



**UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA**

UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciado en Banca y Finanzas

Autores

- Santos Federico Casco Viarreyna
- Wendy Irely Flores Moreno
- Jesarely Sughey Gutiérrez Mairena

Tutor

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín

Estelí, martes, 23 de febrero de 2021



DEDICATORIA

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin. Tú has forjado nuestro camino y nos has dirigido por el sendero correcto, tu haz estado en nuestros caminos en todo momento ayudándonos y nos has enseñado a aprender de nuestros errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de nuestras vidas.

Este trabajo de tesis, ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de nuestras vidas, sino en todo momento ofreciéndole lo mejor y buscando lo mejor para cada uno de nosotros.

Cada uno de estos momentos que hemos vividos durante estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de cada mañana podamos empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

Gracias a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión y proyecto ya que han sido pilares fundamentales en esta etapa de nuestras vidas ya que nos han brindado su amor y su apoyo siempre.

De igual manera agradecemos a nuestros maestros, especialmente al MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín, por compartir sus conocimientos y regalarnos el pan de la enseñanza, por el valioso tiempo que nos dedicó para ayudarnos a culminar nuestro trabajo investigativo y por estar siempre dispuesto a apoyarnos en lo que fuese posible.

A esta prestigiosa Universidad, la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros con deseos de superación, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

AGRADECIMIENTO

Dedicamos esta tesis primeramente a Dios, por darnos la fuerza para seguir adelante a pesar de todos los inconvenientes que se presentaron. Finalmente logramos culminar con éxito este año en donde aprendimos que para lograr los objetivos hay que ser perseverantes y mirar siempre hacia adelante.

También dedicamos a nuestros familiares, en especial a nuestros padres por el apoyo incondicional que nos brindaron durante todo este tiempo.

A nuestro querido Maestro Milton Ulises Mayrena Bellorín, por su paciencia y por creer en nuestra capacidad para culminar nuestra tesis.

De manera muy especial a UNAN-Managua, FAREM-Estelí que nos facilitó las herramientas y los docentes de calidad para tener una excelente educación.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea N° 2: Mercado y sistemas financiero nacional

TEMA

Mercado financiero nacional e internacional

SUBTEMA

Gestión de Riesgos Financieros

TEMA DELIMITADO

Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

VALORACIÓN DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que **Santos Federico Casco Viarreyra, Wendy Irely Flores Moreno y Jesarely Sugey Gutiérrez Mairena**, estudiantes de V año de Banca y Finanzas, han finalizado su trabajo investigativo denominado:

“Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”

Este trabajo fue apoyado metodológica y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Es relevante señalar que la investigación *“Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”*, es un tema que por primera vez se ha trabajado en la empresa, valoro positivo el análisis de sus datos, los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia y contenido del trabajo, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del comité evaluador en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de Licenciatura vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí, a los veintitrés días del mes de febrero del año 2021.

Afectuosamente.

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín
Docente Tutor
UNAN-Managua, FAREM-Estelí

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Antecedentes	3
1.2.	Planteamiento del Problema	5
1.3.	Preguntas Problemas	7
1.3.1.	Sistematización del problema	7
1.4.	Justificación.....	8
II.	OBJETIVOS.....	10
2.1.	Objetivo General.....	10
2.2.	Objetivos Específicos	10
III.	MARCO TEORICO	11
3.1.1.	Concepto de microfinanciera	11
3.1.2.	Características de las microfinancieras.	11
3.1.3.	Importancia de las microfinancieras.....	13
3.1.4.	Marco reguladores	14
3.2.	Crédito.....	15
3.2.1.	Definición de Crédito.....	15
3.2.2.	Funciones del crédito.....	15
3.2.3.	Ventajas y desventajas de crédito	16
3.2.4.	Importancia del crédito.....	17
3.2.5.	Clasificación de los créditos.....	17
3.3.	Políticas de créditos	19
3.3.1.	Definición de política de crédito	19
3.3.2.	Elementos principales de las políticas de créditos.....	20
3.3.3.	Requisitos para optar al crédito	20
3.3.4.	Control y seguimiento del crédito.....	22

3.4.	Cartera de crédito.....	23
3.4.1.	Definición de cartera de crédito	23
3.4.2.	Criterios de clasificación de cartera	23
3.4.3.	Clasificación de cartera de crédito	25
3.4.4.	Plan de recuperación de cartera	25
3.5.	Morosidad.....	26
3.5.1.	Definición de morosidad	26
3.5.2.	Cálculo de morosidad	26
3.5.3.	Repercusiones financieras de la morosidad	27
3.5.4.	Reducción de los niveles de riesgo de mora	27
IV.	SUPUESTO.....	28
4.1.	Supuesto de investigación.....	28
4.2.	Matriz de categorías y subcategorías.....	29
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
5.1.	Tipo de investigación.....	33
5.2.	Tipo de estudio.....	33
5.2.1.	Según el tiempo de ocurrencia	33
5.2.2.	Según periodo y secuencia de estudio	33
5.2.3.	Según el análisis y alcance de los resultados.....	33
5.3.	Universo, muestra y unidad de análisis.....	33
5.3.1.	Población	33
5.3.2.	Muestra.....	34
5.3.3.	Unidad de análisis.....	34
5.4.	Método y técnicas de recolección de datos.....	34
5.4.1.	Entrevista.....	34
5.4.2.	Guías de observación	35

5.5.	Etapas de la investigación	35
5.5.1.	Investigación Documental	35
5.5.2.	Elaboración de instrumentos	35
5.5.3.	Trabajo de campo	35
5.5.4.	Elaboración del documento final	36
VI.	RESULTADOS	37
6.1.	Políticas que implementa la Microfinanciera “Tú Crédito” para la aprobación y recuperación de créditos personales.....	37
6.2.	Procedimientos de cobranza que se utiliza en la Micro Financiera Tu Crédito	44
6.3.	Repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personal de la Micro financiera Tu Crédito	51
6.4.	Alternativas que debería tomar en cuenta Micro financiera Tu Crédito para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal	55
VII.	CONCLUSIONES	59
VIII.	RECOMENDACIONES.....	61
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	62
X.	ANEXOS	66
10.1.	Anexo N° 01: Cuadro de síntomas para el planteamiento del problema	66
10.2.	Anexo N° 02: Entrevista dirigida al Gerente General	68
10.3.	Anexo N° 03: Entrevista dirigida al analista de crédito	70
10.4.	Anexo N° 04: Guía de observaciones	74
10.5.	Anexo N° 05: Propuesta de bosquejo	75

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es desarrollado en base a las líneas de investigación estipulados por el departamento de Ciencias Económicas de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí con el propósito de dar salida a los objetivos del tema de investigación planteado.

La investigación se realizará en la microfinanciera “Tu Crédito” en la ciudad de Estelí con el tema: Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020.

En el capítulo I se estará desarrollando las bases de la investigación como son los antecedentes de la microfinanciera, planteamiento del problema el cual nos conlleva a motivar el interés por la temática, pregunta problema así como la justificación que incentivó a indagar detenidamente las problemática de la microfinanciera.

Prosiguiendo en el capítulo II se estarán desarrollando y planteando el objetivo general y los específicos los cuales nos ayudaran a seguir de manera concreta y ordenada el desarrollo de la investigación en todas sus fases.

Capítulo III se estará desarrollando lo que es el marco teórico donde se almacena una gran cantidad de información con el objetivo de dar una perspectiva de lo que es la investigación, concepto entre otra información que refuerza el desarrollo para el mejor entendimiento de lo expuesto en este documento.

Prosiguiendo con el capítulo IV se estarán desarrollando y plasmando la matriz de categorías y subcategorías para detallar los pasos que se van a realizar por cada objetivo, también se estará conceptualizando los puntos que se estarán tratando.

En el acápite V se estará desarrollando el diseño metodológico establecido donde se explicará el tipo de investigación, tipo de estudio, el universo, muestra y unidad de análisis. En esta investigación se implementará el uso de los métodos y técnicas de recolección de datos tales como: entrevistas, guías de revisión documental y guías de observación, estas serán aplicadas en los diferentes colaboradores de la microfinanciera, promotor, gerente y analista de crédito.

En el apartado del capítulo VI se estará desarrollando los resultados de esa ardua investigación, después de lo abordado en teoría, se aplicaran resultados de acuerdo a los objetivos planteados, con la ayuda de la información obtenida de los instrumentos aplicados.



Para finalizar, se realizarán conclusiones respecto a los resultados obtenidos en el tema de investigación, y se establecerán las recomendaciones y medidas necesarias para mitigar el alza en créditos personales en mora.

1.1. Antecedentes

Para la elaboración de la presente investigación se revisaron estudios realizados sobre Factores que inciden en los niveles de morosidad en la cartera de crédito, en Financiera “Tu Crédito”, se consultó la existencia de investigaciones relacionadas con este tema en la biblioteca urania Zelaya Urbina de la facultad regional multidisciplinaria FAREM Estelí, Se encontró que no se han realizado investigaciones sobre Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito, en Financiera “Tu Crédito” . Sin embargo, se encontraron dos en el ámbito local, unos estudios en el ámbito nacional y una en el internacional que abordan la temática de Factores que inciden en nivel de morosidad.

El tema **“Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014”**. Elaborada por Gadea Valenzuela Alexandra Davianca, Herrera Maradiaga Nubia del Carmen y Palma Herrera Janel Marian; con el propósito de optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas; en el año (2014) con el objetivo general, Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014. Debido al estudio realizado se obtuvieron las principales conclusiones que son; La cartera de crédito de la micro financiera en el segundo semestre del año 2014 se ve afectada por diversos factores, los factores internos que influyeron de manera positiva lo que permitió contrarrestar los efectos que generan los factores externos disminución de la colocación a dicho sector porque los clientes no obtienen la producción esperada, además de afectar los otros sectores económicos como el comercio e industria.

Es necesario recalcar que ya hay tesis elaborada de la micro financiera Tu Crédito, ***elaborada en el año (2016) por: Calvo Rodríguez Cindy Massiel, Mendoza Cruz Julissa Deyanira y Roque Centeno Keny Maciel, que optan a la licenciatura en Banca y Finanzas con el tema “Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la micro financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016”. Concluyendo en que en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, resulta importante actualizar constantemente su política de crédito relacionado a la colocación de préstamos a través de un plan estratégico que impulse diversas acciones en sus servicios.***

Se realizó una investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-León en la que se abordó el tema **“Análisis de la cartera de crédito de la Microfinanciera Finca Nicaragua- León, periodo 2007- 2009”** elaborada por Edwin Benito Altamirano Pérez y Eddit Fanor Picardo Torres para optar al título de licenciado en contabilidad pública y finanzas , la cual tiene por objetivo “Evaluar la efectividad de la administración de cartera de crédito de clientes morosos de FINCA Nicaragua –León, Período 2007-2009” (2009)

La siguiente tesis es de carácter internacional, fue encontrada en el repositorio de la universidad de Guayaquil – Ecuador, dicha investigación proporcionó información de interés a la temática de investigación.

En la Universidad de Guayaquil, universidad pública localizada en la ciudad de Guayaquil en la República del Ecuador, se abordó una temática de mucha importancia para esta investigación sobre **“Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE – GUAYAQUIL y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnica de eficiencia de cobranza”**. La presente investigación fue elaborada por Carlos Antonio Parrales Ramos que opta a la maestría en administración de empresas. Al realizar la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones: La cartera de crédito de IECE-GUAYAQUIL, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10% y de igual manera el departamento de cobranza tiene muchas debilidades en cuanto a que no cuentan con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranza y falta de capacitación permanente en cuanto a la gestión de cobranza. (2013)

Estos trabajos de investigación son consideradas como antecedentes al tema Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020, las investigaciones anterior mente mencionadas ha sido de mucho interés, y tomadas en cuenta en la temática a abordar ya que presentan distintos puntos de vista, donde abordan temas relacionados con la morosidad que enfrentan las Microfinancieras en cual sea su ubicación en las que operan; también podemos destacar y recalcar información básica sobre las Microfinancieras.

La temática que se está llevando acabo se diferencia de las demás investigaciones, debido a que contiene aspectos específicos y se centran en una sola línea de crédito la cual es: Crédito de consumo, se ha decidido tomar esta temática porque en nuestro país de Nicaragua la mayoría de ciudadanos no poseen un alto poder adquisitivos por ende acceden a créditos de consumo para poder hacer compras que satisfacen sus asuntos personales sin descuidar la economía familiar. Las demás temáticas abordan el crédito como un todo y no hacen diferencia entre las líneas de créditos, por ende van dejando brechas muy amplias las cuales deben de ser tratada con mucha delicadeza y tacto, para cada línea de crédito son diferente los tratamientos.

En esta investigación estaremos midiendo la efectividad de las políticas crediticia utilizadas en microfinanciera “Tu Crédito” para los créditos de consumo y poder determinar si son las correctas y de no ser así proponer nuevas políticas crediticia que se adapten a los obstáculos y retos a la que se enfrenta la microfinanciera “Tu Crédito”, de igual manera analizar los principales factores que están afectando los niveles de morosidad de los clientes.

1.2. Planteamiento del Problema

La entidad financiera “Tu Crédito” tiene alrededor de diez (10) años brindando sus beneficios a la ciudadanía del departamento de Estelí, en todo este tiempo se ha venido desarrollando con mucho éxito, sin embargo en los últimos tres años de operación su cartera de cliente en mora ha aumentado drásticamente, esto ha provocado grandes preocupaciones e incertidumbre en la empresa por ende la entidad se ve obligada a encontrar solución a la problemática que afecta su cartera de crédito y posterior a su identificación crear políticas internas que los ayuden a paliar la crisis por la que están atravesando.

El nivel de mora hace referencia a la variabilidad en los ingresos de la cartera de crédito generados por el incumplimiento en el pago de las cuotas por parte de los clientes de los créditos otorgados por la Micro financiera. La operación más frecuente que realiza la empresa es el otorgamiento de créditos personales sin embargo esta cartera conlleva un nivel de morosidad alto por ende la Micro financiera Tu crédito sirve de objeto de estudio para esta investigación que podría dar pauta a la disminución del riesgo en la recuperación de los créditos personales.

Los promotores son pilares fundamentales de la entidad ya que son los que buscan a los cliente y su captación sin embargo han presentado una alta debilidad a la hora de brindar la información a los clientes, esto ha ocasionado que mucho de los cliente no cumplan con los parámetros previamente establecido para poder optar a un crédito.

Un adecuado análisis por parte de los analistas de una institución al momento de otorgar un crédito incide mucho en que los niveles de morosidad se mantengas bajos en una empresa ya que si se hace un buen análisis se puede saber si el cliente tiene la capacidad de hacer frente a sus obligaciones y de esta forma se toma la decisión de otorgar o no el crédito.

No se realiza un adecuado análisis por parte de los analistas de la institución al momento de otorgar un crédito, esto incide mucho en que los niveles de morosidad se mantengas bajos en la entidad ya que si se hace un buen análisis se puede saber si el cliente tiene la capacidad de hacer frente a sus obligaciones y de esta forma se toma la decisión de otorgar o no el crédito.

Tenemos que destacar que un seguimiento adecuado a los créditos otorgados le garantizará un mayor nivel de seguridad a la entidad. Los promotores de microfinanciera “Tu Crédito” no realizan un adecuado seguimiento del dinero desembolsado, esto hace más difícil la comunicación con el cliente.

La entidad también presenta problema con el equipo de cobranza, ya que se presenta mucha flacidez con las normas que rige la recuperación de esos créditos, el equipo de cobranza forma una parte muy importante para la entidad, tienen un compromiso muy alto ya que funcionan como los recolectores del dinero de la entidad.

Cabe mencionar que a raíz de algunos acontecimientos ocurridos en el país los niveles de morosidad han aumentado debido a factores económicos que repercuten en el dinamismo económico nacional y local es por ello que es importante hacer énfasis en el cuidado que se le debe dar a la cartera de crédito en todas sus categorías para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado financiero.

Hoy en día los créditos otorgados por las Microfinancieras han jugado un papel muy importante en el desarrollo económico del país ya que muchas familias nicaragüenses de escasos recursos, no cuenta con el dinero suficiente para la adquisición de bienes al contado, por dicha problemática los ciudadanos se acercan a las microfinanciera para poder obtener un crédito de consumo y posterior poder satisfacer esa necesidad con mayor brevedad.

Dicha investigación se realiza debido a la necesidad de entender y descubrir el alza en la cartera de crédito que está cayendo en morosidad, a raíz de la misma problemática se pretende abrir distintas posibilidades para poder sostener y paliar la situación por la que atraviesa Financiera “Tu Crédito”.

El trabajo se realizó bajo el enfoque de la morosidad ya que es un tema de vital importancia para la viabilidad de las entidades de microfinanzas en el cual se pretende estudiar los factores que influyen para el crecimiento de esta haciendo un análisis de los causales por el cual los clientes recaen en la insolvencia o poca capacidad para hacer frente a sus obligaciones, por otra parte se le quiere brindar a la empresa recomendaciones y alternativas de mejoras respecto al tema, el trabajo investigativo contendrá, encuestas y referencias bibliográficas que sirven de soporte de la información proporcionada, se espera que el trabajo sea complementario para otros estudiantes de FAREM-Estelí.

1.3. Preguntas Problemas

- ¿Cuáles son los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020?

1.3.1. Sistematización del problema

- ¿Qué políticas utiliza la Microfinanciera Tu Crédito para la recuperación de la cartera de créditos personales?
- ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que se utiliza en Microfinanciera Tu Crédito?
- ¿Qué repercusiones tiene el nivel de morosidad en la cartera de crédito personales de Micro financiera Tu Crédito?
- ¿Qué alternativas debería tomar en cuenta Microfinanciera Tu Crédito para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal?

1.4. Justificación

La presente investigación nace de la necesidad de conocer los distintos factores que inciden en la mora de los créditos de consumo en la microfinanciera “Tu Crédito”. Esta investigación es de vital importancia ya que en la ciudad de Estelí así como en el resto del país, la sociedad trabaja con créditos ya que no poseen un alto poder adquisitivo por ende se les hace difícil la compra de artículos al contado, de estos créditos el 70% son financiados por microfinancieras, sin embargo el país en los últimos 4 años la economía ha sido golpeada drásticamente de diferentes maneras, esto ha repercutido y dado pautas a que las personas no logren sus metas comerciales, quedando así mal con sus obligaciones financieras.

Se espera que esta investigación sea parte fundamental en la proposición de políticas internas que tengan que ver con la cartera de crédito en mora, de esta forma poder paliar la crisis que afrontan la microfinanciera “Tu Crédito”.

Dicha entidad tiene un problema muy fuerte en todo su esquema empresarial, desde quien analiza los créditos hasta el equipo de cobranza, como podemos observar tenemos una gran necesidad de reorganización empresarial.

Uno de los ejes principales es: Adaptar la política con mayor beneficio a ambas partes, por ende se cree que esta investigación aportará ideas para afrontar esta problemática, hay que entenderlo de adentro hacia afuera, solamente entendiendo lo que pasa a nivel interno podremos crear las políticas empresariales correctas para adaptarnos al cambio y no que el cambio termine acabando con las entidades financieras.

La ausencia de políticas internas para el otorgamiento y recuperación de créditos es un problema que tiene carácter compartido ya que afecta tanto a la entidad como al cliente, sin embargo en esta investigación lo estaremos abordando de la afectación que repercute en la entidad financiera “Tu Crédito”, el cual está dejando muchos estragos en dicha entidad y es necesario encontrar soluciones de lo contrario la entidad se verá tan afectada que podría llegar a su desaparición del mercado financiero, de esta manera se ha constatado y llegado a la conclusión de que esta investigación es la alternativa más óptima y eficaz para solucionar el problema de la morosidad en la microfinanciera “Tu Crédito”, ya que se estudiará detenidamente los créditos de consumo y todo lo que influya en el mismo.

La presente investigación se hace con el propósito de conocer los distintos factores que inciden en la mora de los créditos personales de la microfinanciera Tu Crédito, y de esa manera brindarle información que sean de su interés para reducir el nivel de morosidad de dicha cartera, de igual manera analizar las repercusiones que pueden generar el elevado nivel de morosidad en la Microfinanciera Tu Crédito, ya que es de suma importancia para

evitar falta de liquidez y general el incremento de los activos en la empresa. Cabe mencionar que es de vital importancia para cualquier institución llegar a conocer cuáles son sus debilidades para tomar las medidas pertinentes ante los posibles hallazgos.

Con este trabajo investigativo no solamente se pretende analizar los factores que inciden en los niveles de morosidad, sino que la información proporcionada sirva en la toma de decisiones de la Microfinanciera Tu crédito para reducir los niveles de mora. Por otra parte, esta investigación puede servir como guía para la realización de futuros trabajos investigativos.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

2.2. Objetivos Específicos

- Describir las políticas utilizadas por Microfinanciera “Tu Crédito” para la recuperación de la cartera de créditos personales.
- Analizar los procedimientos de cobranza que se utiliza en la Microfinanciera “Tu Crédito”.
- Valorar las repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personales de la Microfinanciera “Tu Crédito”.
- Proponer alternativas que debería tomar en cuenta Microfinanciera “Tu Crédito” para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal.

III. MARCO TEORICO

En esta investigación se han identificado cinco ejes teóricos que orientan a los lectores para una mejor comprensión sobre los principales temas que se abordan en el estudio de una Microfinanciera.

3.1.1. Concepto de microfinanciera

Según (Contreras, y otros), define la Institución de Micro finanzas. Se considerará como IMF a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de Micro finanzas y posean un Patrimonio o Capital Social Mínimo, igual o superior a Cuatro Millones Quinientos mil Córdobas (C\$4,500,000.00), o en su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial del día 11 de julio de 2011, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.

Sin embargo (Delfiner Pailhé & Perón, 2006), Define el término microfinanzas: se refiere a la provisión de servicios financieros a personas de bajos ingresos, especialmente a los pobres. Las entidades que llevan a cabo esas actividades son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), a las que se puede definir como "...toda organización -unión de crédito, banco comercial pequeño, organización no gubernamental financiera, o cooperativa de crédito- que provee servicios financieros a los pobres".³ Tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros.

Al hacer una comparación de las definiciones de microfinanciera encontradas ambas concuerdan en que son organizaciones que se encargan de prestar servicios de financiamientos a las personas que lo necesitan.

3.1.2. Características de las microfinancieras.

Según (Calderon, 2002), las características o rasgos comunes de las IMF's, en comparación con las instituciones financieras tradicionales, que denotan y describen con certeza cuál es su función económica y social son:

3.1.2.1. Enfoque hacia personas de escasos recursos financieros

Éste es el rasgo o característica común de todas las entidades y programas de micro finanzas ya que el objetivo último y principal de las micro finanzas es el de reducir los niveles de pobreza de las zonas en vías de desarrollo del mundo, mejorando y atendiendo las necesidades financieras existentes.

3.1.2.2. Conocimiento del mercado que atienden

Ya hemos visto anteriormente, que los clientes de las IMF's son personas, que, a pesar de tener cierta capacidad empresarial, se encuentran en situaciones de precariedad y, en

consecuencia, no pueden acceder a los servicios financieros de la banca tradicional. En este sentido, las entidades encargadas de las microfinanzas han de conocer, detalladamente, las necesidades, preferencias y limitaciones de sus clientes. Han de saber que los principales motivos por los cuales estos individuos solicitan un crédito son: arrancar una microempresa o micro negocio para obtener una pequeña fuente de ingresos, satisfacer todas las necesidades de tipo familiar y social y responder en los momentos de crisis más acentuados.

Fruto de este conocimiento, las IMFs comprenderán perfectamente cuáles son las limitaciones de sus clientes y, es por ello, por lo que los créditos se conceden bajo condiciones de:

- Préstamo sin garantías reales colaterales.
- Transacciones simples y sencillas debido al analfabetismo de la población.
- Lugar de transacción cercano a los hogares o donde se desarrollan los negocios.
- Procedimientos ágiles y flexibles de evaluación del crédito.

3.1.2.3. Evaluación del riesgo

Con frecuencia, las entidades de micro finanzas evalúan el riesgo crediticio de conceder un préstamo a un determinado cliente.

3.1.2.4. Reducción de los costes

Tal y como acabamos de comentar, uno de los objetivos de las entidades de microcrédito es la reducción del coste. Hay que tener en cuenta que la estructura administrativa de estas instituciones es escasamente compleja y burocratizada. El objetivo de la reducción del coste administrativo es una cuestión que se plantea intentando que sean proporcionales al ya reducido tamaño de los préstamos.

3.1.2.5. Autosuficiencia financiera

Esta es una característica de las IMFs que hacen que la entidad sea viable a medio y largo plazo. La autosuficiencia hay que entenderla en términos de futuro, tratando de captar una mayor cantidad de clientes con el paso del tiempo.

Según el autor (Calderon, 2002), “Una institución es financieramente autosuficiente cuando, a través de sus ingresos, cubre no solo los costes de funcionamiento, sino también todos los costes financieros del capital. Por tanto, una operación de crédito es autosuficiente en términos financieros cuando cubre los costes de operación, el coste de los fondos (incluyendo el de oportunidad), las provisiones para incobrables y el coste de la inflación. Si además se quiere asegurar el crecimiento futuro de la institución, será necesario también incluir un margen que asegure dicho crecimiento. Todo ello, en ocasiones, llevará a la imposición de tipos de interés superiores a los del mercado”.

La fijación de los tipos de interés a aplicar al microcrédito suscita con frecuencia un gran interés a la vez que cierta polémica. En virtud de las características de este tipo de préstamos, los tipos de interés vienen a ser relativamente superiores a los establecidos por las entidades financieras comerciales para el crédito convencional, aunque más bajos que los aplicados por los intermediarios de las financieras informales o prestamistas usureros.

3.1.2.6. Escala

Nos referimos al tamaño que las IMFs han de tener para llegar cada vez a un número mayor de prestatarios aptos para crear un pequeño negocio. Esta característica cobra especial importancia dado el elevado número de microempresarios que no tienen acceso a los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras formales.

3.1.2.7. Importancia del ahorro

El ahorro, entendido como la captación de recursos de los clientes, constituye uno de los aspectos más importantes en la formalización de las IMFs, dado que la prestación de servicios relacionados con el ahorro es necesaria para lograr un crecimiento realmente acelerado, a la vez que señala que sus niveles han de ser elevados y con eficacia en su utilización. En numerosos estudios se ha demostrado que las entidades de micro finanzas cumplen, antes y mejor, con sus objetivos manteniendo una relación estrecha entre las actividades de crédito y las actividades de ahorro, disminuyendo, así, la fuerte dependencia a las donaciones y subsidios necesarios para la supervivencia de la organización.

Por otra parte, téngase en cuenta las repercusiones habidas en aquellos casos en los que las IMFs desarrollan programas de captación de ahorro de sus clientes, y es que, en estos casos, la correspondiente entidad se ve obligada a convertir su forma societaria para pertenecer al sector de las instituciones financieras formales, por lo que tendrían que acogerse al marco legal y normativo dictado por el sistema financiero correspondiente.

3.1.3. Importancia de las microfinancieras

Por lo tanto (Martínez, 2015), define que las micro finanzas ofrecen a las personas de escasos recursos acceso a servicios financieros básicos como son microcréditos, cuentas de ahorro, transferencias de dinero. Las microfinanzas ayudan al auto sostenibilidad, entendida como la posibilidad de un desarrollo autónomo de las comunidades empobrecidas, a partir de proyectos productivos propios, como son las microempresas.

Debido a que tiene un rol preponderante en el alivio de la pobreza se ha considerado citar los puntos más importantes de estos servicios financieros:

3.1.3.1. Impacto significativo en la reducción de la pobreza extrema

Gracias a los préstamos otorgados se ha contribuido sacar a millones de hogares de la pobreza extrema. Como por ejemplo en países desarrollados hay un complemento de los

servicios financieros brindando ayuda en la asistencia sanitaria básica, capacitación y la integración social.

3.1.3.2. Contribuye a fomentar la agricultura y la seguridad alimentaria

Ante cualquier cambio climático que afecta la agricultura inmediatamente se ofrecen servicios financieros que otorgan estabilidad a las empresas agrícolas.

3.1.3.3. Se brinda acceso a la salud donde otros sectores no lo ofrecen

Existen mecanismos de financiación que alientan el cuidado de la salud para los pobladores de bajos recursos.

3.1.3.4. Impulsa la igualdad de género, así como el empoderamiento de mujeres

Por ejemplo, en Bangladesh se asistió con préstamos pequeños a un grupo de mujeres generando autosuficiencia en sus ingresos. Además, otorgan poder de empoderamiento en las mujeres ya que al iniciar su propio negocio les genera la autoconfianza.

3.1.3.5. Estimula el empleo productivo para los pobres

En regiones como Asia y América Latina se han dado muchos ejemplos de personas que han pasado de trabajo doméstico a obtener sueldos de forma independiente cuando crean sus propias microempresas. (Finanzas , 2013)

3.1.4. Marco reguladores

3.1.4.1. Ley de fomento y regulación de micro finanzas (Ley 769).

La presente ley tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de micro finanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país.

Asimismo, la presente Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Micro finanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro.

3.1.4.2. Ley General de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro (Ley 147).

Según el artículo 1 El objeto de la presente Ley es regular la constitución, autorización, funcionamiento y extinción de las Personas Jurídicas civiles y religiosas que sin fines de lucro existan en el país y de las que en el futuro se organicen.

3.2. Crédito

3.2.1. Definición de Crédito

De acuerdo con, (Doxrud, 2015) En el capítulo XI Mill aborda el crédito y lo describe como una transferencia de capital de una mano a otra, siendo esta segunda mano una de carácter productiva y competente, que sabrá cómo utilizar de buena manera ese capital. Con esto, Mill quiere dar a entender que si no existiese el crédito habría una gran cantidad de personas con más o menos capital que lo mantendrían ocioso ya que carecen de las habilidades y competencia para darle un uso productivo. Por otro lado, la inexistencia de crédito se traduciría en un desaprovechamiento de proyectos de inversión que personas competentes y habilidosas podrían llevar a cabo, pero que no pueden debido a que carecen de capital.

Como lo hace notar, (Porto Pérez & Gardey, 2013), define al crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. En otro sentido, el término crédito se utiliza como sinónimo de autoridad, fama o reputación: “El jugador todavía tiene crédito para revertir la situación”.

En resumen el crédito no es más que la confianza que deposita el acreedor al deudor con el fin de ser retribuido.

3.2.2. Funciones del crédito

3.2.2.1. Función económica

Desde la perspectiva de (Credito y Cobranza, 2010) El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional.

En resumen, el crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos.

3.2.2.2. Función social

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para las comunidades en general, porque se permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que

realmente lo necesitan. Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población.

3.2.3. Ventajas y desventajas de crédito

Teniendo en cuenta a, (Credito y Cobranza , 2010) No es fácil señalar las ventajas o desventajas que implica la formulación e implementación del crédito, porque ello depende del comportamiento de varias variables macroeconómicas y del reflejo de la realidad social que vive el país. Sin embargo, señalaremos algunos de ellos como una forma de definir su función dentro del ámbito comercial.

3.2.3.1. Ventajas de créditos

Las ventajas del crédito son innumerables por su efecto multiplicador, pero sólo citaremos algunas de ellas:

- Permite el uso de los pequeños y medianos capitales que permanecen improductivos y que a través de este mecanismo se convierten en riqueza productiva. Así el crédito hace más productivo al capital.
- La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas lo que a su vez permite conocer, ingresar y ampliar nuevos mercados.
- La utilidad de la concesión del crédito como arma de lucha contra la competencia en un mercado cada vez más globalizado.
- La conveniencia oportuna porque a través de las garantías de crédito se facilita la transferencia de bienes y servicios además de importantes cantidades de dinero, aun a distancias significativas mediante el uso de nueva tecnología en las comunicaciones.
- La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.

3.2.3.2. Desventajas de créditos

Las desventajas que afectan al crédito están relacionadas con la interpretación del entorno socio-político que afectan a las variables económicas, originando distorsión en la obtención, de las fuentes, manejo y distribución del flujo financiero o monetario orientadas hacia las operaciones crediticias.

Implícitamente se puede señalar las siguientes desventajas:

- Las pérdidas ocasionadas por deudas de morosos y las incobrables.
- Predisposición psicológica y consciente del cliente de no aceptar el concepto de pago.

- Los gastos derivados del proceso de recuperación del capital cuando estos ingresan a cobranza morosa o judicial.
- Los costos iniciales que se forman principalmente por la inexperiencia del personal que interviene en la implementación y puesta en marcha de las operaciones crediticias.
- Incidencia en el aumento de los precios de las mercaderías y/o servicios que adquiere, procesa o comercializa la empresa y que son frecuentes en épocas de desequilibrio macroeconómico.
- La concesión del crédito exige un mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo ya que tiene que pagar interés sobre fondos inmovilizados. Por consiguiente, no todas las empresas pueden beneficiarse con la alternativa de incrementar sus ventas.
- Los pagos adicionales que se suman por el tiempo involucrado en investigaciones complementarias del solicitante y las contingencias que se presentan en la ejecución del cobro aumentan el riesgo del crédito y los costos de cobranza.

3.2.4. Importancia del crédito

De acuerdo con (Herrera Flores & Rueda Romero, 2013) El crédito no es simplemente un concepto, sino una acción que dinamiza los diferentes sectores de la economía. Canaliza el efectivo disponible hacia las unidades que necesitan fortalecerse por medio de él. Otra función importante del crédito es su capacidad de generar un beneficio para el solicitante. Le procura apoyo en aquellas actividades que requieran inversión. Finalmente, a las instituciones financieras les permite generar las utilidades que obtienen al prestar el dinero y pagar intereses a los ahorrantes, y además tener un margen de ganancias para los accionistas.

3.2.5. Clasificación de los créditos

Desde el punto de vista de los autores (B, y otros, 2008), se hacen las siguientes agrupaciones. Para evaluar la cartera de créditos se conformarán cuatro agrupaciones, que deberán ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

3.2.5.1. Créditos de Consumo

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre

otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea iguala la antes señalada.

3.2.5.2. Créditos Hipotecarios para Vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria. La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando éstos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales.

3.2.5.3. Microcrédito

Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

3.2.5.4. Créditos Comerciales

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), conforme la definición dada a este sector por la ley de la materia, así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas o naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor.

La cartera comercial estará integrada, entre otras, por las siguientes operaciones:

- Préstamos
- Descuentos
- Intereses y comisiones por cobrar
- Aceptaciones
- Sobregiros autorizados
- Garantías bancarias

- Cartas de crédito emitidas y confirmadas
- Anticipo sobre documentos de exportación
- Letras de cambio
- Operaciones de factoraje (Factoring)
- Arrendamiento financiero (Leasing)
- Deudores por ventas de bienes a plazo
- Todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

3.3. Políticas de créditos

3.3.1. Definición de política de crédito

Calderón expone que: (Prado Calderon, 2005), Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio.

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

La política de crédito se puede interpretar de muchas maneras y según (Molina, 2016), la define de esta manera. Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

3.3.2. Elementos principales de las políticas de créditos

El sitio web hace mención (crediriesgo, 2010), a los elementos principales para las políticas de crédito.

- **Monto máximo de los créditos:** Determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.
- **Actividades a financiar:** Actividades que consideren las instituciones de acuerdo a sus objetivos y principios institucionales; por ejemplo, comercio, industria y servicios.
- **Destino:** En cuanto a los destinos, estos los determinará la utilización del dinero prestado.
- **Plazo:** El plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital e intereses del préstamo otorgado. El plazo debe establecerse considerando las necesidades de la empresa y la capacidad de pago.
- **Forma de pago:** Es la periodicidad que se establece para que sea amortizado el crédito. Esta forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, dependiendo del destino del crédito y la capacidad de pago de la empresa.
- **Tasa de interés:** Monto que deberá pagar el deudor por el dinero prestado.
- **Comisiones:** Costo en que incurrirá el deudor por el uso del dinero.
- **Garantía:** Aval o respaldo por el dinero prestado.

3.3.3. Requisitos para optar al crédito

Desde el punto de vista de los autores (B, y otros, 2008) Son los requisitos y documentación que se debe presentar al momento de solicitar un crédito.

- **Información legal y económica financiera**

3.3.3.1. Créditos hipotecarios para vivienda, créditos de consumo y fiadores solidarios

- Información básica del deudor (nombre, dirección, teléfono, cédula de identidad, profesión u oficio, centro de trabajo, cargo).
- Constancias salariales o fuente de ingresos con el respaldo correspondiente para trabajadores independientes o empleadores.
- Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- Avalúos de las garantías ofrecidas.
- Libertad de Gravamen.
- Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.

3.3.3.2. Microcrédito y crédito pyme otorgados en moneda nacional o extranjera por montos iguales o menores del equivalente a cien mil dólares

- Dirección domiciliaria y del negocio, en este último caso cuando aplique, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera.
- La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera, evaluando el riesgo del negocio y su entorno familiar.
- Antigüedad de operación del negocio y la experiencia en el negocio.
- Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera (Por ejemplo, detalle de ventas mensuales).
- Estados financieros (balance general y estado de resultados) y flujos de caja proyectados en base al plazo y forma de pago solicitado, debiendo incluir los adeudos con el Sistema Financiero y soportado con su respectiva memoria de cálculo), elaborados de preferencia por un contador público autorizado o en su defecto levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor.
- Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores.
- Solicitud de crédito en la que deberá constar, al menos, el monto, plazo y forma de pago.

- La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda.
- Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.
- Reportes de visita al negocio del deudor que efectúe el analista de crédito, el supervisor y/o personal de recuperaciones de la institución financiera.

3.3.4. Control y seguimiento del crédito

Según el criterio del autor (BELAUNDE GREGORIO, 2012) Para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos actualmente operan bajo el criterio de conocer al cliente.

La calificación del cliente es, por lo tanto, la base para lograr un crédito que cumpla con los niveles de riesgo establecidos. Si no se tiene un conocimiento razonable del cliente se puede, como resultado, incrementar el nivel de riesgo de la entidad financiera ya que existiría una mayor posibilidad de que el cliente no cumpla con los pagos establecidos.

El análisis o calificación, así como la decisión final sobre el crédito, recaen sobre un área independiente del equipo comercial, que está más enfocado en las ventas o en el cumplimiento de indicadores como el volumen de colocaciones.

Los procedimientos deben permitir no solo otorgar un crédito, sino también efectuar un seguimiento adecuado de los pagos efectuados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el caso.

En algunos casos, dependiendo de los productos ofrecidos, se puede hacer una ampliación del crédito otorgado. Estas medidas cumplen con reducir la probabilidad de que el cliente, a la larga, incumpla con sus obligaciones y contribuyen a mitigar el riesgo crediticio de la entidad financiera.

3.3.4.1. Informes periódicos

A la luz de los cuales se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas.

3.3.4.2. Visita al cliente

Las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio. La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación.

3.3.4.3. Verificación física de los ingresos y garantías

La verificación de garantías debe estar acordada en la etapa de negociación, pero, además la institución financiera se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.

Las visitas periódicas del analista a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.

Si el analista mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución.

3.4. Cartera de crédito

3.4.1. Definición de cartera de crédito

Según (JESUS, 2015) es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores. Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

3.4.2. Criterios de clasificación de cartera

Al consultar el repositorio de UNAN MANAGUA- FAREM ESTELI se encontró una investigación documental elaborada por (Altamirano Talavera Norman Javier). La Superintendencia de Bancos (SIBOIF) determinó que los créditos que otorga el Sistema Financiero Nacional, se ubican en cuatro categorías, dependiendo de sus parámetros de calificación: créditos de riesgo normal, créditos de riesgo potencial, créditos riesgo deficientes y créditos de riesgo dudoso recaudo y pérdidas.

Los deudores comerciales, arrendamiento financiero, créditos de consumo, hipotecarios para la vivienda y microcréditos, así como las inversiones, serán clasificados, de acuerdo a los criterios de evaluación y clasificación que se señalan más adelante, en cinco categorías de riesgo, cada una de las cuales representa un rango estimado de pérdidas del monto adeudado y a las cuales corresponderá asignar un porcentaje determinado de provisiones.

- Categoría A – Créditos de Riesgo Normal
- Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial
- Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas

- Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas
- Categoría E – Créditos Irrecuperables

3.4.2.1. Categoría A

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

3.4.2.2. Categoría B

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

3.4.2.3. Categoría C

Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

3.4.2.4. Categoría D

Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros.

3.4.2.5. Categoría E

Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentren en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

3.4.2.6. Categoría F

Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en ejecución por un período superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

3.4.3. Clasificación de cartera de crédito

Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio Define que la clasificación de cartera de crédito Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución. (B, y otros, 2008)

3.4.3.1. Cartera Corriente

Según los autores (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) Cartera corriente no es más que los créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.

3.4.3.2. Cartera Prorrogada

De acuerdo a la opinión de los autores (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) Cartera prorrogada son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

3.4.3.3. Cartera Reestructurada

Desde este punto de vista los autores, (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) definen la cartera reestructurada como los créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

3.4.3.4. Cartera Vencida

En opinión de los autores (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) la cartera vencida son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.

3.4.3.5. Cartera Judicial

Según los autores (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) cartera judicial corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

3.4.3.6. Cartera Saneada

Desde el punto de vista de los autores (Cruz Olivas, Gonzales Picado, & Urrutia Toruño, 2015) Créditos con mora mayor a 120 días castigadas contra las provisiones y traspasadas a cuentas de orden.

3.4.4. Plan de recuperación de cartera

3.4.4.1. Cobranza administrativa

Como señala (Tórres, 2016) Se entiende como cobranza administrativa aquella actividad que trata la deuda sin mora o con mora temprana. Mediante un equipo de personas

especialmente capacitadas y con perfil administrativo financiero además de contar con una inclinación muy alta de atención al cliente y servicio, se realiza la gestión de cobranza preventiva de manera cordial y metódica, permitiendo de esta forma generar un vínculo con el deudor que favorece a la recaudación en tiempo o a la detección proactiva de los problemas que pueden existir.

3.4.4.2. Cobranza de campo

Citando a (EINSTEN, s.f.) Define cobranza de campo como Gestiones y personal de campo que se administran a través de zonas de cobranza (distritos) y cartera asignada. Aplicación de estrategias y distintas técnicas para gestionar las obligaciones y lograr la mayor efectividad de recupero de la cartera.

3.4.4.3. Cobranza extrajudicial

En la opinión de (Tórres, 2016) Esta actividad se desarrollará en todas aquellas cuentas vencidas, que ya fueron trabajadas o gestionadas anteriormente cuyos resultados fueron nulos.

3.4.4.4. Cobranza jurídica

Como señala (Tórres, 2016) Cuando un deudor muestra rotunda negativa de pago, aún y cuando fue apercibido de las consecuencias legales a las que podría ser merecedor, en ese momento es recomendable proceder Legalmente mediante una Demanda en su contra, elaborando un análisis previo de la viabilidad del caso y autorización de nuestro cliente.

3.5. Morosidad

3.5.1. Definición de morosidad

Como señala (Pedro, 2011), la palabra "Morosidad" proviene de "Mora", y como define la Real Academia Española (RAE) "mora: Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida". Es decir, hablamos de Morosidad, cuando existe un retraso en el pago de alguna factura respecto a la fecha de vencimiento de ésta.

Uno de los elementos más importantes que afecta la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia ya que incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

3.5.2. Cálculo de morosidad

En opinión de los autores (Núñez, Wilfredo, & Ortega, 2011) En los contratos que las IFIM registradas celebren con sus clientes, se pactarán libremente las tasas de interés. La tasa

de interés moratoria será igual a la tasa de interés corriente pactada, más una cuarta parte de ésta. En este último caso, será la única penalidad que podrá cobrarse.

Las tasas de interés corriente y moratorio deberán ser expresadas en forma efectiva anual, independientemente si también se expresan en su equivalente para otros períodos. Las tasas de interés que difundan y apliquen las IFIM registradas deberán ajustarse a los criterios antes señalados.

3.5.3. Repercusiones financieras de la morosidad

De acuerdo con (Bravo, Yesenia, San Martín, & D´Jhanna, 2015) La morosidad pone el riesgo la rentabilidad financiera de la entidad ya que este incremento genera insolvencia, falta de liquidez para afrontar obligaciones contraída y por ende riesgo de continuidad en el mercado de la finanza.

Cuando una institución financiera presenta elevados índices de mora en su cartera, está bajo un proceso de insolvencia crediticia que ocasiona procesos financieros irreversibles que incluso pueden llevar a una institución a la quiebra.

3.5.4. Reducción de los niveles de riesgo de mora

El autor (Pupo, 2013) Considera que para lograr cada vez más altos niveles de eficiencia dentro de este proceso, se hace necesario que los directivos cuenten con una base teórica y apliquen un Sistema de Gestión que garantice una pronta recuperación de las deudas inmovilizadas, mensualmente, en el segmento de los Desvinculados y Jubilados y que además posibilite medir rigurosamente la efectividad del empleo de los recursos financieros otorgados.

En este contexto, una buena gestión del crédito no consiste sólo en establecer el volumen de crédito concedido y los plazos de pago de los clientes, en este sentido. Es fundamental llevar a cabo una adecuada política de prevención de la morosidad, y en el supuesto de que ésta tenga lugar, realizar las gestiones necesarias para minimizar sus efectos negativos.

IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto de investigación

Con un adecuado tratamiento a la gestión de cobranza, se obtendría una reducción en los niveles de riesgo de mora en la Microfinanciera “Tu Crédito” de Estelí.

4.2. Matriz de categorías y subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
¿Qué políticas utiliza la Micro financiera Tu Crédito para la recuperación de la cartera de créditos personales?	Describir las políticas utilizadas por Micro financiera "Tu Crédito" para la recuperación de la cartera de créditos personales.	Políticas de crédito	Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Prado Calderon, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de políticas crediticia. Requisitos. Procedimiento para la aprobación. Seguimiento del crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de política por el personal. Papeleo en forma y detalle. Supervisión previa aprobación. Visitas a los clientes. 	<p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerente Analista de crédito. Promotor <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentos Leyes y normas regulatorias sobre los crediticio. Trabajos investigativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Dirigidas. Revisión Documental. Hojas de observación.
¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que se utiliza en Micro Financiera "Tu	Analizar los procedimientos de cobranza que se utiliza en Micro Financiera Tu	Cartera de crédito	El plan de recuperación de cartera son los elementos de cobranza que implementan las	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación de cartera. <p>Clasificación: Relación de los clasificados en una determinada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cartera en mora Cartera vencida Cartera en cobro judicial. 	<p>Primario</p> <ul style="list-style-type: none"> Gerente. Gestor de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Hoja de observación. Revisión documental

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
Crédito”?	Crédito		instituciones. (Alba Cruz, 2019)	prueba (Real Academia Española, 2014) <ul style="list-style-type: none"> Etapas de la cobranza. Medios autorizados para la gestión de la cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> Cobranza administrativa. Cobranza pre Judicial. Cobranza judicial Arreglo verbal Aviso por escrito Citatorio arreglo extra-judicial 	Secundario Documentos	
¿Qué repercusiones tiene el nivel de morosidad en la cartera de crédito personales de micro financiera “Tu Crédito”?	Valorar las repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personales de micro financiera Tu Crédito	Efectos de la morosidad en la cartera de crédito	La palabra "Morosidad" proviene de "Mora", y como define la Real Academia Española (RAE) "mora: Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida". Es decir, hablamos de Morosidad, cuando existe un retraso en el pago de alguna	<ul style="list-style-type: none"> Afectaciones en el sistema financiero. Liquidez financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Desajuste en el porcentaje del riesgo en mora. Relación con los inversionistas. Aumenta el dinero comprometido Capacidad de financiamiento a créditos de consumo 	Primario <ul style="list-style-type: none"> Gerente. Analista de crédito. Secundario <ul style="list-style-type: none"> Documentos Sitios Web 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Documentos. Investigaciones Web. Hojas de observación.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
			factura respecto a la fecha de vencimiento de ésta (Pedro, 2011)				
¿Qué alternativas debería tomar en cuenta Micro financiera Tu Crédito para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal?	Proponer alternativas que debería tomar en cuenta Micro financiera Tu Crédito para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal	Estrategia administrativa, financiera y de negociación con el cliente.	Según George Morrissey define la estrategia como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión. Esta definición ve la estrategia como un proceso en esencia intuitivo. El cómo llegar ahí es a través de la planeación a largo plazo y la planeación táctica. (Palacios Castillo, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las políticas de crédito más apropiada para lograr una buena administración de los clientes. • Propuestas tácticas para la comunicación con cliente. <p>Propuestas: Manifestar con razones algo para conocimiento de alguien, o para inducirle a adoptarlo. (Real Academia Española, 2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alternativas para las negociaciones con los clientes. <p>Alternativas: Que</p>	<p>Facilitar pautas con beneficio a ambas partes.</p> <p>Plan de acción en tiempos de rupturas en la sociedad.</p> <p>Reforzar y actualizar los filtros de calidad.</p> <p>Reforzar la comunicación de empleado y cliente.</p>	<p>Primarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente. • Analista de crédito • Promotor <p>Secundario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leyes y normas regulatorias sobre los crediticio • Sitios web 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de observación • entrevista

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Ejes de Análisis	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información
				se dice, hace o sucede con alternación. (Real Academia Española, 2014)			

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de investigación

Este estudio tiene un enfoque cualitativo por que trata de investigar el efecto de un análisis de cartera de crédito en mora para ayudar a la empresa en la toma de decisiones, debido a que esta investigación estudia un problema partiendo de la causa y efecto.

La presente investigación realizada de la Microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí es de carácter cualitativa ya que se pretende determinar cuáles son los factores que afectan en el incremento de la morosidad en la cartera de créditos personales en el primer semestre del año 2020. Realizando un análisis enfocado en la información proporcionada para verificar que esta sea real y de esta manera brindar una investigación de calidad.

5.2. Tipo de estudio

5.2.1. Según el tiempo de ocurrencia

El tipo de estudio que se realiza en la Microfinanciera “Tu Crédito” es de carácter retrospectivo ya que se trabajara con datos ocurridos en el primer semestre del año 2020.

5.2.2. Según periodo y secuencia de estudio

La investigación es transversal ya que los datos serán obtenidos especificarte del área de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” en un periodo determinado.

5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados

Es descriptivo ya que la investigación está centrada en encontrar y relatar una de las principales afectaciones que tiene la cartera de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito”.

5.3. Universo, muestra y unidad de análisis.

5.3.1. Población

El tema de investigación está dirigido a financiera “Tu Crédito” ubicada en el departamento de Estelí, la que representa la población de este estudio. En esta se pretende recopilar información y darle solución al problema planteado.

El universo de la presente investigación es la Micro financiera Tu Crédito Sucursal Estelí. Esta es una institución financiera debidamente constituida que se dedica a brindar productos y servicio financieros al público en general. Está conformada por los siguientes departamentos: gerencia de sucursal, asesoría legal, analistas de crédito y gestores de cobro.

5.3.2. Muestra

Según (Tomás, 2014) la muestra comprende parte o subconjunto de la población, también conocida como población maestra. Grupo en el que se realiza el estudio.

El grupo al que está dirigida dicha investigación es el área de crédito, por ende es de carácter obligatorio el análisis del, ¿Por qué? La empresa Se encuentra en dicha situación de morosidad.

El área de crédito es donde se llevan a cabo todos los procedimientos desde el otorgamiento del crédito hasta su recuperación, por ende en esta área se manejan los niveles de morosidad que tiene la institución.

5.3.2.1. Tipo de muestreo

La muestra para llevar a cabo esta investigación es no probabilística ya que no todas las áreas de la empresa se pueden elegir, en este caso se eligió el área de crédito.

5.3.2.2. Criterios de selección de la muestra

El área de crédito es donde se decide a quién, hasta que monto y a qué plazo se puede otorgar un crédito, después del otorgamiento de dicho crédito el área de cobranza ve que los plazos de pago establecidos se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. En la microfinanciera “Tu Crédito” el área de crédito realiza múltiples funciones ya que es una pequeña empresa en vía de desarrollo.

En la microfinanciera “Tu Crédito” se eligió el área de crédito para proceder a aplicar los instrumentos de recolección de información que sustentará la investigación de acorde al tema planteado.

5.3.3. Unidad de análisis

En la unidad de análisis se le aplicara los instrumentos elaborados al Gerente de la Sucursal, a los Analistas de Crédito, Promotor y Gestor de Cobro, puesto que ellos manejan la información correspondiente para el análisis de los objetivos planteados.

5.4. Método y técnicas de recolección de datos.

Para la presente investigación se tomaron en cuenta dos técnicas de recolección de datos en los cuales se pretenden obtener información confiable.

5.4.1. Entrevista

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. (Manuel, 2009)

Se elaboraron entrevistas con el objetivo de obtener información sobre las actividades empresariales enfocadas en aspectos financieros relativos al tema de estudio.

Aplicándose este instrumento al personal de la empresa, tales como: Gerente, analista de crédito, promotor y equipo de cobranza. Para obtener información que sea valiosa en la investigación se procedieron a realizar preguntas que se podían responder libremente, es decir, son preguntas abiertas para obtener información completa de interés en la investigación sin desatender el tema general.

5.4.2. Guías de observación

Se ha considerado ya que es la primera forma de contacto o de relación con los objetivos que van a hacer estudiados.

La observación es una actividad que evalúa y además es un elemento fundamental para la investigación. Permite observar los hechos tal como ocurren y sobre todo aquellos hechos que considere significativo el investigado. Se emplean básicamente para recolectar datos del comportamiento del grupo perteneciente a la muestra en este caso el área de crédito.

5.5. Etapas de la investigación

5.5.1. Investigación Documental

Para la construcción del marco teórico se procedió a recolectar información de diferentes fuentes como lo son páginas web, tesis en línea del repositorio UNAN MANAGUA FAREM-ESTELI cabe mencionar que la información recolectada fue verificada en la biblioteca de la casa de estudio. Para realizar los antecedentes se seleccionaron cuatro tesis dos de carácter local, una nacional y una de carácter internacional. Cabe mencionar que entidad financiera “Tu Crédito” anterior mente le realizaron una investigación la cual analizaba sus políticas de crédito en la colocación de crédito.

5.5.2. Elaboración de instrumentos

Para la elaboración de los instrumentos se tomados en cuenta los objetivos del trabajo de manera que, al momento de ser aplicado, sean aclaradas todas las dudas.

5.5.3. Trabajo de campo

El trabajo de campo es la aplicación de los instrumentos directamente al personal y áreas seleccionadas, estos instrumentos suelen ser las entrevistas, guía de revisión documental, guía de observación y después de lo mencionado el análisis a los resultados obtenidos luego de la aplicación de dichos instrumentos.

5.5.4. Elaboración del documento final

Con la obtención de los datos mediante las entrevistas aplicadas se procederá a identificar y analizar la información obtenida con los cuales se podrá dar respuesta a los objetivos planteados en la siguiente investigación y concluir el trabajo.

La información se ordenó y presento tomando en cuenta la guía metodológica para seminario de graduación facilitada por la universidad FAREM-ESTELI.

VI. RESULTADOS

En este acápite estaremos desarrollando paso a paso la información obtenida por medio de las técnicas de recolección de datos las cuales son entrevista y guía de observación, estas herramientas fueron aplicadas a en la Microfinanciera “Tú Crédito” en primera instancia al Gerente General de la institución, luego se procedió a realizar la entrevista al analista de crédito y finalizando con el promotor de crédito. La Guía de Observación fue aplicada en las áreas de mayor relevancia para el tema de investigación en la Microfinanciera “Tú Crédito” con enfoque financiero acerca de los factores que inciden en los niveles de morosidad de cartera de crédito de consumo.

Las herramientas de recolección de datos han aportado gran relevancia para la búsqueda de respuesta a los objetivos planteado en esta investigación.

6.1. Políticas que implementa la Microfinanciera “Tu Crédito” para la aprobación y recuperación de créditos personales

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Universidad ESAN, 2016)

Para comenzar este acápite podemos referirnos a que la Microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, cuenta con un manual de políticas bien estructurado para las distintas operaciones que se realizan en la institución; los clientes para poder optar a un crédito deben cumplir de manera específica los datos y papeleo que se le solicitan de acuerdo a la política de aprobación de crédito.

Con lo que respecta a la cobranza la institución pone a disposición un manual de política para recuperar los créditos, los cuales se activan desde el momento de su aprobación. Es necesario que luego de aprobar un crédito se rastree detalladamente para poder dar fe del financiamiento, si fue usado conforme a lo descrito en la solicitud del mismo, si se le da un buen uso al dinero y no es usado para asuntos ilícitos etc.

- **Conocimiento del personal sobre las políticas de créditos**

Según las entrevistas realizadas a los colaboradores de la institución de microfinanciera “Tu Crédito” se refleja que entre los colaboradores tienen un alto conocimiento de las políticas crediticias que proporciona la institución.

Ingeniero Bismark Arauz recalca que la institución cuenta con política de crédito bien estructurada con el fin de asegurar la mejora de la cartera de crédito, sin embargo la entidad

reconoce la necesidad de mejorar y reforzar algunas políticas debido a la situación económica por la que se atraviesa. (Arauz, 2020)

El conocimiento de estas políticas les proporciona un mejor desempeño en todos los campos, desde el momento que el cliente visita la institución continuando con la recepción, análisis del papeleo hasta la culminar con la aprobación y el seguimientos.

La institución cuenta con un manual de política, el cual permanece en la casa matriz, no pudo ser proporcionado ya que la directiva no lo considero apto para su movilización. Los promotores de la institución manifiestan la importancia de estas políticas ya que son la base fundamental para realizar una correcta colocación de los créditos que se les estipulan.

Dichas políticas proporcionan el mejor escenario para que los colaboradores lleven a cabo la oferta de los servicio de una manera transparente y efectiva, de esta manera lograr los objetivos empresariales proporcionado por la directiva de la misma.

Lic. Yamileth Alanís la cual desempeña labores en la institución como promotora de crédito hizo referencia que las políticas de crédito son de vital importancia para su desempeño en el campo de trabajo, ya que de esas políticas depende una buena captación de cliente así como el retorno del monto ubicado. (Alanís, 2020)

Mientras tanto Lic. Nubia Benavides colaboradora de la institución, con el cargo de Analista de crédito se refiere a que el conocimiento de las políticas de crédito es lo más importante en el desempeño de su trabajo, ya que si no hace caso a los parámetros dictaminados por la norma podrían cometer muchos errores y un mal análisis de los datos y papeleo proporcionado por el cliente. (Benavidez, Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”, 2020)

- **Descripción de política de crédito de consumo**

La Microfinanciera “Tu Crédito” proporcionó una política de crédito buena, con buenos parámetros de seguridad para evitar una fuga o incumplimiento de los créditos otorgados al público.

Enseguida estaremos describiendo los puntos de mayor importancia ya que se nos es imposible plasmar toda la información debido a que el manual de política se encuentra en la sede central, la cual se localiza en la ciudad de Managua.

- El monto máximo para optar a este beneficio es de \$ 1,000.00 mil dólares con cero centavos de EE.UU
- Todas aquellas personas que tenga su mayoría de edad 23 años sin exceder los 60 Años.

- Solo a las personas naturales, en el caso de las instituciones jurídicas no pueden optar a este beneficio.
- Las personas naturales que llenen el formulario de solicitud.
- A los solicitantes que cumplan con todos los documentos estipulados.
- Las personas deben poseer una buena calificación en buró de crédito en caso especiales solo el gerente puede autorizarlos.
- Debido a su calificación de parámetros aceptables se estimará el monto a aprobarse esto también se aplica al fiador.
- Todos los solicitantes tanto de empresa privada como instituciones públicas deben presentar su colilla del INSS de no poseerla presentar carta salarial.
- Los solicitantes deben de tener por mínimo más de un año de estabilidad laboral.
- El fiador tienen que cumplir con todos los requisitos
- Personas independientes que brinden servicios profesionales u otro rubro tendrán que presentar sus estados financieros.
- Colaboradores de Microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, que cumplan con los requisitos establecidos en el producto de Convenio con Deducción de Planilla. (el monto máximo a financiar será el equivalente a la indemnización acumulada, previa autorización).
- En el caso de que el solicitante arriende este deberá tener por lo mínimo dos años de estabilidad.

Como podemos apreciar en los lineamientos anteriores, se puede verificar el buen desglose de normativas ya que aumentaron la edad de aptar a un crédito y ahora es hasta los 23 años destacando que en tiempos anteriores ya de 20 años se podía optar, también se puede identificar que ha mermado el monto de aprobar ya que en periodos anterior se aprobaba hasta \$1800.00 Dólares EE.UU y se redujo el monto de \$1,000.00.

Los resquicitos que debe cumplir una persona para gozar de los beneficios de líneas de crédito son más exigente.

- **No sujetas a créditos**

En este punto estaremos desarrollando un poco de la información que nos pudo brindar la financiera “Tú Crédito”, en dichos lineamiento se describe a aquellas personas que no pueden optar a un crédito.

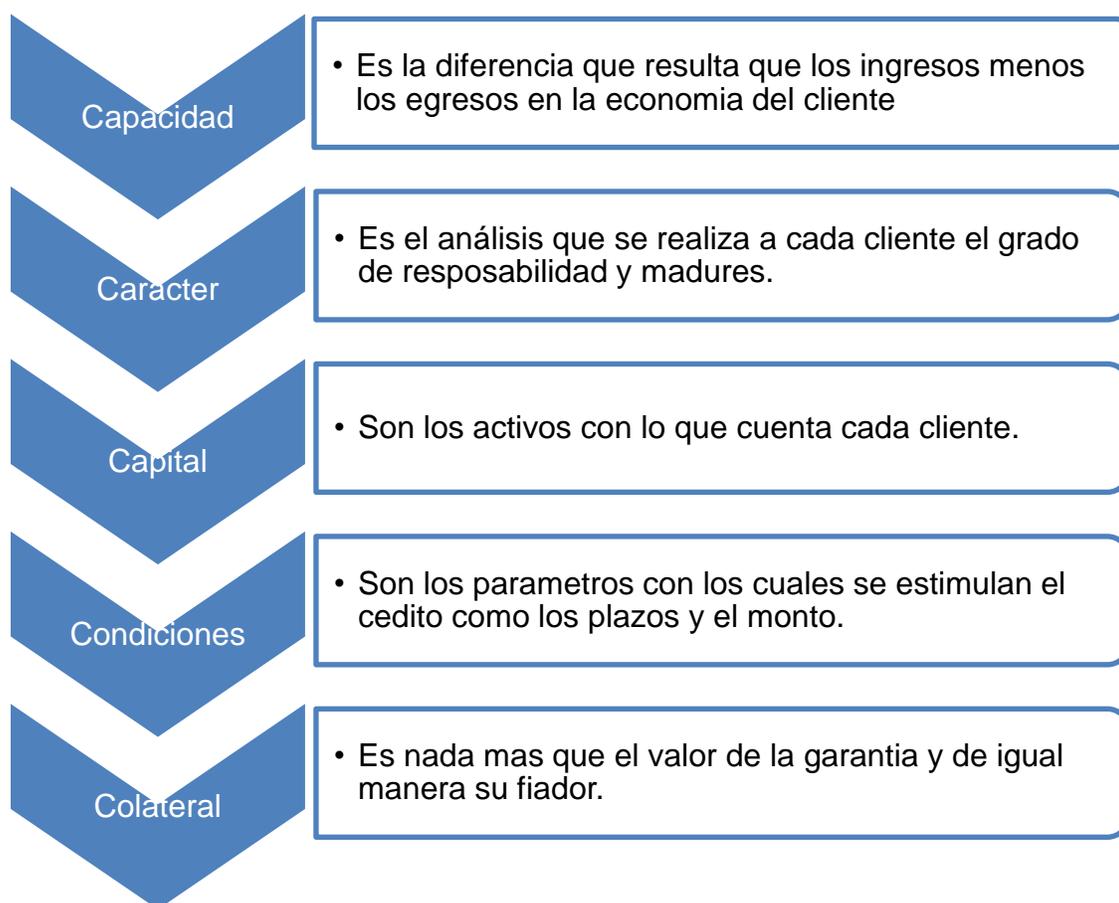
- Micro empresarios con negocios ambulantes.
- Clientes cuyo crédito vigente en el Buró de crédito se encuentre en mora.
- Clientes que hayan tenido créditos saneados en el Buró de crédito.
- Clientes con información de créditos reestructurados en otras instituciones, a menos que muestren evidencias comprobables de un buen comportamiento de pago.
- Personas bajo sospechas de negocios ilícitos, o bien se tenga duda del verdadero propósito de la relación.
- Si se detecta alguna inconsistencia en la información o documento, se obtengan malas referencias, o si el cliente a suministrada deliberadamente información falsa durante la verificación.
- Personas que soliciten créditos para ser utilizados por terceras personas.
- Personas que cuyo salario este por debajo del salario mínimo autorizado por la ley o que no cumplan los mínimos establecidos en esta política.
- Funcionarios públicos o diplomáticos que gocen de inmunidad, tales como, diputados, policías, militares o clientes que se consideren de alto riesgo.
- Si el cliente ha tratado inapropiadamente aun funcionario de “Tu Crédito” o ha tratado de denigrar la institución ante medios de comunicación.
- Clientes que pertenezcan o hayan pertenecido a movimientos o sindicatos de clientes morosos o movimientos políticos que promueven la cultura del NO PAGO, o personas que intenten evadir las obligaciones con “Tu Crédito”.
- Ex conyugues o familiares de un funcionario de” Tu Crédito”, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. En este caso serán aprobados en el comité central o comité superior inmediato en caso de estar relacionados con el comité central.

- Parientes de accionistas de “Tu Crédito” dentro del primer o segundo grado de consanguinidad y primer o segundo de afinidad.
- Accionista o miembros de junta directiva de “Tu Crédito”.

Estas son la circunstancia más delicada y de mayor peligro a la que se enfrentan la financiera, por ende es de suma importancia verificar muy bien el documento proporcionado por el cliente, también hacer un buen análisis crediticio para no caer en una falta y que se agrave o se ponga en peligro el crédito ubicado.

- **Requisitos para el otorgamiento de los créditos**

La institución ha adaptado criterios en los cuales se basa el analista de crédito para aplicar las políticas para el otorgamiento de crédito son mediante las 5C de crédito, ya que las 5C son una parte fundamental para describir a un cliente:



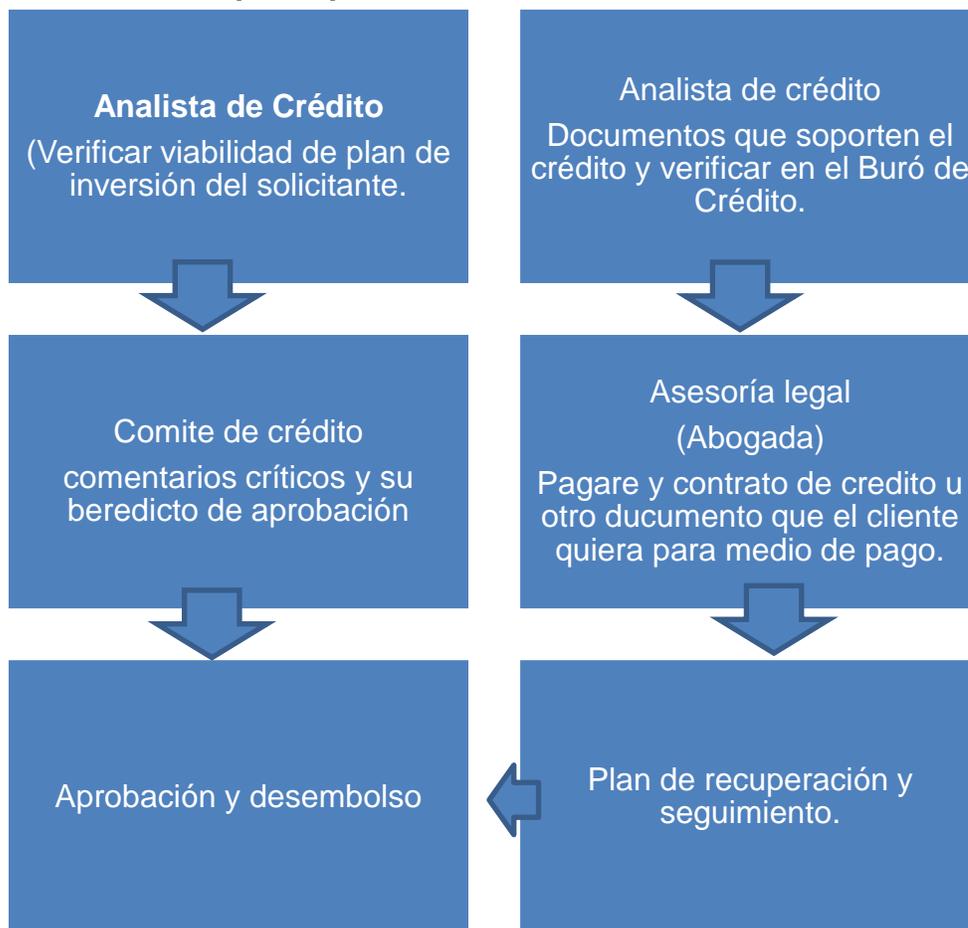
(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

Según el Lic. Bismarck Arauz los requisitos para el otorgamiento han sido más rígidos ya que actualmente el monto de aprobación de los créditos ha disminuido significativamente a tal grado que ahora solo se aprueba tres veces el salario y en años anteriores se aprobaba hasta seis veces el salario. (Arauz, 2020)

Mientras tanto la Lic. Yamileth Alanís hizo énfasis en que el monto de colocación de crédito por promotor ha disminuido con respecto a años anteriores, en lo cual ahora el monto es de U\$ 15,000 dólares Estadounidense. (Alanís, 2020).

En años anteriores su monto de aprobación era más alto pero debido a cambios drástico en la economía de Nicaragua se procedió a reducir los monto para evitar el sobre endeudamiento de los clientes.

- **Procedimiento para aprobación**



(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

- **Eficacia de la política de crédito**

Por medio de las entrevistas realizadas se puede verificar que la institución cuenta con una política de crédito que abarca muchos ámbitos de importancia para la empresa, también se pudo comprobar que los colaboradores tienen conocimientos básicos de la política.

Sin embargo hay puntos que no son de dominio de los colaboradores, por ende estos se dirigen al gerente general de la empresa para hacer la aclaración de las dudas que se

presentan en el momento; esto genera un problema para la empresa porque hay momentos que el gerente no se encuentra en la institución, por lo que la manera de proceder se dificulta debido a la falta de conocimientos de la política de crédito, esto tiene como consecuencia retraso en las operaciones que se están desarrollando.

Como la institución se encuentra en un cambio y reestructuración de políticas y normas se denomina que hay muchos puntos nuevos que los colaboradores ignoran tales como:

- Un análisis de información más profundizado.
- Sensibilizar al cliente con el buen hábito de pago así como mantener un buen recorte crediticio.
- Proponerle opciones de pago que se acoplen a la situación que el cliente esté pasando.
- Poner en práctica normativas más rigurosas que mejoren los filtros de calidad los cuales proporcionen un crédito de calidad.

La implementación de las nuevas políticas ha surgido debido a las protestas socio políticas por las que atravesó el país, dicho problema afecto de manera drástica la cartera de créditos de consumo ya que muchas personas se quedaron sin empleo y otras tuvieron que emigrar a países vecinos dejando obligaciones con la institución.

Ya para concluir se estimó que las políticas en periodos pasados no fueron bien aplicadas por ende surge el desplome en la cartera de crédito de consumo, en el periodo que se está analizando ya se han incorporado nuevas reforma y se espera seguir reforzándolas.

6.2. Procedimientos de cobranza que se utiliza en la Micro Financiera Tu Crédito

En los siguientes puntos se estará desarrollando en primera instancia una rápida descripción de las políticas de cobranza en la cual se reflejan cambios que se le han aplicado, es necesario mencionar que la política de cobranza no se encuentra en su totalidad ya que la entidad se abstuvo a facilitar la misma. Se estará analizando los métodos y forma en que se realiza la cobranza y para cerrar este objetivo se analizará la efectividad de dichas políticas y procesos de cobranza que la entidad dispone.

- Política de la cobranza

Las políticas de cobranza consisten en los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la institución para realizar los cobros que son producto de créditos que fueron otorgados a los clientes; toda institución que se dedica a la prestación de servicios financieros debe establecer estas políticas ya que por medio de estas la empresa hace la recuperación del dinero.

Por otra parte, es muy importante que el Gerente de la institución dé a conocer al personal sobre cómo se deben llevar a cabo cada una de las políticas de cobranza que se implementan para que haya buenos resultados en la aplicación de estas. En este caso los colaboradores ya tienen el conocimiento necesario sobre las políticas establecidas en la institución.

Hizo énfasis el Ingeniero (Arauz, 2020), en que se han adoptado nuevas medidas de cobro también se han implementado una serie de charla al equipo de cobranza para realizar una plena más efectiva forma de recuperar los créditos.

- A partir de los 5 días del desembolso del crédito se hace contacto con el cliente para saber su satisfacción del servicio.
- Se proporciona mensaje de texto con de fin de recordar sus fechas de pago.
- Se le manda correo incentivando que en caso de una duda puede llamar al promotor asignado.
- Si la duda no fue resuelta puede presentarse a la sucursal para ayudarlo y aclarar todas sus dudas.
- En caso de que el cliente este en mora se le llama de manera cordial que no sienta que se le cobra de manera grosera más bien que sepa la importancia de estar al día.
- En caso de accidente o problemas de salud se le indica que avise a la entidad y que presente documento que corrobore lo dicho para reestructurar su crédito.

- El promotor o el equipo de cobranza debe proponer opciones de pago.
- De ser un buen cliente se negociación con la tasa de interés que tiene en mora.
- Clientes con mucho tiempo en la entidad se hacen refinanciamiento con el fin que mantengan su calificación y que se puedan poner al día.
- En caso del fiador se mantiene informado del desarrollo del crédito, por si el cliente tiene retraso este le incentive y no pase desapercibido su salud crediticia.
- Mensual se rectifican la referencia para tener bien monitoreado al cliente.

- **Clasificación de cartera y procedimiento de cobranza**

El principal activo en Microfinanciera “Tu Crédito” son los créditos, estos se dividen en dos tipos de carteras que son los créditos de consumos y crédito para pymes, actualmente la Microfinanciera solo está otorgando créditos de consumo ya que estos tienen menos riesgos y mejor tasa de rendimiento para la institución, mientras que los créditos para pymes se ven más afectados ya que los pequeños y medianos negocios son los que presentan mayores dificultades para generar ingresos necesarios para poder cumplir con las obligaciones debido a las crisis económicas y sociopolíticas por las que ha pasado el país.

Según el Licenciado (Arauz, 2020) es importante mantener una actualización constante de la clasificación de la cartera, de esta manera se implementan técnicas que permiten conocer y clasificar a los clientes y se presentan pautas para la toma de decisiones futuras. Por otra parte es indispensable mantener un orden en todas las operaciones que se realizan para hacer los cambios necesarios que ayuden a la institución a mantenerse en el mercado financiero.

- **Cartera corriente**

Esta cartera hace referencia a los clientes que han cumplido en tiempo y forma con el pago de sus cuotas correspondientes al crédito que les ha sido otorgado por parte de Microfinanciera “Tu Crédito”.

- **Cartera activa en mora**

En esta cartera se encuentran todos los clientes que no están pagando las cuotas a los gestores de cobro pero no se puede proceder a realizar un cobro judicial porque no se ha vencido el periodo establecido para la cancelación del crédito o no han transcurrido 180 días de incumplimiento.

- Cartera en cobro judicial

El cobro judicial se lleva a cabo cuando el cliente ya ha superado los 180 días de retraso o bien se le venció el tiempo del contrato para hacer la debida cancelación por ende se procede a realizar la visita a la casa de habitación del cliente en presencia de un abogado donde se le hace del conocimiento al cliente que se procederá a tomar todos los parámetros que fueron señalados en el contrato en caso de no pagar, uno de los medios para hacer la recuperación del crédito es el embargo hacia el fiador por eso se recomienda hacer un arreglo para no llegar hasta estas instancias.

Según (Arauz, 2020) relata que para “Tu Crédito” unos de los principales factores es el mantenimiento de los clientes para optar al re préstamo, para la Microfinanciera realizar cada etapa de la cobranza de la manera más cordial posible ya que es un punto clave para general el hábito y una cultura de pago en los clientes.

El proceso más utilizado por el equipo de cobranza de la Microfinanciera al momento de proceder con la cobranza son las llamadas telefónicas, mensajes, correos y visitas a casa de habitación dichos proceso se realizan con los clientes que se mantienen al menos entre los primeros 25 día de vencimiento de las fechas estipuladas a pagar.

- Cobranza Administrativa

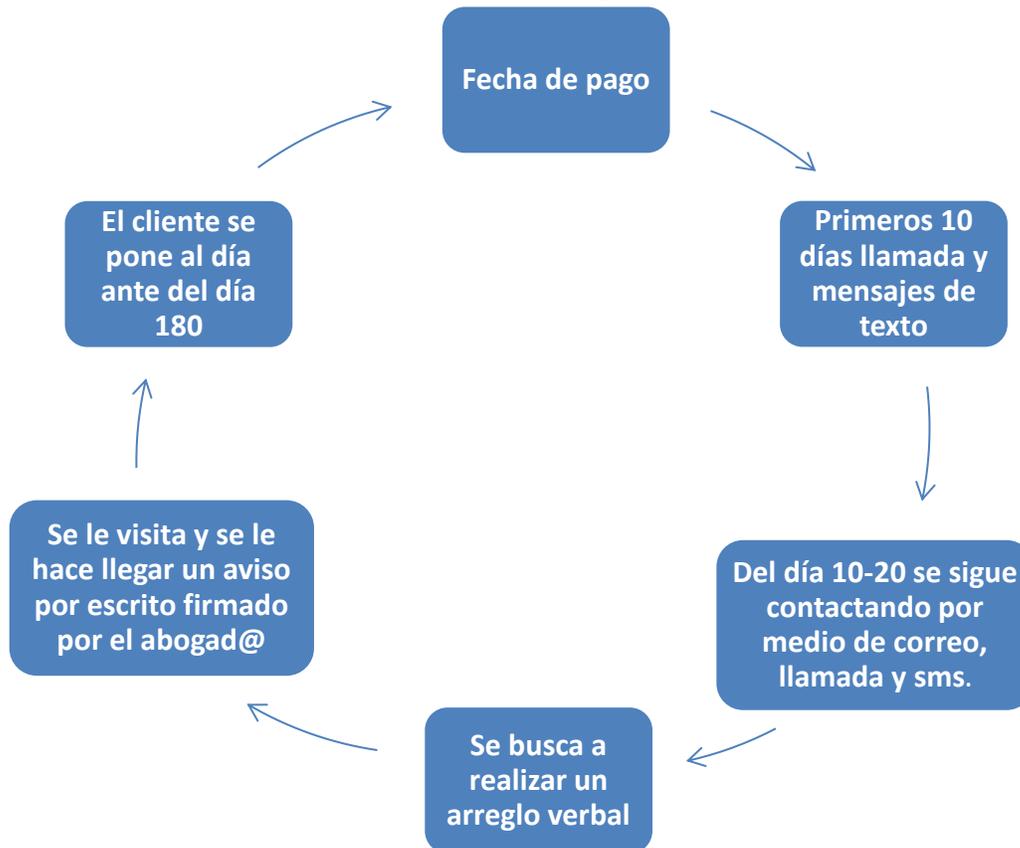
De 1 a 5 días se envía un mensaje de texto o una llamada telefónica dependiente del día que le pagan al cliente, de 6 a 10 días primer aviso de cobro y pasa con el gestor de cobranza se visita en su casa o trabajo.



(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

- Cobranza pre Judicial

A los 21 días cuando el cliente no quiere ningún tipo de arreglo ni el fiador ya pasa con la abogada y es ahí donde se cita con cartas, se sigue haciendo visitas domiciliar y llamadas.

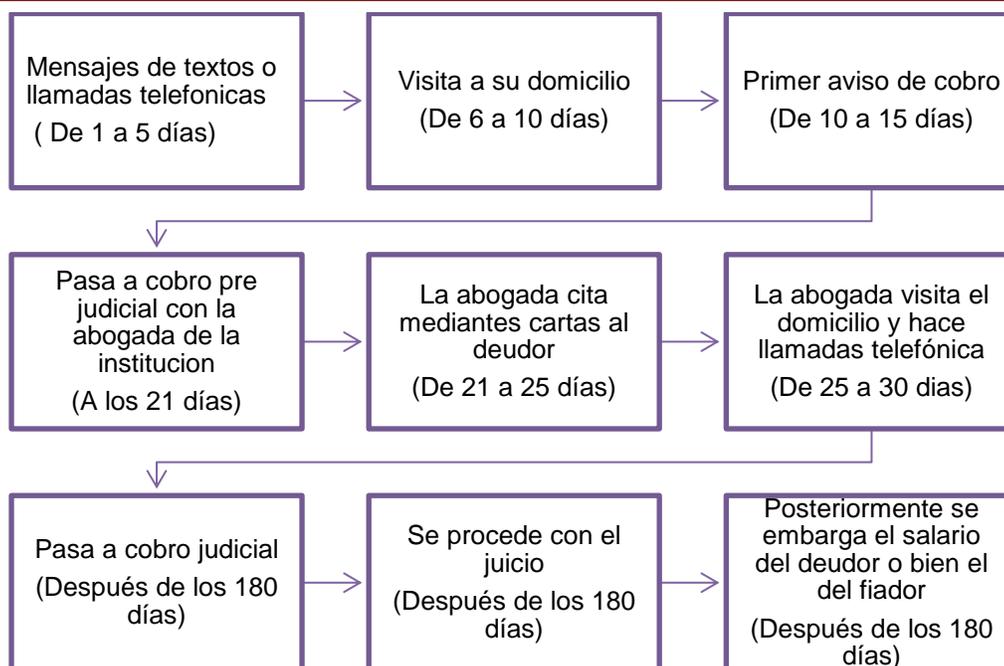


(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

- Cobranza Judicial

Si no atienden a los cobros anteriores se procede al cobro judicial, después de los 180 días o bien luego de haber vencida la deuda, en esta instancia se procede a un juicio y si el deudor paga el proceso da por terminado, si no de lo contrario se procede al embargo de salario tanto para el deudor como para el fiador.

En el esquema posterior se estará reflejando a detalle la manera de procedes para poder llevar a cabo la cobranza judicial, dicha cobranza es el punto decisivo en la búsqueda de recuperar el crédito que se encuentra en una fase crítica.



(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

Como se puede observar se hace un agotamiento de posibilidades con el fin que el cliente muestre interés y recuperar el crédito sin embargo a partir del día 180 se toman medidas más fuerte con el fin de presionar al cliente y a su fiador ya que se han mostrado renuente a los avisos y citatorio enviados por la entidad para que se acerque a realizar una negociación con beneficios para ambos.

En el sigue cuadro se estará reflejando los periodos en cómo está distribuida la cobranza así como el cronograma de tiempo que se establecen en cada fase de la cobranza.

- **Periodo para la aplicación de medios autorizados**

Actividad	Cobranza administrativa	Cobranza pre judicial	Cobranza judicial
Arreglo verbal	Este tipo de arreglo se realiza a partir del día 1 hasta el día 20. En este cobro solo se involucra el equipo de cobranza y el promotor de ese crédito.		
Aviso por escrito		Dicha cobranza se realiza a partir de los 20 días de estar en mora hasta el día	

		180. En este punto del cobro se integra, el gerente, analista, equipo de cobranza y el promotor.	
Citatorio arreglo extra – judicial			Se realiza a partir de los 180 días de mora o bien al momento que se le vence el contrato, en este punto se involucra todo el equipo de la financiera tal como, gerente, equipo judicial, cobranza, promotor y el analista de crédito.

(Viarreyna, Flores, & Gutiérrez, 2020)

De acorde a (Benavidez, Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”, 2020), en el primer semestre del año 2020 fue un periodo muy exitoso en comparación a periodos anteriores ya que se logró alcanzar el nivel aceptable de morosidad impuesta por la empresa.

Reforzando este análisis (Arauz, 2020) se refirió que aunque la emergencia sanitaria del año en curso ha desestabilizado la economía, ellos se mantienen muy positivos ya que somos un país con una economía emergente y los negocios pequeños no dejan de trabajar y la economía local se mantiene por ser una zona con mucho trabajo en diferentes ámbitos.

Prosiguió relatando que se ha obtenido una mejora significativa en la recuperación de las carteras de créditos vencidas y en mora de los créditos de consumo ya que el cliente ha retornado o se han ubicado en algún trabajo.

- Eficacia de política de cobranza

Hay muchos factores que se deben de considerar para que las políticas de cobranza tengan resultados positivos ya que esta resulta ser una actividad delicada en la cual se debe enfocar en la recuperación del dinero y de no hacerse de la manera correcta puede generar Perjuicios para la empresa uno de ellos es el aumento en los niveles de morosidad.

Relata (Arauz, 2020) que las política de cobranza ha sido bastante efectiva ya que en este semestre hemos podido nivelarlos y colocarnos dentro del rango aceptable de nivel de morosidad.

La institución cuenta con las políticas adecuadas, pero se debe hacer una inspección a la labor que desempeña el personal encargado de realizar la cobranza en la institución ya que este debe de estar capacitado para hablarle con empatía al cliente haciendo que este sienta que la institución está dispuesta a escuchar los motivos por los cuales se llegó a tal punto y que se puede llegar a un acuerdo en el cual se le darán opciones para que realice la cancelación sin tener que llegar a las últimas instancias, la manera en la que se realice la cobranza tiene un gran impacto en el cliente ya que si el encargado de realizar la cobranza se presenta de manera educada ante el cliente este probablemente llegara a un acuerdo.

6.3. Repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personal de la Microfinanciera Tu Crédito

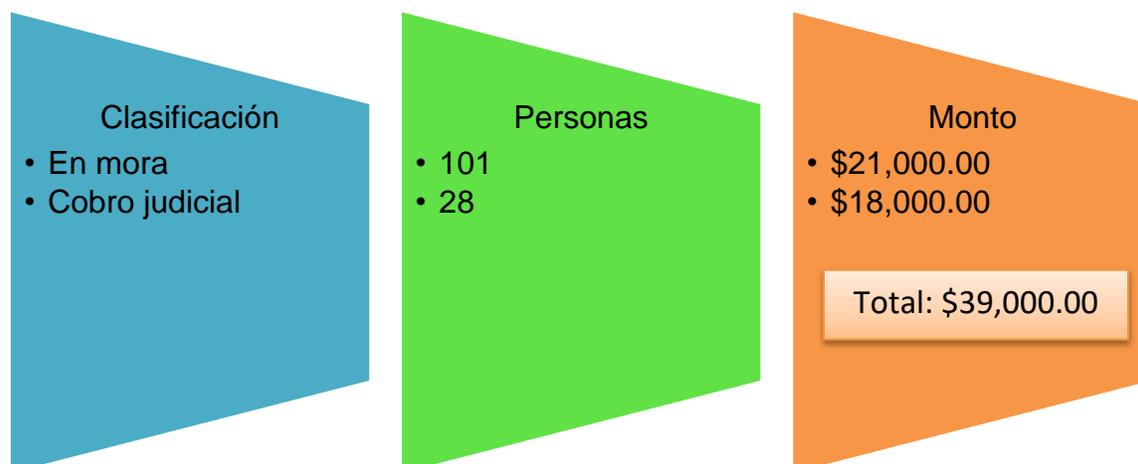
El riesgo al que se afrontan las entidades financieras es muy extenso y variado, si no se hace un buen análisis de como estructurar bien de la cartera de crédito y evaluar si el cliente cumple con el perfil para optar al crédito, así como las garantías es casi imposible predecir un desenlace al momento que el crédito o financiamiento se vea afectado por una o varias variantes.

- Porcentaje de mora aceptable.

El porcentaje de riesgo en mora es la capacidad que Microfinanciera “Tu Crédito” asignó como un punto de referencia con el fin advertir a la directiva en caso que haya un inconveniente en las carteras de créditos, para evitar que la empresa pase por iliquidez, y se llegar un que el nivel de morosidad incremente.

El Gerente (Arauz, 2020), se ha referido que antes del estallido socio político en Nicaragua no se había rebasado el porcentaje de cartera de crédito en mora sin embargo luego de abril 2018 comenzó a crecer la línea de un manera incontrolable.... Nos costó más de un año y medio poder normalizar el nivel de morosidad, con ayuda e implementación de nuevas políticas de cobranza y de otorgamiento de crédito hemos podido retomar la dirección correcta.

En el siguiente cuadro se observa el monto y la cantidad de crédito en mora, así como la de cobro judicial que la Microfinanciera proporcionó la cual fue evidenciada y corroborado por medio de la guía de observaciones.



Como podemos observar hubo un fuerte golpe. Todo esto afecto mucho en lo que el punto de equilibrio de mora, a la cual no estaba preparada la empresa ni los colaboradores con un plan de acción rápida para contrarrestar dicha situación.

Por otra parte (Benavidez, 2020), expresa que en la institución jamás se había presentado un nivel de morosidad, ya que indica que la cartera en mora llegó a un auge que no había experimentado en todos los años de laborar, porque la Microfinanciera siempre se ha caracterizado por tener una cartera sana en cuanto a la mora.

Si una empresa no dispone con la capacidad de análisis a los cambios en la economía acompañada de la sobre exposición de riesgos está propensa a que las situaciones económicas imprevista los dejen en jaque y de ser muy fuerte el golpe hasta llegar a la quiebra. No obstante, se recalca la necesidad de constar con planes de evacuación al presentarse situaciones imprevistas.

- **Relación de la microfinanciera con los Inversionistas**

La microfinanciera ha mantenido a los socios con los que cuenta bien informado y motivándolos a no dejar la compañía ya que no solo esa entidad financiera estaba pasando esos problema financieros. Es más los socios fueron participio de la integración y reforzamiento del área de la cobranza.

Relata (Arauz, 2020) que los socios y la dirección votaron a favor de no ubicar préstamos a ningún sector si no que se centraron en la recuperación de cartera, luego de unos meses decidieron seguir con sus operaciones pero solo con los créditos de consumo o personales, dejando de un lado a las MIPYMES las culés fueron las que presentaron los mayores estragos y se desintegraron dejando muchas obligaciones por delante.

Se puede constatar que la entidad ha tenido muy buenas relaciones empresariales con sus aliados y no ha tenido ninguna ruptura en su esquema, más bien se ha fortalecido y han visto este mal tiempo como una oportunidad para mejorar en los puntos donde se vieron con mayor afectación, como las carteras de créditos personales ya que hay clientes que se quedaron sin empleos o bien tuvieron que emigrar a países vecinos.

- **Reservas legales**

La Microfinanciera “Tu Crédito” debido a que está regulada por el ente CONAMI destina al menos el quince por ciento de sus utilidades para construir su reserva legal, de esta manera busca a asegurar o respaldar una parte de su capital al presentarse alguna irregularidad tales como iliquidez, aumento en la mora de los créditos entre otros aspectos en la Microfinanciera. En el caso del porcentaje de las provisiones en referencia a la cantidad de días en mora no se pudo recolectar información debido a que la institución no quiso colaborar con la misma.

La provisión de cartera afecta directamente la liquidez de la entidad ya que al crecer el nivel de mora de una manera devastadora así se tienen que aumentar las provisiones, las cuales vienen a repercutir en el efectivo o capacidad de operar en la colocación de créditos.

Es un riesgo real que algunos clientes no paguen sus deudas, esto ocasiona a una búsqueda de provisión de cartera con el objetivo de prever y reconocer ese riesgo latente de perder parte de la inversión colocada en créditos, de no poder recuperar esa cartera, de no poder cobrar esas deudas.

Según (Arauz, 2020) asegura que a pesar de la crisis económica que presenta el país en los últimos años, la institución sigue en pie y con una buena capacidad de operación con parámetros diferente pero siempre presente.

- **Liquidez**

La crisis por la que atravesó el país en el año 2018 tuvo un gran impacto en la economía de Nicaragua la cual afectó a muchas instituciones financieras, ya que muchos clientes hicieron retiro del dinero de las cuentas de ahorro, por otra parte, los créditos que habían sido otorgados tuvieron un notable deterioro debido a que muchas personas tuvieron que emigrar a países vecinos o se quedaron sin empleo.

Por estas circunstancias Microfinanciera “Tu Crédito” tuvo que hacer modificaciones en sus políticas y disminuir la colocación de créditos.

La licenciada (Alanís, 2020) los menciona las políticas más relevantes que ha reforzado la institución en el primer semestre del año 2020:

- La edad requerida de los solicitantes ya no se acepta como mínimo 21 años sino de 23 años cumplidos.
- Antes la institución otorgaba hasta 4 o 5 veces el salario y en la actualidad se otorga hasta 2 o 3 veces el salario, y si el cliente no presenta fiador solo 1 o 1 y medio del salario.
- El plazo de los créditos otorgados se ha reducido hasta 12 meses.

Actualmente Microfinanciera “Tu Crédito” ha hecho nuevos ajustes como lo es el reforzamiento de sus políticas y los requisitos para el otorgamiento de créditos como se mencionaba anteriormente solo se están otorgando créditos personales esto con el fin de garantizar su liquidez

Toda institución que se dedica a prestar servicios financieros su principal activo resulta ser la colocación de créditos ya que estos devengan intereses y si la entidad no está otorgando créditos en todas sus carteras esto provoca disminución en las entradas de efectivo.

El gerente de Microfinanciera “Tu Crédito” (Arauz, 2020) mencionó que “debido a esta problemática se tuvo que hacer recorte de personal pero que a pesar de las situaciones por las que ha pasado y está pasando el país respecto al COVID la institución no ha

carecido en ningún momento de liquidez y de ser así probablemente ya no estarían ofreciendo servicios en el mercado financiero”

- Impacto financiero

El impacto en las finanzas y salud financiera de la entidad se puede convertir en devastadora debido al alza en la cartera de crédito en mora, o bien podría convertirse en una tendencia de sus clientes dejando a la entidad en un negocio no rentable.

Los costos de operación aumentarían drásticamente ya que invertiría mucho tiempo y papeleo con el fin de recuperar estos créditos, sumándole el desgaste al área de cobranza los cuales están encargados de ubicar a estos clientes e informar sobre los proceso que se le están aplicando.

La entidad se encuentra con una mejor postura económica y un buen trabajo de recuperación de crédito sin embargo en todo el desarrollo de los lineamientos anteriores se puede identificar déficit en múltiples áreas por ende la institución no se encuentra preparada para otro golpe económico como la del 2018 y de ser así se podría predecir su desaparición del mercado.

Por otro parte la institución no presenta un claro tratamiento contable hacia la capacidad de mora, no han definido el porcentaje que podrían tener en mora con el fin de poder operar con tranquilidad o bien para no caer en la bancarrota. El alza en la mora nos afecta en la entrada y en la salida tal como en el balance general y estado de resultado, afectando de manera negativa a la institución el cual caerá en números negativos, de esta manera obligándolos a aumentar las provisiones, al aumentar las provisiones afecta la liquidez de la financiera.

Es de vital importancia que la institución disponga de un tratamiento contable o bien un porcentaje que los mantenga alerta al momento que se presente un descontrol de la cartera de crédito, una buena planeación de tratamiento contable les ayudará a mitigar los descontroles financiero antes de que se salga de las manos.

6.4. Alternativas que debería tomar en cuenta Microfinanciera Tu Crédito para reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito personal

- Dirección

La dirección de una empresa tiene como obligación principal proteger y crear valores dentro de la empresa a fin de alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad en el mercado que se desarrolla, también se encarga de la administración de riesgos y el proceso de planeación estratégica.

Medición de Riesgo: Es necesario que el equipo de dirección que conforma la entidad se mantenga bien informado de lo que sucede a su alrededor ya que un análisis del desarrollo y la manera en que se comporta la economía son esenciales e indispensable para una buena y responsable toma de decisiones.

Lo anterior descrito brinda una antesala para la medición de riesgos ya que la entidad financiera recalcó que el nivel de morosidad se descontroló desde abril 2018, esto indica que la entidad se encontraba en su mejor temporada por ende permitía una cantidad enorme de crédito sin hacer una correcta medición de riesgo.

Es necesario que la entidad por medio del equipo de dirección ponga como uno de sus principales objetivo una mejor administración de riesgo la cual les ayudará a reconocimiento de amenazas y cuantificarlas. Después de realizada la cuantificación, llevar a cabo la preparación de un plan estratégico esto les ayudará a llevar un mejor control en cada pauta en la recuperación de sus cartera de crédito en mora.

Realizar un Crédito Scoring el cual es un sistema de evaluación bancaria que permite predecir la posibilidad de impago de un préstamo analizando de forma automática la solvencia del cliente. Esto permitirá a la microfinanciera tomar decisiones sobre el riesgo de los clientes de manera objetiva y prudente.

Contar con una herramienta de esta magnitud le dará enorme ventaja a la financiera así como a sus colaboradores ya que el sistema podrá brindarle información real con el fin de realizar una mejor toma de decisiones y mitigación de riesgos.

De aplicarse estas recomendaciones la institución estaría dando un gran avance a sus procesos de calidad.....también estaría enrumbándose por un buen camino al éxito y con pasos firme sin tener esa desconfianza financiera al futuro

- Políticas

Con lo que respecta a las políticas primeramente se estará desarrollando la política de crédito, se han identificado algunos cambios en las políticas tales como: Edad del solicitante, monto a aprobar, se excluye a MYPIME y el periodo del préstamo.

Son muy buenos los puntos que se han modificado ya que esto reduce el nivel de riesgo así como la exposición a los mismos. Sin embargo hay muchos puntos que son ignorados tales como la calidad de la garantía. Es necesario que el analista de crédito en conjunto con la dirección analice la calidad de la garantía siendo este un punto clave para recuperar un crédito por que ninguno de los créditos otorgados en esta entidad está exenta de riesgo.

Es de suma importancia de que todos los trabajadores tengan un pleno conocimiento de las políticas de la entidad y sus reforma ya que en entrevista realizadas se aprecia que algunos datos nuevos que la compañía integro eran ignorados. Es deber y un punto clave para la empresa el desarrollo integral de los colaboradores, la entidad tiene que realizar más seguidos capacitaciones así como exámenes que evalúen el desempeño del colaborador, ya que de nada sirve aplicar nuevas política si los colaboradores las confunden o no están al tanto.

Los créditos que eran otorgados venían con el beneficio de realizarlos sin fiador, antes de presentar este beneficio se hubiera medido el riesgo y las consecuencia ya que esta política es devastadora y un arma de doble filo porque el cliente siente menos compromiso y presión de pago. Es necesario evaluar con los profesionales competente la posibilidad de hacer más efectiva esta política y proponer garantías que tengan un mejor soporte como mitigante de riesgo

Se recalca también el déficit de acompañamiento de los créditos ya que en circunstancia solo eran colocados para cumplir una meta de colocación dejando a la compañía ante un riesgo muy considerable todo esto por un mal análisis de viabilidad y plan de inversión, es ahí donde se necesita un refuerzo en hacer un agotamiento de análisis del cliente, recolectar toda la información que sea posible. Ya que hay momentos que se otorgan créditos y no han ido a verificar su casa de habitación para constatar la dirección que les fue proporcionada.

En el ámbito de la política de cobranza es crucial realizar una política de saneamiento de cartera con mejores beneficio al cliente ya que los intereses del préstamo así como los intereses moratorio los está asfixiando económicamente ya que los intereses superan el monto recibido, por esta elevación de montos los clientes prefieren no pagar ya que no pueden sacrificar el sustento de su hogar.

Antes de hacer contraer una deuda a una persona hay que tomar en cuenta algunos aspectos y evitar que el cliente tenga un sobre endeudamiento y evitar incumplimiento en los pagos de los clientes.

Se pueden poner en práctica soluciones tales como:

- Congelar la tasa de interés por un tiempo no mayor a tres meses para aquellos clientes de categoría A.
- Descuento en tasa moratoria a clientes que lo requieran y cumplan con los requisitos que la entidad haya considerado.
- Realizar reestructuración de líneas de crédito con el fin de mermar los créditos en mora y mantener al cliente en su categoría.
- Informar al cliente lo vital que es tener un buen record crediticio en las centrales de riesgo y la importancia de los créditos.
- El cobro judicial reformarlos a 90 días ya que 180 es demasiado tiempo y es más difícil que el cliente responda a su obligación debido al alto costo de intereses.
- Anexar un seguro de vida.
- Mejorar y verificar más seguido las garantías.

El departamento de cobranza en conjunto con la gerencia debe realizar una mejor clasificación de los créditos el cual les ayudará a tener un mejor control en la cartera. Se considera importante realizar una reestructura en las clasificaciones de cobranza ya que hasta el momento no ha dado resultado ya que es muy flexible en cuanto a los periodos definido en la institución.

En el siguiente cuadro se mostrará una alternativa de reestructuración en cuanto al procedimiento de cobranza.

Clasificación de cobranza	Días de atrasos
Cobranza Administrativa	De 1 a 30 días.
Cobranza Pre Judicial	De 31 a 60 días.
Cobranza Judicial	De 61 a 90 días.
Cartera en dudosa recuperación	De 91 a 180 días.
Cartera Irrecuperable	>180 días.

El equipo de cobranza tiene que estar bien estructurada y trabajar por medio de objetivos empresariales, tienen que darle seguimiento al cliente desde el momento del desembolso

del crédito, haciendo sentir al cliente que la empresa es su mano amiga y que quiere llevar un control de ese préstamo con el objetivo de hacerlo más productivo para él.

Tecnificar al personal: La entidad tiene que impartir charla de cómo es la manera más adecuada para trabajar con distintas personalidades de cliente, enseñar que los créditos se recuperan con estrategias, ganándose al cliente y que este se sienta parte de la entidad. Si uno de los colaboradores llega con un carácter insoportable y de imponencia solo ocasionará que se agrave más la situación actual.

Mejor calidad de garantías: Es necesario recalcar que no se encontró el seguimiento que se le da a la garantía, siendo esto un punto muy débil en la política de la institución, debido a que las garantías se pueden deteriorar, venderse o que sufran daño dejando así una garantía sin valor y al momento de adjudicarla no cubra con la obligación o en otra situación que no se recupere absolutamente nada.

La gerencia tiene que revisar detenidamente este punto correspondiente a las garantías para aprobar mejorar y reducir los niveles de riesgo ocasionado por el mal manejo de garantías.

Para concluir se recomienda que el manual de políticas internas y externa de la empresa sean proporcionado a cada una de las sucursales para su plena aplicación y en momento que se descubran procedimientos no factibles se puedan mejorar en consenso de todas la sucursales.

Si la microfinanciera pusiera en prácticas las alternativas propuestas por el grupo de estudio, es considerable que obtengan beneficio en cuanto a la disminución de la mora de los créditos personales y de igual manera obtendría beneficio en cuanto a la competencia ya que presentaría un mejor filtro de seguridad el cual generaría mejor rendimiento y productividad financiera.

VII. CONCLUSIONES

El presente tema de investigación tiene como objetivo determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020 para obtener información se aplicaron instrumentos de recolección de datos los cuales están dirigidos al personal de microfinanciera “Tu Crédito” en donde se llegó a las siguientes conclusiones:

- Microfinanciera “Tu Crédito” tiene descritas claramente todas las políticas incluyendo las de recuperación sin embargo es necesario realizar reformas tanto en la colocación de créditos así como en su recuperación. Las políticas deben incluir que los colaboradores encargados de realizar la cobranza deben de seguir paso a paso todas las etapas hasta agotarlas y recuperar en la totalidad el monto otorgado, enfocándose siempre en realizar la recuperación de la mejor manera.
- Tiene un panorama muy claro sobre los procedimientos de cobranza que realiza el personal en dicha institución, el proceso y las políticas de cobranza aplicadas son muy buenas sin embargo por medio de las guías de observación se comprobó que en la ejecución de la cobranza no se realizan a como están estipulada. Por ende es necesario realizar un programa de seguimiento y medición de desempeño del colaborador así como implementación de charla donde se recalquen tics para una cobranza efectiva aprovechando el factor psicológico.
- Las repercusiones que pueden generarse por la morosidad en la cartera de créditos personales se han identificado tales como: Los monto establecido como límites de mora se excederán consiguiendo así llegar a un auge el cual ocasionaría una mala relación con los socios ya que estos se pondrían nerviosos al ver que su inversión se encuentra en un alto grado de riesgo, por otro lado afectaría la liquidez de la empresa para seguir operando. Es ahí donde se es necesaria una efectiva política de crédito y buena comunicación tanto como de empresa y socio así como empresa y cliente.
- Para reducir los niveles de morosidad en la cartera de crédito personales el analista debe hacer un enfoque en la verificación de la información que proporcionan los promotores sobre el cliente, posteriormente capacitar de manera constante al personal sobre la atención que se le debe dar al cliente priorizando el tema de la cobranza ya que si esta se lleva a cabo de una manera correcta se tendrán buenos resultados.
- En cuanto al supuesto que se planteó en la investigación se afirma que con un adecuado tratamiento a la gestión de cobranza se obtendría una reducción en los

niveles de riesgo de mora en Microfinanciera “Tu crédito” ya que de una adecuada cobranza depende la reducción de los niveles de mora.

VIII. RECOMENDACIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos se han establecido las siguientes recomendaciones a microfinanciera “Tu Crédito”:

- Implementar un plan de seguimiento y medición de desempeño de los colaboradores.
- Agotar las etapas de cobranza e informar al cliente de la importancia de buen record crediticio.
- Implementar un programa donde incluya a todos los colaboradores sobre el buen trato de los clientes y tics de cobranza.
- Proponer y dar a conocer múltiples opciones de pago al cliente ya que en ocasiones son de desconocimiento.
- Capacitar al analista de crédito en técnicas de análisis de documentos, así como la mejor interpretación de la información.
- Crear y proporcionar un portal web donde se pueda solicitar toda la información de acorde a sus necesidades.
- Crear o adoptar un Credit Scoring para realizar un buen análisis de los créditos.
- Para fines académicos se le recomienda a la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí que brinde la oportunidad de compartir sus conocimientos a los estudiantes que desean realizar investigaciones y aportar soluciones a los posibles problemas que se enfrentan las instituciones financieras.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Alanís, Y. (12 de Septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (S. F. Villareyn Casco, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- Alba Cruz. (enero de 2019).
- Altamirano Talavera Norman Javier, H. G. (Enero de 2015). *Repositorio UNAN MANAGUA FAREM-ESTELI*. Obtenido de Repositorio UNAN MANAGUA FAREM-ESTELI: <https://repositorio.unan.edu.ni/1828/1/16358.pdf>
- Antonio, P. R. (2013). *Tesis*. Guayaquil.
- Arauz, B. (12 de Septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tú Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- B, f. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., B, U. C., & URIEL CERNA BARQUERO, S. C. (17 de Septiembre de 2008). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument)
- Baena. (1985).
- BELAUNDE GREGORIO. (Enero de 2012). *Gestion* . Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito/>
- Benavidez, N. (12 de septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, & S. F. Viarreyra Casco, Entrevistadores)
- Benavidez, N. (12 de septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, & S. F. Viarreyra Casco, Entrevistadores)
- Bravo, R., Yesenia, L., San Martín, S., & D´Jhanna, S. (4 de 05 de 2015). *Repositorio Institucional Digital*. Obtenido de Repositorio Institucional Digital: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1865>
- Calderon, L. (2002). *De pobre a microempresarios*. Madrid: Ariel Social.
- Contreras, Lopez Madriz, J. d., Arauz Chiong, J. F., Arguello Pasos, R., Rodriguez Rosales, P., Cortez Cruz, J. F., . . . Barillas Perez, J. E. (05 de Noviembre de 2012). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de legislacion.asamblea.gob.ni:

[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/9A651F9F2BFFF57D06257ACA006DB3DE?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/9A651F9F2BFFF57D06257ACA006DB3DE?OpenDocument)

crediriesgo. (08 de Mayo de 2010). *credi riesgo*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/elementos-principales-de-la-politica-de.html>

Credito y Cobranza . (01 de 01 de 2010). Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/intermediacionfuncionesdelcredito.html>

Cruz Olivas, J. H., Gonzales Picado, L. K., & Urrutia Toruño, L. J. (15 de Diciembre de 2015). *Repositorio Unan Managua*. Obtenido de Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda: <https://repositorio.unan.edu.ni/2063/>

Davianca, G. V., Carmen, H. M., & Marian, P. H. (2014). *Tesis*. Esteli.

Delfiner Pailhé, M., & Perón, S. C. (Abril de 2006). Obtenido de https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00250.pdf?fbclid=IwAR25ix_DyBgLnu3jHIBTZxeZFgo0ddy8WqEu-ptKqdnlo1tC-QE5IVTFI8M

Doxrud, J. (2015). *Dinero, Credito y Precio*. En M. J. Stuart. Londres .

EINSTEN, A. (s.f.). *Cobranza Efectivo*. Obtenido de <http://www.actiweb.es/cobranzaefectiva/pagina4.html>

Finanzas . (01 de Abril de 2013). *Finanza Global*. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/definicion/>

Flanking. (1997).

Herrera Flores, M. J., & Rueda Romero, M. D. (02 de Diciembre de 2013). *Repositorio Unan Managua*. Obtenido de ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN BANCARIA.: <https://repositorio.unan.edu.ni/3712/1/1155.pdf>

JESUS, L. A. (20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y seguros*. Obtenido de http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas.

Martínez, M. U. (2015). *Importacia del acceso a las microfinanzas*.

Massiel, C. R., Dayanira, M. C., & Maciel, R. C. (2016). *Tesis*. Esteli.

Molina, A. (13 de Diciembre de 2016). *CONEXIONESAN*. Obtenido de La politica de credito de una entidad financiera: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,pag>

o%20a%20un%20determinado%20cliente.&text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito%20de,y%20el%

Núñez, N. N., Wilfredo, M., & Ortega, S. D. (11 de JULIO de 2011). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de LEY DE FOMENTO Y REGULACIÓN DE LAS MICROFINANZAS:

<http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32ece460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>

Palacios Castillo, F. W. (14 de Marzo de 2012). Obtenido de

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>

Pedro, L. (1 de 5 de 2011). *Morosidad y gestión*. Obtenido de Morosidad y gestión:

<https://sites.google.com/site/morosidadygestion/morosidad-y-riesgo>

Pérez Altamirano, B., & PicadoEddit, T. (2009). *Análisis de la cartera de crédito de la Microfinanciera Finca Nicaragua- Leon*. Leon.

Porto pérez, A., & Gardey, J. (2013). *Definiciones*. Obtenido de Definiciones:

<https://definicion.de/credito/>

Prado Calderon, R. C. (16 de Octubre de 2005). *Gestión Polis*. Obtenido de

<https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

Pupo, C. (2013). *Gestión Poli*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/>

Real Academia Española. (Octubre de 2014). *REA*. Recuperado el agosto de 2020, de REA: <https://dle.rae.es/elemento?m=form>

Real Academia Española. (octubre de 2014). *REA*. Obtenido de REA:

<https://dle.rae.es/otorgamiento?m=form>

Tomás, C. A. (30 de Diciembre de 2014). *Universo, población y muestra*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacin-y-muestra#:~:text=Universo%20%E2%97%94%20Totalidad%20de%20individuos,possible%20estudiarlo%20en%20su%20totalidad.&text=%E2%97%94%20Parte%20del%20universo%20en,las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20nuestra>

Tórres, W. (2016). *Villa Fuente*. Obtenido de <https://cwillafuerte.com.mx/cobranza-judicial.html#>

Universidad ESAN. (13 de Diciembre de 2016). *Conexiónesan*. Obtenido de

Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,pag>

o%20a%20un%20determinado%20cliente.&text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20
Ocr%C3%A9dito%20de,y%20el%

Viarreyna, S., Flores, W., & Gutiérrez, J. (07 de Octubre de 2020). Grupo de estudio.
Esteli, Nicaragua.

X. ANEXOS

10.1. Anexo N° 01: Cuadro de síntomas para el planteamiento del problema

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
Debilidad de normas y procedimiento para el cumplimiento de la cartera, por oficiales de créditos	<ul style="list-style-type: none"> Baja supervisión para que se cumplan a cabalidad las normas y procedimientos. Anomalía en la información brindada por los promotores respecto al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Déficit de pericia proporcionada por parte del personal. Credibilidad en la información brindada. 	<ul style="list-style-type: none"> Brindar capacitaciones periódicas al personal. Dar seguimiento a la información compilada por los oficiales de créditos de los clientes
Falta de análisis por parte de los analistas, antes de ser aprobado un crédito.	<ul style="list-style-type: none"> Se aceptan o deniegan créditos por presión de tiempo y meta. Falta de supervisión continúa a las actividades que realizan los analistas de créditos. Falta de veracidad al momento de la aprobación de los créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuado análisis en la cartera de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar supervisión para seguimiento a la labor que realizan los analistas de crédito.
Debilidad en la política de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de transparencia de información brindada por los clientes. Deficiencia en la organización de los promotores. 	<ul style="list-style-type: none"> Elevación del nivel de morosidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento con mayor frecuencia a los promotores.

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
Ausencia o falta de control a la gestión de cobro.	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de la supervisión, estrictamente en el personal de cobro. • Carencia de transparencia por el personal de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de liquidez. • Deficiencia en la recuperación de la cartera de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor estudio en cuanto a la capacidad de pago del cliente. • Implementar medidas de cobros más eficaces y eficientes.

10.2. Anexo N° 02: Entrevista dirigida al Gerente General



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN-MANAGUA

Lic. Banca y Finanzas

Cuestionario Dirigido a Gerente general de Microfinanciera “Tu Crédito”.

Estimado gerente de Microfinanciera “Tu Crédito” con sucursal en la Ciudad de Estelí, somos estudiantes de Lic. Banca y Finanzas en facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí FAREM- ESTELI. Actualmente se asiste la asignatura seminario de Gradación, para la cual se tiene una investigación con el tema “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”, por la cual se le conduce a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información que permita desarrollarla, a modo que se autorice comunicarme con sus colaboradores para poder complementar la información, el cual se estima que los resultados serán de mucho interés para su empresa.

Nombre de la Institución: “Tu Crédito”

Nombre del Gerente: Bismarck Arauz

Fecha de Aplicación:

Objetivo:

Determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

1. ¿De qué manera se conforma el comité de crédito?
2. ¿Cómo institución cuales han sido los principales factores que inciden en el incremento de la morosidad?
3. ¿Cómo empresa han reformado sus ejes de trabajo y de ser así nos podría relatar un poco?
4. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia en situación de alza de morosidad?
5. ¿Han sido eficiente la política de otorgamiento y cobranza de crédito que la entidad dispone?

6. ¿Cree usted que las políticas de crédito de dicha institución tienen que ser reforzada debido a la situación que atraviesa la entidad?
7. ¿La micro financiera “Tu Crédito” estaría dispuesta a implementar nuevas políticas de crédito para reducir el nivel de morosidad de los créditos personales?
8. ¿Qué afectaciones ha tenido la entidad al aumentar los niveles de morosidad en créditos personales?
9. ¿La entidad se ha visto en insolvencia económica?
10. ¿Los inversionistas han aumentado o disminuido?
11. ¿Revisa usted cada uno de los créditos otorgados?
12. ¿La institución ejerce algún tipo de presión a los promotores y equipo de cobranza con el fin de recuperar los créditos?
13. ¿La entidad ha tomado en cuenta la situación de sus clientes?
14. ¿Qué alternativas pone a disposición la entidad para que los clientes puedan cancelar?
15. ¿Los requisitos para los solicitantes de crédito son más rigurosos o siguen igual?
16. ¿Hay alguna cifra específica para determinar si los niveles de morosidad son alto o bajo en la Microfinanciera “Tu Crédito” y podría describirlo si los hay?

10.3. Anexo N° 03: Entrevista dirigida al analista de crédito



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Lic. Banca y Finanzas

Cuestionario Dirigido a Analista de Crédito de Microfinanciera “Tu Crédito”.

Estimado gerente de Microfinanciera “Tu Crédito” con sucursal en la Ciudad de Estelí, somos estudiantes de Lic. Banca y Finanzas en facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí FAREM- ESTELI. Actualmente se asiste la asignatura seminario de Gradación, para la cual se tiene una investigación con el tema “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”, por la cual se le conduce a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información que permita desarrollarla, a modo que se autorice comunicarme con sus colaboradores para poder complementar la información, el cual se estima que los resultados serán de mucho interés para su empresa.

Nombre de la Institución: “Tu Crédito”

Nombre del Analista: Nubia Benavidez

Fecha de Aplicación:

Objetivo:

Determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

1. ¿Qué factores cree usted que inciden en los niveles de morosidad de los créditos otorgados por microfinanciera tu crédito?
2. ¿Qué políticas implementa la Microfinanciera “Tu Crédito” para la recuperación de los créditos otorgados?
3. ¿Nos podría narrar algunos elemento de las políticas de crédito?
4. ¿Considera que las políticas implementadas han dado resultados positivos en la Microfinanciera?
5. ¿Qué afectaciones se puede presentar en la institucion al presentar alto nivel de morosidad en la cartera de crédito personal?

6. ¿Cuáles son los principales parámetros que se toman en cuenta para tomar la decisión de otorgar el crédito?
7. ¿La institución ha implementado nuevos requisitos para el otorgamiento de los créditos con respecto a años anteriores?
8. ¿Los plazos de retorno para los créditos se han reformado?
9. ¿Se lleva a cabo una verificación de la información de los clientes proporcionada por los promotores para el otorgamiento de un crédito?
10. ¿Qué medidas se llevan a cabo para verificar que la información del cliente es verídica?
11. ¿Hay un personal destinado específicamente para realizar la gestión de cobranza?
12. ¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo para realizar la cobranza en la Microfinanciera "Tu Crédito"?
13. ¿La entidad mantiene constante comunicación con los clientes?
14. ¿Qué alternativas pone a disposición la entidad para que los clientes puedan cancelar?



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Lic. Banca y Finanzas

Cuestionario Dirigido a Promotor de Microfinanciera “Tu Crédito”.

Estimado gerente de Microfinanciera “Tu Crédito” con sucursal en la Ciudad de Estelí, somos estudiantes de Lic. Banca y Finanzas en facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí FAREM- ESTELI. Actualmente se asiste la asignatura seminario de Gradación, para la cual se tiene una investigación con el tema “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”, por la cual se le conduce a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información que permita desarrollarla, a modo que se autorice comunicarme con sus colaboradores para poder complementar la información, el cual se estima que los resultados serán de mucho interés para su empresa.

Nombre de la Institución: “Tu Crédito”

Nombre del Analista: Yamileth Alanís

Fecha de Aplicación:

Objetivo:

Determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020

Preguntas

1. ¿Cómo ha sido su experiencia al enfrentarse a estas crisis económicas que presta el país?
2. ¿Usted como promotor toma medidas para que en su cartera no se vea afectada por un elevado nivel de morosidad?
3. ¿Para usted cual es uno de los principales factores que inciden en el incremento de la morosidad?
4. ¿Por qué cree usted que los créditos personales presentan un nivel de morosidad más alto?

5. ¿Los requisitos para el otorgamiento de crédito han variado en el primer semestre del año 2020?
6. ¿Se mantienen o disminuyeron los plazos de los créditos personales?
7. ¿Las metas en cuanto a la colocación de créditos ha disminuido o han incrementado?
8. ¿La entidad monitorea los créditos que se ubican?
9. ¿Al momento de captar los créditos verifica la información proporcionada por los clientes?
10. ¿Para usted las metas de colocación son altas o de alguna manera se le dificulta cumplirlas?
11. ¿Usted de alguna manera colabora en la gestión de cobranza y cómo?

10.4. Anexo N° 04: Guía de observaciones

Estimado (a) Gerente de Microfinanciera “Tu Crédito”

Somos estudiante de la carrera de Banca y Finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-ESTELI Actualmente se asiste la asignatura seminario de Graduación, para la cual se debe realizar una investigación y el tema a presentar es, “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”.

Nombre de la institución: “Tu Crédito”

Fecha de aplicación:

Objetivo: “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”

N°	Descripción	SI	NO	Observaciones
1	Hay organización en Microfinanciera “TU CRÉDITO”			
2	Se lleva un control correcto de los expedientes de crédito			
3	Las áreas de trabajo se encuentran divididas en la institución			
4	Las áreas de trabajo se encuentran limpia y ordenadas			
5	La empresa hace uso de un uniforme para su personal			
6	Hay una jerarquía para dar respuesta a cualquier inconveniente que se presente con un cliente			
7	Se encuentran visibles los horarios de atención			
8	La misión y la visión se encuentran en un lugar visible			
9	La institución cuenta con una página web			

10.5. Anexo N° 05: Propuesta de bosquejo

I. Microfinanciera.

- 1.2. Concepto.
- 1.3. Características.
- 1.4. Importancia.
- 1.5. Marco reguladores.

II. Crédito.

- 2.2. Definición.
- 2.3. Funciones.
- 2.4. Ventajas y desventajas.
- 2.5. Importancia.
- 2.6. Clasificación.

III. Políticas de créditos.

- 3.2. Definición.
- 3.3. Elementos principales de las políticas de créditos.
- 3.4. Requisitos para optar al crédito.
- 3.5. Control y seguimiento del crédito.

IV. Cartera de crédito.

- 4.2. Definición.
- 4.3. Criterios de clasificación de cartera.
- 4.4. Clasificación de cartera de crédito.
- 4.5. Plan de recuperación de cartera.

V. Morosidad.

- 5.2. Definición.
- 5.3. Calculo de morosidad.
- 5.4. Repercusiones financieras de la morosidad.
- 5.5. Reducción de los niveles de riesgo de mora.