda creciente, ello en la medida que las colocaciones de cartera cumplan con lo presupuestado por la gerencia. Se destaca que Giros y Finanzas es la compañía de financiamiento con mayor participación de cuentas de ahorro en su estructura, dentro del grupo de compañías de financiamiento, y cuenta con una mejor diversificación frente a sus pares y el sector en términos de productos pasivos. (INVESTOR SERVICES. 12 de julio de 2012. Disponible en Internet: http://www.brc.com.co/archivos/CAL-F-5-FOR-006_II_12_E_GIROSYPFINANZAS_RP_12.pdf)

6. PROCESAMIENTO DE DATOS - INVESTIGACIÓN SOBRE LA LIBRANZA EN GIROS Y FINANZAS REGIONAL MEDELLÍN

La posible competencia de Giros y Finanzas en el mercado de la ciudad de Medellín en la oferta del crédito de libranza son: BBVA; BANCO OCCIDENTE; BANCO POPULAR; C.S.C. CENTRO DE SERVICIOS CREDITICIOS; FUNDACIÓN DE LA MUJER; FINANCIERA COMULTRASAN; FINECOOP; BANCO CAJA SOCIAL; FINANCIERA COMPARTIR S.A.; BANCO DAVIVIENDA S.A.; BANCOLOMBIA; BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.

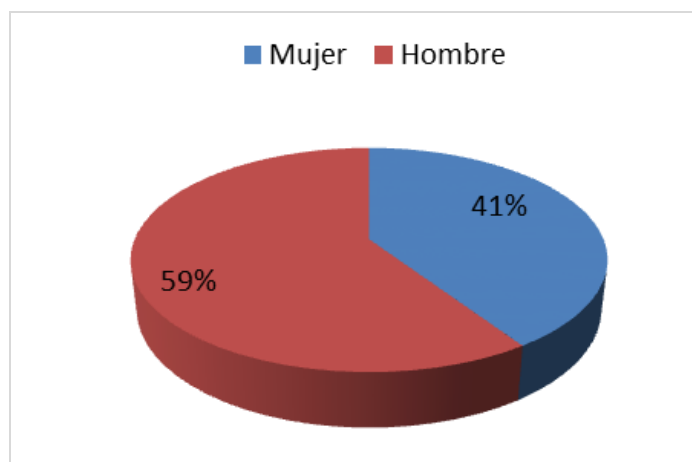
Para conocer la viabilidad de ofrecer este crédito de libranza a través de Giros y Finanzas Regional Medellín, se ha diseñado una encuesta que se le aplicó a una muestra de 150 personas, la cual es una muestra por conveniencia, ya que en los clientes actuales y potenciales de Giros y Finanzas podría haber un mercado objetivo para el producto de Libranza (Ver anexo A: Formato de encuesta). Además, se realizaron cinco entrevistas a expertos: Luz América Herrera, Directora Multiproducto; Luisa María Arango, Coordinadora comercial; Luis Felipe Calle, Director Multiproducto; Andrei Castañeda, Director Comercial; Claudia Chalarca, Directora Comercial; (Ver anexo B: Formato de guión de entrevista). Se consideraron estos cinco expertos, por su larga trayectoria comercial y experiencia en el desarrollo del producto (Ver anexo C: Perfil de los expertos). Por esta razón emiten sus conceptos con respecto a cinco preguntas que les realizamos, acerca del producto de libranza (Ver anexo D: Respuesta de los expertos).

6.1 Procesamiento de datos derivados de la aplicación de las encuestas

Tabla 1. Distribución por género

Distribución por género	Valor absoluto	%
Mujer	61	40
Hombre	89	60
Total	150	100

Gráfico 1. Distribución por género



Fuente: Elaboración propia

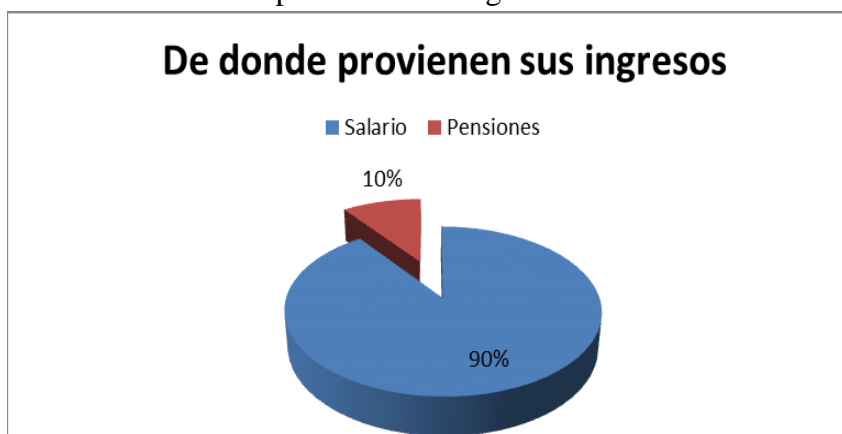
En este tipo de productos, observamos que este producto puede ser dirigido perfectamente tanto a hombre como mujeres, siendo para ambos, una opción de crédito fácil, rápida y segura.

1. De dónde provienen sus ingresos?

Tabla 2. De dónde provienen sus ingresos?

Salario	135
Pensiones	15
Total evaluados	150

Gráfico 2. De dónde provienen sus ingresos?



Fuente: Elaboración propia

2. Conoce usted del sistema de crédito por libranza?

Tabla 3. Conocimiento del sistema de crédito por libranza

SI	150
NO	0
Total	150

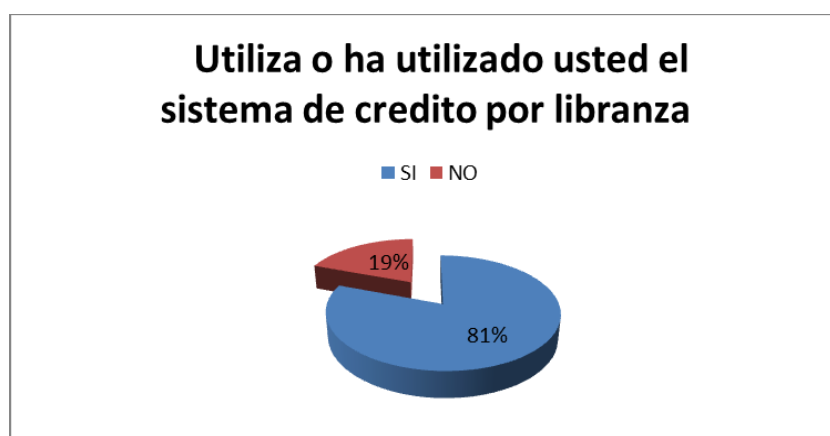
Esta modalidad de crédito sigue siendo una de las más reconocidas conceptualmente por los empleados y pensionados del sector público y privado, razón por la cual se convierte en una fortaleza para Giros & Finanzas S.A. C.F.A

3. Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?

Tabla 4. Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?

SI	121
NO	29
Total	150

Gráfico 3. Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?



Fuente: Elaboración propia

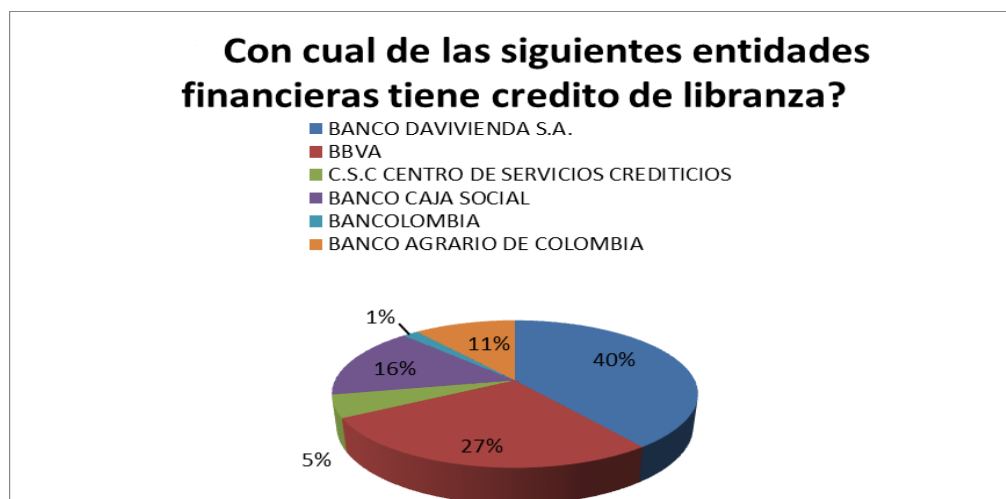
Esta pregunta permite conocer que el grado de aceptación, siendo esta una buena oportunidad para presentar nuestro producto financiero, soportados en el posicionamiento que tiene nuestra marca, ya que el 81% de los encuestados ha utilizado la línea de crédito por libranza.

3.1 Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito de libranza?

Tabla 5. Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito de libranza?

BANCO DAVIVIENDA S.A.	48
BBVA	33
C.S.C CENTRO DE SERVICIOS CREDITICIOS	6
BANCO CAJA SOCIAL	19
BANCOLOMBIA	2
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	13
Total	121

Gráfico 4. Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito de libranza?



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar el posicionamiento comercial con el que cuenta el BANCO DAVIVIENDA con un 40% y el BBVA con un 27%, los cuales presentan el mayor porcentaje de clientes con el producto de libranza; en tercer lugar aparecen el BANCO CAJA SOCIAL con una participación de mercado del 16%. En el caso de las dos primeras entidades Bancarias, su alta participación de mercado obedece al amplio portafolio que brindan a los asalariados, además

de tener a cargo la nómina de varias entidades públicas y privadas, lo cual simplifica los trámites y documentación necesaria para acceder a este producto financiero.

4. A la hora de escoger una entidad, cuál beneficio es más importante para usted?

Tabla 6. A la hora de escoger una entidad, cuál beneficio es más importante para usted?

Tasa de interés	57
Servicio y respuesta oportuna	32
Requisitos y documentación solicitada	16
Respaldo y solidez de la entidad	16
Otro	0
Total	121

Gráfico 5. A la hora de escoger una entidad, cuál beneficio es más importante para usted?



Fuente: Elaboración propia

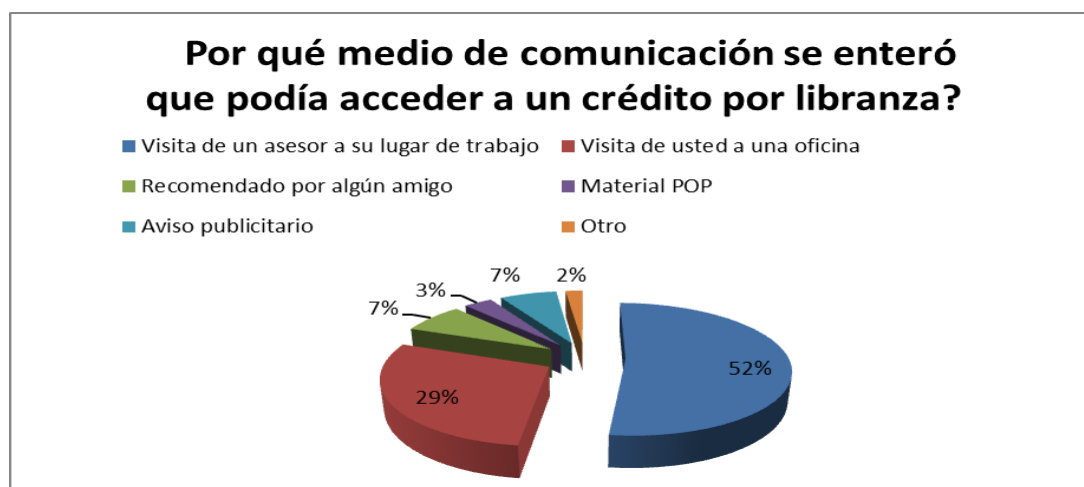
Participa con un 47%, la búsqueda del beneficio económico por parte de los beneficiarios del crédito por libranza, sin embargo este resultado, nos indica que los usuarios prefieren comodidad y agilidad en la respuesta a su solicitud de crédito. Con este análisis podemos determinar manejo de tasas preferenciales teniendo en cuenta algunas variables.

5. Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza?

Tabla 7. Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza?

Visita de un asesor a su lugar de trabajo	78
Visita de usted a una oficina	43
Recomendado por algún amigo	11
Material POP	5
Aviso publicitario	10
Otro	3
Total	150

Gráfico 6. Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza?



Fuente: Elaboración propia

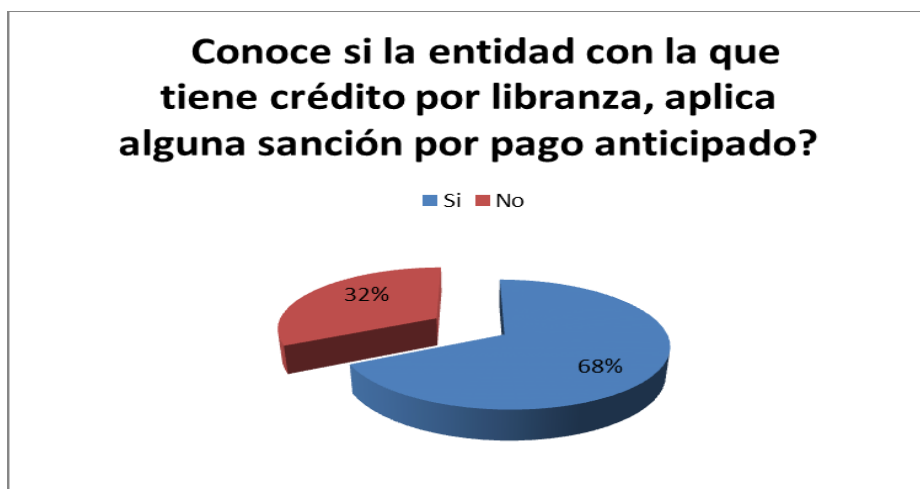
La atención personalizada representa una participación del 52%, lo que significa que sigue siendo un servicio esencial por cuanto genera comodidad, confianza y cercanía para el cliente con la entidad financiera.

6. Conoce si la entidad con la que tiene crédito por libranza, aplica alguna sanción por pago anticipado?

Tabla 8. Conoce si la entidad con la que tiene crédito por libranza, aplica alguna sanción por pago anticipado?

Si	82
No	39
Total	121

Gráfico 7. Conoce si la entidad con la que tiene crédito por libranza, aplica alguna sanción por pago anticipado?



Fuente: Elaboración propia

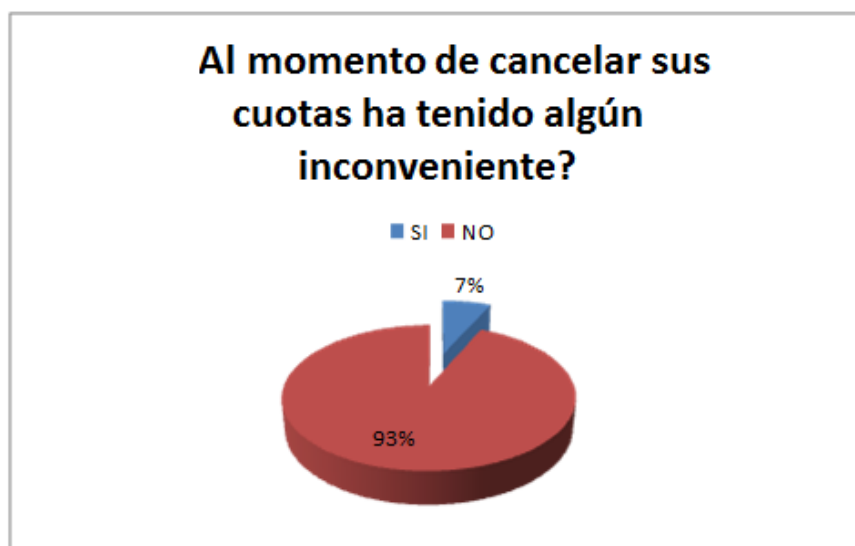
Podemos observar el cambio de tendencia en cuanto a este tipo de información, ya que adicional a la que suministra la entidad directamente, los medios de televisión, se han encargado de divulgar los comunicados oficiales sobre la forma de actuar frente a este tipo de sanciones.

7. Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?

Tabla 9. Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?

SI	8
NO	113
Total	121

Gráfico 8. Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?



Fuente: Elaboración propia

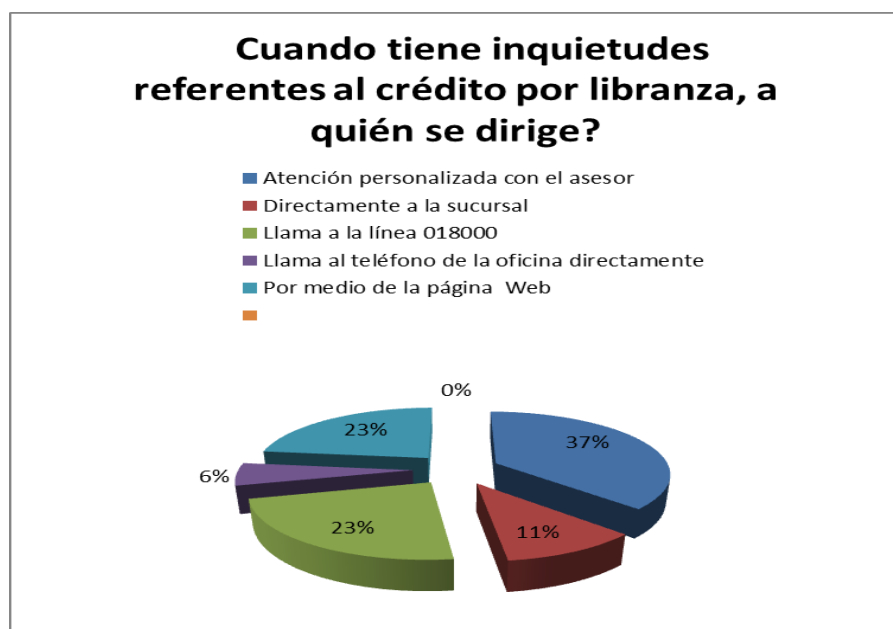
Usualmente las personas no tienen dificultad en el pago que realizan de sus cuotas a través del descuento directo.

8. Cuando tiene inquietudes referentes al crédito por libranza, a quién se dirige?

Tabla 10. Cuando tiene inquietudes referentes al crédito por libranza, a quién se dirige?

Atención personalizada con el asesor	45
Directamente a la sucursal	13
Llama a la línea 018000	28
Llama al teléfono de la oficina directamente	7
Por medio de la página Web	28
Otro	0
Total	121

Gráfico 9. Cuando tiene inquietudes referentes al crédito por libranza, a quién se dirige?



Fuente: Elaboración propia

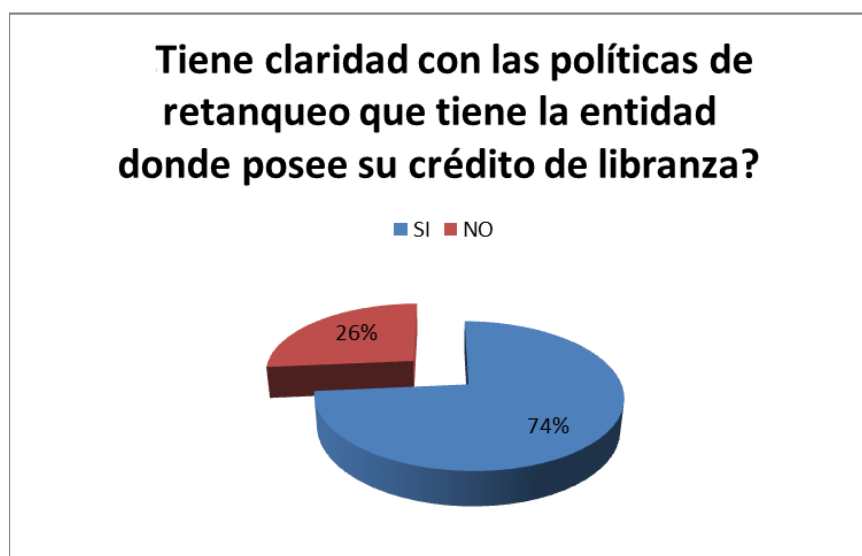
Sigue siendo muy importante para este nicho de mercado, sentir cercanía con un asesor, de tal forma que puedan resolver sus inquietudes directamente, esto se puede dar para evitar reprocesos que comprometan mayor tiempo del cliente por fuera de su lugar de trabajo.

9. Tiene claridad con las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito de libranza?

Tabla 11. Tiene claridad con las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito de libranza?

SI	89
NO	32
Total	121

Gráfico 10. Tiene claridad con las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito de libranza?



Fuente: Elaboración propia

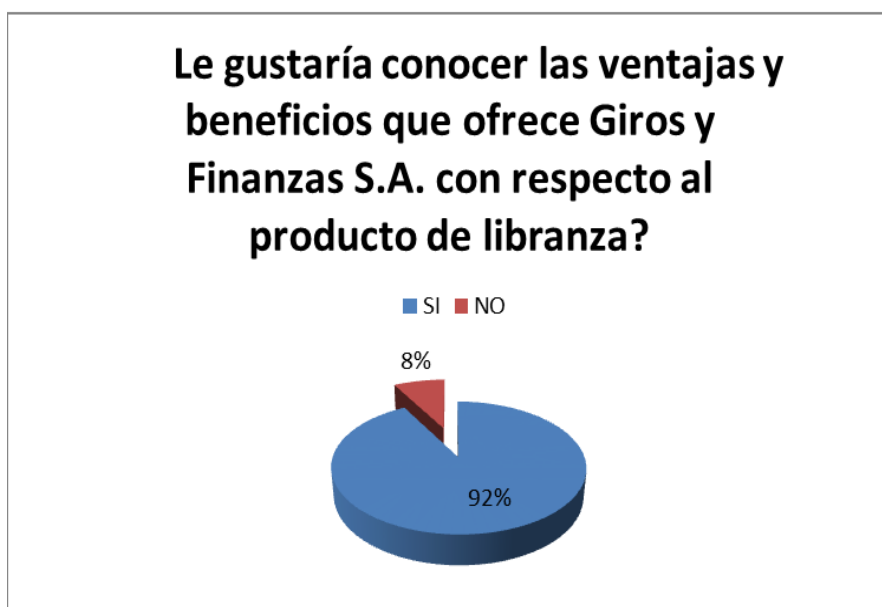
Encontramos que el retanqueo no es concepto nuevo para este nicho de mercado, ya que es utilizado, con el fin de mejorar en algunos casos el flujo de efectivo.

10. Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A. con respecto al producto de libranza?

Tabla 12. Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A. con respecto al producto de libranza?

SI	138
NO	12
Total	150

Gráfico 11. Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A. con respecto al producto de libranza?



Fuente: Elaboración propia

Con este resultado del 92% determinamos una gran oportunidad comercial, además de observar que las personas identifican unos atributos como seguridad y confiabilidad en nuestra marca.

6.2 PROCESAMIENTO DE DATOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS A EXPERTOS

Categorías de primer nivel derivadas de las respuestas de los expertos

Con base en las respuestas de las entrevistas realizadas a los expertos, se estructuran ocho (8) categorías de primer nivel, que definen los datos obtenidos a través de las entrevistas:

Ventajas del crédito de libranza para el cliente: Esta categoría describe las condiciones favorables que ofrece el producto de libranza como:

- a. Financiación fácil y rápida.
- b. Cuotas fijas durante la vigencia del crédito.
- c. Descuentos mensuales por nómina.
- d. No requiera codeudor ni garantía.

Ventajas del crédito de libranza para la entidad financiera: Esta categoría describe las condiciones favorables que ofrece el producto de libranza como:

- a. Calidad de cartera
- b. Menor costo mayor rentabilidad
- c. Crecimiento de cartera

Comportamiento en el mercado del crédito de libranza: Esta categoría describe los cambios favorables que pueden afectar la economía, debido al crecimiento del producto de libranza en la sociedad, estos cambios van dirigidos a:

- a. Calidad de vida
- b. Aporte positivo a la cadena de valor (cuando se otorga un crédito de libranza para apoyar un sueño).

Beneficios de la libranza para el desarrollo del país: Esta categoría describe los cambios en la calidad de vida de quienes utilizan el crédito de libranza y por ende el de la sociedad, como son:

- a. La oportunidad de adquirir una deuda, de una forma sana.
- b. Suplir sus necesidades de forma fácil y ágil.

Riesgo de la libranza para las entidades financieras y la sociedad: Esta categoría describe las posibles pérdidas, tanto para las entidades financieras, como para la sociedad en general. Y esto puede ocurrir, cuando no se utiliza por parte del cliente, el dinero producto de la libranza, con un fin específico y por parte de la entidad financiera, cuando se otorga esta línea de crédito a personas con alto endeudamiento.

Condiciones para acceder al crédito de libranza: Esta categoría describe los pocos requisitos y baja tramitología para acceder al crédito de libranza, como son:

- a. Tener capacidad de pago y liquidez
- b. Ser empleado o pensionado

Agilidad en el trámite del crédito de libranza: Esta categoría describe la simplicidad de los procesos para el crédito de libranza y la promesa de valor, contenida en los tiempos óptimos de respuesta.

Estrategias de mercadeo para posicionar el crédito de libranza: Esta categoría describe las actividades comerciales que permiten introducir el crédito de libranza en el mercado, como:

- Obtener la mayor cantidad de códigos posibles para generar libranza en empresas de carácter privado y público al igual que los diferentes fondos de pensión. Ésta actividad se debe realizar en los municipios y departamentos de Antioquia.
- Generar un valor diferencial de interés que ayude a posicionar el producto y diferenciarlo por sus costos, trabajar 10 líneas de crédito que permitan el otorgamiento de tasas preferenciales.
- Generar un análisis de riesgo, que permita que las operaciones sean de manera ágil y que su aprobación sea en un término máximo de 2 días hábiles.
- Ofrecer un servicio oportuno y efectivo enfocado a la satisfacción del cliente.

7. CONCLUSIONES

- El crédito de libranza es una línea utilizada por hombres y mujeres que dependen económicamente de un salario o una pensión. Ha tenido fuerza en la sociedad por su baja tasa de interés y en las entidades financieras por el bajo riesgo que representa, debido a que es un descuento directo de nómina que se realiza al empleado, lo que conlleva a mantener índices de cartera sana.
- La libranza es una de las líneas de crédito más utilizadas en el mercado y sigue manteniendo un alto grado de aceptación por parte de los clientes, por ser un servicio ágil, rápido, oportuno. La simplicidad de sus procesos permite tiempos de respuesta óptimos para el cliente.
- En el medio se encuentran entidades fuertes en el crédito de libranza, debido a que tiene a cargo varias nóminas del sector público y privado, lo que les permite tener una ventaja competitiva sobre las demás entidades del sector financiero, ya que les permite tener de primera mano la información financiera del cliente, sin embargo, las personas que acceden al crédito de libranza, tienen claridad del producto que se ofrece y siguen prefiriendo una atención personalizada, fácil y ágil. En el mercado financiero este crédito tiene gran participación por entidades bancaria, compañías de financiamiento y cooperativas. Cada una de ellas en su promesa de venta, busca la agilidad y poco trámite.

- La libranza es de poca operación y análisis, ya que lo único que se debe determinar es la capacidad y liquidez del cliente para acceder al crédito. En la actualidad un gran diferenciador para esta línea de crédito es la compra de cartera a tasas de intereses preferenciales, esto genera mayor agilidad en el trámite para capturar rápidamente al cliente potencial.

- Los beneficios que puede conseguir una persona a través de la libranza son tangibles, incluso le generan la oportunidad de obtener una deuda de forma sana, ya que la persona debe contar con que esa parte de su ingreso, no llegará directamente a sus manos, razón por la cual el consumidor financiero evalúa muy bien el motivo por el cual está adquiriendo esta deuda.

- Entre los varios beneficios que se tienen por este crédito, se pueden destacar uno, el cual consiste en que la persona adquiere este tipo de obligaciones y se refleja en su historial de crédito, que se ve afectado de manera positiva ya que al ser cancelada la cuota a través del convenio de libranza, no depende de pagar la cuota de forma personal y esto le generará un historial de crédito muy positivo, abriendo la posibilidad de adquirir más productos de crédito de manera fácil.

- Giros & Finanzas pretende un crecimiento de cartera de libranza a largo plazo, es por esto y que con base en el proyecto realizado, que define como estrategia, el servicios personalizado, con el fin de conquistar a los consumidores y entablar relaciones que permanezcan. Por tratarse de un servicio hecho a la medida del cliente, genera mayor dedicación, así como el contacto permanente debe ser mayor, para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido. La flexibilidad debe ser el mayor atributo de la compañía. Por ello, el secreto está en saber buscar y encontrar alternativas que no afecten

drásticamente el curso del negocio, como los son: extensión de horarios, visitas personales a los clientes. El servicio se debe ajustar a las características del cliente, tiempo y dinero. Por lo tanto, debe estar programado en gran parte por el cliente mismo. En caso de cambios por parte del cliente, la Regional Medellín debe ser capaz de coordinar y ajustar estas nuevas exigencias en su cronograma de actividades por asesor.

- La Regional Medellín debe velar por mantener la gestión del conocimiento en su personal, garantizando continuidad en su formación académica, en el desarrollo de sus competencias y potenciar su experiencia. Así Giros & Finanzas va a asegurar la permanencia de un personal altamente calificado para esta labor personalizada.

- El alcance del proyecto lleva a definir, en la Regional Medellín, dos segmentos importantes, como son los pensionados y asalariados, para ambos se define el servicio personalizado, pero se estructuran beneficios diferentes por perfil de clientes.

- La oportunidad de ofrecer un plus para el perfil asalariado como es el seguro de desempleo, nos lleva a ser más competitivos en este producto. Es por esto que la Regional Medellín va a ofrecer a sus clientes en general, un acompañamiento mensual, de tal forma que se habilita el espacio para hacer seguimiento a la inversión, a través de capacitaciones de educación financiera y talleres de asesoría financiera.

- Para que la Regional Medellín pueda ser competitiva en Antioquia, no se va a realizar el cobro del estudio del crédito y el tiempo de respuesta del mismo, para ambos perfiles, está sujeto a un preaprobado que se genera inmediatamente el cliente firma su solicitud de crédito, sin adjuntar ningún documento adicional.

OBJETIVOS	LOGROS
Objetivo general:	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las estrategias de mercadeo que podría utilizar Giros y Finanzas S.A C.F.A, Regional Antioquia, para introducir el producto de libranza.
Objetivo específico:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el mercado potencial en Antioquia para créditos de libranza y la estrategia de crecimiento en la Regional Antioquia.
Objetivo específico:	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la promesa de venta de Giros y Finanzas S.A. para cautivar el mercado potencial de libranza en la Regional Antioquia.
Objetivo específico:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer las estrategias para generar fidelización en los clientes del mercado de libranza en la Regional Antioquia de Giros y Finanzas S.A.

GLOSARIO

Beneficiario de pensión: Es la persona que goza de la pensión por el fallecimiento del titular del derecho. La calidad de beneficiario está establecida por las normas que regulan el Sistema Privado de Pensiones (SPP). La pensión del cónyuge, la de los padres y la de los hijos mayores de edad inválidos es vitalicia.

Beneficiario del seguro de vida: Titular del derecho a la indemnización. La persona a favor de la cual se contrata el seguro.

Castigo de cartera: Es el mecanismo a través del cual se realiza la cancelación de los saldos en mora, cuando existe evidencia suficiente de que este no será recuperado.

Certificado: Documento que Garantiza y asegura la certeza o autenticidad de algo.

Comité de Riesgo y Crédito: Autoridad encargada de analizar, evaluar y aprobar o en su defecto de negar o aplazar Solicitudes de Crédito de los clientes.

Compra de Cartera: Corresponde al pago de obligaciones adquiridas por el cliente, con entidades que prestan servicios financieros, con el propósito de liberar y ampliar su capacidad de pago, permitiendo la viabilidad de la operación crediticia.

Condonación de intereses: Anular o perdonar intereses de la obligación, esto ocurre para montos de bajo valor.

Crédito: Cantidad de dinero, o cosa equivalente que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho a exigir y cobrar.

DataCrédito: Empresa que suministra la historia crediticia en la que tenemos acceso a la forma como las personas naturales y jurídicas han cumplido sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con empresas del sector real.

Deudor Solidario: Persona física o jurídica que de manera solidaria se compromete al pago de una obligación, en caso de que ocurra incumplimiento de los compromisos adquiridos por el deudor. La figura de deudor o deudores solidarios está directamente relacionada con su responsabilidad en el cumplimiento total de la obligación. Esto significa que cualquiera de las personas (deudores solidarios) se obliga a pagar la totalidad de la deuda, por lo cual el acreedor puede hacer efectivo a cualquiera de ellos o dirigirse contra uno solo.

Empleado: Persona que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo.

Empleado Activo: Es toda persona que trabaja por contrato laboral contando con las facultades físicas y mentales para el desempeño de sus funciones.

Empresa: Es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, que proporcionan bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos.

Entidad Pagadora: La entidad encargada de efectuar el descuento por libranza sobre el salario, prestaciones o pensión del cliente que ha suscrito una obligación con la Entidad.

Entidades Descentralizadas Son Empresas Comerciales e industriales del estado, Empresas de Economía Mixta, Empresas de Servicios Públicos, Hospitales y Unidades Administrativas Especiales.

Evaluación Crediticia: Es el proceso de análisis mediante el cual se determina que solicitudes de crédito son viables o no de acuerdo a las políticas fijadas por la Entidad.

Expediente crediticio: Folder que contiene los documentos de solicitud y los títulos valores que respaldan la obligación crediticia.

Firma a ruego: Es la clase de firma que se propone cuando el cliente no puede firmar por analfabetismo. El procedimiento es dirigirse ante la notaria junto con el pagaré, donde manifiesta no saber firmar, otra persona (no necesariamente el deudor solidario) de buena fe firma por el deudor. El funcionario de la notaria procede a estampar el sello, con esto se recibe el Pagaré y se permite seguir la operación de desembolso.

Garantía: La palabra garantía proviene del latín garante; entre sus acepciones se encuentran “efecto de afianzar lo estipulado” y “cosa que asegura o protege contra algún riesgo o necesidad”, Las garantías propiamente dichas (garantías de la obligación), aquellas que se ubican en los tratados de Derecho civil como tales, ya tengan carácter real o personal, tienen generalmente un origen convencional, razón que apunta al contrato como fuente única y esencial de las mismas, teniendo como características más generales las de subsidiariedad, accesoriedad, y adicionalidad.

Garantía Personal: La garantía personal es una forma de contrato por el que una persona natural o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra

persona. La garantía personal adopta habitualmente alguna de estas dos formas: la prenda y el aval. Se determina como garante a la persona que garantiza un préstamo a favor de un tercero, como deudor solidario o como avalista.

Interdictos: Son personas que por cualquier causa se encuentran privados de discernimiento, sordomudos, ciegos, sordos y que no pueden expresar su voluntad, de una manera indudable y que por acción judicial se les declara incapaces de ejercer sus derechos civiles por sí mismos. Para el caso del presente reglamento los interdictos no son sujetos de crédito.

Intereses Corrientes: Son los rendimientos que se perciben por la colocación de un capital y podrán ser cobrados de forma anticipada o vencida.

Intereses de Mora: Corresponde a los intereses cobrados en los créditos en los que se incumple con la fecha de pago acordada en el plan de financiación. El interés moratorio se fijará hasta el máximo legal permitido.

Jubilación: Para el presente documento denominaremos jubilados a las personas que laboraron en el Seguro Social y se hicieron a este derecho.

Libranza u Orden de Descuento: Autorización por parte del cliente al pagador (patrono), para que del salario o mesada pensional le sea descontada una determinada suma de dinero en cuotas mensuales, para el pago de una obligación a favor de un tercero.

Niveles de Aprobación: Figura jerárquica que responsabiliza a una persona o a varias por el análisis en la aprobación, negación y/o aplazamiento de una solicitud de crédito.

Pagaré: Es un título-valor mediante el cual se formaliza un compromiso de pago con una determinada cantidad de dinero en una fecha acordada previamente, en la cual intervienen tres partes: el deudor, que tiene la calidad de obligado principal y deudor, el deudor solidario que es solidario del primero y el tenedor o beneficiario, que tiene la calidad de acreedor.

Pensionado: Es aquella persona natural que goza de una pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia por dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la ley en cada caso.

Política: Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una entidad o campo determinado.

Préstamo: Cantidad de dinero que se solicita generalmente a una institución financiera, con la obligación de devolverlo con un interés.

Prepago: Cancelación anticipada que se hace de créditos otorgados con anterioridad y vigentes que un cliente tiene con la Entidad, para poder liberar su capacidad de pago.

Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito es la probabilidad de que una organización incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores falten en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos, facturas, documentos o cuentas. Toda cuenta por cobrar está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida.

Salario: Es todo aquello que una persona percibe mensual o quincenalmente por la realización de su trabajo. En este se incluyen las prestaciones, el sueldo asignado, horas extras, subsidios, primas y las bonificaciones entre otros.

Scoring: “Es una metodología que se basa en modelos de tipo probabilístico, matemáticos y econométricos, que tratan de medir una serie de variables y datos con la finalidad de obtener información valiosa para la toma de decisiones crediticias, aplicando evaluaciones actuariales estadísticas por medio de programas informáticos especializados de análisis retrospectivo y de tendencia inferencial para tal fin” La ley que regula las entidades de información crediticia y de protección al titular de la información es la identificada como la Ley No 288-05.

La entidad que actualmente suministra esta información es Computec, a través del producto que se denomina Acierta

Sueldo: Es el monto de dinero fijo que se percibe mensual o quincenalmente por la realización de su trabajo.

Sujeto de Crédito: Toda persona natural perteneciente a una entidad pública o descentralizada en condición de Empleado activo, pensionado o beneficiario de pensión que sea asociado a nuestra Entidad y desee ser beneficiario de un crédito.

Tabla de amortización: Proyección financiera donde se reflejan datos por cuotas hasta el periodo final de la deuda.

Tomador del Seguro de Vida: También llamado contratante, es la persona que estipula el contrato con el asegurador y firma la póliza, asumiendo las obligaciones que este le impone.

Visar crédito: Trámite exigido por la pagaduría antes de presentar la novedad, mediante el cual se verifica la autenticidad de los documentos y capacidad de pago. (WIKIPEDIA. 12 diciembre del 2011. Disponible en Internet: <https://es.wikipedia.org/wiki>).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualicese.com. (21 de octubre de 2008). *Libranza o descuentos por nómina: ¿cómo manejar esta figura?* Obtenido de <http://actualicese.com/actualidad/2008/10/21/libranza-o-decuento-por-nomina/>
- Alcaldía Mayor de Bogotá . (27 de abril de 2012). *Ley 1527*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=47213>
- ASOBANCARIA. (16 de Julio de 2012). *El ABC de la libranza*. (e. 860, Ed.) Obtenido de Semana Económica: <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2796048.PDF>
- Comfama. (Julio de 2010). *Gente Viva*. Obtenido de Cuadernos de Pensamiento Social. Microfinanzas en Comfama. No. 12: <http://www.comfama.com/contenidos/bdd/40629/Cuaderno%20de%20Pensamiento%20Social%20Microfinanzas.pdf>
- Congreso de la República. (2010). *Ley 1429, artículo 19*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2010/ley_1429_2010.html
- Dinero. (07 de 03 de 2013). *Libranos Señor*. Obtenido de www.dinero.com/imprimir/170870
- Gerencie.com. (20 de Diciembre de 2010). *Libranza*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/libranza.html>

MeléndeZ Rodríguez, J. (1998). *Antecedentes e historia del crédito*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhi/melendez_r_je/capitulo1.pdf

Secretaria del Senado. (11 de abril de 2011). *Ponencia para segundo debate*. Obtenido de Gaceta del Congreso NO. 227: www.secretariassenado.gov.co/ordendial.htm

Ministerio de Desarrollo Social. (12 de septiembre del 2014). Microcréditos. Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ar/microcreditos/117>

Finanzas Personales.com.co (13 de octubre del 2014). Microcrédito ventajas y desventajas.

Obtenido de <http://www.finanzaspersonales.com.co/credito/articulo/microcredito-ventajas-desventajas/47638>

Zapata Correa, G. (06 de 10 de 2011). *La libranza se dinamiza y masifica* . Obtenido de El mundo.com:http://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/la_libranza_se_dinamiza_y_masifica_.php#.VAKOytd5N9t-internet

Gonzalo Murillo, Red Prodepaz

<https://blu181.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgGItaO60w5BGZjAAiZMHJ-g2&folderid=flinbox&attindex=4&cp=-1&attdepth=4&n=72883311>

Obregón Héctor, Director General, Formiik

<https://blu181.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgGItaO60w5BGZjAAiZMHJ-g2&folderid=flinbox&attindex=3&cp=-1&attdepth=3&n=74255037>

Muhammad Yunus. Paidós Iberica, (2006). Como inicia el Microcrédito y como combatir la pobreza. Obtenido del libro *El Banquero de los Pobres : Los Microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*

Fundación Iberoamericana para el Desarrollo /FIDE. (Julio 2012). Análisis del Microcrédito en el Mundo. Obtenido del libro *Cumbre Mundial del Microcrédito*. Valladolid. (Español, 2011)

Banco de Desarrollo de América /CAF. (Junio 2007). Volumen 5- No.1. Desarrollo Sostenible. Obtenido del libro *Perspectivas. Análisis de temas Críticos para el Desarrollo Sostenible*.

Bornstein, David. Como nace el Microcrédito en el Mundo. Obtenido del libro *El precio de un sueño. La aventura de Muhammad Yunus y el Grameen Bank*, Debate, Barcelona, 2006

García, Antonio-Claret, y Jesús Lens, Guía o manual de los Microcréditos, posibilidades y resultados. Obtenido del libro. *Microcréditos La revolución silenciosa*, Debate, Barcelona, junio de 2007

David Sánchez, Legitimidad desde el individuo. Obtenido del libro. *El derecho al Microcrédito frente a la Exclusión*.

Bravo Lofish, Fundación de las cajas de Ahorro. Historia del Microcrédito. Obtenido del libro *Blanco del Microcrédito*.

www.asiared.com. (16 de agosto del 2004) Arbós, Montserrat, “Muhammad Yunus: ‘Los

Microcréditos han ayudado a la mitad de la población de Bangladesh”. Obtenido de http://www.asiared.com/es/notices/2004/08/muhammad_yunus_los_microcreditos_han_ayudado_a_la_mitad_de_la_poblacion_de_bangladesh_751.php

www.barcelona2004.org. (2004). Forum Barcelona 2004. “Vivir y convivir.

Foro mundial de las mujeres. Valores del Fórum Universal de las Culturas. Obtenido de http://www.fundacioforum.org/b04/b04/www.barcelona2004.org/esp/banco_del_conocimiento/documentos/ficha9ac8.html?IdDoc=1808

Gómez Gi , Carlos, “ Diez tesis cuestionables sobre los microcréditos ”. Obtenido de <http://www.quiendebeaqui.org/kitbcn/Microcreditos-editado.pdf>

Gutiérrez Nieto, Begoña, “Microcrédito y desarrollo local”. Obtenido en

[http://wzar.unizar.es/acad/fac/eues/REVISTA_AIS/18_ais/AIS_18\(09\).pdf](http://wzar.unizar.es/acad/fac/eues/REVISTA_AIS/18_ais/AIS_18(09).pdf)

Gutiérrez Nieto, Begoña, “Microcréditos y la reducción de la pobreza. La experiencia de la AOD Española”, en www.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com6-5.pdf

“El microcrédito es un buen instrumento contra la pobreza pero no puede actuar solo”, redactado el 26 de octubre de 2005. Obtenido de www.canalsolidario.org/web/noticias

“Microcréditos: dinero sin avales para abrir un negocio”. Obtenido en

www.laboris.net/static/ca_negocios_microcreditos.aspx

“Microfinanzas: impulsores de la investigación y el desarrollo de indicadores de pobreza”, en

www.asiared.com

“Nobel para el banco de las mujeres pobres”. Obtenido en:

http://mayeuticaeducativa.idoneos.com/index.php/Microcr%C3%A9ditos_vs_Pobreza

Página sobre el Año Internacional del Microcrédito. (2005).

Obtenido en <http://www.un.org/es/events/pastevents/microcredit/>

[Largaespada Umaña, Mauricio](#), Guía de estudio para el curso de Mercadeo Financiero,

Publicado el 28 de noviembre del 2011. Obtenido en

<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/434>

ANEXOS

Anexo A. Diseño de Encuesta aplicada a clientes potenciales del crédito de libranza

Buenas días (tardes); soy estudiante de la Maestría en Marketing de la Universidad de Medellín y actualmente estoy adelantando una investigación de mercados sobre los créditos por libranza, y quiero conocer su opinión sobre el tema, la cual es muy importante para las conclusiones de este investigación que estoy realizando. De antemano, le agradezco el tiempo que me va a dedicar.

Nombre: _____

Teléfono: _____

Email: _____

1• ¿De dónde provienen sus ingresos?

2• ¿Conoce usted del sistema de crédito por libranza?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

3• ¿Utiliza o ha utilizado usted el sistema de crédito por libranza?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

3.1. Si la respuesta es sí. ¿Con cuál de las siguientes entidades financieras tiene crédito?

a. BBVA _____

b. C.S.C. CENTRO DE SERVICIOS CREDITICIOS _____

c. BANCO CAJA SOCIAL _____

d. BANCO DAVIVIENDA S.A. _____

e. BANCOLOMBIA _____

f. BANCO AGRARIO DE COLOMBIA _____

4. A la hora de escoger la entidad con la que va a tramitar el crédito, ¿cuál beneficio es más importante para usted?

a. Tasa de Interés _____

b. Servicio y respuesta oportuna _____

c. Requisitos y documentación solicitada _____

d. Respaldo y solidez de la entidad _____

e. Otro,Cuál? _____

5. ¿Por qué medio de comunicación se enteró que podía acceder a un crédito por libranza con estas entidades?

a. Visita de un asesor a su lugar de trabajo _____

b. Visita usted una oficina _____

c. Recomendado por algún amigo _____

d. Material POP _____

e. Avisos Publicitario _____

f. Otro___ Cual? _____

6. ¿Conoce si la entidad con la que tiene el crédito por libranza aplica alguna sanción por cancelar lo adeudado antes de tiempo?

SI_____

NO _____ ¿Por qué?_____

7. ¿Al momento de cancelar sus cuotas ha tenido algún inconveniente?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

8. Cuando tiene dudas o inquietudes referentes al crédito por libranza que usted tiene con la entidad, ¿a quién se dirige?

a. Atención personalizada con el asesor _____

b. Directamente a la sucursal _____

c. Llama a una línea 018000 _____

d. Llama al teléfono de la oficina directamente

e. Por medio de página web _____

f. Otro? ¿Cuál? _____

9. ¿Tiene claridad de las políticas de retanqueo que tiene la entidad donde posee su crédito por libranza?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

10. ¿Le gustaría conocer las ventajas y beneficios que ofrece Giros y Finanzas S.A C.F.A con respecto al producto de libranza?

SI _____

NO _____ ¿Por qué? _____

Anexo B. Guión de entrevista aplicado a los expertos en el crédito de libranza

1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?
- 2.Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?
3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?
4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?
5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

Anexo C. Nombres y perfil profesional de cada uno de los expertos entrevistados

LUZ AMERICA HERRERA DUQUE

Perfil profesional

Economista de la Universidad Autónoma Latinoamericana, con amplia experiencia en el sector financiero en áreas comerciales, operativas y en manejo de personal, con alta capacidad de análisis y experiencia en negociación. Especialista libranza y Microcrédito. Me caracterizo por ser una profesional comprometida con orientación al cumplimiento de metas, disciplinada y positiva. Soy una líder con habilidades de comunicación eficaz y capacidad de persuasión, buenas relaciones interpersonales, manejo de objeciones, con facilidad para el aprendizaje y para desempeñarme bajo presión garantizando calidad y eficiencia; poseo un alto sentido de pertenencia, aptitud para el trabajo en equipo, creatividad y pro actividad.

LUISA FERNANDA ARANGO CORREA

Perfil profesional

Profesional en Negocios Internacionales con especialización en Mercadeo; con experiencia en servicio al cliente, en el sector financiero y comercial. Me considero una persona muy responsable, con actitud positiva y abierta al cambio, con disposición para aprender, y con buen nivel de relaciones interpersonales muy cordiales y de respeto, soy proactiva, colaboradora

y poseo mucha facilidad de trabajo en equipo, con eficiencia y honestidad buscando alcanzar las metas trazadas por el grupo de trabajo y la empresa.

LUIS FELIPE CALLE GOMEZ

Perfil profesional

Octavo semestre de economía y quinto semestre de Administración de empresas en la Fundación Universitaria Luis Amigo, con diplomado en ventas. Ofrezco mi total dedicación, Profesionalismo, integridad y lealtad, para lograr el cumplimiento de las metas empresariales. Soy una persona comprometida, con iniciativa, abierto al cambio, con habilidad comercial para trabajar en equipo, para comunicar ideas y entera disposición para aprender y realizar labores nuevas.

ANDREI CASTAÑEDA USECHE

Perfil profesional

Economista con especialización en Alta Gerencia, 8 años de experiencia en el área financiera y comercial. Altas capacidades en planeación estratégica, organización y ejecución de proyectos, orientación al logro y trabajo en equipo. Responsable, con altos valores morales y éticos, comprometido con las funciones que desempeña y con la entidad a la cual pertenece.

CLAUDIA TERESA CARDONA CHALARCA

Perfil profesional

Administradora de empresas, con 22 años de experiencia laboral en el sector financiero y cooperativo soy imaginativa, metafórica, visionaria, creativa y espacial (ver todo para llegar a las partes), tomadora de riesgos. Me centro en inventar y experimentar, bajo los siguientes supuestos: “La forma en que se han hecho las cosas hasta ahora quizá no es la mejor. Las nuevas ideas, pueden constituir una fuente de inspiración o ingenio. El cambio es positivo. Las personas se ven alentadas a actuar, a trabajar en equipo o a cambiar las cosas cuando se les presenta una visión clara y poderosa”.

Mis fortalezas más importantes:

- Ser creativa imaginativa e inventiva en general.
- Generar ideas nuevas e imaginativas para campañas de comercialización o publicidad.
- Inventar, diseñar o desarrollar nuevos productos.
- Utilizar las técnicas creativas de resolución de problemas para “solucionar lo imposible”.
- Aportar nuevas ideas/nueva información desde otro ámbito, clasificar en forma general la base del conocimiento de modo que las soluciones puedan provenir de áreas de conocimiento totalmente distintas. “Hacer un filtro de la información”.

- Utilizar el pensamiento planificación espacial.
- Hacer lo imposible, lo cual genera en otros la percepción de que se toman riesgos.

Anexo D. Respuestas de cada uno de los expertos entrevistados

LUZ AMÉRICA HERRERA DUQUE

1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?

Sí, porque aunque se trata de un crédito de consumo con un costo más bajo que el del tradicional, el riesgo de impago para la entidad financiera es casi inexistente que además le permite tener seguridad y estabilidad. En los últimos años el crecimiento de la cartera de libranza ha sido superior a la cartera de créditos para compra de vivienda y microcrédito y ha permitido capturar nuevos clientes de entre un gran sector de la economía que estaba siendo desatendida por la banca.

2.Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?

Llegando directamente donde está el cliente objetivo para suplir sus necesidades financieras. Mostrando a la entidad financiera como una que brinda soluciones ágiles de liquidez con la propuesta de valor de generar a los clientes potenciales la posibilidad de obtener un crédito de una manera eficiente que le permita tener una mejor oferta de precio.

3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?

Sí, porque con el crédito de libranza, una persona natural puede acceder a un crédito sin necesidad de un codeudor o garantías adicionales lo que minimiza tiempos de estudio crediticio, es oportuno porque se pueden destinar los recursos para satisfacer necesidades inmediatas como: salud, viajes, compra de electrodomésticos etc.

4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?

- a. Financiación fácil y rápida.
- b. Cuotas fijas durante la vigencia del crédito.
- c. Descuentos mensuales por nómina
- d. No requiera codeudor ni garantía.

5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

El crédito de libranza gracias a sus bajos costo y escasa documentación requerida, es una línea de crédito adecuada para los sectores de menos ingresos del país, es un producto que atiende a un gran número de personas que devengan un SMLV muchas de ellas no Bancarizadas.

LUISA FERNANDA ARANGO CORREA**1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?**

Sí, porque facilita los servicios financieros a las personas y da impresión a los clientes de que es más fácil el trámite.

2. Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?

Mostrar beneficios como el no tener que sacar tiempo para ir al banco a pagar, si no que automáticamente se hace el descuento en la nómina del empleado o pensionado, es decir, facilidad para pagar.

3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?

Si, por ser un descuento automático para el empleado o pensionado y para la entidad facilitadora del servicio es un descuento garantizado, ya que es debitado por parte del empleador.

4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?

Suplir sus necesidades de forma fácil y ágil.

5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

Sí, porque permite que las personas puedan satisfacer sus necesidades sin mayores requisitos, ni codeudores, es decir, que aporta al desarrollo económico de la sociedad, por cuanto hay un mayor consumo de bienes o servicios por parte del empleado o pensionado y a su vez este mejorara su calidad de vida.

LUIS FELIPE CALLE GOMEZ

1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?

La tasa de interés para este tipo de crédito en las entidades financieras puede estar entre el 13.33% EA y el 28.38% EA. Las ganancias que tiene esta tipología de crédito son bastante altas, teniendo presente que su calidad de cartera es muy efectiva, ya que su condición de crédito le permite realizar convenios, que generan la libranza directa para el pago de la obligación. Haciendo que este producto sea muy rentable por sus bajos índices de morosidad.

2. Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?

Este es un producto diseñado exclusivamente para aquellas personas que reciben un ingreso constante, ya sea por ser un trabajador activo en una empresa privada o estatal o un pensionado que recibe su mesada de manera mensual.

Para posicionar este producto se deben implementar diferentes estrategias:

- Obtener la mayor cantidad de códigos posibles para generar libranza en empresas de carácter privado y público al igual que los diferentes fondos de pensión.

- Generar un valor diferencial de interés que ayude a posicionar el producto y diferenciarlo por sus costos.
- Diseñar un análisis de riesgo, que permita que las operaciones se analicen de manera ágil y que su aprobación sea en un término máximo de 2 días hábiles.
- Ofrecer un servicio oportuno y efectivo enfocado a la satisfacción del cliente.

Estas serían algunas de las muchas estrategias que pueden surgir en el camino, para hacer que el producto de libranza logre los resultados esperados para una organización.

3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?

En el mercado financiero este crédito tiene gran participación por entidades bancaria, compañías de financiamiento y cooperativas. Cada una de ellas en su promesa de venta busca la agilidad y poco trámite. Sin embargo esta línea de crédito es de poca operación y análisis ya que lo único que se debe determinar es la capacidad y liquidez del cliente para acceder al crédito.

En la actualidad un gran diferenciador para esta línea de crédito es la compra de cartera a tasas de intereses preferencial, esto genera que haya mayor agilidad en el trámite para capturar rápidamente al potencial cliente.

4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?

Los beneficios que puede conseguir una persona a través de esta línea de crédito son muchos, incluso le generan la oportunidad de adquirir deuda de una forma sana, ya que la persona debe contar con que esa parte de su ingreso no llegara directamente a sus manos, razón por la cual el consumidor financiero evaluara muy bien él para que se está adquiriendo esta deuda.

Dentro de los varios beneficios que se tienen por este crédito, podemos destacar un que es de gran importancia. Cuando la persona adquiere este tipo de obligaciones su historial de crédito se afectado de manera positiva ya que al ser cancelada la cuota a través del convenio de libranza, el no depender de pagar la cuota de forma personal y esto le generara un historial de crédito muy positivo, abriendo la posibilidad de adquirir más productos de crédito de manera fácil.

5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

Cuando hablamos de desarrollo, decimos que el crédito es uno de los indicadores más importantes, porque a través del crédito las personas pueden adquirir productos y servicios que ayudan a generar calidad de vida, no solo para sí mismo sino para todos aquellos que directa o indirectamente hacen parte de la cadena de consumo de esa persona, y que generando un multiplicador de ingresos en la economía.

Es decir que si una persona adquiere un crédito de libranza para realizar mejoras de su vivienda, el destino de esa obligación genera un consumo de productos y servicios dentro de la economía. Adicionalmente las condiciones de vida esa persona se afectaran de manera positiva.

ANDREI CASTAÑEDA USECHE**1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?**

Si, aunque la tasa no es la más alta del mercado, el perfil de los clientes, y el asegurar que el pago de la cuota se descuenta directamente, minimiza el riesgo de morosidad; así con un volumen alto puede generar una buena rentabilidad para las instituciones.

2.Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?

Las alianzas con las empresas e instituciones de pensiones, y la agilidad en los trámites de aprobación y descuento de nómina.

3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?

Esto depende del diseño de los procesos de aprobación y descuento que diseñe cada entidad. Entidades con tramitología muy pesada tanto para el solicitante como para la empresa, hacen que esta línea pierda su característica de oportunidad.

4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?

El principal beneficio es la agilidad. También el hecho de no tener que preocuparse por el pago de sus cuotas.

5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

Desde un enfoque de la demanda, la libranza genera liquidez en las personas para que aumenten su consumo y esto puede contribuir en el crecimiento económico. Sin embargo, dado que es crédito de consumo, conlleva un alto riesgo de sobreendeudamiento.

CLAUDIA TERESA CHALARCA CARDONA**1. Considera que el crédito de Libranza es rentable para una entidad financiera?**

Si, El crédito de libranza brinda una posibilidad de financiamiento rápida generando un valor agregado por la simplicidad en los procesos de estudio de crédito por una reducción de requisitos y de información y por ende tiempos de respuesta cortos y aprobaciones con una baja tasa de interés

2. Cuál cree usted que es la estrategia fundamental para posicionar el crédito de Libranza en una entidad financiera?

Simplicidad en los procesos de aprobación y pocos requisitos

3. Considera usted que el crédito de Libranza es más rápido, ágil y oportuno que las demás líneas de crédito? ¿Por qué?

La política diseñada por cada entidad para el crédito de libranza , si debe permitir que sea algo rápido, ágil y oportuno, por cuanto hay un descuento de nómina directo que garantizara la calidad de la cartera y la puntualidad en el pago de las cuotas.

4. Qué beneficios puede obtener una persona a través de un crédito de Libranza?

Descuento de nómina sin necesidad de acercarse a la entidad a cancelar su cuota directamente, dinero en minutos, experiencia crediticia.

5. Cree usted que el crédito de Libranza realmente aporta al desarrollo de una sociedad?

Esta línea de crédito le permite a las entidades financieras participar en el desarrollo de la economía y de mejorar las condiciones sociales del país ya que dinamiza el acceso a bienes de consumo básico. Por otra parte le permite a las empresas liberar fondos que tienen comprometidos en créditos para sus empleados para ampliar su capital de trabajo.

El crédito seguirá siendo la mejor forma de obtener lo que se necesite pensando, en satisfacer o cubrir las necesidades de la sociedad, y el sistema financiero ayuda a que la políticas monetarias que se impongan en un país tenga éxito, esto gracias a las modificaciones constantes del encaje bancario, el cual es una herramienta utilizada por la entidad monetaria (El Banco de la República, en el caso de Colombia) para cumplir sus metas con respecto a la cantidad de dinero en circulación en la economía, modificando las tasas de interés del crédito, de acuerdo a los niveles la inflación, etc. Esto solo indica que el país va encaminado hacia un crecimiento económico, basado en la clara normatividad del sistema financiero, el cual se establece a partir de principios de orden y equidad.