

Análisis económico y financiero para el otorgamiento de nanocréditos y formulación de un plan de mejora que brinde sostenibilidad empresarial en Multiprestamo Colombia S.A.S

Santiago Carlos Maestre Bonilla

Trabajo de grado para optar el título de Economista

Opción de grado: práctica empresarial

Director

Yoana Patricia Bermúdez González

Doctor en Economía

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Economía

2026

Contenido

Introducción	8
1. Análisis económico y financiero para el otorgamiento de Nanocréditos y formulación de un plan de mejora que brinde sostenibilidad empresarial en Multiprestamo Colombia S.A.S.	9
1.1 Justificación	9
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
2. Información de la empresa.....	10
2.1 Identificación	11
2.2 Portafolio de productos o servicios.....	12
2.3 Estructura organizacional	13
2.3.1 Misión de la empresa	13
2.3.2 Visión de la empresa.....	13
2.3.3 Organigrama de la empresa	14
2.4 Aspectos económicos.....	14
2.4.1 Entorno macroeconómico	15
2.4.2 Entorno microeconómico	16
3. Cargo y funciones desempeñadas	17
3.1 Cargo desempeñado.....	18
3.2 Funciones asignadas	18
3.3 Procesos, procedimientos y herramientas	19
4 Marco conceptual y normativo	21

4.1 Marco conceptual.....	21
4.2 Marco normativo	23
5. Aportes.....	24
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa.....	24
5.1.1 Identificación de la situación problemática	26
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa.....	26
5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros obtenidos	27
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo.....	28
5.3 Plan de mejora	29
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	30
Referencias	32

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Tipos de nanocréditos otorgados por Multiprestamos Colombia</i>	12
Tabla 2. <i>Listado de funciones y horas asignadas.</i>	18
Tabla 3. <i>Estudio y otorgamiento de créditos, complementado con el hábito de pago</i>	27
Tabla 4. <i>Propuesta de plan de mejora para la empresa Multiprestamos Colombias</i>	29

Lista de figuras

Figura 1. <i>Organigrama de la estructura de la empresa</i>	14
Figura 2. <i>Análisis PEST</i>	15
Figura 3. <i>Ciclo de resultados en procesos operativos de crédito</i>	28

Resumen

Las presentes prácticas empresariales realizadas en la empresa MULTIPRESTAMO COLOMBIA tienen como objetivo fortalecer mis habilidades profesionales y desarrollarlos en casos de la comunidad en general, para este caso impulsar responsable el desembolso de Nanocréditos a clientes que cuenten con buen historial de vida crediticia. Es importante reconocer las diferentes plataformas y herramientas que permitan tomar una información veraz y concisa de cada potencial cliente, como también brindarles a ellos todas las garantías de seguridad y pagos en sus productos logrando un referenciamiento a nivel nacional e internacional.

Palabras clave: Nanocréditos, seguridad, plataformas, pagos

Abstract

The purpose of this internship at MULTIPRESTAMO COLOMBIA is to strengthen my professional skills and apply them to community-based projects. Specifically, I will be responsible for promoting the disbursement of microloans to clients with a good credit history. It is important to recognize the various platforms and tools that allow for gathering accurate and concise information about each potential client, as well as providing them with security and payment guarantees for their products, thereby achieving national and international recognition.

Keywords: Nanocredits, security, platforms, payments

Introducción

Las entidades financieras en la actualidad resultan ser complejas al momento de gestionar tramites o servicios en productos de bajo monto, tarjetas de créditos, productos en línea, etc. Sumado a esto se siente una percepción de falta de garantías, transparencia y seguridad para adquirir obligaciones financieras, sin embargo, muchas personas tienen pocas alternativas y recurren a estos productos, incurriendo finalmente en incumplimientos llevándolos a estar reportados en centrales de riesgo, sin acuerdos de pago y ese pequeño monto que parecía un alivio se convierte en una carga económica a largo plazo. Por lo tanto, teniendo en cuenta estas razones surge MULTIPRESTAMO COLOMBIA, una empresa orientada a ofrecer soluciones financieras a los clientes y construir relaciones de confianza con los mismos. En el presente informe describiré como de manera clara y estructurada son los procesos operativos de la empresa, a la comunidad a la que se enfoca, las políticas empleadas y el logro de los acuerdos de pago con clientes que no logran mantener buen hábito de pago.

Desde una perspectiva de mejora continua, la empresa reconoce la importancia de entender la dinámica la competencia laboral, analizar el público objetivo y realizar encuestas que nos orienten hacia lo que los clientes y personas del medio quieren para sentirse a gusto con una entidad al momento de vincularse a una entidad financiera, además se podrán evidenciar los resultados obtenidos y plantear un plan de mejora enfocado en la estructura organizacional y el crecimiento sostenible para la empresa, generando así un efecto positivo en la comunidad, consolidándose como una entidad que inspire confianza y seguridad inmediata en las personas.

1. Análisis económico y financiero para el otorgamiento de Nanocréditos y formulación de un plan de mejora que brinde sostenibilidad empresarial en Multiprestamo Colombia S.A.S.

El siguiente capítulo presentará de manera clara y estructurada el marco de la práctica profesional enfocada en la justificación. A su vez, el planteamiento de los objetivos orientados a ejercer un plan de mejora en la empresa Multiprestamo Colombia.

1.1 Justificación

Al momento de inicio de operaciones de la empresa no fue fácil impactar en la sociedad y garantizar seguridad de que era una entidad verificada y con intenciones de brindar facilidades financieras a las personas que lo requieran, por lo tanto algunos analistas de la empresa en post de cumplir metas y logros no realizaron un análisis correcto de los potenciales clientes, lo que finalmente derivó en la entrega de fondos a personas que no contaban con una estabilidad financiera que permitiera realizar los pagos oportunos a su producto.

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa decide contratarme con el fin de obtener un mayor recaudo, recuperación del capital invertido, lograr acuerdos de pago y además realizar aportes a la estructura organizacional de la empresa que les permita crecer y ser sostenibles con el paso del tiempo, además de entablar una comunicación afectiva evitando perder el contacto directo y así mismo la pérdida total del dinero facilitado.

1.2 Objetivos

1.2.1 *Objetivo general*

Formular un plan de mejora y sostenibilidad en el tiempo para la empresa MULTIPRESTAMOS COLOMBIA garantizando su ejercicio en las buenas prácticas para el otorgamiento Nanocréditos.

1.2.2 *Objetivos específicos*

- Elaborar un modelo administrativo-gerencial que permita determinar la interacción de los procesos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.
- Realizar un análisis PEST que permita identificar el valor agregado que tiene la empresa MULTIPRESTAMOS COLOMBIA.
- Analizar los aspectos socioeconómicos de los clientes potenciales que permitan obtener información veraz antes de realizar desembolsos de los NanoCréditos.

2. Información de la empresa

En el siguiente capítulo se describen los aspectos generales de la empresa Multiprestamo, la cual es la Fintech Santandereana líder en Colombia, además se contextualiza la empresa con su objeto, portafolio de servicios, aspectos económicos y estructura organizacional. Esta fue creada con la misión de democratizar el acceso a servicios financieros a través de la tecnología y se enfoca en la inclusión financiera de poblaciones tradicionalmente desatendidas, creando soluciones ágiles y 100% digitales que abren puertas y generan oportunidades. (Multiprestamo, 2021, p. 10).

2.1 Identificación

La organización se reconoce legalmente bajo la razón social Multiprestamo Colombia y se define como una Fintech líder en el departamento de Santander.

El objeto social, corresponde principalmente a la capacidad de otorgar créditos a personas naturales o jurídicas, realizar inversiones en sociedades comerciales y financieras, a través de recursos propios o financiamiento autorizado por ley, cualquiera sea su fuente de pago, además la modalidad de libranza.

Seguidamente, en realizar operaciones de compraventa de créditos, títulos valores y carteras de crédito y tomar y colocar dinero en mutuo, así como celebrar operaciones que le permitan obtener los recursos necesarios para el desarrollo de su objeto social.

Además, efectuar operaciones de libranza, compra de cartera o factoring, así como la conformación, administración y manejo del portafolio de inversiones.

Para el caso de la empresa Multiprestamo, la ley 1527 del 2012 en su artículo 2, declara que el origen de los recursos de la sociedad es completamente lícito y cumple con la actividad comercial. El artículo 7, expresa lo referente a la continuidad del descuento, si el beneficiario cambia de empleador deberá informar la situación a las entidades operadoras de la libranza.

Por último, la misma ley en el artículo 8, expresa que las entidades operadoras podrán solicitar información a las entidades de salud, para la localización del beneficiario.

La oficina administrativa está ubicada en la ciudad de Bucaramanga, espacio desde el cual se coordinan las operaciones a nivel nacional:

Datos de contacto:

- Dirección: Calle 29 # 31 – 110 local 124 Centro Comercial Le Parc Floridablanca – Santander, Colombia

- Teléfono corporativo: 3332436060
- Correo electrónico: info@Multiprestamo.com

2.2 Portafolio de productos o servicios

El portafolio de productos de la empresa Multiprestamo Colombia S.A.S. se caracteriza por contar con una amplia gama de nanocréditos orientados a la población migrante y mujeres.

En la tabla 1 se presenta el portafolio de productos de la empresa.

Tabla 1. *Tipos de nanocréditos otorgados por Multiprestamos Colombia*

Nanocréditos Buena paga	Nanocréditos Migrantes	Nanocréditos mujeres	Nanocréditos libre inversión
RUT o Cámara de Comercio.	Tu PPT Vigente (Cédula de extranjería)	Ser mujer mayor de 18 años	Ser mayor de 18 años.
Certificación de cuenta bancaria.	Certificación de cuenta bancaria.	Certificación de cuenta bancaria.	Certificación de cuenta bancaria.
Extractos de los últimos 3 meses.	Ser mayor de 18 años.	Email y número celular personal.	Email y número celular personal.
Fotocopia de la cédula del representante legal.	Email y número celular personal.		
Fotografía del emprendimiento o microempresa.			
Email y número celular personal.			
Negocio con mínimo 1 año de constitución legal.			
No estar reportado negativamente en centrales de riesgo.			

Nota: esta tabla muestra cuales son los requisitos necesarios para adquirir un nanocrédito.

2.3 Estructura organizacional

Esta sección presenta una visión general de la estructura organizacional de la empresa Multiprestamo Colombia S.A.S. además se describen la misión y la visión. Mientras la banca tradicional te pide historial para prestarte, nosotros te préstamos para que construyas historial. Creemos en las primeras oportunidades (y en las segundas también).

2.3.1 Misión de la empresa

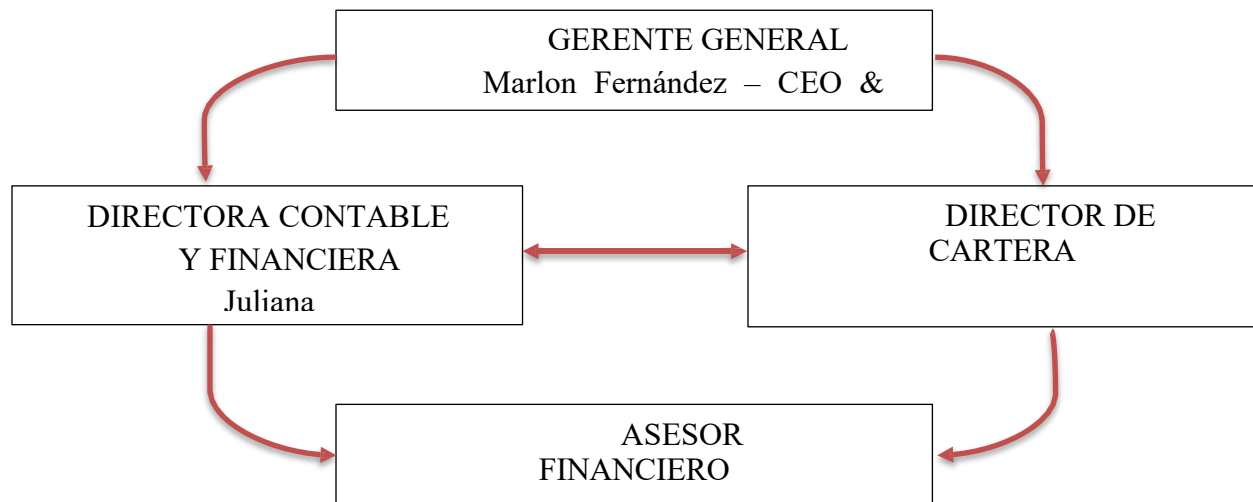
Democratizar el crédito, un «No» a la vez. Nuestra labor es transformar ese «No» que has recibido antes, en un «Sí» que te empodera. Nos especializamos en inclusión financiera real, otorgando ese primer *Nanocrédito Semilla* que se convierte en la primera piedra de tu reputación financiera ante el mundo.

2.3.2 Visión de la empresa

Visión 2030: convertirnos en el referente latinoamericano de la banca ética y social. Queremos ser la primera mano que estrechan millones de personas al entrar al sistema formal, alejándolos de la informalidad y acercándolos a sus sueños.

2.3.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama de la estructura de la empresa.



Nota: representación esquemática de cómo están compuestos los niveles jerárquicos de la empresa (Maestre, S. 2026, p.13).

2.4 Aspectos económicos

A través de los aspectos económicos podemos identificar como es la operación de MULTIPRESTAMOS COLOMBIA al momento de indicar cuales son los factores internos o externos que intervienen en la operación de rendimiento, desempeño y sostenibilidad. Teniendo en cuenta que la empresa se enfoca en el otorgamiento de nanocréditos, estableciendo como pilar la inclusión financiera de la población tradicionalmente excluida del sistema bancario resulta fundamental evaluar los aspectos macroeconómicos y microeconómicos con la finalidad de mitigar los mayores riesgos posibles en la operatividad de la empresa.

Esto permite tener una visión integral del medio empresarial que garantiza que esa población a la que se le otorguen los nanocréditos puedan ser devueltos de acuerdo con lo

pactado entre ambas partes.

2.4.1 Entorno macroeconómico

Mirando a nuestro alrededor desde las políticas del gobierno nacional y teniendo en cuenta como se encuentran los niveles de informalidad laboral, desempleo y problemáticas sociales de los hogares, inciden en que a demanda de adquisición de productos financieros de bajo monto sea aún mayor, si bien se entiende que son para atender emergencias a corto plazo, al adquirir altas tasa de interés en sus cuotas de pago y no contar con una estructura financiera solida termina en incumplimientos y mayores endeudamientos.

Por lo tanto, a continuación, se analiza una serie de factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos de la empresa Multiprestamo Colombia S.A.S

Figura 2. *Análisis PEST.*



Nota: Apartir de Análisis PEST. Que determina los diferentes aspectos que afectan o benefician el desarrollo de la empresa (Maestre, S. 2026, p. 15).

2.4.2 Entorno microeconómico

El análisis microeconómicos se centra principalmente en aquellos factores que afectan directamente la organización, en MULTIPRESTAMOS COLOMBIA conformado por aquellos agentes que influyen diariamente en su operación y en la facilidad para ofrecer los servicios financieros ya sean los proveedores, la competencia y los clientes, siendo estos últimos nuestro eje central en la operación conformados por personas naturales, micro emprendedores, mujeres cabezas de hogar y jóvenes venezolanos que hacen parte de nuestro núcleo de inclusión.

Por lo tanto, antes de otorgar un crédito a esta población es necesario evaluar unos indicadores como la capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, tasa de cumplimiento con sus demás obligaciones financieras para así darle un manejo responsable a nuestros recursos y la operación de la empresa no se vea afectada por incumplimiento.

Con lo que interfiere a la sociedad con proveedores o alianzas estrategias en la empresa evaluamos factores importantes como los tiempos de ejecución y respuesta a tramites, periodos de desembolso, manejo del recaudo y transparencia a la entidad, validación de información adicionándole soporte tecnológico y canales de atención que permitan una comunicación directa al brindar la información respectiva; esto con el fin de garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes, siendo la empresa ADVANCE nuestro principal socio estratégico en la operación.

Respecto a la competencia del mercado se ve marcado por bancos tradicionales, Fintech y prestamistas informales que ofrecen créditos a tasas altas de interés y pocos acuerdos de pago en caso de incumplimiento. Sin embargo los bancos tradicionales y Fintech no se ven afectados en cuanto rentabilidad de sus empresas, especialmente porque cuentan con un reconocimiento masivo a nivel nacional de plataformas como Nequi, Daviplata, BanColombia, etc. que cuentan

con estándares de clientes superior al resto del país, pero estos no ofrecen las tasa de interés más bajas del mercado, las cuales para nanocréditos están entre 1.9%-3.17% mes vencido (MV) mientras que MULTIPRESTAMO COLOMBIA ofrece nanocréditos a una tasa de interés del 1.8% MV, por lo tanto, es necesario seguir realizando campañas de difusión para que los clientes conozcan sus beneficios, la política inclusiva, la facilidad de desembolsos y logren identificar la mejor opción al momento de realizar una solicitud de crédito.

3 Cargo y funciones desempeñadas

El presente capítulo tiene como finalidad describir el cargo desempeñado durante el desarrollo de las prácticas profesionales y las principales funciones desempeñadas, la descripción de los procesos y herramientas utilizadas en la empresa Multiprestamo Colombia.

En el desarrollo de las funciones como Analista Económico, donde desempeñe dos funciones principales:

- Establecer relaciones comerciales, por lo tanto, era necesario primero fortalecer las ya existentes relaciones de la empresa y evaluar nuevas opciones que permitían una favorabilidad financiera a los intereses de la empresa.
- Designación de créditos y cobranza, para gestionar y asegurar el fondo de recursos prestados a los clientes. A través de este lineamiento se permitió realizar una evaluación económica-social de los clientes, la concesión del crédito de acuerdo a las necesidades y el ofrecimiento del plan de pago ajustado a la capacidad de endeudamiento de los clientes.

3.1 Cargo desempeñado

Cargo por desempeñar: analista económico

Área de desempeño: crédito y cobranza Supervisor directo: Annie Pinto

Jefe directo: Juliana Quintanilla

Periodo: 01/09/2025 – 18/03/2026

Descripción del cargo:

a) Recibir y procesar la información de solicitudes de crédito. b) Manejar la plataforma interna de análisis de crédito de Multiprestamo. c) Utilizar herramientas de evaluación crediticia, incluyendo score, validador de ingresos y consultas a centrales de riesgo. d) Brindar soporte a los clientes durante el proceso de presentación de la solicitud de crédito. e) Atender consultas y requerimientos de los clientes en materia crediticia. f) Otras funciones relacionadas con el cargo que se requieran en el desarrollo de la práctica.

3.2 Funciones asignadas

En este apartado se listan y se describen las funciones asignadas en la empresa Multiprestamo Colombia, junto con las horas desempeñadas y las metas y objetivos. Ver tabla 2.

Tabla 2. *Listado de funciones y horas asignadas.*

Funciones asignadas	horas a la semana	Metas y objetivos
Recaudo de cartera	15	Contactar y recaudar mínimo 10 clientes morosos por mes. Establecer acuerdos de pagos.
Atención al cliente	5	Recibir llamadas, correos electrónicos, mensajes WhatsApp y dar soluciones a peticiones, quejas y reclamos.
Relaciones comerciales	5	Establecer nuevas relaciones comerciales de financiamiento y fortalecer las existentes con el fin de realizar desembolsos a corto plazo.
Créditos	15	Realizar la evaluación financiera antes de aprobación de créditos y verificar que no se encuentre reportado en

Funciones asignadas	horas a la semana	Metas y objetivos
		centrales de riesgo

Nota: se especifican cual es la intensidad horaria establecida para cada función (Maestre, S. 2026, p. 18).

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Como bien es sabido, integrar los sistemas de gestión a una empresa resulta beneficioso porque ayuda a simplificar las operaciones, además permiten planificar y ejecutar las actividades para alcanzar los objetivos propuestos, en MULTIPRESTAMOS COLOMBIA integramos un sistema de gestión de calidad (**ISO 9001**) lo cual garantiza una comunicación directa con los clientes a través de medio que más se le facilite, nos adaptamos a sus necesidades y tiempo con el fin de obtener unos mejores resultados.

- Inicialmente la empresa solo recibía dos canales de atención, llamadas telefónicas y correos electrónicos, por lo tanto, los métodos de cobranza eran solo estos dos y en ocasiones era imposible contactarse con los clientes, sin embargo, teniendo en cuenta las sugerencias de nuestra comunidad decidimos integrar nuevas formas de comunicarnos y enviar recordatorios a nuestros clientes de sus fechas de pago, de la oferta de nuevos productos, recolección de cartera, etc. Hoy en día la empresa cuenta con los siguientes canales de atención: WhatsApp, SMS, llamadas telefónicas y correo electrónico.
- Ahora bien cuál es el procedimiento por seguir al momento que un cliente decide depositar su confianza o sus intenciones de establecer una conexión financiera con nosotros, en mi posición de analista y siguiendo el rubro de la empresa se debe realizar el siguiente orden de ideas: primero hacemos la recepción de clientes, luego se define el motivo de la llamada, notificamos que la llamada está siendo grabada y monitoreada y procedemos a preguntar si está de acuerdo con las políticas de la empresa y con la ley

1581 del 2012 para el tratamiento y autorización de sus datos personales, una vez aceptada procedemos a realizar una evaluación financiera del cliente con las centrales de riesgo como también el aspecto social del cliente, teniendo recopilada la información anterior procedemos con ingreso de datos al sistema y verificación de identidad que sea la persona titular, se solicita el crédito y hacemos el envío de aprobación o negación de solicitud de crédito 1 a 3 días hábiles mediante correo electrónico o el medio que el cliente solicite y por último el dinero es desembolsado a la cuenta propuesta por el cliente siempre y cuando tenga convenio con nuestra entidad. *Nota: el cliente debe adjuntar soporte mediante correo electrónico que no se encuentra reportado en las centrales de riesgo.*

- En cuanto a los procesos de cobranza primero se realiza una llamada telefónica donde el analista hace su presentación e indica que llama de parte de la empresa (de no responder vía llamada se procede con los otros canales de comunicación), una vez contactado el cliente realizamos las preguntas de seguridad para validar su identidad, se indica que la llamada está siendo grabada y monitoreada y si autoriza el tratamiento de datos personales según la ley 1581 del 2012, indicamos el motivo de la llamada, brindamos las soluciones oportunas para el pago de productos en mora, finalmente se establece un acuerdo de pago con el cliente y se le deja con una encuesta de satisfacción.
- El servicio eficiente del Analista depende también de las herramientas de trabajo y el lugar en el que encuentre, por lo tanto, de parte de la empresa, ya que su operación es a través de teletrabajo le proporciona los soporte y servicios en línea necesarios para la operación de la empresa como por ejemplo el usuario al portal empresarial, un usuario telefónico a través de *profit*, accesos a plataforma: adres, aportes en línea y acceso al portal general de atención al cliente. Por parte del empleado de la empresa debe contar con un espacio

adecuado de trabajo de trabajo donde cuente con un escritorio, computador, auriculares, teléfono móvil, wifi, etc.

4 Marco conceptual y normativo

En el presente numeral desarrollaremos los fundamentos conceptuales y normativos bajo los cuales se rige la empresa MULTIPRESTAMOS COLOMBIA, estos nos permiten contextualizar la serie de actividades desarrolladas en el ejercicio profesional, como también identificar el conjunto de normas el otorgamiento de NanoCréditos, la gestión de cartera y el sustento de la inclusión financiera en el país.

4.1 Marco conceptual

El marco conceptual hace referencia al desarrollo de las actividades realizadas en la empresa, donde se busca comprender a fondo de que tratan los procesos económicos, financieros, y sociales involucrados al momento de aprobar un crédito. En este sentido:

Nanocréditos: se definen como productos financieros de bajo monto, orientados a atender necesidades inmediatas de cada cliente y a facilitar el acceso al sistema financiero formal de poblaciones tradicionalmente excluidas. Este tipo de crédito cumple una función social relevante, en la medida en que permite a los usuarios iniciar o fortalecer su historial crediticio, promoviendo la inclusión económica y la reducción de la informalidad financiera (Multiprestamo Colombia, 2025, p 21).

Inclusión financiera: se entiende como el acceso efectivo y responsable de personas y unidades productivas a servicios financieros adecuados a sus necesidades, ofrecidos por las entidades bancarias priorizando la sostenibilidad y transparencia en fases de solicitud de productos. Según Bernal (2006), este enfoque contribuye al desarrollo económico de un país al integrar a más agentes al sistema productivo formal. En el caso de MULTIPRESTAMOS COLOMBIA, la inclusión financiera se materializa mediante soluciones digitales dirigidas a migrantes, mujeres, microemprendedores y personas naturales sin historial crediticio, alineándose con la capacidad económica de los mismos.

Análisis económico: este se centra en el estudio del comportamiento de los individuos y organizaciones frente a la asignación de recursos adquiridos o solicitados. Galán (2022) señala que el análisis económico se apoya en dos grandes enfoques: la microeconomía, que examina las decisiones de empresas y hogares, y la macroeconomía, que analiza las variables agregadas de la economía. En el ejercicio profesional como analista se centra en el análisis microeconómico, particularmente en la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento y la estabilidad financiera de los clientes.

Gestión de cartera y cobranza: constituye un elemento central en la sostenibilidad financiera de las organizaciones que otorgan crédito. Según el Instituto para la Economía Social (2014), una adecuada administración de cartera permite recuperar el capital prestado, reducir el riesgo de morosidad y fortalecer la liquidez empresarial. En MULTIPRESTAMOS COLOMBIA, esta gestión se apoya en estrategias de comunicación efectiva, acuerdos de pago flexibles y seguimiento permanente a los clientes.

Fintech: hace referencia a empresas que incluyen la tecnología e innovación en la prestación de servicios financieros, con el fin de mejorar, mantener la eficiencia y accesibilidad

a la plataforma. De acuerdo con IOE Business School (2019), este tipo de organizaciones transforma los modelos tradicionales de intermediación financiera, permitiendo procesos más ágiles y adaptados a las nuevas dinámicas del mercado. MULTIPRESTAMOS COLOMBIA se inscribe en este modelo al operar de manera digital, optimizando los procesos de análisis crediticio, desembolso y recaudo.

4.2 Marco normativo

El marco normativo está compuesto por el conjunto de disposiciones legales y reglamentarias establecidas en la Constitución Política De Colombia la cual establece que toda actividad económica y financiera es de interés público y debe ejercerse bajo la supervisión del Estado, garantizando la protección de los usuarios y el bienestar general. Bajo lo anterior MULTIPRESTAMOS COLOMBIA está regida por un conjunto de leyes y normas que garantizan a su vez la legalidad, la transparencia y responsabilidad en el otorgamiento de créditos los clientes.

Ley 1527 del 2012: establece la ley de libranzas o descuento directos de nómina. Establece las condiciones de estos créditos, la prelación de pagos y la información entre empresas operadoras.

Ley estatutaria 1581 de 2012: la ley 1581 de 2012, protección de datos personales del titular. Esta norma es fundamental para los procesos de créditos y cobranza.

Ley 1266 del 2008: corresponde hábeas data y manejo de información en bases de datos personales en temas financieros, crediticios, comercial y servicios. Esta ley orienta los procesos de verificación de antecedentes crediticios realizados por la empresa antes del otorgamiento de los nanocréditos.

Decreto 410 de 1971: por el cual se expide el Código De Comercio Colombiano. El cual regula los actos mercantiles y los contratos de mutuo, proporcionando el soporte legal para las relaciones crediticias establecidas entre la empresa y sus clientes.

Finalmente es de importancia para cualquier empresa hacer cumplir estas leyes u otras que interfieran en su organización con el fin de preservar la ética profesional y colabora con el ejercicio económico de forma responsable y transparente hacia cualquier trámite o servicio financiero.

5 Aportes

Como profesional es importante establecer cuáles son esos puntos de inflexión entre el éxito y el fracaso de una empresa en la que se es llamado a ejercer una labor, por consiguiente en el desarrollo de las actividades logramos evidenciar cuáles son esas fortalezas y debilidades que están inmersas en la planeación estratégica de esta y como se puede sostener un posicionamiento a nivel nacional e internacional, en mi función como analista debo reconocer y ayudar a fortalecer esos procesos que no aportan de manera satisfactoria a los intereses de la empresa, además plasmar un plan de mejora que garantice un correcto desarrollo basado en las metas propuestas, seguridad y sostenibilidad en el tiempo, además es importante para que todos los nuevos empleados puedan estar al tanto de lo que la empresa apunta, el éxito.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Teniendo en cuenta todo lo mencionado en apartados anteriores se lograron identificar dos problemáticas importantes que ocasionaban que la operación y éxito de la empresa se viera afectada, estas son:

- Recolección y evaluación de personales para otorgamientos de créditos. Esta sin duda es una de las operaciones más importante al momento de decidir si se otorga o no un crédito a una persona, la correcta verificación y toma de datos garantizará a la empresa un riesgo menor de pérdida de capital invertido. Anteriormente con el fin de cumplir con las metas propuestas no se realizaba un correcto paso a paso de recolección de información y se pasaban aceptado al área encargada de desembolso, por lo que desde mi llegada a la empresa he desempeñado de manera correcta los protocolos establecidos y además se ha implementado preguntas de orden social que pongan en contexto la solicitud de crédito y darnos una visión sobre que tanto riesgo o favorabilidad tiene tal cliente para hacer un correcto pago de su producto.
- Estandarización de cobros directos a través de la cuenta ofrecida para desembolso del crédito. A la empresa no tener su propio banco de desembolso, los clientes proporcionan una entidad a la que van a ser depositados los fondos, por lo tanto el sistema no permite la realización de cobros directos cuando los clientes presentan una mora en sus productos y eso hace en ocasiones que se ajenen de la responsabilidad financiera, en casos largos periodos de espera de pago hasta la pérdida de comunicación directa con el cliente, a esto se propone establecer mecanismos y alianzas estratégicas con ciertas entidades a las cuales únicamente se autoriza el desembolso de créditos, logrando así que el recaudo de los intereses y capital sea debitado automáticamente en la entidad y esta a su vez lo redirija hacia la empresa nuevamente.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

Al ingresar al portal comercial y a los documentos de la empresa se logró identificar dos problemáticas asociadas, estas fueron los no pagos a fechas oportunas de los clientes y el otorgamiento de créditos indebidos a personas que no cumplían los requerimientos mínimos que garantizaban que tendrían un buen comportamiento de pago, en lo anterior se pudo ver afectado los recaudos de cartera oportunos por diferentes situaciones como las no comunicaciones oportunas con el cliente para los pagos respectivos, desempleo, razones sociales, bloqueo de números de la empresa por parte de los clientes, etc.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Al interactuar con personas y recolectar datos cualitativos y cuantitativos, la mejor forma de evaluar y dar solución a las problemáticas de la empresa es realizar ponderado a las informaciones suministradas y al histórico de créditos otorgados por parte de la empresa y como ha sido evaluado su comportamiento de pago, por lo tanto a continuación veremos identificado en un tabla que contendrá información real de la empresa, sin embargo los nombres serán aleatorios ella serán aleatorios con el fin de cumplir con la política de privacidad de la empresa y la constitución Colombiana. Además, a partir de esta información se logra realizar un trabajo riguroso para mejorar la estructura financiera de la empresa y obtener una estabilidad económica en post de mejora (Ver tabla 3).

Tabla 3. *Estudio y otorgamiento de créditos, complementado con el hábito de pago*

Nombre	Monto COP solicitud	Ingresos mensuales	Gastos mensuales	Plazo de Pago	Ha estado reportado en Cr	Crédito aprobado	Comportamiento de pago
Andrés	500.000	1.500.000	850.000	4	NO	SI	Positivo
Víctor	400.000	1.000.000	790.000	3	SI	SI	Negativo
Luis	700.000	1.100.000	1.000.000	4	NO	NO	N/a
Julia	550.000	1.400.000	1.000.000	2	NO	SI	Positivo
Diana	400.000	1.000.000	900.000	4	SI	SI	Negativo
Santiago	450.000	800.000	600.000	4	SI	SI	Positivo
Laura	600.000	1.300.000	1.150.000	4	NO	SI	Negativo
Daniel	800.000	1.000.000	750.000	3	SI	NO	N/a
Carlos	550.000	800.000	750.000	4	NO	NO	N/a
Estefany	400.000	600.000	500.000	4	SI	SI	Negativo

Nota. Se evidencia una serie de solicitudes de crédito donde se observa cómo ha sido el comportamiento de pago y los datos obtenidos en cuenta para el otorgamiento de los nano créditos y evidenciar falencias en los mismos (Maestre, S. 2026, p. 26).

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros obtenidos

A continuación, se presenta el impacto desde los resultados y logros obtenidos en la empresa. Por tanto, para evaluar los resultados de la propuesta, se cumplió en la figura con el ciclo de resultados en procesos operativos comunicación afectiva, evaluación financiera y social, superar las metas de recaudos, recaudo de cartera con clientes en mora superaban los tres meses o más, propuesta de estandarización para cobros.

Figura 3. *Ciclo de resultados en procesos operativos de crédito.*

Nota: paso a paso para una correcta verificación de información y otorgamiento responsable de un crédito o nanocrédito (Maestre, S. 2026, p. 27).

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Durante la estancia en MULTIPRESTAMOS COLOMBIA se puede identificar un aporte significativo al proceso formativo profesional, donde se es posible poner en práctica aquellos lineamientos teórico-prácticos adquiridos durante la formación como economista. La empresa facilitó un entorno real de aprendizaje, impulsando la toma de decisiones financieras, el análisis de riesgos y la interacción directa con clientes pertenecientes a poblaciones tradicionalmente excluidas del sistema financiero.

Para el desarrollo de mi práctica profesional las áreas en las que más se adquirió aprendizaje es en la *capacidad de análisis económico y financiero*, especialmente en la

evaluación de la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento y el comportamiento crediticio de los clientes frente a productos adquiridos en otras entidades que permiten identificar los riesgos y favorabilidades fundamentales para una correcta toma de decisiones gerenciales.

Adicionalmente, la empresa contribuyó al desarrollo de competencias en *comunicación afectiva y asertiva*, necesarias para la gestión de cartera y la atención al cliente. El contacto permanente con usuarios en diferentes situaciones socioeconómicas fortaleció la empatía, la negociación y la resolución de conflictos, elementos clave para lograr acuerdos de pago sostenibles sin afectar la relación empresa–cliente.

Finalmente, MULTIPRESTAMOS COLOMBIA permitió la comprensión integral del funcionamiento de una *Fintech orientada a la inclusión financiera*, brindando conocimientos prácticos sobre procesos digitales, políticas de seguridad de la información, normatividad vigente y estrategias de sostenibilidad empresarial. Estos aprendizajes constituyen una base sólida para la futura inserción en el mercado laboral y el ejercicio profesional responsable.

5.3 Plan de mejora

Tabla 4. *Propuesta de plan de mejora para la empresa Multiprestamos Colombias*

Aspecto por mejorar	Meta	Acciones	Indicador	Hacer / Verificar	Responsable	Recursos	Tiempo
Análisis crediticio	Reducir morosidad en 40 %	Estandarizar protocolo financiero y social	Índice de morosidad	Seguimiento mensual	Analista Económico / director de Cartera	Plataformas crediticias	Mes 1–6
Recolección de información	Reducir errores en 70 %	Checklist obligatorio de documentos	% solicitudes completas	Auditoría interna	Analista Económico	Formularios digitales	Mes 1–3

Aspecto por mejorar	Meta	Acciones	Indicador	Hacer / Verificar	Responsable	Recursos	Tiempo
Gestión de cartera	Aumentar recaudo oportuno en 35 %	Estrategia multicanal de cobranza y cobros directos	Tasa de recaudo	Control quincenal	Director de Cartera	SMS, Mail y WhatsApp Business	Mes 2–6
Control de desembolsos	Mejorar Trazabilidad de pagos	Alianzas con entidades financieras	N.º con venios	Informe gerencial	Gerencia General	Gestión administrativa	Mes 3–6
Comunicación con clientes	Incrementar satisfacción en 25 %	Encuestas post-servicio	Índice de satisfacción	Análisis mensual	Analista Económico	Herramientas digitales	Mes 2–6
Posicionamiento estratégico	Aumentar solicitudes en 20 %	Campañas de inclusión financiera	N.º solicitudes	Evaluación mensual	Gerencia	Redes sociales	Mes 1–6

Adaptado a partir de Reglamento de opciones de Grado | Facultad de Negocios internacionales. (Universidad Santo Tomás, 2021). Modificado por (Maestre, S. 2026, p. 29).

6 Conclusiones y Recomendaciones

El desarrollo de la práctica profesional en MULTIPRESTAMOS COLOMBIA permitió cumplir de manera satisfactoria los objetivos planteados, especialmente en la formulación de un plan de mejora orientado a la sostenibilidad financiera y a la optimización de los procesos de otorgamiento de nano créditos y recuperación de cartera, con el fin de reducir el riesgo de morosidad y proteger el capital de la empresa.

Asimismo, los resultados obtenidos reflejan que la inclusión financiera, cuando se gestiona de forma responsable, puede convertirse en una ventaja competitiva para la organización, fortaleciendo su posicionamiento frente a entidades tradicionales y prestamistas informales.

Finalmente, la experiencia práctica permitió integrar conocimientos teóricos con la realidad empresarial, aportando soluciones concretas que generan impacto positivo tanto en la empresa

como en la comunidad atendida, reafirmando el rol del economista en el diseño de estrategias financieras sostenibles e inclusivas.

Se recomienda a MULTIPRESTAMOS COLOMBIA prioritariamente seguir el plan de mejora y así continuar fortaleciendo sus protocolos de análisis crediticio, incorporando indicadores sociales y económicos que permitan anticipar posibles riesgos de incumplimiento. Asimismo, es conveniente avanzar en la consolidación de alianzas estratégicas con entidades financieras que faciliten el recaudo automático, mejorando la liquidez y aumentando la recolección de cartera.

Adicionalmente, se sugiere invertir en herramientas tecnológicas que optimicen la gestión de información y el seguimiento a los clientes, así como reforzar las estrategias de comunicación y educación financiera, con el fin de promover una cultura de pago responsable. Estas acciones permitirán consolidar el crecimiento sostenible de la empresa y su proyección como referente de inclusión financiera en el país.

Referencias

- Alcaldía mayor de Bogotá [instituto para la economía social]. (2014). *manual de administración y cobro de cartera* (versión 01).
https://ipes.gov.co/images/informes/SDE/MS014_MANUAL_DE_ADMINISTRACION_Y_COBRO_DE_CARTERA.pdf
- Belén, A., Navarro, Q., Análisis, D., y Mercado. (s.f.). *Dirección de Marketing*.
http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/analisis-de-mercado_1563825598.pdf
- Feged Rivera, N. (2007). *Pertinencia de la adopción del objeto social indeterminado en el régimen societario Colombiano*.
- Galán, J. S. (2022, 24 noviembre). *Análisis económico - Definición, qué es y concepto Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-economico.html> IOE
- Business School (2019). *Grupo IOE. Entorno Económico de una Empresa, ¿Cómo se compone?* <https://www.grupoioe.es/entorno-economico-de-una-empresa/>
- Multiprestamo | 1ª Fintech de Inclusión Financiera en Colombia*. (2025, 3 diciembre). Multiprestamo Colombia. <https://Multiprestamo.com/>
- López, J. (2020). *Organigrama de una empresa de comercialización internacional [Diagrama]*. En J. López, *Introducción al comercio internacional* (p. 15). Editorial ABC.
- Ortiz García, J. M. (2006). *Una propuesta metodológica para la construcción de los marcos conceptual y teórico de una investigación*. *Ciencia Administrativa*, (1), 206-219.
- Ramos, A. L. Z. (2004). *Entorno economico: elementos teoricos y metodologicos para el analisis* (Vol. 5). UNAB.
- Robledo, P. (2017). *Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo*.

Medium; Medium. <https://medium.com/@pedrorobledobpm/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo-cf51d4520f9c>

Vlex (2016). *Herramientas o instrumentos de trabajo, ¿se consideran un derecho o una prestación para los trabajadores?* <https://vlex.com.mx/vid/herramientas-instrumentos-trabajo-consideran-649829645>