



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Seminario de Graduación

**“Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el
FORO Mirafior en el Área de Mirafior Moropotente del municipio de
Estelí 2017-2019”**

Autor/ Autores

Luis Ariel Gámez Pineda.

Wendell J. García.

Bryan Onell Valenzuela.

Tutor o tutora

Dra. Beverly Castillo Herrera.

Estelí, 05 de febrero del 2020



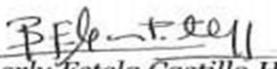


2020: "AÑO DE LA EDUCACION CON CALIDAD Y PERTINENCIA"

CONSTANCIA

Por este medio hago constar que los estudiantes **Luis Ariel Gámez Pineda, Wendell J. García y Bryan Onell Valenzuela**, autores del trabajo "Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el FORO Miraflor en el Área de Miraflor Moropotente del municipio de Estelí 2017-2019", han incorporado correctamente las sugerencias orientadas por el jurado durante la defensa de su trabajo de Seminario de Graduación, por lo cual autorizo su impresión y empastado en imprenta para continuar con sus gestiones del título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Dado en la ciudad de Estelí a los veintisiete días del mes de febrero del año dos mil veinte.


Dra. Beverly Estela Castillo Herrera
Docente Titular
Seminario de Graduación
UNAN-Managua; FAREM-Estelí



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

2020: "AÑO DE LA EDUCACION CON CALIDAD Y PERTINENCIA"

VALORACION DE LA DOCENTE

Por este medio estoy manifestando que la investigación: ***"Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el FORO Mirafior en el Área de Mirafior Moropotente del municipio de Estelí 2017-2019"***, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Los autores de este trabajo son los estudiantes: **Luis Ariel Gámez Pineda, Wendell J. García y Bryan Onell Valenzuela**; y fue realizado en el II semestre de 2019, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para los responsables y socios del FORO Mirafior, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Dado en la ciudad de Estelí a los veintisiete días del mes de febrero del dos mil veinte.

Atentamente,

Dra. Beverly Estela Castillo Herrera
Docente Titular.
Seminario de Graduación
UNAN-Managua; FAREM-Estelí

INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. PREGUNTAS-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.3.1. PREGUNTA CENTRAL	13
1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS	13
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	14
CAPITULO II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	15
2.1. OBJETIVO GENERAL	15
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
CAPITULO III. MARCO TEORICO.....	16
3.1. ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES	16
3.1.1. ANTECEDENTES DE LAS ONG´S	16
3.1.2. CONCEPTO DE ONG.....	19
3.1.3. CARACTERÍSTICAS DE ONG	21
3.1.4. TIPOS DE ONG.....	22
3.1.5. OBJETOS DE LAS ONG	23
3.1.6. CONSTITUCIÓN DE UN ORGANISMO NO GUBERNAMENTAL (ONG) .	24
3.1.7. ORGANISMOS QUE REGULAN LAS ONG	24
3.2. CRÉDITO	25
3.2.1. CONCEPTO DE CRÉDITO	25
3.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO.....	26
3.2.3. LAS 5C DEL CRÉDITO	26
3.2.4. CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO.....	27
3.2.5. TIPOS DE CRÉDITO.....	28
3.2.6. PROCESOS CREDITICIOS.....	30
3.2.7. GESTIÓN DE CRÉDITO.....	30
3.2.8. ETAPAS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS	31
3.2.9. PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	32
3.3. CARTERA DE CRÉDITO.....	34
3.3.1. DEFINICIÓN DE CARTERA DE CREDITO.....	34

3.3.2.	TIPOS DE CARTERA DE CREDITO.....	35
3.3.3.	CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS.....	37
3.3.4.	GESTIÓN DE COBRANZA.....	37
3.3.5.	ESTRATEGIAS DE COBRANZA.....	38
3.3.6.	FASES DE LA COBRANZA.....	38
3.3.7.	TIPOS DE COBRANZA	39
3.3.8.	RECUPERACION DE CARTERA.....	41
CAPITULO IV. OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS E HIPOTESIS		43
4.1.	CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	43
4.1.	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	44
CAPITULO V. METODOLOGIA DEL ESTUDIO		45
5.1.	TIPO DE ESTUDIO	45
5.2.	UNIVERSO DE ESTUDIO	45
5.2.1.	CARACTERIZACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO	45
5.3.	TIPO DE MUESTRA	46
5.3.1	TIPO DE MUESTREO DE INVESTIGACION CUALITATIVA.....	46
5.2.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA CUANTITATIVA PARA POBLACION FINITA (PRODUCTORES).....	46
5.3.	TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
5.5.	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
CAPITULO VI. RESULTADOS		50
6.1.	CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	50
6.1.1.	ANTECEDENTES DEL FORO MIRAFLOR	50
6.1.2.	ORGANIZACIÓN DEL FORO MIRAFLOR.....	51
6.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE CRÉDITO DEL FORO MIRAFLOR	51
6.2.1.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CRÉDITO.....	51
6.2.2.	COMPONENTES DEL PROGRAMA DE CRÉDITO	52
6.3.	ACCESO Y APROBACIÓN DE UN CRÉDITO EN EL FORO MIRAFLOR	53
6.3.1.	PROMOCIÓN DEL CREDITO	53
6.3.2.	INTEGRACIÓN Y SOLICITUD DE CRÉDITO	54
6.3.3.	EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN.....	55
6.3.4.	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	57
6.3.5.	EL SEGUIMIENTO AL CRÉDITO OTORGADO.....	59

6.4. EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO SEGÚN LOS CLIENTES DEL FORO MIRAFLOR	63
6.4.1. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES	63
6.4.2. SOLICITUD DEL CRÉDITO	64
6.4.3. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO	70
6.4.4. DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO	73
6.4.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CRÉDITO	80
6.5. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS	82
6.5.1. FODA	83
6.5.2. ESTRATEGIA PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	83
CAPITULO VII. CONCLUSIONES	87
CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA CITADA	91
ANEXOS	94

Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el FORO Miraflor en el Área de Miraflor Moropotente, municipio de Estelí. Período 2017-2019

RESUMEN

Esta investigación expone la Gestión de Crédito del Programa de crédito impulsado por el FORO Miraflor en el Área de Miraflor Moropotente, municipio de Estelí. Período 2017-2019” y propone estrategias para mejorar el proceso de recuperación de créditos. Este estudio incluye tres ejes teóricos que son: ONG, Crédito y Cartera de Créditos. La investigación es de tipo Cualitativa-cuantitativa. Se aplicaron entrevistas semi-estructuradas y encuestas. Los resultados obtenidos demuestran que no se aplica de manera correcta el proceso de la gestión crediticia, ya que el Foro Miraflor no presenta con un proceso detallado sobre la gestión crediticia del programa de crédito. Se comprueba la hipótesis al demostrar que un 70% de los créditos no se han recuperado debido a una inadecuada gestión de crédito. Para mejorar la gestión del crédito en el programa crediticio del Foro Miraflor se proponen las siguientes estrategias: 1) Establecer reuniones programadas entre los colaboradores y beneficiarios del FORO para una mejora en la calidad del servicio y un seguimiento a las familias involucradas; 2) Establecer un manual de crédito y cobranza para capacitar al personal sobre los procesos adecuados de la gestión de crédito; 3) Mejorar alianzas y crear nuevas con otras ONG´s nacionales e internacionales que ayude a la sostenibilidad del FORO; y 4) Obtención de nuevos recursos. Implementar un plan de capacitaciones que fomenten una mejor y buena cultura de crédito que permita la no dependencia del financiamiento como fuente de sustento.

Palabras clave: ONG, Crédito, Evaluación del crédito, Seguimiento al crédito, Recuperación de crédito

Credit Management of the Credit Program promoted by the Miraflores Forum in the Miraflores Moropotente Area, municipality of Estelí. 2017-2019 period

ABSTRACT

This research exposes the Credit Management of the credit Program promoted by the Miraflores FORUM in the Miraflores Moropotente Area, municipality of Estelí. Period 2017-2019”and proposes strategies to improve the credit recovery process. This study includes three theoretical axes which are: NGO, Credit and Credit Portfolio. The research is of a Qualitative type. Semi-structured interviews and surveys were applied. The results obtained show that the credit management process is not applied correctly, since the Miraflores Forum does not present a detailed process on the credit program credit management. The hypothesis is tested by showing that 70% of the credits have not been recovered due to inadequate credit management. To improve credit management in the Miraflores Forum's credit program, the following strategies are proposed: 1) Establish scheduled meetings between the collaborators and beneficiaries of the FORUM to improve the quality of the service and monitor the families involved; 2) Establish a credit and collection manual to train staff on the proper credit management processes; 3) Improve alliances and create new ones with other national and international NGOs that help the FORUM sustainability; and 4) Obtaining new resources. Implement a training plan that fosters a better and good credit culture that allows non-dependence on financing as a source of livelihood.

Keywords: NGO, Credit, Credit evaluation, Credit monitoring, Credit recovery

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación. El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. En la presentación de antecedentes se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema con el fin de estructurar el marco metodológico. Debe estar en función del problema y ser medio seguro para lograr los objetivos del mismo. (Tamayo y Tamayo, 2004).

Para la elaboración de los antecedentes del estudio, se consultaron diversas fuentes de información referidas a la gestión de crédito en instituciones financieras u ONG y en específico a entidades que ayudan a mejorar el nivel socioeconómico de las familias. Se tomó en cuenta investigaciones realizadas en la comunidad de Miraflores, y que se realizaron en el FORO Miraflores.

La primera tesis fue realizada por Leyla Marielka Cruz, para optar al título de master en contabilidad con énfasis en auditoría, y se titula: “Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar de la Asociación de pobladores y productores de Miraflores “FORO Miraflores”, Estelí en el periodo 2010-2011. Se analiza como el proceso de cuentas por cobrar incide en la alta tasa de morosidad y la falta de recuperación de créditos y propone un manual de control interno para optimizar los procesos de la asociación. Este estudio es cualitativo. Se aplicaron entrevistas a los trabajadores. El resultado obtenido demuestra que la asociación no cuenta con un manual de crédito donde se definan los procedimientos necesarios para lograr un buen control interno de las cuentas por cobrar y que ayuden a disminuir la tasa de morosidad y las cuentas incobrables.

La segunda investigación consultada fue un trabajo de seminario de graduación para optar al grado de Licenciatura en Administración de Empresas, titulada Gestión de crédito de la

financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotlán 2017. Elaborada por: Blanca Mayquel Calero Castro, Rosmery Edith Moreno Morán. Este estudio se enfoca en dar a conocer y mejorar los procesos de crédito de la financiera FINICSA al igual que mejorar el proceso de recuperación de las cuentas incobrables. Es un estudio de carácter cuali-cuantitativo. Se realizaron entrevistas, guía de observación y se aplicaron 145 encuestas. Este estudio demuestra que un buen proceso de seguimiento mejora la recuperación del crédito y disminuye el índice de morosidad de las financieras.

La tercera tesis de Seminario de graduación para optar al título de licenciados en banca y finanzas, titulada “Evaluación de riesgo crediticio a una solicitud de crédito personal en la micro financiera credisolf, s.a. en el año 2017”, elaborada por Reyna Celene Gutiérrez Martínez y Neyker Paul Jarquín Urbina. El objetivo de este estudio es identificar y evaluar los riesgos durante el proceso colocación crédito. El método de investigación es cualitativo y en el caso práctico el método cuantitativo. En este estudio se identificaron como debilidades y amenazas: El talento humano como debilidad y entorno regulatorio, falta de aplicación de las normas y políticas nacionales e institucionales. Se concluye que el riesgo crediticio es el más importante en las instituciones financieras, pero, todos los riesgos están entrelazados, y es necesario que se tenga una media de control por cada actividad en riesgo para minimizar el impacto del evento no deseado.

La cuarta tesis Seminario de graduación para optar al título de Licenciado en Banca y Finanzas, con el título “Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014”. Elaborada por: Rolan Agustín Hernández Centeno, Rubén Ariel Cruz Gómez y Milton Ulises Mayrena Bellorin. Este estudio determina el impacto de las tecnologías en la reducción del riesgo crediticio, el uso de manuales de crédito estructurados y el uso de un sistema de información para el registro y actualización de la información de los movimientos crediticios. El enfoque es cualitativo. El tipo de muestreo es no probabilístico y por conveniencia, porque no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Este estudio demuestra que el impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana –Estelí y como la aplicación adecuada de la tecnología crediticia

aumenta significativamente la cartera de crédito, cumpliéndose así el supuesto de investigación.

Una última tesis de Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciado (a) en Banca y Finanzas con el título “Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de consumo de la micro financiera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014”. Realizada por: Evelyn Junieth Chavarría Centeno, José Noel Arce Hidalgo, Harim Adiel Casco Mendoza. Este estudio es cualitativo. Se trabajó en el área de cartera y cobro, Asesoría Legal y a un oficial de crédito El principal resultado demostró que la incidencia de la mora en la administración de riesgo de la cartera de crédito en la micro financiera COFICSA, es el punto más relevante y en base a ella se toma cada una de las decisiones en el manejo de la cartera. El estudio recomienda realizar capacitaciones para una correcta aplicación de las mismas, e informar a los miembros de la organización sobre los manuales de funciones y los manuales de políticas y procedimientos, para evitar inconvenientes, y actualizarlos de acuerdo a las necesidades de la institución.

En la asociación de pobladores y productores del área de Miraflores-Moropotente no hay una investigación referida a la gestión del Programa de Crédito, de ahí el interés en abordar este tema, y aportar información a los miembros de la asociación de cómo están en el proceso de gestión del crédito hasta ahora, saber el papel que han jugado en el desarrollo de los productores y en el bienestar de sus familias. Así mismo, este estudio puede servir de antecedentes para otros trabajos investigativos que se puedan realizar sobre la misma temática en esta organización.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

EL FORO Miraflores es una organización sin fines de lucro, es una entidad de productores y pobladores del área de Miraflores-Moropotente, y fue fundada el 29 de enero del 2002. El objetivo de la asociación es facilitar procesos y coordinar acciones con los diferentes organismos e instituciones, actores y sectores sociales, en el marco del plan de manejo del

paisaje terrestre protegido para resolver necesidades encaminadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona.

Dentro de las acciones que el FORO realiza para mejorar la calidad de vida están algunos programas sociales y productivos como: financiamientos de microcréditos a baja tasa de interés, control y seguimiento de las actividades productivas, capacitaciones técnicas en nuevas tecnologías y buenas prácticas en el uso de fertilizante.

En Nicaragua uno de los sectores menos favorecidos es el área rural, debido a la desigualdad económica con la zona urbana. Los campesinos tienen limitaciones en acceso a las fuentes de crédito por su bajo nivel de ingreso y carecen de garantías para respaldar los préstamos que estos solicitan a las entidades financieras.

Esta situación ha llevado a la Asociación de Pobladores y Productores del Área de Miraflores-Moropotente a implementar políticas que propicien y promuevan la capacidad de progreso con la creación de un programa de créditos a bajos intereses para impulsar el crecimiento y desarrollo de la zona rural.

El programa de créditos se denomina Crédito Ambiental Sostenible (CAS), es un programa que vino a paliar la disparidad que existe entre la zona urbana y la zona rural en cuanto a acceso a crédito.

A raíz del otorgamiento de estos créditos la asociación da un control y seguimiento para que el financiamiento otorgado sea utilizado únicamente para el destino que se les otorgo, ya sea para el desarrollo económico familiar o la inversión en las tierras productivas, y se pretende crear una cultura de auto sostenibilidad en el campesino y que ya no dependa solo de fuentes externas de financiamiento. No obstante, algunos beneficiados por créditos los utilizaban con el fin solicitado, sino que los usaban para pagar otros créditos.

Otro problema que la administración del Programa de crédito enfrenta es la falta de recuperación de créditos, porque algunos solicitantes carecían de fondos para pagar por una

baja en la producción de sus cultivos y se decidió no hacer efectivas las garantías (propiedades, ganado etc.), les quitaban sus herramientas de trabajo y los dejaban indefensos para generar ingresos.

También la falta de recuperación de cartera se debe a que los solicitantes de créditos tienen un concepto del FORO como una entidad gubernamental y no cumplen con sus obligaciones crediticias.

Sin embargo, el FORO Miraflor es una Organización No Gubernamental y auto sostenible, por ello la falta de recuperación de los créditos limita a la administración de seguir facilitando crédito a otros pobladores y productores de la comunidad de Miraflor, y se corre el riesgo de paralizar el desarrollo económico y social que venían logrando en los últimos años.

1.3. PREGUNTAS-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A partir de la descripción del problema, se ha determinado una ruta crítica de preguntas-problema que guían este proceso de investigación y son:

1.3.1. PREGUNTA CENTRAL

¿Cómo funciona el proceso crediticio del programa de crédito impulsado por el FORO Miraflor en el Área de Miraflor Moropotente del Municipio de Estelí 2017- 2019?

1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

1. ¿Cuáles son los procesos para obtener un crédito en el FORO Miraflor?
2. ¿Cuáles son las facilidades de garantías que usan los socios para poder obtener un crédito?
3. ¿Cómo funciona la organización y el seguimiento de los créditos otorgados por el FORO Miraflor a productores?

4. ¿Cuál es el uso que los productores le están dando a los créditos requeridos?
5. ¿Cómo influyen los créditos brindados por el FORO Mirafior en el desarrollo económico de los productores en Mirafior Moropotente?
6. ¿Cuáles han sido los cambios en cuanto a la calidad de vida de los productores que poseen un préstamo del FORO Mirafior?
7. ¿Qué estrategias financieras se pueden implementar para la recuperación de los créditos autorizados por el FORO Mirafior a los productores?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación será de utilidad a la administración del FORO Mirafior porque como responsables de otorgar los créditos ambientales sostenibles y esta información, les permitirá estar al tanto del uso del capital del préstamo, pondrán identificar las debilidades en sus negocios y fortalecerle haciendo uso de las estrategias propuestas en este estudio.

El presente estudio beneficiará a pobladores y productores de la comunidad de Mirafior-Moropotente, porque les brindará información útil para gestionar adecuadamente los créditos y los motivará para cumplir con sus obligaciones crediticias y mejorar su nivel de vida.

Así mismo, este estudio contribuye al desarrollo del conocimiento científico práctico, ya que no hay antecedentes de estudios sobre la temática de gestión de crédito en el FORO Mirafior.

Este estudio fortalece la línea de investigación y podrá ser utilizado por docentes de la FAREM, como fuente de información para estudiantes de carreras afines y seguir profundizando sus estudios en este tema.

La información obtenida podrá ser utilizada como base para nuevas investigaciones acerca del tema siendo esta un referente de la situación actual donde se desarrolló la investigación.

CAPITULO II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el funcionamiento de la gestión de crédito del programa de crédito impulsado por el FORO Miraflores para el diseño de estrategias enfocadas en la mejora de la recuperación de la cartera a productores del Área de Miraflores-Moropotente 2017-2019.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el proceso de acceso y aprobación de un crédito en el Programa de Crédito del FORO Miraflores 2017-2019.
2. Analizar el proceso de organización y seguimiento que realiza el FORO Miraflores a los créditos que otorga a los productores del Área de Miraflores 2019.
3. Proponer nuevas estrategias que permitan la recuperación de los créditos que el FORO Miraflores ha proporcionado a los productores del área de Miraflores-Moropotente.

CAPITULO III. MARCO TEORICO

Para sustentar la estructura del trabajo investigativo se abordaron los siguientes ejes teóricos relacionados al tema: 1) Organizaciones No Gubernamentales (ONG); 2) Crédito y 3) Cartera de crédito.

3.1. ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES

3.1.1. ANTECEDENTES DE LAS ONG'S¹

El primero de los antecedentes de las ONG está relacionado con una sociedad creada en pro de la abolición de la esclavitud en el año de 1787, llamada Anti – Slavery International, la cual de acuerdo con el objetivo que perseguía, se podría catalogar como una organización orientada hacia la protección de los derechos humanos. No obstante, según Peter J. Spiro, la primera ONG en el sentido moderno tiene su aparición en 1838, con la creación de la Sociedad Anti-esclavista británica y Extranjera.

Años más tarde, en 1859, como consecuencia de los numerosos heridos y muertos que produjo la batalla de Solferino se empezó a gestar la Cruz Roja Internacional, la cual se ha consolidado como una de las agrupaciones con mayor trayectoria y reconocimiento internacional en el área de la asistencia médica y humanitaria. Es necesario aclarar que, si bien esta entidad que no se puede identificar de manera plena con una ONG al contar con componentes públicos, es necesario mencionarla dadas sus características e importancia en el proceso de formación de las ONG.

En el siglo XX, las dos guerras mundiales se constituyeron en causas para el fortalecimiento de las ONG, y más aún para su proliferación, siendo el principal objetivo de estos nuevos actores el auxilio y apoyo a las víctimas de estos enfrentamientos. Muestra de ello fue la constitución del Servicio Civil Internacional, el cual se creó luego de la Primera Guerra

¹ Pinzón, M. A. (2005). El papel de las ONG y sus alcances en la responsabilidad social empresarial. Revista Opera (en línea), V(5). Bogotá, Colombia. Pág. 76-78. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5179400.pdf>

Mundial y cuyo objetivo era buscar la convivencia pacífica de los hombres y el apoyo a la reconstrucción de las zonas asoladas por los enfrentamientos; la aparición en 1932 de la ONG Save the Children, la cual fue muy valiosa para ayudar a los niños afectados por la Segunda Guerra Mundial. Luego de esta Guerra aparecieron en la escena internacional organizaciones como Oxford Committee for Famine Relief (OXFAM), creada en 1942 con el propósito de “combatir el hambre que hacía morir a más de dos mil personas diariamente en Grecia, sólo en el área de Atenas y el Pireo” (2002, P. 21).

En 1945, el mismo objetivo de ayudar a las víctimas y sobrevivientes de la Segunda Guerra Mundial, veintidós organizaciones de Estados Unidos se asociaron para crear CARE (Cooperativa para los Envíos Americanos a Europa), cuyo significado de siglas cambió con el pasar de los años a Cooperativa para la Asistencia al Auxilio en Cualquier Lugar del Mundo.

Dentro de esta misma corriente de esfuerzos por asistir a personas afectadas por guerras, cataclismos y, particularmente motivadas por el sentimiento de caridad cristiana, surgieron Christian Aid, fundada en 1945 o de World Vision en 1950. A partir de los años 60 se inicia una nueva etapa en el desarrollo de las ONG, al ampliar sus campos de acción, motivaciones y formas de actuar. Ejemplo de ello fue la aparición en 1961 de dos importantes ONG, la primera de ellas, Amnistía Internacional, organización fundada por el abogado Peter Berenson orientada hacia el tema de la defensa de los derechos humanos. La segunda, Fondo Mundial de la Vida Salvaje (WWF) encaminada hacia la protección del medio ambiente, el Fondo Mundial de la Vida salvaje (WWF).

Diez años después aparecieron Human Rights Watch, Greenpeace y Médicos sin Fronteras, organizaciones de gran importancia y trascendencia en la escena mundial. Estas organizaciones se ocuparon de manera respectiva de la protección de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente, y el auxilio de víctimas de conflictos bélicos y de catástrofes naturales.

A inicios de los años 90, se dio una gran proliferación en número e importancia de organizaciones gubernamentales, según Adriana Vallejo, “emergió como resultado de la Nueva Agenda Internacional manejada por las creencias y valores que orientan el discurso neoliberal y las teorías del liberalismo democrático. El discurso en contra de la participación del Estado se concentró en resaltar el rol que la sociedad civil debe jugar, sea para complementar, sea para suplantar, o simplemente para controlar el Estado en la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Vallejo de la Pava, 2001, p. 63).

En este punto es posible establecer que la aparición de las ONG se fundamenta en la libre asociación de individuos en torno de causas comunes, que, en la mayoría de los casos, ha tenido como común denominador la ayuda, cooperación, y auxilio de aquellos que se encontraban de alguna manera en una posición desventajosa. No obstante, con el pasar de los años, los esfuerzos se han ampliado hacia otras áreas en donde el objetivo que se persigue es evitar acciones que puedan afectar de manera secundaria a la población, como sucede en algunas ocasiones con las causas ecológicas.

De manera similar se debe abordar el tema relacionado con los campos de acción en los que estos movimientos han venido haciendo presencia, así, siguiendo a Peter Schwartz y Blair Gibb, se encuentran tres momentos:

1. Inicialmente la influencia de estas organizaciones se centraba en las políticas públicas estatales y la búsqueda de su cambio por medidas más acordes para la población.
2. Posteriormente se amplió la esfera de influencia y pasaron a intervenir en los procesos de toma de decisiones de organizaciones intergubernamentales, como el caso de la Organización Mundial de la Salud o de la Organización Mundial del Comercio.
3. Finalmente, en años recientes han volcado su atención a los temas relacionados con la práctica de la RSE, buscando que este tema cobre importancia en la agenda mundial. Muestra de ello es la creación del Global Reporting Initiative en 1997, iniciativa que gracias al trabajo conjunto de la Organización No Gubernamental CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas

para el Medio Ambiente), se orienta a fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad.

3.1.2. CONCEPTO DE ONG²

El concepto de organismo no gubernamental encierra en sí mismo una connotación negativa, puesto que, antes de definir cuál es su significado, sugiere en su propia denominación lo que no es; aparece, entonces, como una entidad organizacional que se excluye, diferenciándose a sí misma, de las instituciones e instancias gubernamentales. El sentido de este concepto ha variado sustancialmente desde su origen. El concepto de ONG no tiene un significado único transhistórico o transnacional; de hecho, el concepto conlleva definiciones jurídicas, estructuras institucionales, herencias culturales y tradiciones políticas y organizativas que varían en cada región o país.

El concepto de ONG nace en la organización de las Naciones Unidas (ONU), en los años posteriores a la segunda Guerra Mundial, para referirse a un grupo de personas que no tenían representación oficial de sus países de origen, pero que participaban en algún organismo integrante de la ONU. Estos grupos desempeñaron funciones de intermediación en el espacio de concertación internacional abierto durante la posguerra.

En ese sentido, el término ONG fue acuñado para denominar a todas aquellas organizaciones internacionales cuya constitución no era consecuencia de un tratado intergubernamental; explícitamente, las ONG fueron consideradas agrupaciones internacionales independientes de los gobiernos, producto del mecanismo de cooperación internacional para el desarrollo establecidos entre los países de Europa occidental y los llamados países del Tercer Mundo.

Esta definición de ONG, es incluyente, alude a cualquier asociación internacional de carácter permanente, constituida por particulares (de diferentes países), con “objetivos no lucrativos”.

² Baca, L; Bokser, J; Castañeda, F; Cisneros & Pérez, G. (2000). *Léxico de la Política* (Primera ed.). FLACSO. DF, México. México. Página 494. Obtenido de https://books.google.com.ni/books?id=QK79r_mPPG8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

A partir de ello, organismos internacionales, como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, proponen definiciones operativas para distinguir a posibles socios de proyectos de desarrollo, y responden a la viabilidad técnica y organizacional. Su connotación suele ser ambigua y flexible, y la definición puede adaptarse según la región, el proyecto y el tipo de acuerdos internacionales entre los países y estos organismos.

El Banco Mundial define a los organismos u organizaciones no gubernamentales como grupos o instituciones de carácter privado, total o parcialmente independientes del gobierno, cuyos objetivos son sobre todo de “índole humanitaria o cooperativa, más bien que comerciales” (Banco Mundial, 1991:7). Los organismos no gubernamentales, son entidades privadas en países industriales que apoyan el desarrollo internacional; grupos locales organizados en los planos regional o nacional, y grupos comunitarios dirigidos por sus propios miembros.

En ese sentido, las organizaciones no gubernamentales incluyen asociaciones religiosas y de beneficencia que movilizan fondos privados para el desarrollo, proporcionan alimentos y servicios de planificación familiar, al mismo tiempo que fomentan la organización comunitaria. También abarcan cooperativas independientes, asociaciones comunitarias, sociedades de usuarios de servicios públicos, grupos femeninos y asociaciones pastorales. Asimismo, se incluyen los grupos cívicos que procuran que se tome conciencia de los problemas sociales y ambientales e intentan influir en las políticas pertinentes.

Para el Banco Mundial, las ONG también asumen el papel de intermediarias en la ejecución de proyectos, encauzando fondos e informando y asesorando a los posibles beneficiarios de aquellos; en algunos casos son socios independientes que trabajan en actividades complementarias de un proyecto. También realizan trabajos de difusión y concientización entre el público y los especialistas acerca de la “cuestión social”.

Las definiciones de ONG elaborados por los organismos internacionales, si bien no aclaran consistentemente el carácter específico de un organismo no gubernamental respecto de otro tipo de organizaciones, permiten discriminar un conjunto de organizaciones que se conciben

diferentes de las que integran el sector empresarial y el mercado, por un lado, y de las que integran el sector público y el gobierno, por el otro.

Las organizaciones no gubernamentales se han autodefinido como parte del llamado tercer sector (third sector), entendido como un sector privado no lucrativo, orientado hacia fines públicos, que tiene como fin complementar las acciones del gobierno y del mercado en la atención de necesidades sociales; en términos generales, el objetivo auto-reconocido de estas organizaciones es la consecución de un bien común, “haciendo frente a las necesidades humanas y promoviendo la participación progresiva de la sociedad” en los espacios desatendidos por la dinámica del mercado y la política estatal.

Las propias ONG han utilizado otros términos para definirse y ubicarse en el espectro institucional; se auto conciben como organizaciones de la sociedad civil, como un sector sin ánimo de lucro, pero organizado para producir bienes y servicios a la comunidad; se conciben también como un sector voluntario, solidario y filantrópico; como organizaciones sociales autónomas de promoción social y desarrollo; finalmente, en un sentido más amplio, como parte de un tercer sector, alternativo al mercado y al Estado. En suma, la definición que los propios organismos no gubernamentales han construido alude a agrupaciones civiles que no persiguen fines de lucro y que se dirigen fundamentalmente a la beneficencia y a la promoción social, enfocándose a problemáticas específicas.

3.1.3. CARACTERÍSTICAS DE ONG³

- Son organizaciones estables con un grado mínimo de estructura, personalidad jurídica y capacidad legal de acuerdo con normativas.
- Están integradas por ciudadanas y ciudadanos asociados a partir de unas convicciones y motivaciones compartidas a favor de la cooperación y la solidaridad.

³ Centeno, R. A; Gómez, R. A; Mayrena, M. U. (2015). Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014. Otra tesis. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (UNAN-MANAGUA). Managua, Nicaragua. Pág. 10-11. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1985/1/17311.pdf>

- Son por tanto una parte del llamado Tercer Sector o “Sector Social”, es decir, una expresión particular del movimiento asociativo voluntario de la sociedad civil.
- Son organizaciones sin ánimo de lucro empresarial, personal o grupal. La totalidad de los ingresos obtenidos deben dedicarse a sus proyectos de desarrollo, educación y sensibilización, exceptuando los necesarios para el funcionamiento de la organización.
- Se nutren de recursos económicos aportados por donaciones privadas y/o subvenciones públicas, así como del trabajo voluntario (a veces parcialmente profesionalizado) de sus colaboradores.
- Tienen autonomía institucional y decisoria respecto a cualquier instancia gubernamental, intergubernamental o cualquier otra ajena a la organización. En particular, son entidades independientes de los gobiernos, no surgen a instancias de éstos ni, por tanto, han de defender los mismos intereses, lo cual no significa que no reciban financiación de las administraciones públicas o que no puedan realizar acciones conjuntas.

3.1.4. TIPOS DE ONG⁴

En estas organizaciones privadas y sin ánimo de lucro, las formas legales más comunes son:

1. **Las asociaciones**, en las que un grupo de personas, los socios, pone en común su esfuerzo, conocimiento o dinero para obtener un fin.
2. **Las fundaciones**, en las que una masa dineraria (la dotación fundacional) es empleada para obtener un fin fijado previamente por aquel que aportó dicho capital.
3. **Las cooperativas**, uniones de personas, los cooperativistas, para realizar actividades empresariales y satisfacer así sus propias necesidades.
4. **Las mutualidades de previsión social**, entidades aseguradoras complementarias a la Seguridad Social, formada por las aportaciones de los miembros o mutualistas.

⁴ Ibídem, Pág. 10-11.

5. **Organizaciones voluntarias:** Persiguen una misión social en función de un objetivo explícito.
6. **Agencias u organismos de servicios:** Consultoras u organismos no lucrativos, pero que funcionan según la lógica de mercado y son contratadas por organismos públicos, nacionales e internacionales, para cumplir con finalidades públicas.
7. **Organizaciones comunitarias o populares:** Representan los intereses de sus miembros, tienen liderazgo definido y son en buena medida autosuficientes (el tipo de organización más habitual en los países del Sur).
8. **Organizaciones no gubernamentales:** Oficiosamente gubernamentales. Han sido creadas por gobiernos, y aunque formalmente sean independientes, sirven como instrumentos de sus políticas. En sentido estricto pueden considerarse realmente ONG's sólo las organizaciones voluntarias y excepcionalmente en algunos casos las organizaciones comunitarias o populares.

3.1.5. OBJETOS DE LAS ONG⁵

1. Promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.
2. Eliminar los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de las personas.
3. Contribuir a la inclusión y cohesión social y luchar para combatir las situaciones de marginación y discriminación social.
4. Defender los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de los sectores más vulnerables.
5. Mejorar el Tercer Sector de Ámbito Social.
6. Favorecer su articulación en el ámbito estatal y autonómico.
7. Fomentar la calidad en los programas, servicios y actuaciones de sus entidades miembros.
8. La promoción de la plena igualdad entre el hombre y la mujer en todos los campos de actuación de la Plataforma.

⁵Convenios y Alianzas ONG. (6 de febrero de 2007). Plataforma de ONG de Acción Social. Obtenido de <https://www.plataformaong.org/quienes-somos.php>

3.1.6. CONSTITUCIÓN DE UN ORGANISMO NO GUBERNAMENTAL (ONG)⁶

La Personalidad Jurídica de las Organizaciones no Gubernamentales (ONG) será otorgado y cancelado por vía de Decreto de la Asamblea Nacional (AN). Estos decretos al igual que los estatutos de las Asociaciones deberán ser publicados en La Gaceta, Diario Oficial. Los estatutos deberán, además, inscribirse en el registro correspondiente. La Escritura Pública de constitución deberá contener los siguientes requisitos:

1. La naturaleza, objeto, finalidad y denominaciones de la entidad que se constituye, así como el nombre, domicilio y demás generales de ley de los asociados y fundadores.
2. Sede de la asociación y lugares donde desarrollará su actividad.
3. El nombre de su representante o representantes.
4. El plazo de duración de la persona jurídica.

3.1.7. ORGANISMOS QUE REGULAN LAS ONG⁷

El Departamento de Registro y Control de Asociaciones del Ministerio de Gobernación será el encargado de la aplicación de ley General sobre Personalidades Jurídicas sin Fines de Lucro. Este departamento llevara el registro de personas jurídicas sin fines de lucro, donde deberán inscribirse todas las entidades jurídicas establecidas en el país, y a que se refiere esta Ley.

A toda persona jurídica registrada le será extendido un número identificativo perpetuo, que deberá usar en todas sus documentaciones y operaciones legales. Cuando la personalidad jurídica haya sido adquirida mediante una Ley anterior, el número identificativo perpetuo será otorgado con sólo solicitarlo.

⁶ Altamirano, N. J; Herrera, M. L; Parrilla, G. Y. (2015). Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana-Estelí. Estelí, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Nicaragua. Pág. 38. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1828/1/16358.pdf>

⁷ *Ibidem*, Pág. 38.

3.2. CRÉDITO

3.2.1. CONCEPTO DE CRÉDITO

El crédito es un contrato por el que la entidad financiera pone a disposición de su cliente una cantidad limitada de dinero, hasta cuyo límite puede disponer. El contrato contempla el límite de disposición, el interés y otras condiciones económicas que se aplicarán sobre la cantidad dispuesta, así como el vencimiento del contrato. (Ocampo, 2009, pág. 194)

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (Morales & Morales, 2014, pág. 23)

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. (Ibídem, pág. 23)

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar y por otra, el acreedor tiene el derecho de reclamar el pago”. (Valle, 2001, pág. 7)

3.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO⁸

1. **Valor:** Transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes, transferencia de una propiedad de una persona a otra.
2. **Deuda:** Condición de devolver lo prestado (cambio, promesa, obligación, contrato) sin pérdida de calidad y cantidad.
3. **Tiempo:** Entrega presente y devolución futura.
4. **Precio del Préstamo:** Costo, interés.
5. **Confianza y Creencia:** De que pagara la deuda.

3.2.3. LAS 5C DEL CRÉDITO⁹

1. **Carácter.** Es el registro de la historia crediticia de cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.
2. **Capacidad.** Posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan sus estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento; se lleva a cabo, para evaluar la capacidad del solicitante, para lo cual se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados y sucursales, entre otras.
3. **Capital.** Solidez financiera del solicitante que se refleja por su posición de propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante, en relación con su capital contable y sus

⁸ Chavarría, L. Z. (1987). Crédito Cooperativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. Pág. 20. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=POQt6xmxmj4C&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Cr%C3%A9dito+Cooperativo.+San+Jos%C3%A9,+Costa+Rica.+Editorial+Universidad+Estatal+a+Distancia.&source=bl&ots=2T6QtXpkJZ&sig=ACfU3U2xITDDsdtYC5DABtvj6F1RaOKN6A&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9nNK#v=onepage&q=Cr%C3%A9dito%20Cooperativo.%20San%20Jos%C3%A9%20Costa%20Rica.%20Editorial%20Universidad%20Estatal%20a%20Distancia.&f=false>

⁹ Padilla, M. C. (2012). Gestión Financiera (1er ed.). Ecoediciones. Bogotá, Colombia. Pág. 207-208. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gestion+Financiera++Marcial+Cordoba&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwja6IKC5czjAhUJoIkKHV22AEkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gestion%20Financiera%20Marcial%20Cordoba&f=false>

razones de rentabilidad. Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación requiere del análisis de su situación financiera.

4. **Colateral.** Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, para lo cual se hace una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante.

5. **Condiciones.** Es el ambiente de negocios y la economía actual, así como cualquier circunstancia particular que afecte alguna de las partes de la transacción de crédito. Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

3.2.4. CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO¹⁰

1. **Por su destino:** un crédito puede ser para el consumo o para la producción, la característica que reviste el crédito al consumo en la economía actual, fundamentales en forma de ventas a plazos, representa diversas ventajas: facilita la adquisición de cierto tipo de bienes duraderos (electrodomésticos, autos, etc.) o servicios a personas cuyo poder de compra está constituido únicamente por el ingreso derivado de su trabajo.

2. **Por las garantías otorgadas:** por cuanto, a las garantías otorgadas, se distingue el crédito real, que es el garantizado por uno de los bienes del deudor, sea mueble (prendas mobiliarias) o un inmueble (hipoteca) y el crédito personal, el cual está garantizado por el conjunto del prestatario, sin afectar ningún bien especial.

¹⁰ Clainche, R. M. (1996). Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera. Dirección General de Publicaciones. DF, México. Pág. 22-23. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/curso-de-teoria-monetaria-y-politica-financiera/oclc/38294313/viewport>

3. **Por la personalidad del prestatario:** en atención a la personalidad del prestatario, el crédito puede ser público, cuando el prestatario es el estado o una entidad privada, cuando el prestatario es un particular o una empresa privada.
4. **Por su duración:** en lo que concierne a su duración, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazo. Sin que exista una delimitación precisa por cuanto al tiempo que implica cada una de estas variedades, la distinción esencial que permite diferenciar uno de otros, es la función económica que va a cumplir.
5. **Crédito a corto plazo:** generalmente a no más de dos años a las empresas comerciales e industriales su capital circulante o de trabajo, que les permita pagar salarios, adquirir materias primas, etc. en espera de ingresos provenientes de las ventas.
6. **Crédito a mediano plazo:** se aplica al desarrollo de los medios de producción o para financiar una producción cuyo ciclo es mayor en los tiempos que el que cubre un crédito a corto plazo (construcción de obras públicas o privadas y ventas a plazos).
7. **Crédito a largo plazo:** permitirá la constitución de activos fijos a las empresas (maquinaria y equipo). Este tipo de créditos se obtiene en el mercado financiero.

3.2.5. TIPOS DE CRÉDITO¹¹

1. **Créditos Directos:** Representa los financiamientos que bajo cualquier modalidad las instituciones otorguen a sus clientes, originando la obligación de entregar una suma de dinero determinada

¹¹ Jarquín Urbina, N. P; Gutiérrez Martínez, R. C. (2019). Riesgo Evaluación de riesgo crediticio a una solicitud de crédito personal en la micro financiera CREDISOLF, S.A. en el año 2017. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, (UNAN-Managua). Managua, Nicaragua. Pág. 12-13. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/10740/1/19457.pdf>

2. **Crédito indirecto:** El monto de operaciones de crédito garantizadas mediante fianzas otorgadas a favor de la institución para el pago de terceros o créditos no desembolsados y los saldos de líneas de crédito no utilizados.
3. **Crédito contingente:** Fianzas o avales, y otras garantías emitidas por la institución de micro finanzas a favor de terceros por cuenta del cliente.
4. **Crédito sindicato:** Crédito a mediano y largo plazo, concedido entre un conjunto de instituciones para efecto de otorgarlo al cliente, distribuyendo el riesgo.
5. **Crédito personal:** Créditos menores o iguales a diez veces el PIB per cápita, otorgados a personas naturales para gastos de bienes de consumo, educación, salud, ampliación o mejora de vivienda que no posea garantía hipotecaria, gasto personal, cuya fuente de pago venga de salarios, rentas, alquileres, otros.
6. **Crédito en cobro judicial:** Cuando se ha interpuesto demanda vía judicial para la recuperación de las obligaciones.
7. **Créditos hipotecarios para vivienda:** Otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento, adquisición de lotes con servicios que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.
8. **Crédito de desarrollo empresarial:** Créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, en moneda nacional o extranjera por montos mayores a diez veces el producto interno bruto dado a conocer por la CONAMI, para financiar actividades de comercio, habitacionales sectores: agrícolas, pecuarios, forestales, artesanales, industriales y agroindustriales.

3.2.6. PROCESOS CREDITICIOS¹²

El proceso crediticio es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias.

El proceso del crédito es anterior al de la cobranza, pero por el conjunto de operaciones estas funciones son complementarias y entrelazadas por un proceso integral que permite unir las a una sola función; de allí nace que para operaciones homogéneas debe existir una sola unidad operativa.

Por tal razón la conjunción de ambas actividades en un solo grupo operativo resulta recomendable manejarlas, es decir dirigir el crédito y la cobranza bajo la responsabilidad de una sola persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades.

Proceso crediticio es un conjunto de actividades de trabajo ordenadas y relacionadas entre sí con la finalidad de gestionar un crédito desde antes de la otorgación hasta después de la gestión de cobranza al cliente.

3.2.7. GESTIÓN DE CRÉDITO

Conjunto de técnicas financieras, comerciales y jurídicas que, gracias a una organización especializada, concurren a acelerar el cobro de las cuentas de clientes, haciendo que se respeten las condiciones de pago contractuales y preservando los márgenes de beneficio de la empresa. (Brachfield, 2009, pág. 72)

La gestión de crédito es un término utilizado para identificar las funciones de contabilidad generalmente llevadas a cabo bajo el paraguas de las cuentas por cobrar. Esencialmente, este

¹² Tubón Chasig, E. P. (2012). El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda. Ambato, Ecuador: Trabajo de Investigación para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato, Ecuador. Pág. 27. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2842/1/677%20ING.pdf>

conjunto de procesos de calificación implica el otorgamiento de crédito a un cliente, los monitores de la recepción y registro de los pagos de las facturas pendientes, el inicio de los procedimientos de recolección, y la resolución de conflictos o consultas respecto de los cargos en una factura del cliente. Cuando funciona de manera eficiente, la gestión de crédito sirve como un excelente medio para el negocio para seguir siendo estables. (Tubón, 2012, págs. 27-28)

Gestión es el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados. De esta definición diremos entonces que gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (Tubón, 2012, págs. 27-28)

3.2.8. ETAPAS DE GESTIÓN DE CRÉDITOS¹³

Etapa I. Promoción: Se realiza fuera y dentro de la Cooperativa, con el fin de promover y brindar información a socios y prospectos de socios, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito. Deberá basarse en el proyecto de promoción del crédito, Cliente, Mercado, Objetivo, Promoción externa, Promoción interna, Pre análisis.

Etapa II. Integración y Solicitud: En esta etapa se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida del socio y avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria).

Etapa III. Evaluación y resolución: En esta etapa se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para

¹³Guerrero Palacios, A. B. (2016). Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la Cooperativa Minga Ltda. Universidad Técnica De Ambato. Ambato, Ecuador. Pág. 34. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22919>

conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.

Etapa IV. Otorgamiento: Después de haber sido sesionados por el Comité de Crédito o su equivalente, los expedientes de créditos serán turnados a mesa de control para verificar que se cumplan las condiciones con las que se autoriza el crédito, así mismo verificara que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en el manual para poder autorizar el desembolso de los créditos o devolverlos a trámite según corresponda.

Etapa V: Seguimiento y Evaluación: Después de otorgado el crédito, el “Ejecutivo de crédito y cobranza” llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. Resguardo de documentos Seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa Cobranza extra y judicial.

3.2.9. PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO¹⁴

Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones.

En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

¹⁴ Santandreu, E. (2002). Manual del Credit Manager. Gestión 2000, S.A. Barcelona, España. Pág. 234-235. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=vXlfH-rQA-gC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- 1) **Investigación:** La concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos:

- a) Informe de cliente
 - b) Informes comerciales
 - c) Informe de créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, etcétera
 - d) Estados financieros aportados por el cliente
-
- 2) **Análisis:** Es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos. Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos:
 - a) **Informes de créditos:** Lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
 - b) **Estados financieros:** Analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso, un análisis global económico-financiero de la empresa.
-
- 3) **Aceptación de clientes para otorgar crédito:** Al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado.

Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podrían considerar algunas alternativas como garantías adicionales es para el buen fin de las operaciones:

- a) Cesión de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas. Cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tengan previos derechos de retención contra esos activos.
- b) Avales bancarios en cuantía suficiente.
- c) Ventas limitadas a plazo o cantidad, o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.
- d) Cheque conformado contra entrega de mercancía.
- e) Cualquier forma de envío contra reembolso.

3.3. CARTERA DE CRÉDITO

3.3.1. DEFINICIÓN DE CARTERA DE CREDITO

Es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto. (Mera & Ordoñez, 2017, pág. 4)

Es la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Las empresas tienen el problema de cartera vencida siendo en su mayoría microempresas el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez. Evidentemente el problema de recuperación de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece créditos a sus clientes sin análisis adecuado de sus políticas de crédito o falta de control de vigilancia de la cartera. Sin embargo, existe un riesgo independiente de la empresa para fijar su política

de crédito y representado por condiciones circunstanciales y articulares del cliente. (Garcia & Moreno, 2015, pág. 30)

3.3.2. TIPOS DE CARTERA DE CREDITO¹⁵

Cartera de ahorro: Las carteras de ahorro suelen estar compuestas por un bajo porcentaje de títulos de renta variable, en torno al 15%, por lo que hablamos de una cartera mixta, pese a que gran parte de ellos se centran en la renta fija. Por tanto, pese a su nombre, no hablamos del producto más conservador.

Suelen contener un alto porcentaje de títulos de deuda pública y corporativa (en ocasiones a partes iguales) y en menor medida puede contener activos monetarios. La exposición neta respecto a las divisas extranjeras es testimonial y se basa en su gran mayoría en el Euro. Al introducir una pequeña parte de renta variable, nos puede ofrecer mayores rentabilidades que otros productos teniendo un riesgo moderadamente bajo, pues además se suele invertir en los valores bursátiles menos volátiles.

Cartera de inversión: Estas carteras tienen una composición mixta similar a las anteriores, con la diferencia fundamental de que se aumenta el riesgo al estar compuesto en al menos un 50% por rentas variables. También aumenta la exposición a las divisas extranjeras, aunque en cerca del 70% hablamos de títulos en euros.

Las distribuciones de los activos se destinan en cerca de un 40% a rentas fijas públicas y privadas, por lo que no hablamos de la cartera más especulativa, sino en una con mayor riesgo y rentabilidad que las carteras de ahorros. No está destinada a los perfiles más conservadores, pero si puede ser una manera de diversificar una parte de nuestro patrimonio para obtener mayor rendimiento.

¹⁵ Grupo BBVA. (2019). Cuatro tipos de carteras para distribuir el patrimonio. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.: <https://www.bbva.com/es/cuatro-tipos-carteras-distribuir-patrimonio/>

Cartera de renta fija: A nivel de rentabilidad, hablamos de la menos atractiva, aunque es una de las carteras más segura para proteger nuestro patrimonio obteniendo un pequeño plus. Toda la cartera se basa en renta fija, aunque esto tampoco significa que el riesgo sea igual a cero.

Cerca al 80% de los títulos que los componen son de deuda pública y privada (corporativa), siendo importante comprobar que no se incluyan “High Yield”. Estos representan valores emitidos por países emergentes con cierto riesgo de impago y que son considerados de grado especulativo.

Normalmente los perfiles de inversor en este tipo de carteras no aprecian que se introduzcan estos valores, pero es algo a comprobar en carteras de renta fija, al igual que la existencia de valores de otros países emergentes de menor riesgo a los “High Yield”, pero que también introducen riesgos extras a nuestra cartera. Igualmente, y aunque en la actualidad parece una opción atractiva, deberíamos comprobar si la cartera contiene bonos convertibles.

Cartera de renta variable: Hablamos de la cartera más arriesgada y, por tanto, la que mayores rentabilidades pueden ofrecer, ya que son 100% rentas variables y la exposición es máxima. Sin duda es muy poco recomendable para los perfiles más conservadores, aunque destinar una parte del patrimonio a estos productos, conociendo los riesgos, puede servirnos para obtener un mayor rendimiento.

Aun así, en la mayoría de los casos puede ser más recomendable invertir en la cartera de inversión ya que el riesgo de pérdida es menor y encaja más con el tipo medio de ahorrador/inversor. Normalmente la renta variable de estos productos se basa en el mercado europeo, seguido del americano. El tercero puede variar según el momento, pero no suele tener un peso mayor al 15%. Actualmente uno de los más atractivos es el japonés.

3.3.3. CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS

- 1) **Créditos de Vivienda:** Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquellos otorgados a personas naturales destinadas a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual. (Martínez & Calderón, 2003, pág. 21)
- 2) **Créditos de consumo:** Se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto. (Martínez & Calderón, 2003, pág. 21)
- 3) **Microcrédito:** Cada entidad vigilada deberá clasificar como microcrédito el conjunto de operaciones activas de crédito otorgadas a microempresas cuyo saldo de endeudamiento con las respectivas entidades no supere veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Martínez & Calderón, 2003, pág. 21)
- 4) **Créditos comerciales:** El crédito comercial consiste en el ofrecimiento de crédito por parte de un proveedor de productos y servicios, a su cliente, permitiéndole pagar por ellos más adelante, es decir, en el futuro. Ambos pactan una fecha de pago que obviamente el cliente deberá respetar y cumplir porque de lo contrario puede caberle alguna acción legal en su contra por no respetar conforme el plazo estipulado. (Florencia, 2014)

3.3.4. GESTIÓN DE COBRANZA

El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo. En ese sentido, el análisis de la cobranza comienza con el procedimiento de reembolso. (Morales & Morales, 2014, pág. 144)

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo. (Calderón, 2019)

Hoy en día uno de los problemas principales que adolecen las empresas en la cobranza, es el de minimizar el tiempo de su recuperación. (Calderón, 2019)

En realidad, el atraso en el cobro de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados en todos los niveles de la organización, no con esto se quiera decir que el cliente esté exento de culpa, pero si realmente los directivos les interesara, encausarían sus esfuerzos por identificar y cuantificar "esos problemas internos" y proporcionar las alternativas de solución adecuada, con lo que se agilizaría la recuperación de su cartera. (Calderón, 2019)

3.3.5. ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. (Morales & Morales, 2014, pág. 146)

En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales & Morales, 2014, pág. 146)

3.3.6. FASES DE LA COBRANZA¹⁶

1. **Prevención:** Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar

¹⁶ Morales Castro, A; Morales Castro, J. A. (2014). Créditos y Cobranzas (Primera ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. México DF, México. Pág. 146. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. **Cobranza:** Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias demora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
3. **Recuperación:** Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
4. **Extinción:** Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

3.3.7. TIPOS DE COBRANZA¹⁷

1. **Cobranza normal:** Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
2. **Cobranza preventiva:** En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

¹⁷ Ibídem, Pág. 153-154.

- 3. Cobranza administrativa:** La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.
- 4. Cobranza domiciliaria:** Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas,⁶ la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso se clasifica en:

 - a) Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si esta vencido).
 - b) Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
 - c) Recuperación de mercancía.
- 5. Cobranza extrajudicial:** Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

 - a) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
 - b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
 - c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.
- 6. Cobranza prejudicial:** En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma

evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

7. **Cobranza judicial:** Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera).

La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.

3.3.8. RECUPERACION DE CARTERA¹⁸

3.3.8.1. DEFINICIÓN DE RECUPERACION DE CARTERA

El proceso de recuperación de cartera se define como cuentas por cobrar como “aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. También como “una función de la administración financiera del capital de trabajo, ya que coordina los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros”

¹⁸ Calero, B.M; Moreno, R.E. (2017). Gestión de crédito de la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua), Sucursal de Ocotol. Tesis para optar a la licenciatura en Administración de Empresas. Estelí, Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (UNAN-Managua). Managua, Nicaragua. Pág. 35. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/8865/1/18830.pdf>

De manera contable, las cuentas por cobrar se integran por varias cuentas, las cuales se clasifican en: clientes, deudores diversos y documentos por cobrar (corto plazo).

Para estudiar el incremento de las ventas se deben analizar estas cuentas, ya que los deudores diversos se definen contablemente como aquellas personas que deben por conceptos diferentes a la venta de mercancías, por lo que el saldo de esta cuenta no se debería contemplar para la determinación del estudio; del mismo modo, de los documentos por cobrar se tendría que identificar cuáles fueron por la venta de mercancías para comprender mejor cuáles son las cuentas que intervienen en la venta o productos a crédito.

Entonces, los clientes son aquellas personas que deben por conceptos de venta de mercancías sin tener una garantía documental, esto es elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros”.

CAPITULO IV. OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS E HIPOTESIS

Esta investigación es Cualitativa-cuantitativa, por lo tanto, se operacionaliza por objetivos específicos, y también se ha determinado una hipótesis en función del segundo objetivo específico referente al análisis del proceso de seguimiento de los créditos, desde la óptica de los clientes-productores.

4.1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECIFICO	DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	FUENTES
Describir los procesos de acceso y aprobación de un crédito en el programa de crédito del FORO Miraflores.	Proceso crediticio	El proceso crediticio es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente, hasta el cobro total o parcial de las acreencias. (Tubón, 2012, pág. 27)	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de cliente. • Destino de crédito. • Solicitudes aplicadas. • Créditos aprobados. • Garantías • Plan de inversión. 	Entrevistas
Analizar el proceso de organización y seguimiento que realiza el FORO Miraflores a los créditos que otorga a los productores del Área de Miraflores 2019.	Seguimiento	Control periódico de la cartera de crédito control y resguardo de contratos y títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. (Guerrero Palacios, 2016, pág. 34)	<ul style="list-style-type: none"> • Montos aprobados • Destino del crédito • Tipos de garantías • Verificación de la documentación • Control de pagos • Plan de seguimiento • Control del índice de mora. 	Entrevistas Encuestas
Proponer estrategias que permitan la recuperación de los créditos que el FORO Miraflores proporciona a los productores.	Estrategias	En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. (Mintzberg & Quinn, 1993, pág. 5)	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas • Oportunidades • Debilidades • Amenazas 	Análisis FODA

4.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis: Una inadecuada gestión crediticia influye negativamente en la recuperación de los créditos otorgados por el programa de crédito del FORO Miraflores.

Variables independientes: Gestión de Crédito.

Variables dependientes: Recuperación de crédito.

Variables	Conceptos	Indicadores	Fuentes
Gestión de Crédito	Conjunto de técnicas financieras, comerciales y jurídicas que, gracias a una organización especializada, concurren a acelerar el cobro de las cuentas de clientes, haciendo que se respeten las condiciones de pago contractuales y preservando los márgenes de beneficio de la empresa. (Brachfield, 2009, pág. 72)	<ul style="list-style-type: none"> • Destino del crédito • Liquidez • Tasa de interés • Plazos • Garantías • Historial crediticio. • Control de pagos. • Mora. 	Encuesta Entrevista
Recuperación de crédito	se define como cuentas por cobrar como “aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. (Calero Castro & Moreno Morán, 2017, pág. 35)	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera incobrable • Liquidez • Índice de mora • Cobros administrativos • Cobros judiciales • Porcentaje de cartera vencida 	Encuesta Entrevista

CAPITULO V. METODOLOGIA DEL ESTUDIO

5.1. TIPO DE ESTUDIO

Según el uso del conocimiento, es una investigación aplicada, porque se enfoca en la problemática que se presenta en la recuperación de los créditos a productores facilitado por el FORO Mirafior y se aportan sugerencias para la mejora.

Según el enfoque filosófico es una investigación Cualitativa-Cuantitativa o mixta porque estudia a profundidad cada una de las etapas del proceso crediticio del FORO Mirafior y se analiza la relación entre las variables gestión y recuperación de crédito.

5.2. UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de estudio es el Programa de crédito del FORO Mirafior, integrado por 500 productores que han solicitado el servicio de crédito de la cooperativa.

5.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO¹⁹

La comunidad Mirafior – Moropotente, es un área Protegida, actualmente con la categoría de “Paisaje Terrestre Protegido”, conformada por 44 comunidades y 15 caseríos, con diferentes formas de organización locales, proyectos, organismos e instituciones que inciden en el área.

Según censo realizado en 1999 por la Universidad Politécnica de Nicaragua (UPOLI), Mirafior contaba con 4,300 habitantes en aproximadamente 878 familias. De esta población, el 23% habitaba en pequeños centros poblados, siendo los principales: El Cebollal, Puertas Azules, El Sontule, El Jilguero, La Quinta, El Terrero, San José del Rodeo, El Coyolito, La Pita, Isiquí. El 77% restante habita en forma dispersa en toda el área.

¹⁹ FORO Mirafior Estelí. (27 de septiembre de 2012). FORO Mirafior El FORO Somos Todos. Obtenido de <http://elnuevoFOROmirafior.blogspot.com/2012/09/FORO-mirafior.html#comment-form>

Actualmente, según datos de las alcaldías con incidencia en el Área protegida, la cantidad de habitantes se incrementó, existe unos 10,000 habitantes en total, equivalente a 2,000 familias, tomando en cuenta la incorporación de 14 comunidades al Paisaje Terrestre Protegido Mirafior - Moropotente en el año 2,004. La extensión es de 29,382.16 hectáreas y su zona de amortiguamiento es de 17,413.80 hectáreas.

5.3. TIPO DE MUESTRA

Ilustración 1. Mapa del Área Protegida de Mirafior, Estelí



Fuente: Google Maps

5.3.1 TIPO DE MUESTREO DE INVESTIGACION CUALITATIVA

El tipo de muestreo de esta investigación es no probabilístico, porque no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. Los criterios de selección del estudio son:

- Personas, que de manera voluntaria acepten participar de la investigación.
- Directivos del FORO Mirafior
- Colaboradores del FORO Mirafior que atienden el Programa de Crédito y tienen más de dos años de trabajar en la empresa.
- Productores que tienen crédito con el FORO Mirafior.

5.3.2. TAMAÑO DE MUESTRA CUANTITATIVA

Para determinar el tamaño de la muestra y determinar la visión de los clientes sobre la gestión de crédito, se utilizará un Muestreo Probabilístico de tipo Aleatorio Simple. Para calcular el tamaño de la muestra se aplica la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(E)^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

N= Población: 500 productores.

Z= Nivel de confianza (95%) para un riesgo de $\sigma \times 100$: 1.96

P= Probabilidad de ocurrencia: 0.5

Q= (1-P) Diferencia de la estimación proporcional de la población.

E= Margen de error: 0.05

Sustituyendo los valores se obtiene:

$$n = \frac{500 (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(0.05)^2 (500 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}$$

$$n = \frac{480.2}{2.2079}$$

$$n = 217.49 \text{ Productores} \approx 217 \text{ Productores}$$

5.3. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. Puede considerarse una técnica propiciadora en sí misma de los datos o como técnica complementaria a otro tipo de técnicas propias de la investigación cualitativa como son la observación participante y los grupos de discusión (García, Martínez, Martín, & Sánchez, 2009, pág. 6)

La encuesta sería el método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos (Rodríguez, 2010, pág. 120)

5.5. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

ETAPA 1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La primera etapa consiste en identificar el tema de investigación considerando la problemática e interés de la institución para mejorar su desempeño y desarrollo. Una correcta gestión del proceso de crédito es de vital importancia para cualquier entidad que brinde un servicio financiero, razón suficiente para tener conocimiento sobre el desempeño de los gestores y de los productores-clientes del FORO Miraflores.

De esta manera, se procede a obtener información sobre la situación actual de la asociación en la gestión de créditos y se logró identificar que existen problemas de recuperación de los créditos, porque un gran porcentaje de sus clientes no estaban cumpliendo con sus deberes como consumidor financiero. Así mismo, existe una relación directa entre la recuperación de la cartera de crédito y la buena gestión del proceso para el otorgamiento de un crédito, por consiguiente, el tema de investigación incluye estos aspectos.

La información documental permitió no sólo obtener la información de la asociación sino también consultar bibliografía en internet para elaborar el protocolo de investigación.

Se retoma la investigación documental en el trabajo de campo para la obtención de información precisa sobre el Programa de Crédito administrado por el FORO Miraflores.

ETAPA 2. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para la elaboración de los instrumentos se tomaron en cuenta los objetivos específicos y las variables dependientes e independientes que se identificaron en el cuadro de operacionalización de hipótesis por objetivo.

En las fechas del 14 de julio al 21 de julio se diseñó la metodología e instrumentos de investigación. Los instrumentos que se elaboraron para la recopilación de la información fueron los siguientes: entrevista semi-estructurada, encuestas para los clientes y guía de observación. (Ver formatos en los anexos)

ETAPA 3. TRABAJO DE CAMPO

En la tercera etapa se aplicaron entrevistas semi-estructuradas, al director del FORO, con el objetivo de conocer las etapas de crédito que se realiza dentro de la asociación. La encuesta se aplicó a los clientes productores, para que evaluaran el desempeño de los colaboradores en cada una de las etapas que abarcan el proceso de gestión de crédito.

ETAPA 4. ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTO FINAL

En esta etapa se transcribieron las entrevistas y se organizaron considerando la información suministrada. Las encuestas fueron procesadas en el programa estadístico SPSS, y se elaboraron las tablas de frecuencia y gráficos para presentar los resultados.

El documento final se elabora en base a las normativas de la UNAN-Managua para el trabajo de Seminario de Graduación, y la guía facilitada por la docente tutora de esta tesis.

CAPITULO VI. RESULTADOS

6.1. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1.1. ANTECEDENTES DEL FORO MIRAFLOR²⁰

El FORO Mirafior es una organización sin fines de lucro. Esta es una entidad integrada por productores, productoras y habitantes de la reserva biosfera de Mirafior – Moropotente. La Asociación fue fundada en el 29 de enero del 2002 y reconocida por la Alcaldía de Estelí. Las oficinas de la Asociación están ubicadas en la ciudad de Estelí, su dirección exacta Antiguo Complejo Municipal módulo número 6, Estelí, Nicaragua.

El objetivo de la organización es mejorar las condiciones de vida de los pobladores y productores de la zona. La asociación nace inspirada en el cuidado y protección de la reserva natural Mirafior, ya que muchos productores no acataban las normas y leyes que implican vivir dentro de los límites de la reserva, entonces se creó una estructura más organizada donde se involucraran pobladores y productores de las comunidades de Mirafior con el fin de enfrentar dicha problemática.

Otro de los propósitos de la Asociación era mejorar la calidad de vida de los habitantes de Mirafior en lo social, económico y ambiental. De esta manera surge el programa de financiamiento a las actividades productivas en el cual el productor devolvía una contraparte de la cantidad de dinero que se le financiaba lo que permitiría la sostenibilidad de la Asociación y no una mayor rentabilidad.

²⁰ Ramírez, G. (20 de agosto de 2019). Antecedentes del FORO Mirafior.

6.1.2. ORGANIZACIÓN DEL FORO MIRAFLOR

6.1.2.1. MISIÓN Y VISIÓN²¹

MISIÓN

El FORO Miraflores es una Asociación de pobladores y productores cuyo quehacer se centra en ser facilitadores de procesos y coordinar acciones con los diferentes organismos e instituciones, actores y sectores sociales, en el marco del plan de Manejo del Paisaje terrestre protegido, para resolver necesidades encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus habitantes

VISIÓN

La Asociación de pobladores y productores de Miraflores- Moropotente, organizada, gestionando y ejecutando proyectos sociales, económicos y ambientales para mejorar la calidad de vida de los habitantes del territorio y del ambiente, con participación de todos los sectores, fortaleciendo la integración del enfoque de género y generacional; trabajando en coordinación con organismos de carácter social, económico y ambiental.

6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE CRÉDITO DEL FORO MIRAFLOR²²

6.2.1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CRÉDITO

El programa de crédito ambientales sostenible (CAS) del FORO Miraflores tiene como primordial objetivo la concesión de créditos a los productores y pobladores del área de Miraflores Moropotente a los cuales se le dificultaba el acceso a crédito con entidades financieras privadas. Los créditos otorgados tenían el objetivo de mejorar la calidad de vida de los solicitantes, así como impulsar el desarrollo de la zona.

²¹ FORO Miraflores Estelí. (27 de septiembre de 2012). FORO Miraflores El FORO Somos Todos. Obtenido de <http://elnuevoFOROmiraflores.blogspot.com/2012/09/FORO-miraflores.html#comment-form>

²² German Ramírez, director del FORO-Miraflores. Agosto, 2019.

El programa de crédito beneficia a aquellas personas comprometidas con el cuidado y conservación de la reserva de Miraflores y que su principal fuente de sustento son las tierras que esto poseen.

Dentro de los beneficios que el programa otorga esta la concesión de semillas para cultivo, animales para crianza, viviendas y créditos que beneficien a toda una comunidad como pozos artesanales entre otros, este programa pedía una retribución mínima de los beneficiarios ya sea parte de los cultivos, la cría de una res, etc. Con el fin de seguir teniendo fondos para seguir apoyando a los demás habitantes y crear una cultura de crédito responsable y así no crear una dependencia a instituciones financieras para mejorar su calidad de vida.

6.2.2. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE CRÉDITO

Prestamista o acreedor: Quien presta el dinero.

Prestatario o deudor: Quien pide prestado el dinero.

Formato de Solicitud: Se llena un formato para lograr identificar si el deudor tiene las condiciones y capacidades para poder solventar el préstamo.

Plazo: Es el periodo de tiempo en el que la persona está dispuesta a pagar el dinero que se le prestó. No es lo mismo prestar unos recursos por un día que a diez años, pues mientras se cumple el último plazo pueden pasar muchas cosas que impidan el pago de la obligación. Pues a mayor plazo, la cuota mensual puede ser más baja pero los intereses que paga por el crédito serán mayores.

Garantía: Algunos créditos se otorgan con sólo reconocer la honestidad y la solvencia del deudor, pero, en general, se suelen pedir garantías: Cartas de venta, cauciones, hipotecas, etc.

Tasa de interés: Es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el costo de un crédito. La tasa de interés establece un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado.

Otros costos asociados: Algunos tipos de crédito requieren que se realice un estudio de crédito. Al comparar entre entidades financieras pregunte en detalle que otro tipo de cobros pueden aparecer en su estado de cuenta y si estos serán periódicos o únicamente en el momento del desembolso.

6.3. ACCESO Y APROBACIÓN DE UN CRÉDITO EN EL FORO MIRAFLOR

6.3.1. PROMOCIÓN DEL CREDITO

Se realiza fuera y dentro de las entidades financieras, con el fin de brindar información a los socios y prospectos, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito. El FORO Miraflores al ser una asociación la cual no busca percibir lucro alguno por su razón de ser no procura un plan de marketing

La promoción del crédito puede darse de dos maneras:

- 1. Promoción interna:** Es aquella que se da cuando un usuario visita una identidad financiera con o sin fines de lucro, en esta promoción el analista de crédito se encarga de dar a detalle la información referente a los créditos que el solicitante esté interesado, esta es una atención más personalizada lo que permite resolver de manera más eficiente las inquietudes del cliente.
- 2. Promoción externa:** Generalmente se da fuera de las instalaciones de la identidad financiera y por lo general esta se realiza mediante recomendaciones de otros usuarios que han hecho uso de los servicios financieros brindados por dichas instituciones.

A diferencia de las entidades financieras quienes utilizan recursos como publicidad para captar nuevos clientes, ampliar su cartera de crédito y por ende obtener ganancias. El FORO Miraflores al ser una asociación que no pretende captar lucro alguno, utiliza métodos diferentes para dar a conocer sus servicios tales como:

Ferias que son visitadas por personas que se dedican a actividades productivas de comunidades del área de Miraflores y las cuales dependen de financiamiento para realizar dichas actividades.

Reuniones en cooperativas con los habitantes de las comunidades de Miraflores donde se capacita y asesora a estas personas. De igual manera se da a conocer información sobre los servicios y nuevas líneas de crédito.

Pero, para el FORO no es prioridad hacer una divulgación masiva sobre este programa de crédito. Esto lo afirma German Ramírez, director del FORO:

“No es prioridad del FORO expandir su cartera de cliente ya que no cuentan con los recursos necesarios para atender las demandas que este le genere... uno de los medios que utilizan para promocionar el programa de crédito y llegar a los habitantes del área son los líderes comunitarios a través de la publicidad de boca en boca que suele ser una de las más efectivas”. (German Ramírez, Director del FORO, agosto 2019)

El FORO Miraflores utiliza la promoción para dar a conocer sus servicios, pero hay que tener en cuenta la capacidad de financiamiento de la asociación, porque sería contra productivo tener más solicitantes de los que se puede otorgar crédito. Por ello se priorizan a personas de la comunidad.

6.3.2. INTEGRACIÓN Y SOLICITUD DE CRÉDITO

En esta etapa se recibe y analiza la documentación requerida del cliente. Para aplicar a la concesión de un crédito se necesita el aval de un líder comunitario donde se detalle que la persona tiene la capacidad para optar y pagar un crédito, seguidamente el solicitante tiene que presentar una solicitud escrita exponiendo el porqué de su solicitud de crédito.

Luego el solicitante llena un formato de solicitud del préstamo, donde se detalla información general, el tipo de crédito, el monto solicitado, nivel de ingresos y las garantías que respalden su solicitud según la política del crédito solicitado, esto indica la capacidad de pago que posee el cliente y permite minimizar el riesgo de una pérdida.

El formato de solicitud y la demás información requerida por la asociación (copia de cedula, garantías, etc.) es integrada a un expediente para su posterior verificación, evaluación y posible aprobación.

6.3.3. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN

En la evaluación y resolución se verifica una vez más la información que el cliente entrego a la asociación para comprobar que no haya ninguna alteración. Un técnico capacitado se encarga de verificar esta información de manera personal con una visita al cliente, en dicha visita se comprueba mediante una inspección que las garantías que propone el cliente respalden el valor del crédito.

De acuerdo con los principios bancarios clásicos, las garantías constituyen la base de la concesión de los préstamos; por su índole limitan terminantemente el plazo y su valor, el monto de los préstamos. (Velez, 1984, pág. 61)

La Norma de Gestión de Riesgo Crediticio (2008), establece que en Nicaragua existen tres tipos de garantías: Líquida, Real y Fiduciaria. El FORO Mirafior trabaja con dos de estas tres garantías, la que los prestatarios utilizan con mayor frecuencia es la garantía real.

Las garantías reales, solicita la escritura original de los bienes, acompañada de dos copias de la misma, libertad de gravamen, solvencia municipal, cartas de venta en el caso de animales y plan de inversión. Este tipo de bienes pueden ser muebles, inmuebles o semovientes.

Las garantías fiduciarias, pide la siguiente documentación del fiador: cédula de identidad en original y copia, comprobantes de ingresos (colilla de asegurado, comprobantes de remesas

o donaciones), comprobantes de egresos (recibos de servicios básicos, pago de pensiones) y carta salarial si es asalariado.

De las debilidades que la asociación venía acarreado es la recepción de los documentos y es resguardo de los expedientes que se crean. Este procedimiento lo vienen ejecutando de manera manual, lo que genera un desorden y gran volumen de documentos, esto aumenta el riesgo de perder información de los expedientes.

“Actualmente la asociación cuenta con un sistema de información el cual no es idóneo para alguno de los procedimientos que se llevan a cabo, la base de datos esta desactualizada por lo que no todos los créditos se encuentran en el sistema, esto ralentiza los procesos de consulta de algunos usuarios y dificulta aún más la tarea de los trabajadores del FORO”. (German Ramírez, director del FORO, agosto 2019).

De igual manera se verifica el historial de crédito consultando a otras entidades financieras con las cual el cliente ha solicitado créditos anteriormente y así comprobar su record crediticio. Yasira Toruño administradora del FORO Miraflores explica que al momento de comprobar el historial crediticio consultan con personal de las otras entidades financieras que comporten esta información con el objeto de reducir el riesgo de pérdida de las mismas.

Otro método utilizado es consultar la plataforma sin riesgo, mediante un pago realizado para tener acceso al historial crediticio de esta persona.

Se realiza una segunda inspección o visita para confirmar y verificar que la información contenida en esta es exacta y que no haya ninguna inconformidad. La valoración del técnico en la gestión del crédito juega un papel importante, ya que la concesión o negación del crédito depende en gran parte de su punto de vista.

El comité de crédito recibe la valoración del técnico, para ellos analizar la información contenida dentro de la inspección y verificar que cumpla con los requerimientos necesarios

y las políticas del programa de crédito de la asociación. Todo este procedimiento dura alrededor de un mes, tiempo necesario para dar una resolución negativa o positiva.

La resolución dada por el comité de crédito pasa a manos de administración para que este informe al cliente si es apto o no para aplicar a un crédito.

6.3.4. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

El administrador de la asociación recibe y revisa que el expediente este completo, imprime documentos de formalización, verifica la firma de la resolución del crédito y autoriza el desembolso. Posteriormente da lectura en voz alta al cliente sobre el reconocimiento de la deuda y las obligaciones a las que está sujeto, para luego que este firme dicho reconocimiento y lo agrega al expediente. La solicitud es entregada al director de la asociación para que este firme y selle para autorizar el desembolso del crédito. El desembolso del crédito tarda alrededor de 8 días y se entrega en efectivo al cliente, junto con el detalle de la deuda.

“Actualmente la cartera de crédito asciende a unos 600 deudores y dentro de las líneas de crédito que más se otorgan están las siguientes: vivienda, personal, patios integrales, agricultura orgánica, café, comercio, hortaliza y Bono Productivo Alimentario (BPA).”
(Yasira Toruño, administradora Del FORO Miraflores, diciembre 2019)

Destino	Cantidad de créditos otorgados
Vivienda	23
Personal	21
Patios integrales	4
Agricultura orgánica	40
Café	15
Comercio	9
Hortaliza	15
Bono productivo alimentario	90
Total	217

Fuente: Datos primarios de encuesta 2019

“El monto mínimo de un crédito es de \$500 hasta \$4000 el otorgamiento de este va en dependencia del destino del crédito y la garantía presentadas, inclusive señala que algunos créditos colectivos podrían ser mayores que las cifras antes mencionadas pero el riesgo de que se convierta en cuenta incobrable es mayor”. (German Ramírez, Director y presidente del comité de crédito del FORO Miraflor, agosto 2019)

En palabras del mismo director se le cuestionó sobre el nivel de recuperación y el nivel de morosidad y su respuesta fue:

“El programa de crédito hasta el momento no ha sido eficiente, se puede decir que se ha logrado que un 30% de los solicitantes paguen los créditos que se le han otorgados, el resto de productores ha incumplido con sus obligaciones y por lo tanto se está buscando la manera de recuperar esos fondos ya que esto implica pérdidas para el FORO”. Esto demuestra que el nivel de recuperación es de un 30% y el índice de morosidad asciende a un 70%. Esto se pudo constatar a través de las encuestas y la revisión de los expedientes en el FORO. (German Ramírez, director y presidente del comité de crédito del FORO Miraflor, agosto 2019)

“Los montos otorgados de 500 dólares a más para rotar el efectivo en nuevos beneficiarios y los plazos que se otorgaban a estos créditos eran semestrales o anuales ya que de esta manera se podía ganar intereses.” (Yasira Toruño, Administradora Del FORO Miraflor, diciembre 2019)

Tabla No.2. Créditos cancelados vs créditos pendientes

Destino	Créditos cancelados	Pendientes
Vivienda	7	16
Personal	6	15
Patios integrales	1	3
Agricultura orgánica	12	28
Café	5	10
Comercio	3	6
Hortaliza	5	10
Bono productivo alimentario	27	63
Total	66	151
	(Recuperación)30%	(Morosidad)70%

Fuente: Foro Miraflor Diciembre 2019. German Ramírez. Director Foro

“El nivel de recuperación de los créditos es muy bajo debido a que las garantías de los créditos no se hacían efectivas y por lo tanto los deudores no se comprometieron a pagar los créditos solicitados, esto por no contar con una gestión de cobranza apropiada. Actualmente el Foro Miraflor intenta recuperar su cartera de crédito mediante la tercerización, implementado presión a los acreditados mediante la contratación de servicios de casa de cobro”. (Yasira Toruño, Administradora del FORO Miraflor, diciembre 2019)

6.3.5. EL SEGUIMIENTO AL CRÉDITO OTORGADO

El seguimiento al crédito es la parte cualitativa del proceso, también conocida como la etapa Previsiva, en ella se debe prevenir que un cliente entre en default y se materialice la posible pérdida cuantificada anteriormente. En esta etapa también se monitorean clientes que hayan entrado a procesos pre jurídico y que presenten viabilidad de recuperación. (Velasquez, 2013, pág. 121)

El FORO Miraflor no cuenta con un plan de seguimiento documentado, todo va en dependencia del comportamiento del productor con los pagos de las cuotas, también del monto que se le desembolsó y la actividad productiva o destino del crédito solicitado. Si se

identifica algún posible riesgo se trata de que el productor pague de manera anticipada el crédito para evitar una pérdida.

En esto la asociación es muy estricta porque algunos productores tienden a mentir y esto lo ha comprobado con las visitas que se realizan, si esto es así, se le informan al comité de crédito que hay un riesgo y lo recomendable es no darle más créditos, porque faltó a la confianza que la asociación depositó en él.

El seguimiento que se realiza luego de haber otorgado el préstamo se da mediante los líderes comunitarios donde estos se encargan de rectificar que el préstamo sea utilizado por el fin por el cual se otorgó.

Además de las visitas o inspecciones, incluye asesorías a los productores para que estos le den un buen uso al crédito, crear una conciencia de responsabilidad crediticia y evaluaciones de riesgo.

Según la norma se debe las entidades que otorguen créditos deben categorizar a los clientes para disminuir el riesgo, mejorar el seguimiento y recuperación de los créditos.

CLASIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES PARA LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.

Clasificación		Días de atraso	Provisión
A	Riesgo normal	Hasta 30	2%
B	Riesgo potencial	De 31 hasta 60	5%
C	Riesgo real	De 61 hasta 90	20%
D	Dudosa recuperación	De 91 hasta 180	50%
E	Irrecuperables	Más de 180	100%

CLASIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES PARA LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA

Calificación		Días de atraso	Provisión
A	Riesgo normal	Hasta 60	1%
B	Riesgo potencial	De 61 hasta 90	5%
C	Riesgo real	De 91 hasta 120	20%
D	Dudosa recuperación	De 121 hasta 180	50%
E	Irrecuperables	Más de 180	100%

CLASIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES PARA CRÉDITOS COMERCIALES

Categoría D	1) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta (180) días, y créditos vencidos en la misma institución financiera; o	50%
Dudosa recuperación	2) Debilidades claramente identificadas en el flujo de efectivo, liquidez, apalancamiento y/o rentabilidad, que ponen en riesgo la capacidad del deudor para enfrentar sus obligaciones de deuda. Se requiere de una necesaria y clara dependencia de fuentes secundarias de reembolso para prevenir un incumplimiento. La viabilidad del negocio es dudosa y se espera se inicien los procedimientos de quiebra o suspensión de pagos. El deterioro en los elementos cuantitativos es entonces considerado permanente.	
Categoría E	1) Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días; o	100%
Irrecuperables	2) El deudor dejó de pagar y no tiene ninguna capacidad de afrontar sus obligaciones contractuales de deuda. El negocio ya no es viable o tiene un valor tan pequeño que el continuar manteniendo el préstamo como un activo bancario ya no es justificable; o	
Irrecuperables	3) El deudor no ha invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado; o	
Irrecuperables	4) El deudor ha desviado prendas; o	
Irrecuperables	5) Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra persona jurídica vinculada a la persona jurídica deudora.	

Categoría B Riesgo potencial	1) Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta cuarenta sesenta (60) días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis (6) meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 34 de la presente norma; o 2) Presenta flujo de efectivo operativo en punto de equilibrio constante. La capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo es holgada. Presenta liquidez positiva con tendencia constante. Presenta un grado de apalancamiento adecuado. La rentabilidad es sólida con tendencia estable.	5%
Categoría C Riesgo real	1) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa días (90) días, y prórrogas que no excedan el plazo de seis (6) meses, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 34 de la presente norma; o 2) Perspectiva de largo plazo con tendencia estable / decreciente. Presenta flujo de efectivo operativo en punto de equilibrio, susceptible de tender a la baja. El negocio acude con cierta periodicidad a fuentes secundarias de generación de efectivo para enfrentar requerimientos operativos y déficit esporádicos. Presenta liquidez adecuada, la cual cubre obligaciones contractuales y déficits esporádicos. Presenta un grado de apalancamiento adecuado con tendencia creciente. Las obligaciones de deuda representan un porcentaje significativo de la utilidad operativa. La rentabilidad es adecuada con tendencia decreciente.	20%

Cuando se preguntó en el FORO Miraflores si realizaban el procedimiento antes detallado, la respuesta fue que en primera instancia no lo hacían porque confían en la palabra de los productores, pero al constatar que esto les estaba generando muchas pérdidas comenzaron a hacerlo, pero el índice de morosidad ya era bastante elevado.

Si bien, las entidades financieras deben contar con excelentes políticas de otorgamiento y seguimiento a sus clientes, es claro que todo negocio está expuesto a obtener pérdidas dadas las razones de su objeto social, es por eso que se debe contar con los procedimientos adecuados para monitorearlas y prevenirlas.

6.4. EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO SEGÚN LOS CLIENTES DEL FORO MIRAFLOR

Se aplicó una encuesta a los clientes para determinar su evaluación sobre cada uno de las etapas del proceso de crédito del programa dirigido por el Foro Miraflores.

6.4.1. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES

En la tabla No.3 se puede observar que, en las edades de 51 a más, se concentra la mayor demanda del servicio de préstamos que brinda el FORO Miraflores donde representan un 87% de los encuestados y un 13% donde representan las edades de 41 a 50 años.

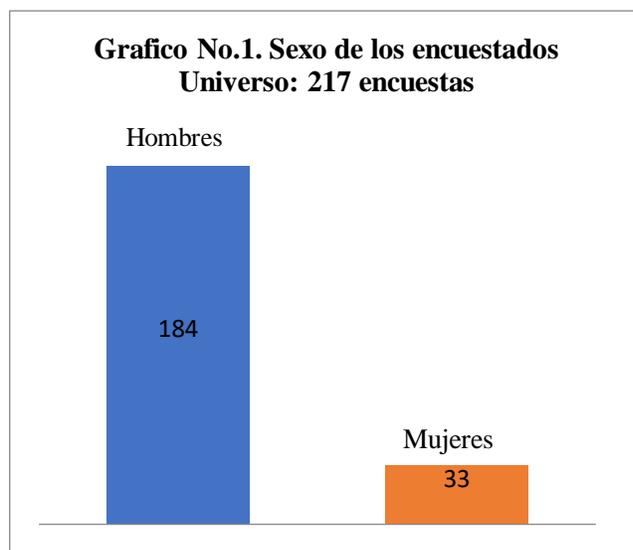
Tabla № 3. Edad de los clientes		
Universo: 217 encuestas		
Edad de los clientes	Frecuencia	%
20	0	0
31	0	0
41	28	13
51	189	87
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta.
Diciembre, 2019

Este dato es de gran relevancia para las instituciones que brindan financiamiento, ya que el riesgo es mayor con personas con edades avanzadas, y por lo general necesitarían de un aval o un fiador que pueda solventar la deuda en caso de algún percance con el prestatario.

“Nuestra esta asociación cuenta con un número de 500 clientes, de los cuales han sido encuestados 217 clientes activos que gozan de un beneficio de los créditos que estos brindan” (German Ramírez, director y presidente del comité de crédito del FORO Miraflores, agosto 2019)

En el gráfico No.1, se muestra que el 85% de las personas encuestadas son del sexo masculino porque son los más activos económicamente y denota que la cabeza del hogar en la zona rural del país sigue siendo el hombre. Apenas un 15% de la muestra son mujeres, lo que indica que son madres solteras y que, a diferencia de los hombres, sus ingresos son limitados y, por tanto, existe un riesgo al otorgarles un crédito.



Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

Tabla Nº 4. Nivel académico de los clientes. Universo: 217 encuestas

Nivel académico	Frecuencia	%
Primaria	152	70
Secundaria	0	0
Técnico	65	30
Universidad	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de la encuesta.
Diciembre, 2019

En la tabla Nº 4 los resultados obtenidos demuestran que un 70% de los encuestados, equivalentes a 152 personas, solo lograron alcanzar educación básica o primaria y el 30% lograron alcanzar estudios técnicos. Ninguno de los encuestados tiene nivel de secundaria, ni universidad. Este análisis demuestra que existe una limitante del prestatario en conocer

información relevante sobre cómo gestionar el crédito otorgado y los derechos y obligaciones a los que está sujeto.

6.4.2. SOLICITUD DEL CRÉDITO

La etapa de solicitud de crédito está compuesta por los documentos y formatos que solicita la asociación para realizar la evaluación del crédito, si la persona cumple con los requisitos exigidos por la asociación, se aprobará la concesión del préstamo.

La Tabla No. 5 indica que la mayor parte del destino de créditos solicitados asciende a un 42% en la categoría de bono productivo alimentario y el 18% de los encuestados solicita el crédito para la agricultura siendo estas dos categorías las de mayor demanda de los clientes del programa de crédito del FORO Miraflores.

Tabla Nº 5. Destino del Crédito.		
Universo: 217 encuestas		
Destino	Frecuencia	%
Agricultura	40	18
Bono Productivo Alimentario	91	42
Café	15	7
Comercio	8	4
Patios Integrales	4	2
Personal	21	10
Siembra de Hortalizas	15	7
Vivienda	23	11
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

“En el Programa de crédito hemos llegado a tener alrededor de 70 solicitudes de créditos mensuales los destino más solicitados fueron: café, hortalizas y bonos productivos alimentarios” (Yasira Toruño, Administradora Del FORO Miraflores, diciembre 2019)

El director de la asociación Don Germán Ramírez señala lo siguiente:

“La asociación trabaja entre un 90 % con productores del área de Miraflores y al nosotros trabajar con una tasa de interés baja la mayoría de nuestros créditos que se otorgan van con el fin de que estos inviertan ese dinero en una actividad que les pueda generar un ingreso para poder solventar el crédito brindado y que a su vez les ayude a no depender de fuentes externas de financiamiento para poder mejorar su calidad de vida sino que a través de su cosecha o inversión por el cual se le otorgó el crédito les sirva para seguir invirtiendo en ello y así tenga una economía auto sostenible que les permita salir adelante a través de su esfuerzo.” (German Ramírez. Director. Agosto 2019)

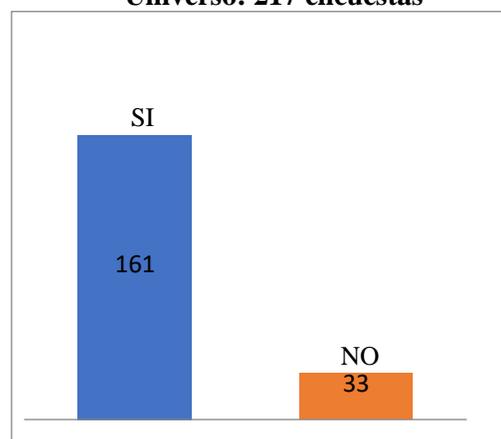
Por ello, el FORO toma como requisito el ser habitante del área de Miraflores, ya que estos se centran en trabajar con los pobladores del área y que la prenda garantice el valor del monto financiado, aval, historial de crédito intachable y se tenga una actividad productiva de entre 8 a 10 años de funcionar.

Estos datos señalan que el mayor porcentaje de créditos que se otorgan son aquellos que puedan darle un beneficio al cliente y que a su vez les ayude a poder solventar la deuda del préstamo.

A la hora de solicitar un crédito se debe tener en cuenta que la entidad a la que acude tiene que evaluar el riesgo de la operación en base a una serie de factores. Para ello van a solicitarle aquellos documentos con los que puedan comprobar su endeudamiento previo, su solvencia, la capacidad de devolución del dinero prestado o las garantías que puede aportar, entre otros.

La gráfica No. 2 señala a través de los resultados obtenidos que en un 74% equivalentes a 161 usuarios de los encuestados se les realizó un procedimiento adecuado como es relleno de la solicitud de crédito y a 57 encuestados no se les aplico este procedimiento lo que es un dato significativo y relevante para organizaciones auto sostenibles y que dependen de la recuperación de las cuentas por cobrar para seguir brindando beneficios a otras personas que son responsable y que depende de los créditos.

Gráfico No.2. Llenado del formulario.
Universo: 217 encuestas



Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

“Para la asociación es de vital importancia comprobar el estado económico del cliente y verificar sus datos de una manera detallada, porque la mayoría de estos no tiene ni idea de cuánto dinero generan al mes, es por eso que se llena un formato donde se saca un aproximado de los ingresos de cada cliente y ahí se observa si este puede solventar el crédito que solicita.” (Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

Según la observación documental de cada uno de los expedientes se pudo observar que, si constan con un formato de análisis financiero del cliente y que estos sí llenan un formato detallando los datos generales, garantías entre otros, pero también se observó que muchos de

los expedientes no contenían este estudio de factibilidad, lo que se pueda expresar como una de las posibles causas del aumento del riesgo moratorio de la asociación.

Tabla N° 6. Documentos solicitados.		
Universo: 217 encuestas		
Tipo de Documento	Frecuencia	%
Cédula de identidad	109	50
Constancia salarial	54	25
Garantía	54	25
Colilla asegurado	0	0
Fiador	0	0
Otros	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019

La tabla N° 6 demuestra que, de los 217 encuestados, se les solicitó algún tipo de documento al aplicar la solicitud, estos documentos fueron: cedula de identidad (50%), constancia salarial (25%) y la documentación de garantías equivalentes a un 25%.

Según Bayardo Blandón Técnico de la Asociación de Pobladores y Productores

del Área de Miraflor Moropotenté “FORO Miraflor” señala que:

“A la hora de solicitar un crédito es de mucha importancia para agilizar y poder tener más posibilidades de avanzar a la siguiente etapa de crédito, es llevar todos los documentos necesarios para la solicitud de un crédito en la asociación, donde tienen que presentar su cedula de identidad, y un estudio de factibilidad. En el caso de que no tengan este tipo de estudio, la asociación tiene un formato para realizarlo, también es muy importante presentar una garantía que respalde el monto a solicitar.” (Bayardo Blandón. Técnico. Diciembre 2019)

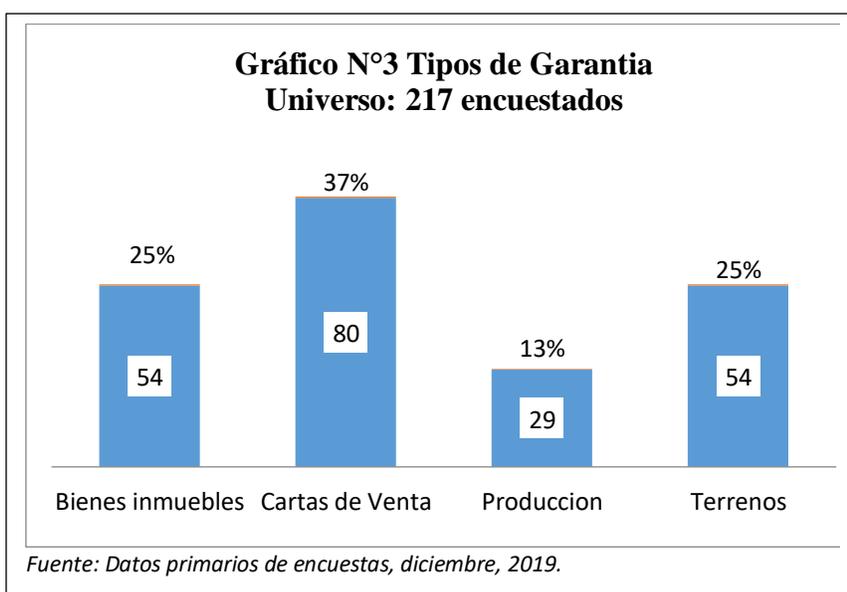
“Nosotros en la asociación se trabajó muy poco con los fiadores, ya que mayormente se trabaja con líderes comunitarios y estos no trabajan como fiadores, pero al presentar un aval de los productores, nos hace ver que podemos confiar que esta persona podrá solventar la deuda a la hora de desembolsarle el crédito.” (Bayardo Blandón. Técnico. Diciembre 2019)

Este tipo de información que otorga el solicitante es de vital importancia para la asociación ya que mediante esta puede controlar y dar un mejor seguimiento a los créditos otorgados y

evaluar el índice de riesgo existente en un futuro, sin embargo, como se observó en el análisis de la tabla No. 6, es verdad que muchos de estos cuentan con el aval del líder comunitario donde este hace constar que la persona es de confianza y puede solventar la deuda del crédito, pero esto no garantiza que el cliente pague el préstamo ya que se observó que muchos de los que contaban con un aval no cancelaron su deuda y el líder comunitario al no ser fiador este no se hará cargo de la deuda del cliente aprobado por el, lo que aumenta la probabilidad de no recuperar dicho crédito.

En la gráfica N° 3 se anota el tipo de garantía que predomina en el tipo de crédito rural, el 37% señala que es la carta de venta de animales por ser una zona agrícola y ganadera. En segundo lugar, está la categoría de terrenos o propiedades, un tercer lugar los bienes inmuebles con un 25% cada uno y un 13% opta por otorgar como garantía la producción agrícola.

Existen muchos tipos de garantías pero la asociación trabaja con estas garantía como son los bienes inmuebles, cartas de ventas, producción agrícola y terrenos, ya que según Don Germán Ramírez director del FORO Miraflores, que al trabajar



con personas del campo y que muchos de estos no cuentan con las facilidades de poner por garantías electrodomésticos, vehículos entre otras de las garantías que usualmente se presentan ante otras entidades financieras, es por eso que la asociación toma como aceptables este tipo de garantías, el problema radica en cuanto a la ejecución de hacer válidas las garantías presentadas ya que según palabra del Director de la asociación:

“Nosotros no podemos hacer efectivas las garantías a la hora de que nos queden mal con las cuotas o cancelación de los créditos, ya que nosotros no podemos quitarle a esas personas la única herramienta que tiene para que puedan seguir intentando generar ingresos y mucho menos dejarlo en la calle al quitarle sus terrenos, eso va en contra de los principios y valores de la asociación porque nosotros fuimos creados para ayudar a esas personas del área de Miraflores, y no para hacernos de sus pertenencias o dejarlos en la ruina.” (Germán Ramírez. Director. Agosto 2019)

“A partir del 2015 se volvieron más estrictos en cuanto a las garantías presentadas por el riesgo de pérdida y que las garantías presentadas debían representar el doble del costo de inversión.” (Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

Todos estos tipos de garantías pueden solventar el monto solicitado en los créditos, pero de igual modo conllevan un gran riesgo a la hora de recuperación ya que estas garantías dependen de factores impredecibles y no controlables por lo que el riesgo es demasiado alto

Los datos de la tabla Nº 7 se muestra que al 100% de los 217 encuestados se les verificó que la información presentada en la solicitud de crédito sea complementaria con los requisitos requeridos al prestatario y esto significa que se realizó un buen procedimiento.

Tabla Nº 7. Comprobación de la información. Universo: 217 encuestas		
Comprobación	Frecuencia	%
SI	217	100
NO	0	0
Total	217	100

Fuente: Foro Miraflores. Diciembre 2019.
German Ramírez. Director.

La verificación de la documentación es muy importante porque se asegura que la persona cumpla con los requisitos requeridos para la aprobación del crédito, para que haya un buen proceso de solicitud y pueda avanzar a la siguiente etapa de la aprobación del crédito. Una buena gestión en cuanto a la solicitud, donde se cumpla paso a paso cada uno de los requisitos establecidos por el programa de crédito, puede reducir la probabilidad de una pérdida en la recuperación de los créditos aprobados.

6.4.3. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Los resultados que muestra la tabla № 8 presentan que al 100% de los solicitantes se les verifico el historial de crédito antes de otorgarles este, esto lo menciona el director del FORO Miraflor German Ramírez, que destaca que las personas que solicitaban los servicios crediticos de la asociación debían tener un historial creditico sano para aplicar a un crédito.

El historial de crédito es mucho más importante de lo que las personas se creen habitualmente. A través de este historial crediticio se establece la suma de todos los antecedentes crediticios de una persona en concreto. Se trata, pues, de una información importante sobre el comportamiento comercial de esa persona y se utiliza habitualmente, aunque pocos lo saben.

Tabla № 8. Verificación del Historial Crediticio.		
Universo: 217 encuestas		
Verificación	Frecuencia	%
SI	217	100
NO	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

El historial de crédito viene a ser como un perfil financiero que permite a entidades de crédito saber cómo han manejado las personas sus finanzas a lo largo de su vida. De esta manera, es un apoyo para decidir si desean concederle un crédito, por ejemplo. O para ofrecer créditos en peores condiciones, también. De igual forma, el uso responsable del crédito también queda registrado y eso a largo plazo provoca unas enormes ventajas.

Uno de los problemas que se observó fue que muchos de los clientes del FORO llevaban acarreando deudas de préstamos anteriores, donde se les brindaba otro préstamo sobre la deuda que ya tenían, entonces se puede interpretar que la asociación no está cumpliendo en esta área sobre el historial de crédito que tiene sus clientes al brindarle otros préstamos aun teniendo una deuda con ellos y esto lo hacían para solventar o cancelar la deuda anterior.

“Muchos clientes pedían un crédito para poder cancelarnos la deuda y muchos de estos no lo hacían.” (German Ramírez. Director. Agosto 2019)

“Además, el proceso estaba viciado algunas veces ya que los técnicos tenían amistad con los deudores y por tanto los formatos de solicitud se entregaban incompletos, sin embargo, se aprobaba el crédito, lo que represento un aumento en el índice de mora.”
(Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

La tabla Nº 9 indica los plazos para la aprobación de un crédito, tiempo más utilizados para la aprobación del crédito por el comité es de 15 días y representa un 50% de las encuestas aplicadas, 10 y 15 días representan un 25% cada uno.

“En estos tiempos se daban los créditos considerando el tipo de garantías presentadas y las visitas que el técnico realizaba para constatar el estado de las garantías presentadas”. *(Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)*

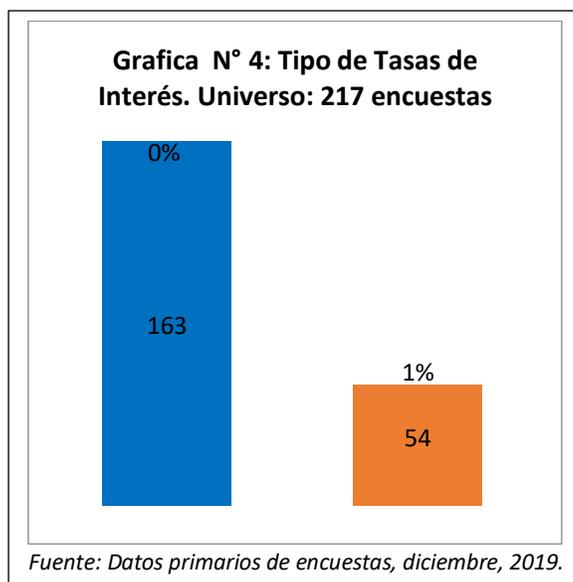
Tiempo para la aprobación	Frecuencia	%
10 días	54	25
15 días	109	50
30 días	0	0
Más de un mes	54	25
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

La asociación se toma un tiempo entre 15 a 30 días para poder verificar toda la información suministrada por el cliente, también se verifica el estado de la garantía y estos datos pasan al Comité de Crédito, y ellos se encargan de aprobar o rechazar el crédito.

Los datos en la gráfica Nº 9 reflejan que las tasas de interés van desde el 0% hasta el 1%, el 0% indica que a un 75% de los prestatarios se le otorgo crédito con esta tasa y solo a un 25% con 1%.

En el FORO Mirafleur se trabaja con bajos interés porque la asociación no se ve como una financiera que busca algún lucro, sino porque es sin fines de lucros y está enfocada en la mejora de la calidad de vida de los pobladores y productores del área de Mirafleur-Moropotente.



“Nosotros no somos una financiera que busca algún lucro económico de los préstamos que otorgamos, nosotros trabajamos para ayudar a los pobladores de Miraflores por eso que trabajamos a bajos intereses ya que este segmento de población se les hace difícil conseguir créditos en otras entidades financieras por sus altos porcentajes de interés.” (German Ramírez. Director del FORO Miraflores. Agosto 2019)

Este tipo de asociaciones manejan bajas tasas de interés porque son sin fines de lucro, y los créditos y financiamientos que otorgan provienen de donación de entidades internacionales que buscan el desarrollo y bienestar de algunas comunidades si percibir lucro alguno.

La tabla Nº 10 muestra que los plazos que se dan a los créditos para el pago de las cuotas son: mensuales 75% y semestrales 25%.

“La asociación da estos plazos con el objetivo de recuperar los créditos lo más pronto posible y disminuir el riesgo de pérdida.” (Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

Tabla Nº 10. Plazo para pagar cuotas del crédito. Universo: 217 encuestas		
Plazos de pago	Frecuencia	%
Semanal	0	0
Semestral	163	75
Mensual	54	25
Anual	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

La cuota de un crédito es el pago periódico que se compromete a realizar un deudor a su acreedor con el fin de devolver el financiamiento que éste le otorgó. De igual manera los acreditados solicitan estos periodos porque es el tiempo mínimo para sacar beneficios de las actividades productivas, y de ellas dependen para pagar las cuotas.

6.4.4. DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO

Al consultar a los deudores un 100% respondieron que el personal de la asociación le había explicado en voz alta y clara los derechos y obligaciones a los que se sometía a la hora de firmar el contrato. (Véase tabla N° 11)

Tabla N° 11. ¿Le explicaron cuáles eran sus derechos y obligaciones? Universo: 217 encuestas		
Verificación	Frecuencia	%
SI	217	100
NO	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

Según Germán Ramírez director del FORO Miraflores:

“La principal obligación es hacerse responsable de pagar el crédito, de igual manera se le comunica al productor que si no cumple con el pago del crédito se harían efectivas las garantías de manera legal.” (German Ramírez. Director. Agosto 2019)

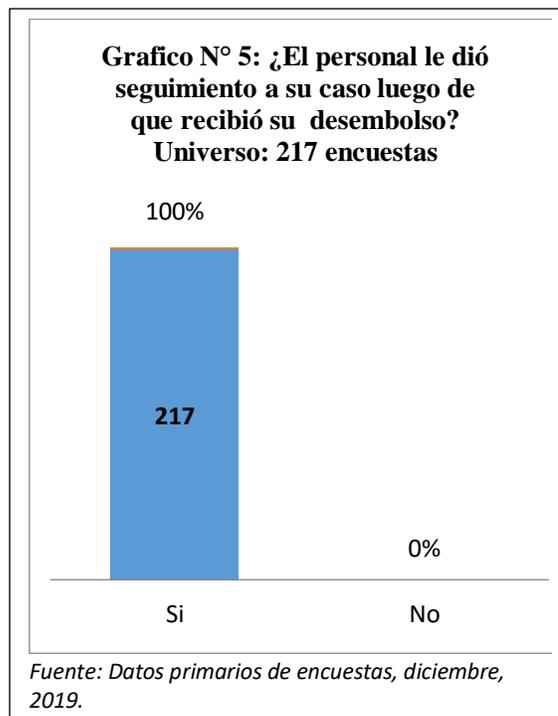
Cualquier compromiso tiene una serie de derechos y obligaciones que se tienen que cumplir. Esto es algo que también se aplica a quien tiene una deuda. Es por eso muy importante saber cuáles son estos como deudor.

Es muy importante a la hora de firmar el contrato de crédito explicar de manera clara y concisa las obligaciones y los derechos a los que se sujeta el deudor, para que a la hora de hacer efectivas las garantías no haya ningún percance ni problema con el deudor ya que a este se le habría anticipado todas las posibles circunstancias que se le presentarían si este no cumplía con lo ya establecido en el contrato de crédito.

Las personas encuestadas respondieron a la siguiente pregunta con un índice del 100% donde mencionaban que la asociación les dio un tipo de seguimiento luego de haber realizado el desembolso del crédito (Gráfico No.5)

Después de otorgado el crédito, el ejecutivo de crédito y cobranza llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación.

Bayardo Blandón técnico de crédito del FORO Miraflores afirma que ellos realizan visitas periódicas o inspecciones, donde facilitan asesorías sobre el buen uso que le deben dar a sus créditos, y a su vez crear una conciencia de la responsabilidad del uso y pago de los créditos que se les brindó.



“Aparte de las visitas o inspecciones que realizamos nosotros también realizamos a nuestros clientes una serie de asesorías a los productores para que estos le den un buen uso al crédito, crear una conciencia de responsabilidad crediticia y evaluaciones de riesgo.” (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

“El proceso de seguimiento iba en dependencia de las garantías presentadas, si el deudor tenía un historial crediticio excelente y el plazo era a cuatro días no se le daba seguimiento, si el crédito era semestral o anual e involucraba una garantía como terrenos y semovientes se verificaban las garantías con más frecuencias para presionar a los deudores y lograr recuperar el crédito, pero nunca se hicieron válidas las garantías, nosotros lo que pretendíamos era fomentar una cultura de crédito responsable” (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

Esto se pudo afirmar con las encuestas dirigidas a los clientes donde ellos afirmaban que el FORO realizaba este tipo de seguimiento, y se les asesoraba sobre el uso y responsabilidad sobre los créditos que se otorgaron.

La tabla No. 12 muestra que el método más utilizado para dar seguimiento a los créditos son las visitas periódicas a los deudores, un 100% de la muestra respondió que habían llegado los técnicos que fungen como gestores de crédito para la asociación y de esta manera constatan sobre la correcta utilización del crédito otorgado.

“Nosotros trabajamos con las visitas porque dado que nuestro respaldo en cuanto a recuperación de crédito son las garantías o que los clientes ejecuten de manera correcta los recursos financieros que nosotros les brindamos, para así, tener un mayor nivel de recuperación.” (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

**Tabla No 12. ¿Qué tipo de seguimiento recibió de los promotores de crédito?
Universo: 217 encuestas**

Tipo de Seguimiento	Frecuencia	%
Llamadas	0	0
Visitas periódicas	217	100
Otros	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

**Tabla No 13. Tipo de información que verifica el técnico en el seguimiento.
Universo: 217 encuestas**

Tipo de información	Frecuencia	%
Información general	137	63
Estatus de la garantía	0	0
Correcta utilización del crédito	80	37
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

La tabla No 13 señala que el seguimiento un 63% verifica la información general del deudor para tenerla actualizada y el 37% afirma que le revisan la correcta utilización del crédito, quien no se está haciendo la correcta utilización del crédito, no se le vuelve a otorgar crédito.

“En cuanto a la correcta utilización del crédito o la veracidad de la información que se nos proporciona en la asociación somos muy estrictos porque algunos productores tienden a mentir y esto lo hemos comprobado con las visitas que realizamos, si esto es así le informamos al comité de crédito que hay un riesgo y lo recomendable es no darle más créditos, porque falta a la confianza que nosotros depositamos en él.” (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

Para la Asociación es muy importante verificar el uso correcto del préstamo, de esta manera se va inspeccionando más a detalle el uso del crédito y valorar su factibilidad para generar los suficientes ingresos que les permitan pagar la deuda.

En la tabla Nº 14 del procesamiento de datos 137 encuestados, el 63.13% recibió asesoramiento técnico, pero existe un 36.87% sin recibir este seguimiento.

Tabla Nº 14. Asesoramiento Técnico. Universo: 217 encuestas		
Recibió Asesoramiento	Frecuencia	%
SI	137	63
NO	80	37
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

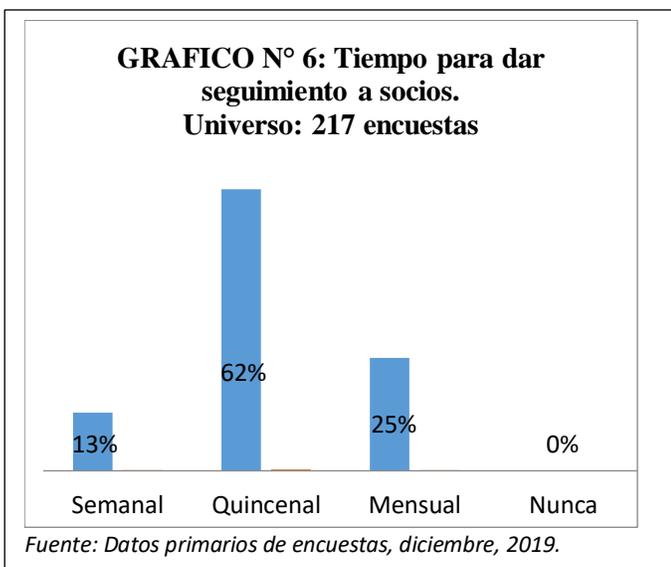
“No a todos los productores se les da asesoramiento porque el personal es limitado en el área y las distancia para realizar estos asesoramientos son lejanas y se incurre en muchos gastos para la asociación”. (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

Dado que la asociación no cuenta con la cantidad de personal para cubrir a todos sus clientes en cuanto al asesoramiento, estos hacen lo que tienen a su alcance para tratar de asesorar a la mayor parte de estos, para la asociación es de mayor relevancia el asesoramiento para que los productores sacan el máximo beneficio del crédito y estos puedan mejorar su calidad de vida y sean prósperos en sus proyectos.

El grafico Nº 6 muestra los tiempos que se realizan los seguimientos, y va en dependencia del estudio de factibilidad que se realiza para otorgar un crédito, al 13% se les da un seguimiento semanal porque son deudores con una categoría alto de riesgo de recuperación de crédito, a los otros deudores es cada 15 días (62%) o mensual (25%) y se les da un

seguimiento menos exhaustivo porque va en dependencia de las indicaciones o inspecciones que el técnico realiza.

“Nosotros no contamos con un plan de seguimiento documentado como tal, no tenemos establecido un tiempo determinado para ejecutar esta etapa de seguimiento, todo va en dependencia del comportamiento del productor con los pagos de las cuotas, también del monto que se le desembolso y la actividad



productiva o destino del crédito solicitado. Si identificamos algún posible riesgo tratamos de que el productor pague de manera anticipada el crédito para evitar una perdida.” (Bayardo Blandón. Técnico de crédito. Diciembre 2019)

Tabla N° 15. Se ha retrasado en el pago de sus cuotas.
Universo: 217 encuestas

Recibió Asesoramiento	Frecuencia	%
SI	127	59
NO	90	41
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

Se les pregunto a los encuestados sobre si alguna vez se habia retrasado en lo cual 127 de estos respondieron que si y 90 personas que no (vease Tabla N° 15).

Las personas que respondieron que si manifestaban que no habia sido intension de ellos quedar mal con el FORO y que inclusive habia solicitado por escrito prórrogas para poder pagar y que cuando ellos no habian realizado los pagos habia sido por perdidas en la produccion debido a las condiciones del tiempo y las plagas (vease tabla N° 16)

Causa de retraso	Frecuencia	%
Desempleo	0	0
Imprevistos	0	0
Pérdidas	141	65
Irresponsabilidad	76	35
Otros	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

Yasira Toruño administradora Del FORO Miraflores en la entrevista realizada afirma que:

“Nosotros trabajamos con un segmento de población un poco complicado donde siempre existirá un margen de perdida, dado a que la manera en que estos puedan solventar el crédito es a través de la inversión del mismo a sus proyectos, ya sea cultivos, inversión en ganados, etc. Lo que muchas veces se complica debido a los factores externos que pueden intervenir de manera directa o indirecta en que la cosecha no sea buena o que el ganado se enferme por alguna plaga o bacteria que las mate, por eso es que nos jugamos mucho al otorgar estos tipos de créditos” (Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

La tabla No.17 muestra que a todo solicitante de crédito se le comunico y se le hablo claro de las obligaciones a las que estaba sujeto si incumplía con las cuotas de pago y se les manifestó que si lo seguían haciendo las garantías se podían hacer efectivas, pero esto nunca ha sido política del FORO y por tanto se procura dar facilidades de pago o encontrara soluciones para evitar esto, de no ser así y siguen incurriendo pasa a cobranza extrajudicial.

	Frecuencia	%
SI	217	100
NO		
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

“Nuestra política como asociación del FORO Miraflores es ayudar al campesino de esta área de Miraflores, por eso es que no hacemos efectivas las garantías porque con esto le quitaríamos muchas de las herramientas que estos necesitan para sobrevivir” (Toruño, 2019)

La tabla N° 18 indica una tasa moratoria del 0% en su totalidad, esto debido a que, como mencionábamos anteriormente, no es objetivo del FORO lucrarse, pero esto se vuelve contra el productor cuando no se recuperan los créditos y se eleva el índice de mora y por tanto la autosostenibilidad del FORO.

Tabla N° 18. ¿De cuánto es la tasa de interés moratoria?		
Universo: 217 encuestas		
Causa de retraso	Frecuencia	%
0%	217	100
1%	0	0
2%	0	0
3%	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

Tabla N° 19					
¿Obtuvo resultados satisfactorios en la inversión de su préstamo?					
Universo: 217 encuestados					
Si		No		Total	
217	100%	0	0%	217	100%

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

La tabla No.19 muestra que el 100% de los deudores tienen un alto nivel de satisfacción, indicaron que obtuvieron resultados favorables después de haber obtenido un crédito del FORO Miraflores y pudieron mejorar su calidad de vida y esperaban que el FORO siguiera trabajando con ellos.

Germán Ramírez director del FORO afirma lo siguiente:

“Muchos de los beneficiarios de créditos y que han seguido nuestras indicaciones y les han dado el uso correcto a los créditos, han salido adelante gracias a eso y hoy en día no dependen de un financiamiento para poder invertir en sus tierras o proyectos gracias a que utilizaron de manera correcta el préstamo dándole la posibilidad de generar sus ingresos a través de ese proyecto que realizo de la mano con nosotros.”

Se pudo observar que el FORO es de gran ayuda para los pobladores de Miraflores y que gracias al FORO y su programa de crédito muchas personas han aumentado su nivel de ingreso mejorando así su calidad de vida y estabilidad económica.

La administradora explico lo siguiente con respecto a la etapa de seguimiento:

“Gracias a las facilidades de acceso y otorgamiento se avanzó en los proyectos de desarrollo socioeconómico pero implicó que la gestión de crédito no fuera la más responsable ya que la misión del FORO nunca fue creerse una financiera sino siempre trabajando en pro de la comunidad, ahora al tener menos responsabilidades con los programas no enfocamos en la acción de recolección de cartera para la solventar la auto sostenibilidad del FORO.” (Yasira Toruño. Administradora. Diciembre 2019)

6.4.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CRÉDITO

La tabla N° 20 da una pauta sobre el excelente trabajo que ha desarrollado el FORO Miraflores en esa zona con el programa de créditos ambientales sostenibles ya que se obtuvo una buena calificación por parte de los encuestados, que miraban con buenos ojos y tildaban de excelente 76% la gestión del FORO, según el encuestado.

Tabla N° 20. Valoración del programa de Crédito		
Universo: 217 encuestas		
Valoración	Frecuencia	%
Excelente	164	76
Buena	53	24
Mala	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

La valoración que da los clientes es muy importante para cualquier entidad financiera ya que esta hace constar que tanto está beneficiando el programa y como está siendo percibido por la población.

En la tabla N° 21 la valoración al uso y condiciones a los que se sometían fue de 50% excelente y de un 50% buena y sigue indicando la importancia que tienen los créditos en la zona rural.

Tabla N° 21. Valoración del uso y condiciones del crédito.		
Universo: 217 encuestas		
Valoración	Frecuencia	%
Excelente	108	50
Buena	109	50
Mala	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

En la tabla N° 22 muestra la manera que los créditos otorgados mejoraron la calidad de vida de los prestatarios y como los créditos y proyecto impulsan y promueven el desarrollo de zonas vulnerables en la parte rural. Donde la prioridad de los deudores es mejorar su condición económica 62% y proveer de un techo a sus familias representa un 38%.

Tabla N° 22									
¿Efectos que ha tenido el programa de crédito en su familia?									
Universo: encuestados 217									
Mejoras en la condición económica		Mejoras en infraestructura		Mejora en la alimentación		Mejora en la educación		Total	
135	62%	82	38%	0	0%	0	0%	217	100%

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

En la tabla N° 23 se les pregunta sobre volver a solicitar créditos del FORO, el total de la muestra respondió que sí y que esperaban que se le devolviera el comanejo al FORO porque la institución a la que se le entregó el comanejo los tenía abandonados, y preferían seguir trabajando con el FORO por todo lo que les había ayudado y la confianza que le tenían a sus integrantes.

Tabla N° 23. ¿Volvería a solicitar crédito al Foro?		
Universo: 217 encuestados		
Si	217	100
No	0	0
Total	217	100

Fuente: Datos primarios de encuestas, diciembre, 2019.

En cuanto a la evaluación del programa la opinión que obtuvimos de la administración del FORO fue la siguiente “no todo siempre se inicia bien, pero se puede mejorar con el tiempo.

Una de las desventajas para el FORO fue las tasas de interés bajas. Siendo los deudores de la zona rural subirlos a plataforma sin riesgo no valía la pena porque el interés que ellos recuperaban no solventaba los gastos de esta plataforma.

“Los deudores priorizaban el pago de otras financieras porque estas si cobraban intereses por mora y nos era simbólico y nuestro índice de mora siempre se vio incrementado ya que la razón del FORO era recuperar el capital financiado y no recuperar el valor de las garantías en efectivo ya que nuestra misión y visión es apoyar el desarrollo de la comunidad, a eso le podemos agregar una mala administración de los fondos debido a que el personal con el que inicio la asociación no estaba bien capacitado” (Germán Ramírez. Director del Foro Miraflores. Agosto 2019)

6.5. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

Luego de haber recopilado, procesado y analizado la información obtenida a través de los instrumentos de recolección se realiza una propuesta con distintas estrategias que permitan mejorar la gestión de crédito y en específico los procedimientos de seguimiento y recuperación de los créditos otorgados.

Para obtener dichas estrategias se realiza una matriz FODA como herramienta empresarial donde se puedan analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta el Programa de Crédito (CAS) que impulsa el FORO Miraflores.

6.5.1. FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer al beneficiario • Tasa de interés flexibles • Buena atención al cliente • Requisitos mínimos para acceder a un crédito • Acceso a créditos inmediatos • Alternativas de créditos según el nivel de ingresos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios en espera de mejor y mayor calidad de servicios crediticios. • Ampliación de la cobertura zona rural • Reconocimiento local e internacional
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Débil proceso de documentación • Verificación de estatus de garantía nulo. • Limitaciones recursos económicos • Falta de personal • Proceso de seguimiento y cobranza no establecidos • Falta de un sistema de crédito actualizado y en línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías poco confiables • Inestabilidad socio económica del país • Mala cultura de crédito

Fuente: Elaboración Propia

6.5.2. ESTRATEGIA PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

ESTRATEGIA N° 1: MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SEGUIMIENTO A FAMILIAS INVOLUCRADAS

Objetivo: Implementar acciones de seguimiento a clientes para orientarlos sobre el funcionamiento del proceso de crédito, desembolsos, asesoría técnica y agilizar los procesos.

Actividades:

1. Organización de reuniones al menos dos veces por mes para informar sobre el estado de los créditos y los productores puedan expresar quejas o sugerir mejoras al FORO.

2. Elaboración de un cronograma de metas donde los clientes vean la organización y prioridades que tiene el FORO para su mejor servicio.
3. Evaluación cada fin de mes los logros alcanzados de clientes y colaboradores.

ESTRATEGIA N° 2: DISEÑO E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA GESTION DEL CREDITO

Objetivo: Mejorar la recuperación de crédito, reducción de las cuentas incobrables, y formalización de las necesidades del FORO para obtención de financiamiento.

Actividades:

1. Diseño de manual de crédito donde muestre los requisitos y explique los pasos que deben seguir para una obtención de crédito, Políticas de la ONG y períodos de pagos.
2. Capacitación a los trabajadores con los manuales para que ellos le hagan llevar la información a los beneficiarios de las comunidades.
3. Levantamiento de encuesta y entrevista para determinar ~~observar~~ el comportamiento de los nuevos créditos y créditos en mora para evaluar la factibilidad del uso del manual para el FORO.

ESTRATEGIA N° 3: ESTABLECER ALIANZAS CON OTRAS ONG'S PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL FORO Y EL FONDO DE CREDITO

Objetivo: Garantizar la sostenibilidad del Foro y del Fondo de crédito para darle continuidad al objetivo de mejoramiento de vida de los pobladores del Área protegida Miraflores-Moropotente.

Actividades:

1. Invitación a cada una de las organizaciones amigas nacionales e internacionales a un convivio y series de actividades para crear alianzas.

2. Firma de convenios de alianza
3. Presentación de proyectos a ONG´s amigas.
4. Acceso de productores al beneficio de optar por otros créditos de las ONG amigas para mejorar su calidad de vida, hasta ser independientes y trabajar con capital propio.

ESTRATEGIA N° 4: IMPULSAR UNA BUENA CULTURA DE CREDITO

Objetivo: Concientizar a los usuarios con una buena cultura de crédito para que le den buen uso al financiamiento, y cumplan sus responsabilidades de pago, lo cual ayudará a la reducción de la mora en el Programa de crédito y se logrará un aumento en los beneficiados de nuevos créditos.

Actividades:

1. Previo al desembolso de crédito, asistir a una charla con beneficiarias para explicar los compromisos de pago y riesgos al caer en mora.
2. Realización de reuniones en las comunidades beneficiadas y evaluación de las debilidades que expresan para los créditos y dar posibles salidas a sus necesidades.
3. Evaluación periódica de los índices de mora en forma individual
4. Diseño de un programa de capacitaciones enfocados en cultura crediticia para los beneficiarios del programa.
5. Concientización a los deudores para que cumplan puntualmente sus cuotas implementando charlas personalizadas e informarles de los riesgos que significa para el FORO la mora de sus clientes.

ESTRATEGIA N° 5: CREAR UNA SUCURSAL EN EL AREA PROTEGIDA

Objetivos: Instalar una sucursal del Programa de crédito en una comunidad accesible de la zona de Miraflores para que se tenga más presión a los funcionarios para la agilización de los trámites y el seguimiento a los productores en el pago de las cuotas, y se reduzca la mora por movilidad a sus comunidades.

Actividades:

1. Instalación de una oficina con ruta estratégica para que todas las comunidades sean beneficiadas.
2. Nombramiento de tres trabajadores encargados para cobranzas casa por casa y una persona se quede en la oficina para hacer entregas de los desembolsos y recolección de documentos.
3. Establecimiento de un plan de visitas periódicas a cada beneficiario para que no tengan problemas en llegar a la oficina central para el pago de sus cuotas.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES

Como conclusión del presente trabajo de investigación sobre la gestión del programa de crédito impulsado por el FORO Miraflores en el Área de Miraflores-Moropotente del municipio de Estelí 2017-2019” se puede afirmar que:

El objetivo de este estudio es contribuir a la gestión que desarrolla el FORO Miraflores y resaltar algunas debilidades que presentan el programa de crédito y la organización, para eso se proponen estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos como son: Plan de capacitación para los trabajadores, Motivar a los trabajadores con bonos o incentivos, Crear un plan de marketing, creación de un departamento de cobranza, creación de un manual de crédito y Desarrollar una cultura de crédito.

Mediante la elaboración del estudio se pudo constatar de la ejecución correcta en algunas etapas de la gestión del crédito y falencias en otras. Dentro de los hallazgos encontrados esta que no todos los deudores cumplían con los requisitos como cedula de identidad, aval y algunas veces ninguna garantía que respaldara el crédito, algunos técnicos no realizaban las vistas periódicas y no llenaban la valoración técnica esto nos lo comentaron parte de los encuestado que representaban una minoría. Esto a largo plazo puede significar problemas ya que se fomenta dentro de los deudores una mala cultura de crédito y la no recuperación de la cartera de crédito.

En cuanto a la valoración que los encuestados dieron la calificación fue excelente lo que le permitirá a la asociación de pobladores y productores seguir trabajando y mejorando los servicios que estos ofrecen desde la atención al cliente hasta las distintas líneas de crédito que ofrecen.

El proceso de recuperación de cartera aun no siendo el idóneo ha sido efectivo porque ha logrado que el FORO siga a flote. La etapa de evaluación y seguimiento ha jugado un gran papel en los años que el FORO tiene de existir, ya que cuenta con personal que conoce el área y sus habitantes lo que disminuye en gran manera el riesgo creditico de la asociación.

No obstante, existen limitantes que cuanto a recurso humano y financiero que no permiten desarrollar de mejor manera esta etapa, sin embargo, hay personas honestas, responsables y comprometidas con sus obligaciones que hacen más fácil la tarea del FORO.

Las buenas calificaciones en cuanto a la gestión y comanejo que los encuestados brindaron van de la mano con el lema de este “Todos somos el FORO”

La elaboración de este trabajo permitió verificar y comprobar el cumplimiento de la hipótesis ya que, al observar todos los errores en cuanto al proceso de crédito que la asociación cometía les generó un gran índice de mora que genero perdidas, ya que estos no seguían su proceso de crédito de manera rigurosa al no exigir todos los requerimientos que pedían para obtener un crédito.

Además, se observó en los expedientes la carencia de estudio de factibilidad, otros no tenían garantía y todos los requerimientos que les pueda asegurar la recuperación del crédito, por eso es de vital importancia realizar una buena gestión crediticia para obtener mejores resultados en la recuperación de la cartera. Para otorgar los créditos a las personas se debe realizar el previo análisis y respetar al pie de la letra cada paso, proceso y todos aquellos requisitos necesarios para disminuir el riesgo que el cliente no cumpla con sus obligaciones crediticias, ya que solo se les otorgará a las personas que estén aptas para optar por dicho crédito.

La hipótesis planteada se cumplió en un 70% y se pudo verificar mediante la entrevista, encuestas y revisión de los expedientes de créditos otorgados. Según el Director del Foro, German Ramírez, el proceso de recuperación de cartera no era el idóneo, por lo que el nivel de recuperación de créditos entre el año 2017 a 2019 fue de un 30% (véase tabla № 2, pág. 53), debido a que la razón de ser de esta organización no es de una financiera, sino una Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, por lo cual no contaban con una gestión de cobranza adecuada, lo que contribuya al bajo nivel de recuperación y el incremento en el índice de morosidad.

CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

A la Asociación del FORO Miraflores

- Tomar en consideración la elaboración y buena ejecución del proceso de crédito para evitar que el índice de morosidad se eleve, esto se logra a través del buen uso de manuales sobre cada paso a realizar sobre la gestión de crédito y respetando cada punto que este lleve donde si el cliente no cumple con algún requisito a este negarle el crédito.
- Asesorarse sobre la recuperación de crédito y el buen manejo de la cartera moratoria para mejorar la etapa de recuperación de cartera para obtener mejores resultados de la recuperación de los créditos.
- Formar una oficina que permita agilizar los trámites de créditos y que permita una mayor cobertura en las zonas menos allegadas.
- En cuanto al seguimiento a clientes morosos, es fundamental implementar métodos de alertas que permitan detectar al instante clientes atrasados en pagos de cuotas, luego que se activen las alarmas iniciar a enviar avisos que le recuerden al cliente su obligación de cumplimiento con la asociación. En caso de que el cliente tenga serios retrasos por incumplimientos de pagos de cuotas y este en un estado de mora la asociación puede efectuar un sistema de pagos establecido en recompensas, es decir ajustes de cuotas a una tasa de interés significativa para permitirle al cliente cancelar la deuda y a la asociación salvar su capital.

A los pobladores y productores que han sido beneficiados por el FORO Miraflores.

- Se le sugiere a cada uno de los pobladores y productores del área de Miraflores que han sido beneficiados por el FORO en tratar de acercarse a la asociación para que juntos lleguen a un acuerdo mutuo para hallar una solución que les ayude a ponerse al día con sus pagos y encontrar la manera de solventar la deuda que estos tengan pendiente.

- Se les recomienda a reconocer la importancia que tiene el programa de crédito del FORO Mirafior para sus vidas y su estabilidad económica para que tomen conciencia de que al no pagar sus créditos estos pierden el beneficio que podría obtener al cumplir con sus pagos y pone en peligro la permanencia de dicho programa de crédito el cual ha beneficiado a alto porcentaje de pobladores de ese sector, donde a través de este programa han logra a salir adelante y han mantenido una buena estabilidad económica gracias a los préstamos y al compromiso que los beneficiarios han respetado y cumplido con cada deber que estos tenían.

A los Estudiantes y Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- En la realización sobre futuros trabajos investigativo se les sugiere abordar temas sobre la gestión de crédito y todo lo que este tema abarca, ya que son temas muy relevantes por su gran contenido en información, a su vez es muy importante para el estudiante conozca todos los pasos que implica la gestión de crédito y como un mal funcionamiento puede traer mucha perdida a cualquier entidad financiera.
- Incentivar a los estudiantes para que estos realizan este tipo de investigaciones cuali-cuanti o mixta ya que, estas son de gran importancia y de un mayor aprendizaje debido a que es de vital importancia profundizar sobre el tema y la empresa a estudiar para poder recopilar toda la información que le dará el enriquecimiento del estudio y de la solución del problema a tratar.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Altamirano Talavera, N. J., Herrera Gutiérrez, M. L., & Parrilla Arosteguí, G. Y. (2015). Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí. 38. Estelí, Nicaragua: Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Baca Olamendi, L., Bokser-Liwerant, J., Castañeda, F., H. Cisneros, I., & Pérez Fernández del Castillo, G. (2000). *Léxico de la Política* (Primera ed.). Mexico D.F.: Flacso Mexico. Obtenido de https://books.google.com.ni/books?id=QK79r_mPPG8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y Cobro*. Barcelona: PROFIT Editorial. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-del-credito-y-cobro/9788496998186/1613862>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y Cobro*. Barcelona: PROFIT Editorial. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-del-credito-y-cobro/9788496998186/1613862>
- Calderón Bandera, B. (2019). *La Cobranza*. Obtenido de Centro de Estudios Fiscales, S.C.: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Calero Castro, B. M., & Moreno Morán, R. E. (11 de Diciembre de 2017). Gestión de crédito de la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotal 2017. 35. Estelí, Nicaragua: Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). “La observación, un método para el estudio de la realidad”. *Xihmai*, VII(13), 50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Centeno Hernández, R. A., Gómez Cruz, R. A., & Mayrena Bellorín, M. U. (15 de Diciembre de 2015). Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014. 10-11. Estelí, Nicaragua: Otra thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1985/1/17311.pdf>
- Chavarria, L. Z. (1987). *Credito Cooperativo*. San Jose, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=POQt6xmxmj4C&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Cr%C3%A9dito+Cooperativo.+San+Jos%C3%A9,+Costa+Rica.+Editorial+Universidad+Estatal+a+Distancia.&source=bl&ots=2T6QtXpkJZ&sig=ACfU3U2xITDDsdtYC5DABtvj6F1RaOKN6A&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9nNK>
- Clainche, R. M. (1996). *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. Mexico DF: Direccion General de Publicaciones. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/curso-de-teoria-monetaria-y-politica-financiera/oclc/38294313/viewport>
- Convenios y Alianzas ONG. (6 de Febrero de 2007). *Plataforma de ONG de Acción Social*. Obtenido de <https://www.plataformaong.org/quienes-somos.php>
- Del Valle Córdova, E. E. (2005). *Crédito y Cobranza*. México: Universidad Nacional Autónoma de Mexico, Facultad de Contaduría y Administración. Obtenido de http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Florencia , U. (Septiembre de 2014). *Definición de Crédito Comercial*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/credito-comercial.php>

FORO Miraflores Estelí. (27 de Septiembre de 2012). *FORO Miraflores El FORO Somos Todos*. Obtenido de <http://elnuevoFOROmiraflores.blogspot.com/2012/09/FORO-miraflores.html#comment-form>

García Hernández, M. D., Martínez Garrido, C. A., Martín Martín, N., & Sánchez Gómez, L. (2009). *Metodología de Investigación Avanzada*. 6. Obtenido de http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf

García Pérez, N. E., & Moreno Olivas, Z. A. (2015). *Incremento de la mora en la casa comercial el bodegón, sucursal Estelí durante el I semestre 2015*. Estelí, Nicaragua: Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Grupo BBVA. (2019). *Cuatro tipos de carteras para distribuir el patrimonio*. Obtenido de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.: <https://www.bbva.com/es/cuatro-tipos-carteras-distribuir-patrimonio/>

Guerrero Palacios, A. B. (2016). *Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la Cooperativa Minga Ltda*. 34. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22919>

Jarquín Urbina, N. P., & Gutiérrez Martínez, R. C. (2019). *Riesgo Evaluación de riesgo crediticio a una solicitud de crédito personal en la microminanciera Credisolv, S.A. en el año 2017*. 12-13. Managua: Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Unan Managua.

Jiménez Carpio , A. J., & Villalta Castro , A. S. (2011). “Análisis de la gestión de cartera de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito CREA período 2008-2009. Cuenca, Ecuador: Tesis previo a la obtención del título de Ingeniero Financiero. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1523/1/tif84.pdf>

Martínez Neira, N. H., & Calderón López, J. M. (2003). *Un análisis de la regulación prudencial en el caso colombiano y propuestas para reducir sus efectos procíclicos*. Santiago , Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38672771.pdf>

Mera Rivera, J. M., & Ordoñez Vivero, R. E. (2017). *Cartera de créditos y cobranza y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017)*., 4. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1993). *El Proceso estratégico, conceptos, contexto y casos* (Segunda ed.). Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/proceso_estrategico_mintzberg.pdf

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Créditos y Cobranzas* (Primera ed.). Mexico DF, México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELI_BROS_ORG

Ocampo, E. D. (2009). *Administración financiera : Base para la toma de decisiones económicas y financieras* ((2a. ed.) ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación Ltda. Obtenido de <https://public.digitaliapublishing.com/a/13618/administracion-financiera>

Padilla, M. C. (2012). *Gestión Financiera* (1er Edición ed.). Bogotá: Ecoediciones. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gestion+Financiera++Marcial+Cordoba&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwja6IKC5czjAhUJo1kKHV22AEkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gestion%20Financiera%20%20Marcial%20Cordoba&f=false>

Pinzón Camargo, M. A. (2005). El papel de las ONG y sus alcances en la responsabilidad social empresarial. *Revista Opera (en línea)*, V(5), 76-78. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5179400.pdf>

Ramírez, G. (20 de Agosto de 2019). Antecedentes del FORO Miraflores. (W. García Ampié, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Rodríguez U., M. L. (19 de Noviembre de 2010). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de Metodologías de la investigación: <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>

Santandreu, E. (2002). *Manual del Credit Manager*. Barcelona, España: Gestión 2000, S.A., Barcelona. Obtenido de <https://books.google.com.ni/books?id=vXlfH-rQA-gC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Tubón Chasig, E. P. (2012). El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda. 27. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativa. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2842/1/677%20ING.pdf>

Valle, E. (2001). *Credito Y Cobranzas*. (Cecsa, Ed.) Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

ANEXOS

ANEXO N° 1 FORMATO DE ENTREVISTA



Facultad Regional Multidisciplinaria, Este FAREM-Estelí.

Entrevista dirigida al Director de la Asociación de Pobladores y Productores del Área de Miraflores Moropotente “FORO MIRAFLOR”

Objetivo de la entrevista: Analizar los procesos para obtener un crédito en el FORO Miraflores.

I. Antecedentes de la Asociación

1. ¿Cómo se origina la Asociación de Pobladores y Productores del Área de Miraflores Moropotente “FORO MIRAFLOR”?
2. ¿Cómo está estructurada la Asociación?
3. ¿En qué consiste el programa de crédito que ofrece la Asociación?
4. ¿Cuáles son los objetivos del programa?
5. ¿Quién está a cargo del programa de crédito?
6. ¿Cuál es la política de crédito de este programa?
7. ¿Qué beneficio recibe del FORO los productores que tienen crédito?

II. Promoción

1. ¿Qué estrategias de promoción utiliza para captar nuevos clientes?
2. ¿Qué tipo de medios utiliza para promocionar los servicios que el “FORO Miraflores” ofrece?

III. Solicitud

1. Entre el año 2017 a 2019 de cuánto fue su cartera de clientes
2. ¿Qué requisitos se necesitan para acceder a un préstamo?
3. ¿Qué sucede si un cliente no entrega la documentación completa?
4. ¿Qué tipos de garantía respaldan la concesión del crédito?
5. ¿Para cuántos meses de plazo se otorga un crédito?
6. ¿Considera que el proceso de solicitud de crédito que aquí se practica es el adecuado?

IV. Evaluación/Resolución

1. ¿Cómo demuestra el cliente la capacidad de pago?

2. ¿Qué métodos utilizan para revisar el historial de crédito?
3. ¿Qué sucede si el solicitante tiene pendiente la cancelación de un crédito anterior con la Asociación?
4. ¿A quién se le entrega la evaluación correspondiente?

V. Otorgamiento

1. ¿Cuánto tiempo se demoran en otorgar un crédito?
2. ¿Cuáles son las políticas de crédito sobre el uso de los créditos que se solicita?
3. ¿Cuáles son los derechos y obligaciones a los que se someten los productores a la hora de otorgarles un crédito?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Entrevista dirigida al Administrador de la Asociación de Pobladores y Productores del Área de Mirafior Moropotente “FORO MIRAFLOR”

Objetivo de la entrevista: Analizar los procesos para obtener un crédito en el FORO Mirafior.

I. Solicitud de crédito

1. ¿Cuáles es el procedimiento para hacer una solicitud de crédito?
2. ¿Qué información contempla el formato de solicitud?
3. ¿Cuáles son los motivos por los que una solicitud no puede ser aprobada?

II. Evaluación/Resolución

1. ¿Qué posibilidades tiene un cliente que presenta su solicitud de crédito con sus requisitos incompletos para que se le apruebe su crédito?
2. ¿Qué fuentes de información crediticia se consulta para verificar el historial crediticio del cliente y reducir el riesgo de incumplimiento de pagos?
3. Si cuentan con un comité de crédito. ¿cuánto tiempo se tardarán en emitir una respuesta a la solicitud?
4. ¿Cuál es el procedimiento luego de que se emite una respuesta a la solicitud?
5. ¿Cuánto es el monto mínimo para pedir una garantía al cliente?
6. ¿Cuál es el procedimiento para el avalúo de estas garantías?
7. ¿Quién es el encargado de realizar esta evaluación?
8. ¿Quién realiza este procedimiento?
9. ¿Qué documentación legal resulta de este procedimiento?

III. Otorgamiento

1. ¿Cuál es la tasa de interés establecida por el FORO Mirafior para los créditos?
2. ¿Cuánto tiempo tarda en realizar el desembolso una vez que se aprobó el crédito al cliente?
3. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito? y ¿Qué aspectos toman en cuenta en los contratos?
4. ¿Qué información legal se entrega al cliente luego de haber realizado el desembolso del crédito?

5. ¿Cuáles son las políticas sobre el otorgamiento de crédito?

IV. Seguimiento

1. ¿Qué tipo de cobranza realiza la financiera a sus clientes?
2. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el control de pagos?
3. ¿Qué sucede si un cliente incumple con los pagos de las cuotas?
4. ¿Cada cuánto tiempo se verifica el estado de las garantías?
5. ¿Considera que la cooperativa cuenta con las condiciones físicas y técnicas necesarias para llevar a cabo de manera eficiente el proceso de crédito?

V. Evaluación

1. ¿Entre el año 2017 a 2019 como ha sido la evolución de la cartera de crédito del “FORO Miraflores”?
2. ¿Cuál es el índice de mora que posee la Asociación con respecto a los pagos de los clientes?
3. ¿Qué porcentaje representa la morosidad de en el FORO Miraflores?
4. ¿De qué manera afecta esto al programa de crédito y a la cartera de clientes que actualmente poseen?
5. ¿Qué estrategias utiliza la financiera para la recuperación de cartera de crédito?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Entrevista dirigida al Técnico de la Asociación de Pobladores y Productores del Área de Mirafior Moropotente “FORO MIRAFLOR”

Objetivo de la entrevista: Analizar los procesos para obtener un crédito en el FORO Mirafior.

I. Solicitud

1. ¿Cuál es su función dentro del proceso de crédito?
2. ¿Cuál es la información que maneja para gestionar una solicitud de crédito?
3. ¿A quién entrega esta información?

II. Evaluación

1. ¿Cómo verifica que esta información sea correcta?
2. ¿Realizan inspecciones a las garantías?
3. ¿Cada cuánto tiempo realizan estas inspecciones?
4. ¿Qué tipo de información obtienen de las inspecciones a las garantías?
5. ¿Qué tipo de efecto tienen las conclusiones de su evaluación en el otorgamiento del crédito.

III. Seguimiento

1. ¿Que abarca el proceso de seguimiento que ustedes realizan?
2. ¿Existe un plan de seguimiento según el tipo de crédito o el tipo de cliente (Productor)?
3. ¿Qué evaluación se le brinda a la asociación si un productor no le da e uso adecuado al crédito que se le otorgo?



ANEXO N° 2 FORMATO DE ENCUESTA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí FAREM-Estelí.

Encuesta dirigida a los clientes del Asociación de Productores y Pobladores del Área Protegida de Miraflores Moropotente “FORO Miraflores”

Objetivo de la entrevista: Analizar los procesos crediticios a los que están sujetos los clientes en el FORO Miraflores.

I. Datos Generales

1.1. Edad: De 20 a 30____, De 31 a 40____, De 41 a 50____, 51 a más____.

1.2. Sexo: M____. F____.

1.3. Nivel Académico: Primaria Secundaria Técnico
Universidad

II. Solicitud de crédito

2.1. ¿Cuál fue el destino del crédito que solicitó?

Personal Siembra de hortalizas Café Agricultura

Bono productivo alimentario Comercio Patios Integrales

Vivienda

2.2. ¿Cuándo usted realizó la solicitud de crédito completó algún formulario?

a. Si

b. No

2.3. ¿Cuál de estos documentos le solicitaron?

a. Cédula de identidad

b. Constancia salarial

c. Colilla de asegurado

d. Garantía

e. Fiador
 Otros: (Escribir) _____

2.4. ¿Qué tipo de garantía presentó para respaldar el crédito otorgado?

- a. Bienes inmuebles
- b. Terrenos
- c. Producción agrícola
- d. Salario mensual
- e. Otros(escribir) _____

2.5. ¿La persona que lo atendió verificó que la información de su solicitud era la misma que usted entregó en la documentación?

- a. Si
- b. No

III. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO

3.1. ¿El personal de la Asociación verificó su historial crediticio?

- a. Si
- b. No

3.2. ¿Cuánto tiempo tardó la aprobación de su crédito?

- a. 10 días
- b. 15 días
- c. 30 días
- d. Más de un mes

3.3. ¿Cuál es la tasa de interés que está pagando?

- a. 0%
- b. 1%
- c. 2%
- d. 3%

3.4. ¿Cuál es el tiempo establecido para pagar las cuotas del crédito?

- a. Anual
- b. Mensual
- c. Semanal
- d. Semestral
- e. Diario

IV. DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO

4.1. ¿Se le explicó cuáles eran sus derechos y obligaciones antes de firmar el contrato?

- a. Si
- b. No

4.2. ¿El personal de crédito le dio seguimiento a su caso luego de que recibió su desembolso?

- a. Sí
- b. No

4.3. ¿Qué tipo seguimiento recibió de los promotores de crédito?

- a. Llamadas o recordatorios
- b. Visitas periódicas
- c. Otros(Escribir) _____

4.4. ¿Qué tipo información verifica el técnico cuando realiza el seguimiento?

- a. Información general
- b. Estatus de la garantía
- c. La correcta utilización del crédito

4.5. ¿Cada cuánto tiempo le da seguimiento la asociación?

- a. Semanal
- b. Quincenal
- c. Mensual
- d. Nunca

4.6. ¿Recibió algún asesoramiento técnico luego de que se le desembolsó el crédito?

- a. Si
- b. No

4.7. ¿Alguna vez se ha retrasado en el pago de sus cuotas?

- a. Si
- b. No

4.8. ¿Que Causó el retraso?

- a. Desempleo
- b. Irresponsabilidad
- c. Imprevisto
- d. Pérdidas
- e. Otros(Escribir)

4.9. ¿De cuánto es la tasa de interés moratoria si se retrasa en su pago?

- a. 0%
- b. 1%
- c. 2%
- d. 3%

4.10. ¿Le explicaron que si seguía incumpliendo en sus pagos harían efectivas las garantías a como estaba estipulado en el contrato que firmó?

- a. Si
- b. No

4.11. ¿Obtuvo resultados satisfactorios en la inversión de su préstamo?

- a. Si
- b. No

V. Evaluación del programa de Crédito

5.1.¿Cuál es su opinión sobre la cantidad de requisitos solicitados por la asociación?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala

5.2. ¿Qué valoración le daría al uso y condiciones del crédito que solicito?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo

5.3. ¿Cuál es la valoración que le daría al programa de crédito del “FORO Mirafior”?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo

5.4. ¿Efectos que ha tenido el programa de crédito en su familia?

a. Mejoras en la condición económica

b. Mejoras en infraestructura

c. Mejoras en la alimentación

d. Mejoras en la educación

e. Otros: _____

5.5. ¿Volvería a solicitar los servicios del “FORO Miraflor”?

a. Si

b. No