

## **Relación entre el sobreendeudamiento y falta de capacidad de pago de los clientes de la oficina de Guateque del Banco Agrario de Colombia<sup>1</sup>**

### **Resumen**

Un continuo monitoreo del estado del riesgo de crédito es prioritario para preservar la estabilidad del sistema financiero. En este documento se utilizó información de una encuesta donde se determina el perfil sociodemográfico, situación económica actual e información de los créditos para analizar las condiciones de endeudamiento y los determinantes de la probabilidad de incumplimiento. Este artículo ayudara a identificar la relación entre el alto nivel de endeudamiento que tienen las personas que han adquirido un crédito financiero y la falta de pago de las obligaciones financieras.

**Palabras claves:** sobreendeudamiento, falta de capacidad de pago, perfil sociodemográfico, créditos, situación económica.

### **Abstract**

A continuous monitoring of the credit risk status is a priority to preserve stability of the financial system. In this document, information from a survey was used to determine the socio-demographic profile, current economic situation and credit information to analyze the debt conditions and the determinants of the probability of default. This article will help to identify the relationship between the high level of indebtedness of people who have acquired a financial credit and the lack of payment of financial obligations.

**Keywords:** over-indebtedness, lack of payment capacity, socio-demographic profile, credits, economic situation.

---

<sup>1</sup> Autores:

Paola Tatiana Fandiño Quintero, Estudiante Especialización Gestión Humana, Universidad EAN  
Wilson Javier Mendivelso Vargas, Estudiante Especialización Dirección Financiera, Universidad EAN  
Karen Paola Sastre Castro, Estudiante Especialización Dirección Financiera, Universidad EAN  
Alexander Téllez Torres, Estudiante Especialización Dirección Financiera, Universidad EAN

## 1. Introducción

El objetivo principal de este estudio es relacionar los principales aspectos económicos y sociales del sobreendeudamiento de los clientes de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario, con la falta de capacidad de pago de sus obligaciones en los tiempos acordados, impactando de manera negativa los estados financieros de la entidad y el deterioro de su cartera total.

El sobreendeudamiento se define como aquella situación en la que se encuentra aquel deudor que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a las obligaciones que éstas exigen, en tal sentido, su pasivo supera a su activo y se convierte en insolvente. (Salazar, Martínez, & Giraldo, 2015). Una de las razones de la falta de capacidad de pago de los que adquieren créditos financieros es debido que gastan más dinero de lo que realmente reciben. De acuerdo a Portafolio, el 80% de las personas que perciben un ingreso mensual no se toman la labor de realizar un presupuesto de sus finanzas (gastos y deudas). Portafolio (2016).

Las entidades Financieras tienen un papel determinante al momento de definir si un cliente tiene capacidad de pago al momento de adjudicarle un crédito. Por esta razón la responsabilidad se vuelve compartida entre quien adquiere el crédito y la entidad Financiera, ya que esta última debe garantizar que los recursos que está otorgando sean a una persona que si tiene la capacidad de pagar estas obligaciones. Otro aspecto que se debe tener en cuenta al momento de analizar la falta de capacidad de pago son las elevadas tasas de créditos que algunos Bancos ofrecen en sus productos. Según Anif (Asociación Nacional de Instituciones Financieras) es que debido a los altos niveles de endeudamiento que reportan las Entidades Financieras, esto impide que el Banco de la Republica pueda reducir las tasas de intervención en los créditos que ofrecen estas Entidades, por lo cual encarece los créditos financieros y hace que sea más complicado para los que los adquieren tengan los recursos para cubrir sus obligaciones a tiempo. (Revista Semana, 2018).

Por ser nuestro estudio correlacional podemos ver como limitantes que la relación sobreendeudamiento- capacidad de pago presente problemas de direccionalidad y la presencia de una tercera variable por falta de control.

En Colombia se define la mediana empresa, pequeña empresa y microempresas, lo que vamos a llamar en adelante como PYMES, en la Ley 905 de 2004, la cual hace la clasificación de acuerdo con los activos totales y el número de empleados. Se estima que las PYMES contribuyen al 80%

del empleo en Colombia, lo que representa un estrato muy dinámico de la actividad productiva nacional que se caracteriza por actividades de corto plazo, rápida entrada y salida del mercado de las unidades productivas y la generación de diversos eslabonamientos en la cadena productiva. Uno de los más serios problemas que enfrentan las PYMES es el limitado acceso a productos financieros adecuados a sus requerimientos lo cual limita el aprovechamiento de oportunidades de negocios en este dinámico sector. Ha sido señalado que la banca comercial carece de la tecnología crediticia y los productos financieros adecuados para atender las necesidades del sector PYMES. (Revista Dinero, 2017).

El sistema de la deuda en Colombia, definido como la utilización del instrumento de endeudamiento público inverso, retirando recursos en vez de aportarlos según (Fattorelli, 2013), si bien ha estado presente desde nuestra independencia en 1815, jugó un papel trascendental en uno de los factores que originaron el conflicto en Colombia –la acumulación de Tierras- y en la actualidad es una de las principales fuentes de financiamiento para el Pos-Acuerdo, aun cuando al pago de sus intereses se destina cerca del 22% del Presupuesto Anual actualmente (Gomez, 2017). Hay aspectos relevantes como lo social, económico, gestión del talento humano en el área de cartera y los estados financieros que cumplen un elemento esencial en el presente estudio.

Se escogió al Banco Agrario de Colombia como empresa ya que es un Banco comercial con énfasis en el desarrollo rural y la productividad agropecuaria, que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a todos los interesados dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos, tecnología y equipo humano competentes, efectivos y de calidad.

## **2. Formulación del problema**

### **2.1 Descripción del problema**

El deterioro en la cartera de microcréditos en Colombia va en aumento según Asomicrofinanzas. Esta entidad gremial aclaró que son seis entidades las que concentraron el 80 % de este deterioro en el país: Banco Agrario (22 %), Fundación de la Mujer (17 %), Bancolombia (13 %), Banco Caja Social (9,3 %), Crezcamos (8,5 %) y Banco Mundo Mujer (8,5 %). Incluso, el castigo de cartera para el periodo de 2016 es de \$245.000 millones de pesos, es decir, los créditos que no son recuperables. El saldo total de cartera de \$13,4 billones para un total de 2,89 millones de clientes. El saldo total de la cartera bruta de microcréditos con metodología micro financiera

(acompañamiento a los clientes) es de 7,4 billones de pesos (Colprensa, 2017) En este análisis general se incluye el comportamiento de los bancos, cooperativas e instituciones micro financieras (ofrecen ese acompañamiento social).

Los pronunciamientos de las agencias calificadoras y, específicamente, la decisión de Moody's del año pasado de reducir la perspectiva de la banca colombiana han hecho que, tanto las autoridades como los expertos, pongan la lupa sobre uno de los sectores claves de la economía local.

Los más recientes resultados –a abril del año 2017– vuelven a lanzar señales de alerta. La cartera morosa del sistema financiero llegó a un máximo de 4,2%, lo que significa un crecimiento de 32% en el último año, al pasar de \$12,7 billones a \$17,6 billones en ese mismo período. (Revista Dinero, 2017).

Por eso vale la pena preguntarse qué está pasando y si estas señales son síntomas de algún padecimiento que debiera preocupar al país. En el presente estudio se revisará las diferentes variables que son importantes en la cartera morosa de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario de Colombia.

## **2.2 Pregunta de investigación**

### **2.2.1 Pregunta de investigación General**

¿Cuál es la relación del sobreendeudamiento y la falta de capacidad de pago en los clientes con cartera morosa de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario de Colombia?

### **2.2.2. Pregunta de investigación específica campo, grupo y línea de investigación**

Se plantea este estudio para fortalecer la línea de emprendimiento y gerencia con el fin de generar un diagnóstico y un plan de mejora en la relación del sobreendeudamiento y la falta de capacidad de pago en la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario de Colombia.

- *Campo:* Emprendimiento y gerencia.
- *Grupo:* Gerencia en las Grandes, Pequeñas Medianas Empresas Pymes.

- *Línea:* Liderazgo y gerencia, modernización de organizaciones, macroeconomía y desarrollo económico.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General:**

Relacionar los principales aspectos económicos y sociales del sobreendeudamiento de los clientes de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario, con la falta de capacidad de pago de sus obligaciones en los tiempos acordados, impactando de manera negativa los estados financieros de la entidad y el deterioro de su cartera total.

### **2.3.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar las características sociodemográficas de los clientes endeudados y sobreendeudados de la oficina de Guateque (Boyacá) de la Oficina del Banco Agrario de Colombia.
- Relacionar variables como: situación económica del cliente, información de crédito y el estudio de los clientes que determina conductas responsables de pago a sus deudas.
- Analizar los aspectos de la economía de los consumidores de créditos (población rural) para determinar los factores que impiden que esta población en particular pueda cumplir con el pago de sus obligaciones financieras.
- Elaborar un instrumento de recolección de información (encuestas) que ayude a determinar las razones que llevan a los consumidores de créditos del Banco Agrario al no pago de sus obligaciones financieras.
- Mostrar los resultados de la relación sobreendeudamiento y falta de capacidad de pago en los clientes con cartera morosa de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario de Colombia.
- Establecer un protocolo de diagnóstico y propuesta de mejora que permita generar la cancelación de las obligaciones en los tiempos acordados y así evitar el impacto negativo en el cliente, la cartera y el deterioro de los estados financieros de la oficina de Guateque (Boyacá) del Banco Agrario de Colombia.

### 3. Justificación

En Colombia se define la mediana empresa, pequeña empresa y microempresas, lo que vamos a llamar en adelante como PYMES, en la Ley 905 de 2004, la cual hace la clasificación de acuerdo con los activos totales y el número de empleados. Se estima que las PYMES contribuye al 80% del empleo en Colombia, lo que representa un estrato muy dinámico de la actividad productiva nacional que se caracteriza por actividades de corto plazo, rápida entrada y salida del mercado de las unidades productivas y la generación de diversos eslabonamientos en la cadena productiva. Uno de los más serios problemas que enfrentan las PYMES es el limitado acceso a productos financieros adecuados a sus requerimientos lo cual limita el aprovechamiento de oportunidades de negocios en este dinámico sector. Ha sido señalado que la banca comercial carece de la tecnología crediticia y los productos financieros adecuados para atender las necesidades del sector PYMES. (Revista Dinero, 2017).

Colombia se está fortaleciendo para manejar el microcrédito, por tal razón se está apoyando a las personas con recursos limitados y definiendo así el perfil del usuario del microcrédito ya que esta población es la más vulnerable del país y por ende los riesgos en los que incurren son demasiado altos. Dado que las entidades del sistema financiero no tienen capacidad para movilizar estos recursos y se hace necesario que entidades como el Banco Agrario atiendan solicitudes a las personas que quieren tener acceso al proceso de bancarización y poder así obtener financiación de sus proyectos con el fin de incrementar sus ingresos y mejorar su calidad de vida.

Con el ánimo de unificar el mercado del microcrédito y así poder otorgar una serie de incentivos y reglas unificadas para este sector, encaminados a terminar con la informalidad y así poder tener conocimiento claro y un control arduo sobre este tipo de operaciones, generando seguridad al momento de realizarlas tanto para las entidades que se encargan de otorgar microcréditos, como para aquellos que acceden a ellos. (Colprensa, 2017)

Así, fenómenos como el sobreendeudamiento, la disminución de la capacidad de pago, y el impago no serán el común denominador de este tipo de operaciones, y se frenará el crecimiento que se ha venido dando de las cifras de los mismos.

#### 4. Marco Teórico

El sistema de la deuda en Colombia, definido por Fattorelli como “la utilización del instrumento de endeudamiento público inverso, retirando recursos en vez de aportarlos” (Fattorelli, 2013), si bien ha estado presente desde nuestra independencia en 1815, jugó un papel trascendental en uno de los factores que originaron el conflicto en Colombia –la acumulación de Tierras- y en la actualidad es una de las principales fuentes de financiamiento para el Pos-Acuerdo, aun cuando al pago de sus intereses se destina cerca del 22% del Presupuesto Anual actualmente (Gomez, 2017).

##### 4.1. Aspectos sociales y económicos

A lo largo de la historia del crédito en Colombia el país ha reformado su orden legal y constitucional para responder a las necesidades y exigencias de los acreedores; sin embargo, fue con el Acuerdo Extendido y con el posterior Acuerdo *Stand By* con el Fondo Monetario Internacional y las reformas legales a las que conllevaron que se puede observar cómo se consolida la Deudocracia (Fresnillo, 2012) en el país, pues por medio de la Regla Fiscal, el Marco Fiscal de Mediano Plazo y el Superávit Primario se ha condicionado anualmente el Presupuesto General al pago de deuda por encima de las asignaciones a derechos fundamentales.

En el escenario de la crisis financiera se realizó el Acuerdo Extendido con el Fondo Monetario Internacional. Esta Institución Internacional hace referencia a sus esfuerzos por disminuir los costos de la crisis y colaborar por medio de su vigilancia y control con el cumplimiento de normas bases para el funcionamiento correcto de la economía.

La deuda se ha posicionado en Colombia a lo largo de su historia jugando un papel trascendental en los orígenes de una de las causas del conflicto armado, la concentración de la tierra, y en la actualidad se destaca tanto como un instrumento para la financiación del Pos Acuerdo como una barrera para el acceso a los derechos de la población no solo por las limitaciones del gasto público en razón del superávit primario, sino también por la presión ejercida sobre las altas cortes en razón de sus fallos y el legislativo por los incidentes de impacto fiscal.

Es por esto que consideramos la deuda como un eje transversal de las reivindicaciones y que puede servir como punto de unión para los diferentes movimientos y organizaciones sociales para reclamar al gobierno un verdadero compromiso con la paz con justicia social, ambiental y económica, que puede desarrollarse a través de una auditoria ciudadana de la deuda en nuestro país con el fin de examinar cuales son los orígenes de la deuda y cuáles no debemos pagar, lo cual significaría un aumento de recursos para otras asignaciones como derechos fundamentales. (Gómez, 2017)

#### **4.2. Gestión del talento humano para el área de cartera**

Según estudio de la Cámara de Comercio de Medellín, (2018), La eficiencia del recaudo de cartera, depende de la ejecución de un plan cuidadosamente ejecutado que requiere de un alto nivel de experiencia y conocimiento del talento humano del área de crédito de las empresas, con un perfil y competencias en análisis de datos, comunicación asertiva, capacidad de negociación, seguimiento y orientación al logro y el resultado. Se recomienda que la gestión de crédito, especialmente con clientes vencidos o con niveles altos de riesgo, sea desarrollado en coordinación con el área comercial y de acuerdo con la materialidad de las cifras por la gerencia de la compañía.

#### **4.3. Preparación y planeación**

En la preparación y planeación del cobro, es indispensable tener los estados de cuenta totalmente conciliados con el cliente, cada vez que puedan presentarse diferencias podría servir de excusa para el no pago de las obligaciones y entorpecer el proceso de negociación. Para el desarrollo de la actividad, se debe tener en cuenta en caso de morosidad el cálculo de los intereses de mora, análisis de garantías del cliente y documentos soportes de la deuda, consulta del historial crediticio en centrales de riesgo, referenciación con clientes y proveedores del cliente, identificación de las alertas de deterioro de las condiciones de pago del cliente, las cuales pueden darse por situaciones financieras de la empresa, por dificultades directas de los propietarios, administración y manejo del negocio o por situaciones relacionadas con la operación (Devoluciones, baja rotación de inventario, etc.) y por último se deberá establecer la estrategia de negociación y recaudo.

#### **4.4. Comunicación y negociación**

Una vez se tiene definido el estado de crédito del cliente y establecida la estrategia de negociación, se procede a establecer el contacto directo, siendo importante para el efecto tener presente las siguientes consideraciones: Verificar exhaustivamente el no pago de la obligación, recordarle la honorabilidad, si se encuentran evasivas tomar medidas correctivas de inmediato, hacerle ver la obligación que adquirió, preguntar al cliente por el motivo de no pago de la obligación, escuchar y tomar nota de las razones del cliente, recordarle los títulos valores que firmó, recalcarle en los costos de un proceso pre-jurídico o jurídico y estar abiertos a la negociación. Una planeación y estrategia de negociación efectiva se da cuando el cliente acepta la cuenta y que esté dispuesto a su cancelación.

#### **4.5. Compromisos y seguimiento:**

Es importante dentro del proceso de cobro, para evitar interpretaciones y evasivas, elaborar un acta de negociación donde se detallen los compromisos adquiridos en términos de cumplimiento, garantías adicionales, responsabilidades comerciales y fechas de cumplimiento, de tal forma que se le pueda hacer el estricto cumplimiento. En relación con los compromisos adquiridos, se recomienda ser firmes a la hora de exigir su cumplimiento y en caso contrario, cumplir con la gestión de envío de reporte del cliente a Bases de Datos o a procesos pre jurídico o jurídico.

#### **4.6. Cobro pre jurídico y jurídico**

En caso de no lograrse dar un acuerdo con el cliente o un incumplimiento de los compromisos acordados, será en estos eventos que debe considerarse la exigibilidad mediante el cobro pre jurídico o jurídico. En todo momento se debe tratar que el cobro de la cartera llegue hasta la instancia de cobro pre jurídico, ya que al pasar a un cobro jurídico se reduce visiblemente la probabilidad de recaudo y por consiguiente la eficiencia en el proceso de recaudo.

#### **4.7. Evaluación y medición**

La compañía debe desarrollar actividades de evaluación de desempeño de las áreas de gestión de crédito y activar un programa reglamentado de salario variable a través de incentivos dependientes de un porcentaje de recaudo.

#### **4.8. Estados financieros**

Los estados financieros son relaciones de cifras monetarias, que se enlazan con el funcionamiento de un negocio o empresa y se presentan mediante un orden determinado. Estas cifras tienen como objetivo principal brindar información acerca del funcionamiento y situación del negocio o la empresa, de forma que las personas que se encargan de tomar decisiones sobre el futuro de la compañía, puedan dar las mejores recomendaciones. Por otra parte, los estados financieros son muy útiles para aquellas personas o entidades que desean tener algún tipo de relación comercial con la firma en cuestión; como lo pueden ser inversionistas, proveedores o entidades que otorgan crédito. (Castro, 2018). Dada la relevancia de la información que brindan los Estados Financieros de los deudores, estos tendrán que cumplir con tres características primordiales: confiabilidad, equidad y comprensibilidad.

#### **4.9. Información del Banco Agrario de Colombia** (Banco Agrario de Colombia, 2016)

##### **4.9.1. Misión**

Somos un Banco comercial con énfasis en el desarrollo rural y la productividad agropecuaria, que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a todos los interesados dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos, tecnología y equipo humano competentes, efectivos y de calidad.

##### **4.9.2 Visión**

Ser en el año 2020 el principal aliado financiero de nuestros clientes para el desarrollo rural colombiano, a través de la oferta de soluciones financieras integrales, fortalecimiento la presencia en todos los municipios del país y acompañando a nuestros clientes a través de las fases de su vida productiva.

##### **4.9.3. Valores y principios Corporativos**

Los valores corporativos que determinan la actuación del Banco Agrario de Colombia S.A. son:

- |                         |             |
|-------------------------|-------------|
| -Transparencia          | -Respeto    |
| -Compromiso             | -Coherencia |
| -Responsabilidad Social | -Equidad    |

#### **4.9.4. Principios Organizacionales:**

Los principios organizacionales que caracterizan el Banco Agrario de Colombia son:

- ✓ Asegurar la creación de valor en todas las áreas y frentes de negocios
- ✓ Enfoque al servicio y servicio al cliente
- ✓ Responsabilidad en el manejo de información.
- ✓ Hacer las cosas bien desde la primera vez.
- ✓ Planeación y productividad en el trabajo.
- ✓ Conciencia de prevención del riesgo.
- ✓ Trabajo en equipo y Mejora continua.
- ✓ Identidad y pertenencia corporativa.
- ✓ Cumplimiento a Entes de Control.
- ✓ Autogestión y autocontrol.
- ✓ Orientación a los resultados.

### **5. Metodología**

Se utilizó la metodología correlacional que permite reunir mucha más información que la experimental, de manera que no se manipula ninguna variable analizada. Así mismo, la presente investigación es de tipo cuantitativa, “ya que el objetivo es la medición y la generalización de resultados” Bernal (2016).

#### **5.1. Definición conceptual y operacional de las variables y objeto en mención**

Para entender más a profundidad el desarrollo de la investigación se determinan dos variables en el proceso de investigación, las cuales son el sobreendeudamiento y la falta de capacidad de pago.

En un principio se puede decir que el sobreendeudamiento es aquel momento donde las personas no tienen la capacidad de pagar todas las obligaciones adquiridas en el tiempo y forma previamente establecida. También, es cuando esta situación se presenta de manera continua. En una economía que presenta altos niveles de sobreendeudamiento esto puede afectar de manera crítica el desarrollo de la industria financiera debido a los deterioros en la calidad de la cartera lo

que llevaría que el sector financiero pierda credibilidad en los mercados internacionales y que su calificación de riesgo sea más alta frente a otros países. (El Nuevo Diario, 2013)

La definición sobre endeudamiento de Ignacio Larraechea (2006), en la cual él plantea que el endeudamiento si es manejado de una forma adecuada es una herramienta válida para alcanzar el progreso económico de las personas, pero aclara que el sobreendeudamiento es “la incapacidad sostenida para hacer frente a las obligaciones periódicas del pago de deudas y los gastos mensuales normales, pudiendo llegar a una situación de insolvencia que conduce a la quiebra de la economía familiar” Orellana (2006)

Las entidades Financieras tienen un papel determinante al momento de definir si un cliente tiene capacidad de pago al momento de adjudicarle un crédito. Por esta razón la responsabilidad se vuelve compartida entre quien adquiere el crédito y la entidad Financiera, ya que esta última debe garantizar que los recursos que está otorgando sean a una persona que si tiene la capacidad de pagar estas obligaciones. Otro aspecto que se debe tener en cuenta al momento de analizar la falta de capacidad de pago son las elevadas tasas de créditos que algunos Bancos ofrecen en sus productos. Según Anif (Asociación Nacional de Instituciones Financieras) es que debido a los altos niveles de endeudamiento que reportan las Entidades Financieras, esto impide que el Banco de la Republica pueda reducir las tasas de intervención en los créditos que ofrecen estas Entidades, por lo cual encarece los créditos financieros y hace que sea más complicado para los que los adquieren tengan los recursos para cubrir sus obligaciones a tiempo. (Revista Semana, 2018).

No se utilizaron herramientas de tecnología de la información con encuestas en Google debido a que el perfil de la población encuestada es del área rural del municipio y los encuestados no tienen acceso a Internet.

El instrumento seleccionado fue la encuesta en papel realizada a dos grupos de personas, el primer grupo corresponde a los clientes de la oficina del Banco Agrario en Guateque Boyacá y el segundo grupo corresponde a los funcionarios de la oficina en mención.

En la encuesta de clientes se observa el perfil sociodemográfico donde incluye la descripción de edad, género, estado civil, número de personas a cargo, tipo de actividad a la que se dedica y nivel académico. Situación económica comprende conceptos referidos a la administración del dinero de las personas, cómo lo obtiene, y se lo gasta, el ahorro, las inversiones, la gestión del patrimonio la planificación y protección financiera, y por último explicar el tipo de crédito que tiene con el

Banco. Para la encuesta de los clientes el número total de preguntas son 11 de las cuales 9 son cerradas y 2 abiertas.

En la encuesta de funcionarios se requirió información como el cargo y el tiempo de servicio y sus preguntas fueron enfocadas a la calidad del servicio y orientación sobre los productos del Banco Agrario que proveen a los diferentes clientes. De la encuesta de los funcionarios hay 6 preguntas, 5 cerradas y 1 abierta (Ver anexo 1 encuesta de clientes, ver anexo 2 encuesta funcionarios).

### **Primera muestra**

Tamaño de la muestra: 50 clientes de la entidad.

La encuesta se realizó el día miércoles 31 de Octubre de 2018, se escogió este día por ser mercado en el municipio y donde más afluencia de público se tiene ya que la mayoría de los clientes son campesinos y a veces por distancia entre las veredas y el municipio existe mayor posibilidad de transportarse, de esta manera utilizar los diferentes servicios del banco o ponerse al días con sus obligaciones bancarias, seleccionamos una muestra de 50 personas que ingresaban a la oficina en el horario de 08:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

### **Segunda muestra**

Tamaño de la muestra: 12 funcionarios de la oficina del Banco Agrario de Colombia, Oficina Guateque – Boyacá.

Tabla 1. Diseño de Instrumentos

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM/VARIABLE</b>
Descriptivas (Encuesta Clientes)	SITUACIÓN ECONOMICA ACTUAL DEL CLIENTE	1. Dinero que recibe mensualmente?
		2. Vive en casa propia?
		3. Valor de gastos mensuales
		4. Actualmente posee crédito con el banco?
	INFORMACIÓN DE CREDITOS	5. Qué tipo de crédito adquirido con el banco ?
		6. Usted invirtió su crédito en lo que realmente solicito
		7. Ha tenido demoras en el pago de su crédito
		8. Cuantas cuotas debe al banco
		9. Su deuda se encuentra en cobro pre jurídico

		10. ha tenido créditos anteriores con el banco u otros bancos
Analíticas (Encuesta Funcionarios)	Responsabilidad en cabeza del asesor	1. ¿Usted como asesor realiza el proceso de referenciación de cada una de sus radicaciones para evitar el rodamiento de cartera y de esta manera conocer al cliente?
		2. ¿Usted como asesor creería que necesita más horas de capacitación en cuanto a la radicación y líneas de crédito?
	Responsabilidad en cabeza del Banco	3. ¿Cree usted que la calificación en el <i>scoring</i> es muy baja, y esto permite que se filtren clientes no muy buenos, que están afectando actualmente la cartera?
		4. ¿Cree usted que las garantías exigidas por el Banco para un cierto nivel de endeudamiento, no son lo suficiente?
		5. ¿Cree usted que los plazos de los créditos otorgados a la mayoría de clientes son los adecuados de acuerdo a su capacidad de pago?
		6. ¿Tiene algún comentario o sugerencia?

Fuente: Elaboración propia

## 6. Resultados

### 6.1. Análisis estadístico de los datos recolectados a clientes:

A continuación, se muestra el análisis estadístico de los datos más relevantes recolectados en las encuestas realizadas a clientes, dando a conocer los resultados por cada pregunta realizada así:

#### 1. Dinero que recibe mensualmente

Se observa que la población encuestada recibe en promedio \$1.329.000 como ingresos mensuales, la desviación estándar es de \$782.923, el valor mínimo fue de \$500.000 y el máximo de \$3.500.000 lo que genera un rango de \$3.000.000.

Tabla 2. Dinero que recibe mensualmente

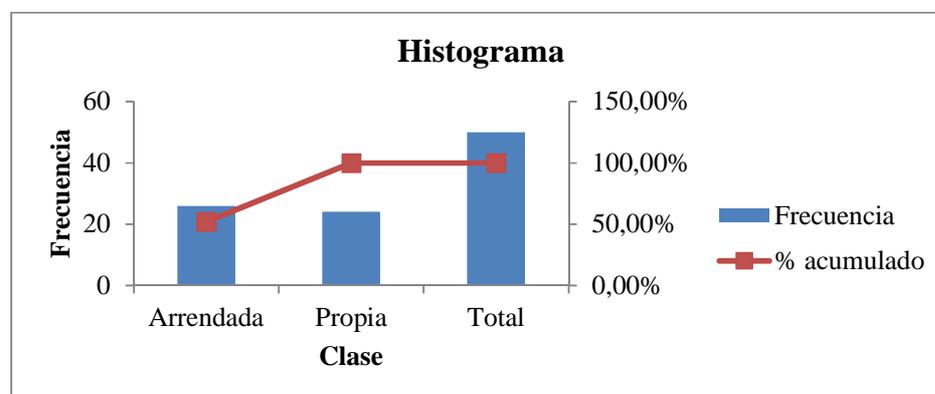
Concepto <sup>2</sup>	Valor
Media	\$ 1.329.000
Desviación estándar	\$ 782.923
Rango	\$ 3.000.000
Mínimo	\$ 500.000
Máximo	\$ 3.500.000

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

## 2. ¿Vive en casa propia, arrendada y valor del arriendo?

En esta pregunta podemos deducir que del total de los 50 clientes encuestados un 26% vive en arriendo y un 24% vive en casa propia, estos valores son importantes y se deben tener en cuenta, cuando un cliente solicite un crédito ya que casi más de la mitad de los clientes viven en arriendo, lo que significa que mensualmente tiene un egreso fijo, que puede afectar su capacidad de pago.

Figura 1. Tipo de vivienda:



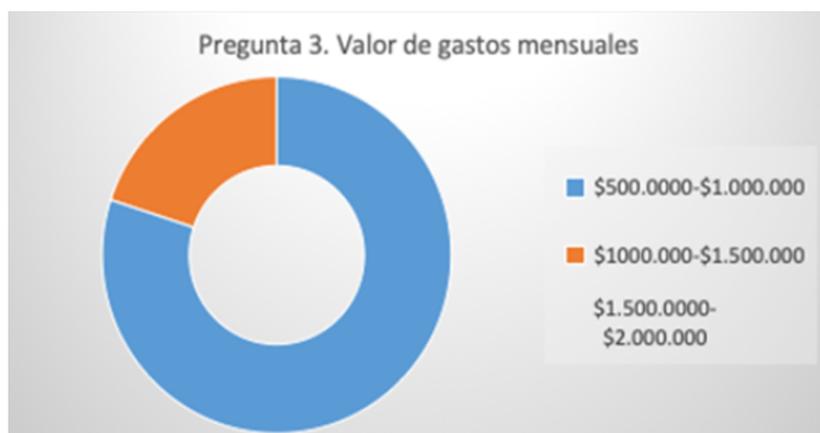
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

## 3. Valor de gastos mensuales

Resulta interesante observar en la siguiente figura, que el 80% de los encuestados presenta un rango de gastos mensuales que oscila entre \$500.000 y \$1.000.000. Por otro lado, no se encontró ningún encuestado con gastos superiores a \$1.500.000.

<sup>2</sup> Encuestas a 50 clientes Banco Agrario de Colombia, Oficina Guateque – Boyacá, procesadas en Excel

Figura 2: valor de gastos mensuales

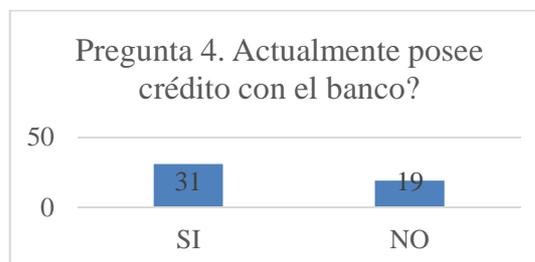


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

#### 4. *¿Actualmente posee crédito con el banco?*

Observando la figura número 2, resulta que de los 50 encuestados, 31 personas poseen crédito con el Banco Agrario y 19 no.

Figura 3: Clientes que actualmente poseen crédito con el banco

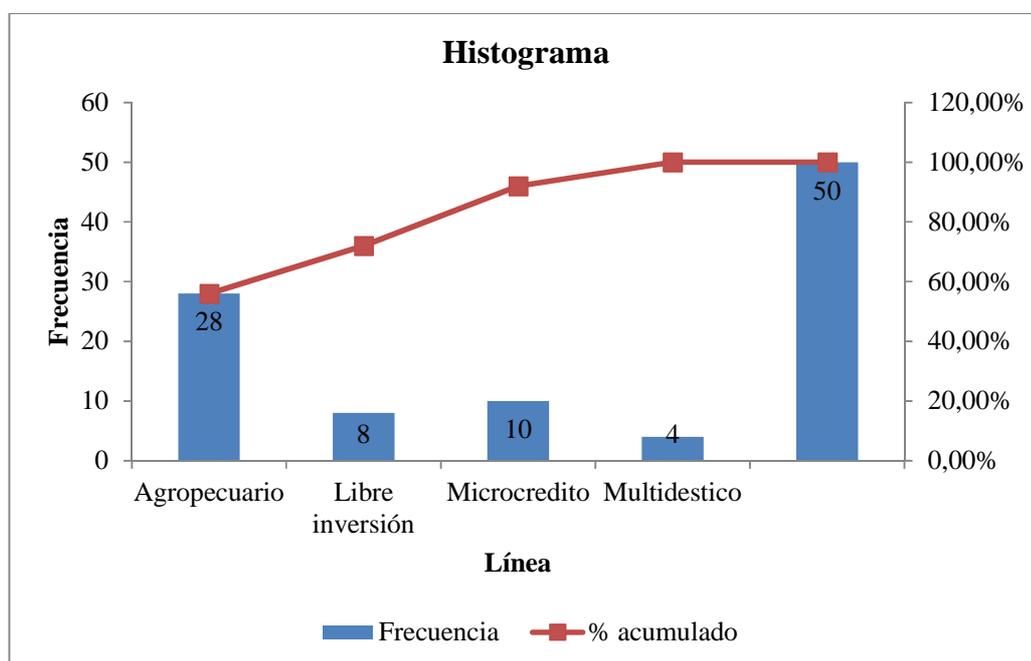


Fuente: elaboración propia a partir de encuestas

#### 5. *¿Qué tipo de crédito adquirió con el banco?*

En el histograma de la figura 2, se visualiza que la modalidad de crédito que mayor tiene acojida es la de la línea agropecuaria con 28 personas es decir el 56% del total de la muestra, seguida de microcrédito con 10 personas, equivalente al 20%.

Figura 4: Tipos de crédito

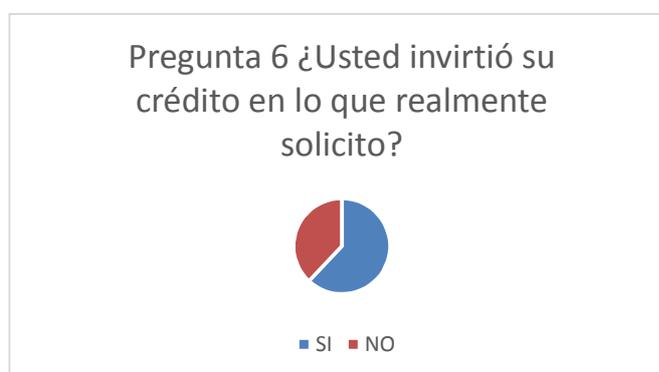


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

#### 6. ¿Usted invirtió su crédito en lo que realmente solicitó?

En esta pregunta podemos deducir que del total de los 50 clientes encuestados el 62% de los clientes si invirtió el dinero desembolsado por el banco en lo que realmente solicitó como ganadería, maquinaria pecuaria, cultivos, entre otros y el 38% no invirtió el dinero para lo que solicitó.

Figura 5. Destinación del crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta

### 7. *¿Ha tenido demoras en el pago de su crédito?*

En esta pregunta podemos deducir que del total de los 50 clientes encuestados el 58% de los clientes ha tenido algún tipo de mora en sus créditos bancarios y menos de la mitad en un 42% han sido cumplidos o han pagado antes de tiempo sus cuotas con los bancos.

Tabla 3. Demoras en el crédito

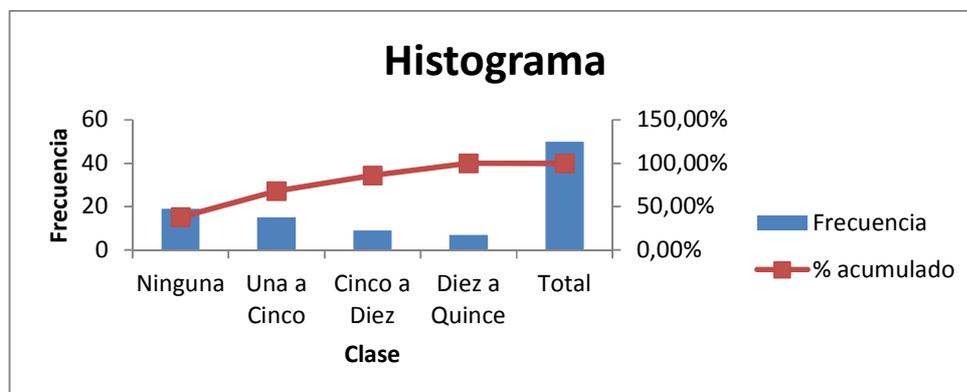
<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>% acumulado</i>
SI	29	58,00%	58,00%
NO	21	42,00%	100,00%
Total	50	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

### 8. *¿Cuántas cuotas debe al banco?*

En esta pregunta podemos deducir que del total de los 50 clientes encuestados, en primer lugar el 38% de los clientes no debe ninguna cuota al banco por que actualmente no tiene créditos vigentes, en segundo lugar un 30% de los clientes tiene crédito vigente y debe entre 1 o 5 cuotas al banco, en tercer lugar en un 18% debe entre 5 a 10 cuotas con el banco, en tercer lugar con un 14% debe entre 10 y 15 cuotas al banco porque son créditos vigentes.

Figura 6 Número de cuotas atrasadas



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

### 9. *¿Su deuda se encuentra en cobro pre jurídico?*

En esta pregunta podemos deducir que del total de los 50 clientes encuestados el 38% de los clientes no tienen crédito con el banco por lo tanto no responden a esta pregunta que corresponden a 19 personas encuestadas, el 36% de los clientes presentan mora en sus créditos y están actualmente en cobro prejurídico con la oficina de Guateque, corresponden a 18 de las personas encuestadas y tan solo 13 clientes que corresponde a un 26% no tienen mora en sus créditos en la oficina de Guateque del Banco Agrario, están al día con sus obligaciones; indicador que nos refleja el nivel de deterioro de la cartera de la oficina.

Figura 7 Estado de la deuda

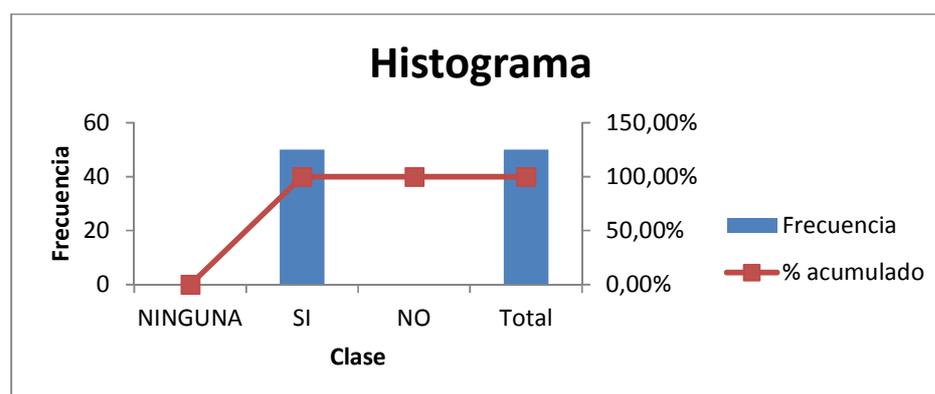


Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

### 10. *¿Ha tenido créditos anteriores con el banco u otros bancos?*

Con esta pregunta queríamos saber entre el total de los encuestados si tienen el concepto que es mejor deberle al banco que, a un tercero, o lo que actualmente está tan de moda en los municipios, los llamados gota a gota donde vemos que de las 50 personas encuestadas tan solo la mitad tienen crédito o han tenido crédito con entidades financieras; porque de acuerdo a sus comentarios no confían en los bancos, prefieren deberle a otras personas y no al banco, teniendo en cuenta la población rural que se maneja.

Figura 8 Créditos anteriores



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

### 6.2. *Análisis estadístico de los datos recolectados a funcionarios*

A continuación, se muestra el análisis estadístico de los datos más relevantes recolectados en las encuestas realizadas a funcionarios, dando a conocer los resultados por cada pregunta realizada así:

1. *¿Usted como asesor realiza el proceso de referenciación de cada una de sus radicaciones para evitar el rodamiento de cartera y de esta manera conocer al cliente?*

Podemos concluir que de las 12 personas encuestadas tan solo 3 no realiza el proceso de referenciación del cliente en la solicitud de un crédito y estos pueden que estén afectando directamente el índice de cartera vencida de la oficina, ya que si el Banco establece este protocolo de referenciación es para poder tener el conocimiento pleno del cliente y evitar la desviación de recursos y el no pago a futuro del dinero prestado por la entidad.

Tabla 4 Proceso de referenciación

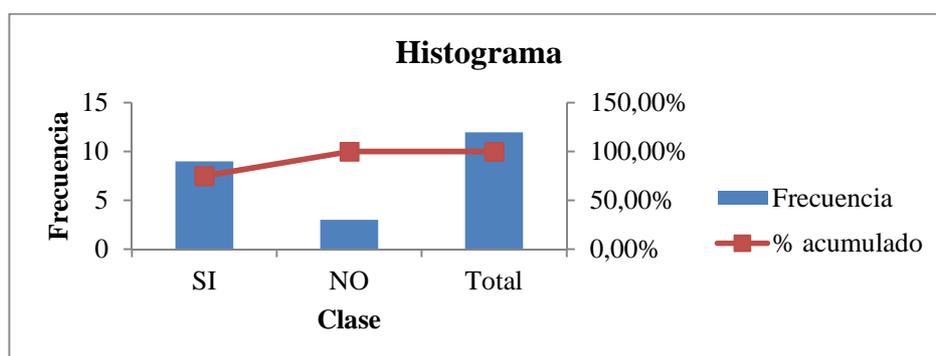
<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>% acumulado</i>
SI	9	75,00%	75,00%
NO	3	25,00%	100,00%
Total	12		100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

**2. *¿Usted como asesor creería que necesita más horas de capacitación en cuanto a la radicación y líneas de crédito?***

Se ve con gran preocupación que del total de la muestra la mayoría de los encuestados, es decir 9 personas de las 12 encuestadas en un 75% respondan que si necesitan más horas de capacitación este es un factor fundamental al momento de ofrecer un crédito al cliente de acuerdo a su perfil comercial, ya que por el desconocimiento de las líneas de crédito puede ofrecer un producto no acorde a la actividad que desarrolla el cliente y a su nivel de ingresos que impacta negativamente la cartera de la oficina. Tan solo tres funcionarios tendrían claro el portafolio de líneas de crédito que ofrece la entidad.

Figura 9. Horas de capacitación:



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

**3. ¿Cree usted que la calificación en el scoring es muy baja, y esto permite que se filtren clientes no muy buenos, que están afectando actualmente la cartera?**

En esta pregunta podemos concluir que todos los funcionarios coinciden en que el Banco tiene una calificación de *scoring* (600 puntos mínimo por cliente sea deudor directo, avalista o fiador) adecuada de acuerdo al mercado financiero y no es causa principal del deterioro del índice de cartera vencida de la oficina.

Figura 10. Calificación *scoring*:



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas<sup>3</sup>

**4. ¿Cree usted que las garantías exigidas por el Banco para un cierto nivel de endeudamiento, no son lo suficiente?**

Del total de muestra vemos que 8 de los funcionarios encuestados responden que no son suficientes las garantías exigidas por el banco para solicitud de créditos sobretodo de los créditos de bajo monto

Tabla 5. Garantías:

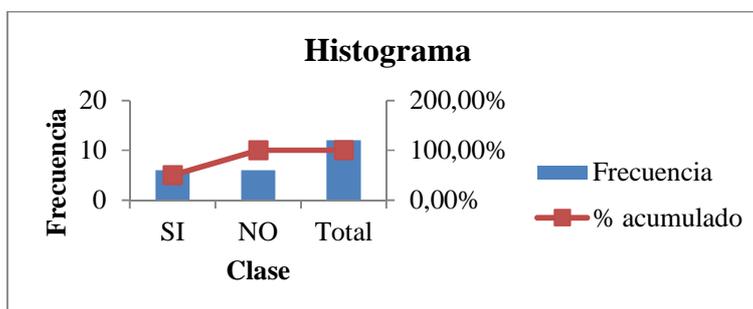
<i>Clase</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>% acumulado</i>
SI	4	33,33%	33,33%
NO	8	66,67%	100,00%
Total	12		100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas<sup>4</sup>

**5. ¿Cree usted que los plazos de los créditos otorgados a la mayoría de clientes son los adecuados de acuerdo a su capacidad de pago?**

En esta pregunta 6 funcionarios de la encuestados contestaron Si y los otros 6 contestaron No, es decir un 50% vrs 50% de los funcionarios comentan que los plazos son adecuados la mayoría de créditos se financian de 0 a 5 años o de 0 hasta 7 años dependiendo el tipo de inversión y línea de crédito.

Figura 11. Plazos crédito:



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

<sup>4</sup> Encuestas de clientes procesadas en Excel.

### 6.3. Análisis correlacional de las variables analíticas

El análisis correlacional de las variables analíticas sobre la calificación en el *scoring* de los créditos frente a los plazos en los créditos otorgados, evidencia que estas dos variables están medianamente relacionadas de manera inversa, lo que se entiende como que en la medida que mejoren los plazos de los créditos, los *scoring* de los clientes pueden seguir siendo bajos.

De otra manera, cuando comparamos las variables de los plazos otorgados a los créditos frente a las garantías exigidas por el banco, se observa que están medianamente relacionadas, de lo se evidencia que a mayor plazo del crédito el banco debe solicitar una mayor garantía.

Tabla 6 Análisis Correlacional

	Pregunta 1. ¿Usted como asesor realiza el proceso de referenciación de cada una de sus radicaciones para evitar el rodamiento de cartera y de esta manera conocer al cliente?	Pregunta 2. ¿Usted como asesor creería que necesita más horas de capacitación en cuanto a la radicación y líneas de crédito?	Pregunta 3. ¿Cree usted que la calificación en el scoring es muy baja, y esto permite que se filtren clientes no muy buenos, que están afectando actualmente la cartera?	Pregunta 4. ¿Cree usted que las garantías exigidas por el Banco para un cierto nivel de endeudamiento, no son lo suficiente?	Pregunta 5. ¿Cree usted que los plazos de los créditos otorgados a la mayoría de clientes son los adecuados de acuerdo a su capacidad de pago?
Pregunta 1. ¿Usted como asesor realiza el proceso de referenciación de cada una de sus radicaciones para evitar el rodamiento de cartera y de esta manera conocer al cliente?	1,00	0,11	-0,26	0,00	-0,19
Pregunta 2. ¿Usted como asesor creería que necesita más horas de capacitación en cuanto a la radicación y líneas de crédito?	0,11	1,00	0,26	-0,41	0,19
Pregunta 3. ¿Cree usted que la calificación en el scoring es muy baja, y esto permite que se filtren clientes no muy buenos, que están afectando actualmente la cartera?	-0,26	0,26	1,00	-0,16	-0,45
Pregunta 4. ¿Cree usted que las garantías exigidas por el Banco para un cierto nivel de endeudamiento, no son lo suficiente?	0,00	-0,41	-0,16	1,00	0,35
Pregunta 5. ¿Cree usted que los plazos de los créditos otorgados a la mayoría de clientes son los adecuados de acuerdo a su capacidad de pago?	-0,19	0,19	-0,45	0,35	1,00

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas

## 5. Discusión

Al analizar los resultados de la encuesta un factor que se logra determinar es el alto nivel de gastos que las personas presenta en su hogar, se puede decir que no existe una buena planeación financiera dentro de los hogares, esto conlleva que exista la tendencia del no pago de sus obligaciones lo que genera un deterioro en la cartera del Banco Agrario de Colombia.

Como lo indica el artículo de la revista semana del 20 de enero de 2018, hay una gran preocupación por parte de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (Anif) ya que indican que existe un alto nivel de deuda en la economía de los colombianos y adicional se tiene la cultura del no pago de las obligaciones financieras lo que lleva a un deterioro en la calidad de la cartera crediticia. (Revista Semana, 2018).

Por otro lado, más del 30% de la población encuestada no invirtió los recursos que obtuvo de la financiación en sus proyectos iniciales, esto demuestra que se adquieren obligaciones innecesarias lo que afecta la economía de las personas e influyen en el sobreendeudamiento lo cual genera que no puedan cubrir sus obligaciones tal como se evidencio al momento de validar la cantidad de cuotas que adeudaban al Banco Agrario de Colombia y más del 60% de los consumidores de crédito encuestados debían más de 5 cuotas.

De acuerdo a lo planteado por Daisy J. Pacheco Bernal y Santiago D. Segovia Baquero la deuda de los hogares se encuentra concentrada en créditos de consumo, lo cual implica un mayor riesgo para las entidades financieras, ya que históricamente este tipo de préstamos exhibe niveles de mora más elevados y suelen tener menores niveles de garantías en comparación con los préstamos de vivienda. Sumado a lo anterior, la crisis de 1999 mostró que choques negativos sobre este sector pueden tener consecuencias adversas para el crecimiento económico y la estabilidad financiera del país. (ANIF, Centro de estudios Económicos, 2018).

Según el equipo de investigadores del Banco de la República, la identificación de deudores riesgosos es particularmente importante en un contexto de desaceleración económica y deterioro

de las condiciones crediticias, en la medida en que permite anticipar la implementación de medidas macro prudenciales, con el fin de evitar que hogares que cuentan con indicadores de endeudamiento y carga financiera elevados tomen mayores riesgos y aumenten la exposición del sistema financiero a este sector. (Periódico el Tiempo, 2017).

Esto contrasta con el resultado obtenido en la encuesta hecha a los funcionarios del Banco Agrario de Colombia, Oficina Guateque – Boyacá, debido que se detecta una falta de capacitación y análisis al momento de tener que definir si un cliente se puede considerar de alto riesgo, si bien es cierto que cuentan con herramientas como es el caso de *scoring*, se detecta que esta no es suficiente para poder determinar el nivel de riesgo de un cliente.

## 6. Conclusiones

Con base en el objetivo general de la investigación, podemos concluir que no existe una cultura de planeación financiera por parte de los clientes. La mayoría de los consumidores de crédito del Banco Agrario de Colombia, Oficina Guateque (Boyacá), son campesinos, su primera fuente de recursos es la explotación y comercialización de sus cultivos y otros aspectos relacionados con la agricultura, debido a esto la mayoría de ellos no tienen ingresos mensuales estables lo que afecta de manera negativa sus finanzas. Esto genera que deban adquirir créditos para suplir sus necesidades relacionadas con su actividad económica y gastos personales, a esto podemos incluir que al no tener claro el manejo de sus finanzas, no invierten de manera adecuada los recursos que obtienen de los créditos y genera una cadena donde se ven obligados a adquirir nuevos créditos para suplir sus obligaciones o dejar de cancelar sus deudas al Banco.

Los objetivos específicos de la investigación se lograron debido al adecuado empleo de las herramientas de análisis que se establecieron al momento de desarrollar la metodología de investigación, adicional con la plena identificación de las variables sujetas de estudio se logró determinar las razones por las cuales los clientes presentaban altos niveles de mora en su cartera lo que perjudica de la calidad de la cartera del Banco.

Del problema general planteado, podemos concluir que entre la falta de planeación financiera de los clientes del Banco Agrario, la falta de constante capacitación a los funcionarios del Banco Agrario de Colombia, Oficina Guateque (Boyacá) y el mal empleo de los créditos que se otorgan a los clientes, son las razones por las cuales los clientes tienden a presentar sobreendeudamiento y por ende el no pago de sus obligaciones. La solución sería en un primer lugar la implementación de mecanismos de capacitación y análisis a los funcionarios del banco para que tenga la capacidad de determinar si un cliente cumple con las condiciones establecidas por el Banco Agrario de Colombia para adquirir un crédito, con esto se puede evitar otorgar créditos a aquellos clientes que presenten tendencias de morosidad y falta de pago de sus obligaciones. Otro mecanismo de solución al problema del sobreendeudamiento y falta de no pago de los

clientes es enseñarles a manejar sus finanzas, generar una cultura de pago y en especial de ahorro. El presentar un grado de endeudamiento no es malo ya que este permite desarrollar los proyectos propuestos, pero como se ha evidenciado en la investigación muchas veces la falta de planificación y correcto manejo de las finanzas es lo que conlleva al no pago de las obligaciones con la entidad financiera. Por otro lado un mecanismo de solución a esta problemática que puede ofrecer el Banco agrario es buscar métodos como el arreglo de cartera, consolidación de pasivos, mejoramiento de perfil de los clientes en los créditos actuales, prorroga telefónica de la cuota vencida entre otros mecanismos para poder disminuir notablemente este indicador de mora, que afecta notablemente a la esencia del banco la cual es la colocación de crédito y las captaciones.

El marco teórico aporta las bases conceptuales que se deben tener presentes al momento de desarrollar el proceso de investigación y entender más a profundidad los diferentes aspectos académicos ya existentes sobre el tema que se quiere entrar a analizar, si bien es cierto que hay diferentes estudios relacionados sobre el tema de endeudamiento, estos son a nivel macro. Lo que permite entender la generalidad del problema y ayuda a dar un enfoque más específico al desarrollo de la investigación.

Aprendimos de la metodología que para entender la problemática que se planteó en la investigación se debe tener claro cuáles son las variables que se quieren analizar para poder determinar de manera acertada los métodos de investigación a emplear. También, al conocer el tipo de investigación y comprender cuál es su finalidad se puede seleccionar el instrumento que servirá para la recolección de la materia prima que será sujeta de análisis y con la cual se pretende conocer el resultado que se obtiene de la aplicación de este instrumento. Vale resaltar que antes de aplicar un instrumento que nos ayude a recolectar la información de estudio se debe tener claro el propósito y cuáles serán las maneras más efectivas de medir el resultado obtenido todo siempre alineado a la investigación que se desarrolla.

## Referencias:

- Actualicese.com (2017) Capacidad de pago o límite de endeudamiento. Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2017/07/20/capacidad-de-pago-o-limite-de-endeudamiento-que-es-en-que-puede-beneficiarle/>
- Banco Agrario de Colombia. (2016). Plan estratégico. Obtenido de <https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Bernal César,(2016) Metodología de la investigación, Editorial Pearson,
- Cámara de Comercio de Medellín. (2018). Obtenido de <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaContabilidadFinanzas/Pasoapasoparaunrecaudodecarteraefectivo.aspx>
- Castro, L. (2018). Razones financieras: liquidez, actividad y endeudamiento. Rankia Colombia.
- Colprensa. (2017). Asomicrofinanzas alerta por deterioro en la cartera de microcréditos. La República, 1-2.
- Daisy J. Pacheco Bernal, Santiago D. Segovia Baquero (2018). “Vulnerabilidades financieras de los hogares en Colombia”. Centro de estudios Económicos ANIF Obtenido de <http://www.anif.co/Biblioteca/politica-fiscal/vulnerabilidades-financieras-de-los-hogares-en-colombia>
- El Nuevodiario.com.in, Microfinanzas (2013) El sobreendeudamiento, Obtenido de <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/282435-sobreendeudamiento/>
- Fattorelli, M. (2013). Auditoría Ciudadana de la Deuda Pública - Experiencias y métodos.
- Fresnillo, I. (2012). Auditoria Ciudadana Una herramienta para revertir la deudocracia, 15-23.
- Gómez, J. (2017). El Sistema de la Deuda en Colombia. Comité para abolición de deudas ilegítimas.
- Gustavo Orellana Venegas, (2006) Noticias Financieras. Obtenido de <https://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2083/docview/465763875/E82F9CE74C8F48A6PQ/2?accountid=34925>

- Periódico El Tiempo(2017) Bancos, a reforzar monitoreo por elevado endeudamiento de los hogares. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/endeudamiento-de-los-hogares-colombianos-149168>
- Portafolio (2016), Que hacer cuando no se pueden pagar las deudas. Obtenido de <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/que-debe-hacer-si-no-puede-pagar-sus-deudas-499627>
- Revista Dinero. (2017)¿A qué se debe el crecimiento de la cartera de mora? Revista Dinero, 1-2.
- Revista de derecho de la Universidad de Montevideo, Numero 31, Año 2017. Obtenido de <https://bdbiblioteca.universidadean.edu.co:2083/docview/465763875/E82F9CE74C8F48A6PQ/2?accountid=34925>
- Revista Semana (2018), La Resaca del endeudamiento. Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2017/07/20/capacidad-de-pago-o-limite-de-endeudamiento-que-es-en-que-puede-beneficiarle/>
- Salazar, Martínez, & Giraldo, (2015) Crecimiento del microcrédito en Colombia en los años 2010-2014 Obtenido de [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG\\_EAG\\_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2181/TG_EAG_82.pdf?sequence=1&isAllowed=y)