



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

**Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021**

Trabajo de Seminario de Graduación para optar  
al grado de

Licenciado en la Carrera de Banca y Finanzas

### **Autores**

Centeno Valdivia Kenia Rebeca

### **Tutor**

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, 25 de enero año 2023





## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado principalmente a Dios, quien ha sido mi guía y ha estado presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fortaleza para continuar con mis metas sin desfallecer.

A mis padres, abuelos y tíos por su trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a su apoyo y amor incondicional he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy hoy en día, es un orgullo y el privilegio de ser su hija, nieta y sobrina.

Finalmente dedico este trabajo a toda la perseverancia, paciencia y dedicación que he tenido para finalizar mi carrera universitaria, un éxito que espero en Dios sea el primero de muchos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por darme fortaleza y sabiduría durante este proceso, porque en medio de las largas horas de trabajo fue mi norte, mi esperanza y mi mayor apoyo.

A mis padres, abuelos y tíos, por su amor, consejos y apoyo incondicional; dado que sin ellos nada de esto hubiese podido concretarse, a ellos les debo lo que soy, lo que he logrado y todo lo que está por venir.

Al equipo de INSTACREDIT S.A.; con mención especial a la Gerente de Sucursal Estelí Ingeniera Elizabeth López Valdivia y Licenciada Juritza Rodríguez, promotora del área de crédito; por haberme brindado su apoyo al facilitarme información para llevar a cabo esta investigación; así como la documentación relevante para concluir con éxito mi trabajo investigativo.

Agradezco muy profundamente a mi tutor Msc Julio Rafael Berrios Noguera por su dedicación y paciencia; sin su apoyo y correcciones precisas no hubiese sido posible realizar ni concluir esta investigación.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Estelí, 12 de enero 2023**

## **CONSTANCIA DEL TUTOR**

Por este medio estoy manifestando que la investigación titulada: Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021, cumple con los requisitos académicos de la clase Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas. La autora de este trabajo es la estudiante: Kenia Rebeca Centeno Valdivia; y fue realizado en el II semestre de V, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para la microfinanciera INSTACREDIT SA, para la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente;

---

**Msc. Julio Rafael Berrios Noguera**

**Número ORCID**

**FAREM-Estelí, UNAN Managua**

## RESUMEN

El tema sobre el cual se desarrolló esta investigación tiene el objetivo de Determinar la Incidencia que tiene el análisis de crédito con el índice moratorio de los créditos personales de la microfinanciera INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí, en dicha microfinanciera brindan diferentes tipos de créditos, dentro de ellos están los créditos prendarios, PYMES y créditos personales cada uno de ellos con políticas y requisitos propios y por ende dirigidos a diferentes sectores, siendo los créditos personales los que tienen más demanda dentro de la población, desde que abrió sus puertas en Estelí ha logrado expandir sus servicios dentro de todo el departamento, teniendo cobertura en la mayoría de sus municipios, brindando sus productos a gran parte de la población Estiliana. Aunque en los últimos años su cartera se ha visto afectada por factores internos, también debido a la situación política, económica y sanitaria que se ha presentado en nuestro país siendo estos factores externos de la empresa, mediante este proceso de investigación se logró identificar como una debilidad el análisis de crédito implementado por la microfinanciera, puesto que se considera que no es lo suficientemente óptimo para minimizar su cartera en mora de los créditos personales por lo tanto se estará determinando la incidencia que tiene con la cartera en mora que presenta INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí durante el II semestre.

**Palabras claves:** Crédito, análisis crediticio, morosidad.

## ABSTRACT

The topic on which this research was developed has the objective of determining the incidence of credit analysis with the moratorium index of personal loans of the microfinance institution INSTACREDIT S.A. S.A Estelí branch, in this microfinance institution they provide different types of credits, within them are pledge loans, SMEs (small and mid-size enterprises) and personal loans each of them with their own policies and requirements and therefore aimed at different sectors, with personal loans being the ones that have more demand within the population, since it opened its doors, INSTACREDIT S.A. has managed to expand its services within the entire department, having coverage in most of its municipalities, providing its products to a large part of Estelí's population. Although in recent years its portfolio has been affected by internal factors, also due to the political, economic and health situation that has arisen in our country, these being external factors for the company, through this research process, the credit analysis implemented by the microfinance institution was identified as a weakness, since it is considered that it is not optimal enough to minimize its delinquent portfolio of personal loans, therefore the incidence it has with the portfolio in arrears payments presented by INSTACREDIT S.A. S.A Estelí branch during the II semester will be determined.

**Keywords:** Credit, credit analysis, moratorium

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. Antecedentes .....	3
3. Planteamiento del problema .....	5
3.1 Formulación del problema.....	6
4. Justificación .....	7
5. OBJETIVOS.....	8
5.1. Objetivo general.....	8
5.2. Objetivos específicos .....	8
6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
6.1 Microfinanciera .....	9
6.1.1 Concepto.....	9
6.1.2 Surgimiento.....	9
6.1.3 Actividades de las microfinanzas .....	10
6.1.4 Función.....	10
6.1.5 Importancia .....	10
6.1.6 Riesgo de las microfinanzas .....	11
6.1.7 Ente Regulador .....	11
6.2 Créditos Personales .....	13
6.2.1 Concepto.....	13
6.2.2 Funciones del crédito .....	14
6.2.3 Elementos del crédito.....	14
6.2.4 Políticas de crédito .....	15
6.2.5 Reglamentos de crédito:.....	15
6.2.6 Importancia .....	16
6.3 Análisis de crédito.....	16
6.3.1 Concepto.....	16
6.3.2 Elementos del análisis crediticio .....	17
6.3.3 Factores .....	17

6.3.4	Importancia .....	18
6.3.5	Técnicas de análisis para la aceptación del crédito.....	19
6.3.6	Las “5 C” del crédito .....	19
6.4	Morosidad.....	20
6.4.1	Concepto.....	20
6.4.2	Tasa moratoria .....	20
6.4.3	Índice de morosidad .....	21
6.4.4	Importancia del control de la morosidad .....	21
6.4.5	Principales causas de la morosidad .....	22
6.5	Cartera de crédito .....	24
6.5.1	Concepto.....	24
6.5.2	Estructura de departamento de cartera de crédito.....	24
6.5.3	Factores que proporcionan una inadecuada recuperación de cartera. ....	24
6.5.4	Proceso de recuperación de cartera. ....	25
6.5.5	Tipos de cartera: .....	26
6.5.6	Criterios de calificación de la cartera de crédito.....	27
6.6	Estrategias .....	28
6.6.1	Definición .....	28
6.6.2	Tipos de estrategias .....	28
6.6.3	Estrategias de Análisis de Crédito .....	30
7.	SUPUESTO .....	32
	Supuesto.....	32
8.	Matriz de Categorías y Subcategorías .....	33
9.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
10.	RESULTADOS.....	41
	Estructura del área de crédito.....	42
	Manuales de Procedimientos área de Crédito.....	44
11.	CONCLUSIONES .....	57
12.	RECOMENDACIONES .....	58
	Bibliografía.....	59
13.	ANEXOS .....	63

## 1. INTRODUCCIÓN

Los créditos permiten que las personas cubran distintos gustos y necesidades, tales como pagar la universidad, adquirir todo tipo de productos, invertir en bienes raíces o iniciar un negocio. De la misma manera, un préstamo también puede ser útil para solventar una emergencia personal o familiar, ayudándote a cubrir gastos de imprevistos como hospitalización o medicinas, todo bajo contratos de mutuo acuerdo celebrado de manera formal y legal, sin embargo, en algunas ocasiones el crédito puede sufrir ciertas situaciones como la morosidad que no solo afectan al cliente que se ha visto imposibilitado por alguna situación sino también a la institución que concede el crédito a nivel de liquidez y rentabilidad.

La presente investigación se basa en la determinación de la incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021, por lo que se han realizado una serie de pasos investigativos orientados al alcance de los objetivos planteados.

Se considera que los aportes a nivel de propuesta de valor a través del último objetivo propositivo son de gran relevancia dado que se ha desarrollado una estrategia que permita fortalecer el área de análisis de crédito en pro de convertir las debilidades de esta área en fortalezas que les permita reducir la tasa de morosidad en su cartera de créditos personales.

La investigación como tal inicial como el capítulo de introducción, el cual a su vez se compone de los antecedentes, los cuales son aquellos trabajos investigativos de la misma línea que preceden a este trabajo. Luego se presenta el planteamiento del problema en el cual se detalla el panorama actual de la empresa respecto al área de crédito y la tasa de morosidad en sus créditos personales.

Luego de haber presentado la problemática, se continúa el proceso investigativo con la justificación, destacando los beneficios directos e indirectos, así como las novedades en la metodología y relevancia social. En un segundo capítulo se muestran los objetivos, detallando un objetivo general y tres específicos los cuales conforman los propósitos o metas fundamentales de la investigación.

Luego de tener listos los objetivos de investigación, se han establecido las bases para la fundamentación teórica la cual se conforma de toda la teoría existente referente al tema, lo cual es la base también para poder analizar de manera más eficiente los resultados en la etapa de triangulación.

Al ser una investigación cuyo enfoque es cualitativo, se presenta el supuesto de investigación, así como la matriz de categorías y sub categorías, donde se destacan las

preguntas que complementan los instrumentos de investigación, seguido del capítulo de diseño metodológico, el cual es uno de los más importantes, ya que es aquí donde se presenta el cómo se alcanzará cada uno de los objetivos, presentando todo el tipo, enfoque e instrumentos de investigación a aplicarse.

Luego se encuentra uno de los capítulos primordiales el cual es el análisis de resultados, donde se detalla cada uno de los objetivos así como el proceso mediante el cual se fue alcanzando cada uno, esto se logró gracias a la triangulación de información, en la cual se tomó como base de análisis la base teórica, la información recopilada a través de los instrumentos de investigación y el análisis personal a nivel investigativo, lo que permitió crear un juicio de valor sobre la problemática presentada, así mismo una propuesta de mejora para la institución de acuerdo a sus necesidades.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones como capítulos de cierre donde se presentan los máximos alcances de las metas propuestas, los aprendizajes más significativos y las propuestas de seguimiento para la institución a través de las recomendaciones. Seguidamente se presenta la bibliografía y nos anexos a la investigación.

## 2. Antecedentes

Previo a la elaboración del presente trabajo se consultaron diversas fuentes en el repositorio de la UNAN-MANAGUA, en la web, y en la biblioteca Urania Zelaya para la búsqueda de antecedentes investigativos, dando como resultado el hallazgo de 5 tesis relacionadas con el tema en cuestión, siendo una de ellas internacional, una local y 3 de FAREM-Estelí.

Con respecto a antecedentes internacionales tenemos:

José Samuel Estrada y Estrada realizó su tesis acerca de “Procedimientos de control y análisis de crédito en una empresa editora de periódico” para optar al título de contador público y auditor en el grado académico de licenciado, presentado en la Universidad de San Carlos de Guatemala durante el año 2009, en la cual llegó a la conclusión que la administración de créditos de la empresa editora de periódicos evaluada, no realiza una dirección, planificación y control efectivo, lo cual repercute en una baja rentabilidad.

Dentro de la investigación local:

Scarleht Oporta y Norvin en su tesis “Análisis de la solicitud, aprobación y desembolso de línea de crédito “back to back” para las personas naturales, otorgados por el banco de la producción, sociedad anónima, para el período enero a diciembre 2019” para optar al título de licenciado en Banca y Finanzas presentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua en el año 2021 tiene como objetivo analizar la solicitud, aprobación y desembolso de línea de crédito “Back to Back” para las personas naturales, llegando a la conclusión de que este crédito para su aprobación no requiere de un análisis sobre la capacidad de pago ante el comité de crédito, ya que este propone como garantía un título valor con fondos líquidos.

En relación a las investigaciones realizadas en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí tenemos:

María José Gutierrez, Keyla Patricia Pineda Zeas e Inderbrando Enrique Vargas Laguna en su tesis “Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014” para optar al título de licenciado en Banca y Finanzas presentado en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí durante el año 2015 tiene como objetivo desarrollar estrategias capaces de disminuir la mora en la cartera de préstamos personales.

Stephanie Dayana Gutiérrez Peralta y Alexandra Lisbeth Peralta Castillo en su tesis “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020” para optar al título de licenciado en Banca y Finanzas presentado en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí durante el año 2021 tiene como objetivo determinar la Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera, llegando a la conclusión que las políticas de crédito y cobranza que utiliza el Súper Las Segovias para el otorgamiento y gestión de cobro, se aplican de manera implícita sin una guía de un manual específico para el área de crédito y cobro, muchas de estas políticas no son correctamente implementadas lo que puede incrementar la posibilidad de otorgar un crédito que no se podrá recuperar.

Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano, Karolina del Socorro Rodríguez Calero, Griselda Jessenia Tercero Herrera en su tesis “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016” presentado en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí durante el año 2017, este trabajo está basado en el estudio de las variables que ocasionan los índices moratorios en los servicios financieros otorgados por la Cooperativa,

Dentro de las tesis antes mencionadas resaltan lo que son las políticas implementadas en diversas instituciones a la hora de aprobar diferentes tipos de créditos, por lo que se relaciona con el tema en estudio Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la financiera INSTACREDIT S.A. S.A durante el II semestre del año 2021.

Como se puede apreciar, existen antecedentes investigativos claros referente a esta temática, sin embargo, esta nueva investigación tendrá como propósito dar a conocer la relación que tiene el análisis de crédito con la tasa moratoria en esta empresa, analizando cada uno de los puntos relevantes y presentando una propuesta de valor.

### 3. Planteamiento del problema

El índice moratorio de las instituciones financieras en nuestro país ha estado en constante crecimiento debido a factores políticos y sanitarios que se han presentado dentro de los últimos 4 años en el territorio nacional.

El análisis de crédito es una herramienta importante y fundamental para obtener niveles reducidos de morosidad, porque al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes.

Una de las problemáticas que presentan muchas microfinancieras es que no cuentan o no cumplen con un modelo de análisis de crédito que les permita minimizar el índice moratorio, conllevando a que la institución pueda perder el control de este.

Podemos decir que esta problemática está relacionada a diferentes factores con lo que trabaja la institución y que se reflejan en los índices de morosidad, la falta de comunicación interna es una de las razones por las cuales se toman decisiones no óptimas, así mismo un análisis crediticio donde no se aplica una investigación en la que se determine si es conveniente o no la aprobación de un crédito.

En nuestro país hay una gran lista de instituciones financieras que ofrecen distintos tipos de créditos, cada una de ellas con sus políticas propias, INSTACREDIT S.A. S, A es una de ellas. Actualmente esta institución ha logrado usar pocas herramientas convenientes para realizar un análisis de crédito adecuado, esta situación radica en el interés de la colocación, es decir, que con tal de colocar recursos no implementan un modelo de análisis crediticio que beneficie a la institución en todas sus áreas.

Considerando lo antes mencionado si en una entidad financiera no realizan un análisis basado en políticas y necesidades tanto de la empresa como de sus clientes, no será efectivo, puesto que no se está tomando en cuenta la situación de cada una de las partes, por lo tanto, un análisis aplicado incorrectamente puede llevar a la empresa a enfrentar distintas problemáticas dentro de ellas está: aumento en el índice moratorio, afectando la rotación de sus fondos, perdiendo liquidez y hasta la quiebra de la entidad.

Es por ello que con este estudio se pretende determinar cuál es la Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. S.A durante el II semestre del año 2021, y así mismo proponer un modelo de análisis que ayuden a mejorar los créditos financiados dentro de la cartera personal.

## 3.1 Formulación del problema

### Pregunta Problema

¿Cuál es la Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la financiera INSTACREDIT S.A. S, A durante el II semestre del año 2021?

### Sistematización del problema

- ¿Cómo es el modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT S.A. S, A?
- ¿Cuál es la relación del análisis de crédito con la tasa moratoria de los créditos personales?
- ¿Qué impacto tendría la aplicación de nuevas estrategias para el análisis de créditos personales respecto a la morosidad?

## 4. Justificación

Se conoce que en ciertas entidades financieras se otorgan créditos con una veracidad bastante considerable, puesto que no exigen muchos requisitos y también porque realizan un estudio en el cual no profundizan la situación de cada uno de sus clientes, incrementando las posibilidades del no pago y elevando así la tasa moratoria.

Resulta de interés conocer cuáles son las políticas y el tipo de análisis que utiliza INSTACREDIT S.A. S.A para la aprobación o no aprobación de sus créditos y a partir de ahí poder adoptar medidas correspondientes al análisis de crédito que permitan reducir el incremento en el índice moratorio.

Podemos mencionar que dentro de toda institución financiera siempre ha estado vigente la cartera en mora, anteriormente y en la actualidad es un problema que se ha tratado y se trata de minimizar. En la presente investigación se estudiará el modelo de análisis de crédito que utiliza la empresa para sus clientes, con el propósito de conocer como incide con el índice moratorio de esta y así evaluar los factores que afectan a la cartera de créditos personales y de esta manera buscar posibles soluciones al momento de colocar créditos a potenciales clientes.

Implementando herramientas metodológicas prácticas y teóricas se pretende ampliar el conocimiento sobre el alcance del problema en la institución y también buscar posibles soluciones para minimizar el incremento de la mora, basándonos en un estudio cualitativo donde la problemática se relaciona con distintos factores y que estos llegan a generar mora en créditos personales de la institución.

Anteriormente INSTACREDIT S.A. no ha realizado estudios investigativos en este tema, lo cual aporta un componente novedoso, de igual manera el presente trabajo es útil para que la empresa fortalezca sus políticas y su análisis de crédito, para poder así mejorar y/o erradicar algunas de las problemáticas que se presentan en dicha empresa procedentes del análisis de sus créditos.

Debemos reconocer que esta problemática no se puede erradicar en su totalidad debido a que también influyen factores ajenos a la empresa, estando relacionados a diferentes entornos tanto sociales, políticos, personales, sanitarios, entre otros.

Este trabajo tiene utilidad metodológica, pretende proveer información útil a toda la comunidad educativa, y puede ser tomada como referencias para futuras investigaciones que deseen implementar o ampliar el estudio aquí expuesto.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. Objetivo general

- Determinar la Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la financiera INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021.

### 5.2. Objetivos específicos

- Describir el modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT S.A., S.A, sucursal Estelí.
- Analizar los créditos personales y su relación entre la evaluación de crédito y la tasa de morosidad de INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí.
- Proponer estrategias de mejora en el de análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí.

## 6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 6.1 Microfinanciera

#### 6.1.1 Concepto

Se considerará como Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM) a toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicaren de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros y/o auxiliares, tales como bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, fundaciones y otras sociedades mercantiles.

Institución de Microfinanzas (IMF) son 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 microfinanzas... (Ley de fomento y Regulación de las Microfinanzas, 2011)

Para (Ledgerwood, s.f, pág. 7) el termino microfinanzas se refiere a la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a los autoempleados. Los servicios financieros, por lo general, incluyen ahorro y crédito; sin embargo, algunas organizaciones de microfinanzas también proveen servicios de seguro y pago.

Por ende, una microfinanciera es una institución acreditada como un organismo financiero supervisado y acreditado para otorgar capital con la finalidad de implementar créditos a diferentes sectores, estas son de naturaleza privada.

#### 6.1.2 Surgimiento

Las microfinanzas surgieron en los años ochenta como respuesta a las dudas y a los resultados de investigaciones sobre la concesión de créditos subsidiarios por el Estado para agricultores pobres. En los años setenta, las agencias gubernamentales eran el método predominante para la concesión de créditos productivos a personas que carecían de acceso previo a servicios de crédito - personas que fueron obligadas a pagar tasas de interés excesivas o que fueron objeto de conductas usureras.

Los gobiernos y los donantes internacionales asumieron que los pobres necesitaban crédito barato y consideraron esto una manera de promover la producción agrícola entre pequeños terratenientes. Además de proveer créditos subsidiarios para la agricultura, los donantes organizaron uniones de crédito inspiradas en el modelo Raiffeisen, desarrollado en Alemania en 1864. El enfoque central de estas cooperativas, financieras radicaba en la movilización de ahorros en áreas rurales, en un intento de “enseñar a los agricultores pobres cómo ahorrar”. (Ledgerwood, s.f, pág. 9)

### 6.1.3 Actividades de las microfinanzas

También (Ledgerwood, s.f, pág. 8) menciona como principales actividades de las microfinancieras:

- Pequeños prestamos, por lo general para capital de trabajo
- La evaluación informal de prestatarios e inversiones
- Los sustitutos de garantías, tales como garantías colectivas o ahorros obligatorios.
- El acceso a préstamos repetidos y mayores, contando en cuenta el historial crediticio
- El desembolso racionalizado y el monitoreo de préstamos
- Los servicios de ahorro seguros.

### 6.1.4 Función

Las instituciones microfinancieras tienen como principal función la distribución de capital a través de medios de pagos con la idea de dinamizar la economía. Esta función está determinada basada en sus políticas crediticias internas que definen quien es potencial como una persona para financiamiento.

Están encargadas de brindar a las personas recursos financieros con la finalidad de emprender o impulsar negocios de pequeña escala para que generen sus propios ingresos y también suplir necesidades personales.

### 6.1.5 Importancia

(Avilés, s.f.) destacó el papel de las microfinanzas para la reducción de la pobreza de la región, siendo una herramienta clave para el desarrollo económico de un país.

Por su parte (Forbes, 2015) indica que son conocidas por su capacidad para estimular el autoempleo a través de la creación de microempresas que reducen la dependencia de los empleos asalariados informales y estimulan las oportunidades de empleo.

Las microfinanzas juegan un papel indispensable para facilitar la inclusión, a través de instituciones financieras especializadas y la oferta de productos y servicios también especializados diseñados para cubrir las necesidades y características de la población con menores ingresos. (Asomif, s.f.)

Toda institución de microfinanzas es importante porque impulsa económicamente a la creación, mantenimiento y expansión de micro, pequeñas y medianas empresas denominadas MIPYMES por ende mejora y dinamiza la economía del país, también suplen

necesidades básicas como alimentación, salud, educación, construcción o mejoramiento de vivienda entre otros, los cuales permiten a la población tener una mejor calidad de vida.

### **6.1.6 Riesgo de las microfinanzas**

(Ledgerwood, s.f, pág. 13) menciona algunos de los riesgos a las que están sometidas las Instituciones de las microfinanzas:

Las actividades financieras sólidas basadas en las mejores prácticas juegan un rol decisivo al proporcionar a los pobres el acceso a los servicios financieros a través de instituciones sostenibles. Sin embargo, se han registrado muchos más fracasos que éxitos:

- Algunas IMF's están dirigidas a un segmento de la población que no tiene acceso a oportunidades de negocios debido a la falta de mercados, insumos y demanda. El crédito productivo no es de utilidad para estas personas si éste no va acompañado de otros aportes.
- Muchas IMF's nunca alcanzan la escala mínima ni la eficiencia necesaria para cubrir costos.
- Muchas IMF's se enfrentan a la inexistencia de marcos de políticas de apoyo, así como a desafíos físicos sociales y económicos desalentadores.
- Algunas IMF's no logran manejar sus fondos de manera suficientemente adecuada para satisfacer necesidades futuras de efectivo y, como resultado, enfrentan problemas de liquidez.
- Otras no desarrollan los sistemas de manejo financiero ni las destrezas necesarias para una operación exitosa.
- La repetición de modelos exitosos en ocasiones ha demostrado ser difícil debido a diferencias en contextos sociales y a la falta de adaptación local.

### **6.1.7 Ente Regulador**

La regulación financiera se refiere al conjunto de principios de las políticas de financiamiento aplicables a las instituciones financieras. La supervisión financiera incluye el examen y monitoreo de las organizaciones para establecer su cumplimiento de la regulación financiera, pretendiendo evitar una crisis bancaria y mantener la integridad del sistema de pagos, también proteger a los depositantes y promover la competencia y la eficiencia del sector financiero. (Ledgerwood, s.f, pág. 39)

En nuestro país el ente regulador es la CONAMI, según la (Ley de fomento y Regulación de las Microfinanzas, 2011) CONAMI, (Comisión Nacional de Microfinanzas) está constituida por esta Ley como órgano regulador y supervisor de las Instituciones de Microfinanzas.

Siendo este un ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Atribuciones de la CONAMI según (Ley de fomento y Regulación de las Microfinanzas, 2011)

- Promover las microfinanzas, utilizando los medios conferidos por la Ley.
- Administrar el FOPROMI (Fondo de Promoción de las Microfinanzas) para la ejecución de proyectos o programas específicos de incentivo y promoción del microcrédito.
- Normar y autorizar sobre la base de lo establecido en la ley, la inscripción de las entidades comprendidas dentro del alcance de la misma, en el Registro Nacional de IFIM (Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas).
- Resolver las solicitudes presentadas por personas jurídicas, nacionales o extranjeras, con o sin fines de lucro, para operar como IMF (Institución de Microfinanzas).
- Regular y supervisar a las entidades de microfinanzas.
- Dictar las normas y disposiciones contables y de funcionamiento aplicables a las IMF, en función de la naturaleza y especialidad de sus actividades.
- Aprobar la organización y regulación del sistema de calificación y supervisión directa, auxiliada o delegada de las IMF
- Impartir a las instituciones sujetas a su vigilancia, las instrucciones necesarias para subsanar las deficiencias o irregularidades que se encontraren e imponer sanciones por su incumplimiento.
- Objetar los nombramientos de los directores, del Principal Ejecutivo y del Auditor Interno de las IMF, si no cumplen los requisitos de ley. Así mismo, en caso de irregularidades o por incumplir con los requisitos de ley, la CONAMI podrá ordenar la destitución de los directores, administradores auditores de las IMF.
- Suscribir acuerdos de intercambio de información general y de cooperación con organismos de supervisión financiera de carácter nacional o internacional.
- Conformar al equipo de Auditoría de Desempeño Social según se solicite.

- Determinar y dar a conocer los parámetros para catalogar a las IFIM en la calificación de desempeño social.
- Emitir un informe público sobre cada Auditoría de Desempeño Social.
- Crear y dar a conocer los incentivos existentes para las IMF según su ubicación en la calificación de desempeño social.
- Atender y, en su caso, resolver los reclamos que formulen los usuarios de las IMF, sobre los asuntos que sean de su competencia;
- Suscribir convenios de cooperación técnica y de información con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras;
- Regular mediante normas de carácter general, previo dictamen técnico y legal, lo establecido en la presente Ley.
- Realizar todas aquellas actividades compatibles con su naturaleza fiscalizadora y cualquier otra que dispongan las leyes de la República.

## **6.2 Créditos Personales**

### **6.2.1 Concepto**

La (Real Academia Española , 2021) afirma que el crédito es la “Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otro bajo determinadas condiciones de devolución”

El crédito es una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus accesorios o intereses, previo estudio hecho por quien presta el dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia que representa o que ofrece el deudor. (crédito", s.f, pág. 6)

El crédito es la “entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”. (Fuente, 2007, pág. 11)

Para (EDUCA, s.f.) el crédito “es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual

(mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.”

Por su parte para (OPORTUN, 2021) un crédito personal “es una cantidad de dinero que pides prestado para tus gastos personales. Puedes usar el dinero para reparaciones de tu casa, facturas médicas, compras grandes o para otros gastos del hogar”.

(BBVA, s.f.) dice que este “Es un crédito que el banco u otra entidad financiera otorga a personas naturales, que te permite obtener dinero en efectivo para satisfacer cualquier necesidad económica como pagar una deuda, financiar los estudios de tus hijos, realizar el pago de servicios, hacer un viaje en tus vacaciones y más.”

Por tanto, un crédito personal es aquel producto mediante el cual una entidad financiera le entrega una determinada cantidad de dinero a una persona natural para satisfacer cualquier necesidad económica que esta persona tenga, dicha persona asume el compromiso de devolver el capital más los intereses correspondientes en un plazo de tiempo determinado.

### **6.2.2 Funciones del crédito**

- Poner a disposición de las personas físicas o jurídicas, dedicadas a actividades de producción, distribución y consumo, el capital solicitado, requiriendo que este capital encuentre un empleo productivo.
- Generar un beneficio, tanto para el acreditado, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, como para el acreditante, por las utilidades que obtiene al prestar el dinero y cobrar intereses.

### **6.2.3 Elementos del crédito**

La tasa de interés: Es el costo del crédito, es decir, la cantidad de dinero que cobra el acreedor a cambio de prestarnos dicha cantidad. La tasa de interés se expresa en porcentaje y entre mayor sea la tasa, mayor será lo que tendremos que pagar al final. La tasa de interés se puede calcular por semana, por quincena, por mes y por año. Lo más común es que el cálculo se realice por mes y por año.

El plazo: Es el tiempo en el que pagaremos el crédito. Entre mayor sea el plazo, menor será la cantidad que tendremos que pagar cada vez (cada semana, cada mes, etc.), pero mayor será el pago total del crédito al final.

El monto: Se refiere a la cantidad solicitada y representa el total de dinero sobre el que se calculan los intereses. (BBVA, s.f.)

Confianza (certeza): Es la creencia que tiene el acreedor de que el bien o el dinero será entregado de acuerdo con lo estipulado.

Promesa de pago (compromiso): Es el compromiso que brinda el que recibe el crédito de devolver el dinero en un plazo dado. (slideshare, 2011)

#### **6.2.4 Políticas de crédito**

Política de Crédito son caminos o guías que definen el curso de acción de lo que pretendemos conseguir o hacer de una institución dentro de su actividad de intermediación financiera. Las políticas de crédito son elaboradas por el Consejo o Junta Directiva y el Comité de Crédito.

Las Políticas de Crédito son las líneas generales que sirven de marco de referencia a las operaciones crediticias, están dirigidas a los usuarios, a los miembros directivos, a los trabajadores administrativos y miembros del Comité de Crédito. Dan cumplimiento, impulso y apoyo a los objetivos y metas de la organización. Las Políticas de Crédito deben escribirse y darse a conocer a los usuarios y miembros trabajadores de la IFNC, son de obligado cumplimiento para todos.

#### **6.2.5 Reglamentos de crédito:**

Para (crédito], s.f, pág. 23) reglamento de crédito es el instrumento definido por los Órganos de Dirección de las Organizaciones No Convencionales para canalizar ordenadamente la actividad crediticia frente a los usuarios clientes y asociados y ante las autoridades competentes responsabilizadas de la fiscalización de esta actividad.

Se entiende por Reglamento las normas administrativas y legales definidas para el Comité de Crédito y aprobadas por la Asamblea General (o ratificadas en su caso) que fijan los procesos que deben seguirse para ordenar y garantizar la aplicación de la Política de Crédito.

#### Función del reglamento

El Reglamento persigue

- a) Traducir a normas las disposiciones generales establecidas en la Política de Crédito.
- b) Proporcionar a los diferentes niveles de dirección, administración, ejecución y operativas de la IFNC de indicaciones claras y concretas sobre los diferentes aspectos del crédito y de los usuarios, que les permita la toma de decisiones oportunamente.

#### El Reglamento debe buscar:

Proporcionar un eficiente servicio a los usuarios de los créditos, de otra parte, buscar la rentabilidad de la organización para mantenerse en el mercado del servicio de crédito. El

Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.

### **6.2.6 Importancia**

Para (Bolsamanía, 2012) Los préstamos juegan un papel importante en las importaciones de la economía de una nación de sus individuos y de las empresas que se benefician del anticipo de dinero para el desarrollo de sus cargos a varios niveles. Los consumidores toman la ventaja de esta facilidad para adquirir bienes y propiedades con el fin de enriquecer el estado y a las empresas que utilizan las instalaciones para la mejora de sus actividades.

El valor del crédito está en que, con las condiciones adecuadas, todos nos podemos beneficiar de él, en mayor o menor medida. Además, nos ayuda en muchas situaciones personales y profesionales que podemos tener. El crédito es importante porque transfiere poder generalizado de compra que sirve para adquirir equipos, terrenos, materias primas, etc., o para pagar cualquier cuenta o cubrir cualquier gasto. (Ficohsa, s.f.)

Por lo antes expuesto los créditos personales son importantes porque se puede utilizar para solventar una emergencia personal o familiar, ayudándote a cubrir imprevistos como gastos médicos, gastos de educación, pagar una deuda, compras de cualquier enser, cubrir gastos de educación, entre otros.

## **6.3 Análisis de crédito**

### **6.3.1 Concepto**

Un análisis de crédito es un estudio realizado por una entidad financiera o persona acreedora antes de aprobar un crédito, préstamo de dinero e incluso realizar una inversión. En este estudio se determina si la persona que está solicitando el crédito, es decir, el deudor, se encuentra en la capacidad de devolver el dinero bajo las condiciones estipuladas, además de evaluar su comportamiento crediticio. (Maximilianus, 2018)

Para (Salvatierra, 2004) el análisis de crédito es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos.

El análisis crediticio es el estudio que hace una entidad crediticia para evaluar si una persona tiene la aptitud y actitud de regresar el dinero en las fechas pactadas y con los intereses correspondientes

Es una evaluación previa que toda solicitud debe pasar, por simple o rápida que ésta sea se debe garantizar, pues el análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, lo que busca es disminuirla, por lo tanto, es importante contar con un buen criterio y sentido común.

### **6.3.2 Elementos del análisis crediticio**

Para realizar el análisis de crédito y riesgo se deben recopilar datos cualitativos y cuantitativos, entre los cuales están:

- Destino del crédito: Aunque en algunos casos no se requiere una explicación específica del uso del crédito a otorga, sí es importante conocer y tener una visión clara sobre cuánto dinero se necesita y durante cuánto tiempo.
- Información de ingresos: Para el análisis de crédito es necesario verificar si el solicitante recibe ingresos suficientes para hacer cargo de una deuda, además de los movimientos de cuenta que realiza.
- Garantía: En algunos casos, se requiere establecer a una tercera persona (fiador o avalista) como responsable de reintegrar el crédito si el deudor no responde por él mismo. También se determinan los patrimonios que el banco podrá embargar en caso de que el deudor no pueda continuar pagando el crédito.
- Información financiera: Si el solicitante pertenece a una compañía o empresa, es pertinente saber los movimientos financieros que tiene la misma, el pago de sus impuestos, etc.
- Historial crediticio: Evaluar el comportamiento crediticio de la persona deudora, esto se consulta en las Centrales de Riesgo, las cuales están encargadas de recopilar toda la información de las experiencias pasadas y presentes de las deudas del cliente con otras entidades financieras y prestadoras de servicios.

Para llevar a cabo un análisis de crédito es pertinente evaluar al cliente, la situación que lo rodea, e incluso la situación de la misma empresa, financieramente hablando, para de esta manera tener una idea clara de los riesgos que se toman al otorgar el crédito y las condiciones más adecuadas que eviten una situación de morosidad. (Maximilianus, 2018)

### **6.3.3 Factores**

Las entidades financieras son conscientes que las actividades comerciales de la economía son cambiantes en términos de su evolución o comportamiento. Una actividad comercial es

dinámica lo cual provoca un flujo de operaciones que permiten transacciones de bienes y servicios; por lo tanto, para determinar el mercado objetivo de crédito se debe tener en cuenta los factores externos e internos.

#### Factores externos

- La situación social y económica del país en un momento determinado.
- El conocimiento del mercado: comportamiento, competencia, cliente, proveedores, etc.

#### Factores internos

- La colocación del crédito y su aceptación en el mercado objetivo.
- La rentabilidad del producto.
- La cobrabilidad del crédito.
- El capital de trabajo suficiente.
- La responsabilidad en el manejo financiero.

Adicionalmente pueden darse otras situaciones diferentes a los factores internos y externos que pueden condicionar la política de crédito, las cuales pueden comportarse de forma conservadora o liberal, de acuerdo al comportamiento y evolución del entorno económico y social del medio. (Molano, 2017, pág. 54)

Es importante mencionar que son factores que se encuentran fuera del control de la empresa y que pueden estar cambiando en forma constante. Todos estos factores pueden afectar de manera positiva o negativa el desarrollo y la ejecución de cualquier inversión o proyecto.

Con respecto a lo factores internos, son a los que la empresa tiene información y por ende puede analizar cada uno de ellos.

### **6.3.4 Importancia**

La importancia del análisis de crédito radica en que permite identificar los aspectos económicos que muestran las condiciones en que se encuentra cada cliente con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones con respecto a la aprobación o negación de un crédito (Nava Rosillón, 2019)

El análisis crediticio asume un papel muy importante en una entidad financiera a la hora de otorgar un crédito debido a que es necesario para determinar si un potencial cliente cumple con las políticas establecidas por la entidad y con todos los factores necesarios para la

aprobación de un crédito, así mismo trata de minimizar el no pago por parte del cliente ya que un impago puede tener graves consecuencias para la entidad financiera.

### **6.3.5 Técnicas de análisis para la aceptación del crédito**

Los elementos de toma de decisiones para evaluar el crédito de un cliente son los siguientes:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma empresa como de las demás.
- Valorar la solvencia económica del solicitante, tratándose aquí de los ingresos del mismo.
- Evaluar la garantía en este caso el fiador solidario para contemplar si este puede cumplir con la deuda.
- Para medir el riesgo que se corre, el ejecutivo debe conocer, tratándose de una persona física especialmente, el tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio.

### **6.3.6 Las “5 C” del crédito**

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito.

#### **CAPACIDAD**

El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.

## CAPITAL

El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

## COLATERAL

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude en México, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.

## CARÁCTER

Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que de la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”. (Gómez, 2014)

### **6.4 Morosidad**

#### **6.4.1 Concepto**

La morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso. (Sumup, s.f.)

Hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (edufinet, s.f.)

#### **6.4.2 Tasa moratoria**

Para (Domínguez R. L., s.f.) la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una

obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

Normalmente la morosidad se calcula a través de una tasa o ratio. La tasa de morosidad sirve, entre otras cosas, para conocer la salud de una empresa o entidad. (Sumup, s.f.)

Se define como tasa de morosidad al indicador financiero que representa por medio de una base porcentual un valor negativo conocido como mora esto se da generalmente en todo tipo de financiamiento y representa un riesgo para la cartera.

### **6.4.3 Índice de morosidad**

El índice de morosidad es el factor resultante de los riesgos dudosos y los riesgos totales que se adoptan sobre los pagos de padres, clientes y tutores. (Sampaolesi, 2021)

(Domínguez R. L., s.f.) menciona que el índice moratorio en el ámbito bancario, es factor o ratio de morosidad que mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera.

Mientras tanto la (SIBOIF, 2018) clasifica el índice de morosidad en dos:

Índice de Morosidad Bruta: Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta sin netear la provisión para contingencia de cartera.

Índice de Morosidad Neta: Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial con la cartera de crédito bruta neta de provisión para contingencia de cartera

El índice de morosidad es un indicador muy conocido dentro del mundo bancario, ya que lo suelen utilizarla instituciones crediticias. El ratio de morosidad, como también se le conoce, se encarga de medir el volumen de créditos que han sido considerados como morosos, y esto, calculado sobre el total de préstamos y créditos que se han ido concediendo a lo largo del tiempo en la entidad financiera. Representa la mora basada en un total de la cartera esto me dice el nivel de morosidad de manera general y es un indicativo de que puede subir por riesgo o bajar.

### **6.4.4 Importancia del control de la morosidad**

El incumplimiento de pagos genera problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos. También hay consecuencias para las entidades financieras, y en general para todo el sistema si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

El nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas; por esta razón, un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento del nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador, que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera.

Todo crédito implica un riesgo de la morosidad, de tal manera que, la recuperación, es la receta que amortigua o libera totalmente ese estigma a los créditos concedidos.

Los Intermediarios Financieros en forma periódica, hacen una revisión de la sanidad de su cartera de crédito, haciendo uso de indicadores que permiten conocer la realidad de las recuperaciones y la situación de los créditos a la fecha en que se analizan.

#### **6.4.5 Principales causas de la morosidad**

(Brachfield, 2020) indica que, aunque la casuística de los impagados es muy amplia, existen unos modelos de comportamiento que permiten agrupar a los deudores en diversas categorías según las características que presentan.

Cuando un acreedor se enfrenta a un impago, lo primero que tiene que hacer es detectar el origen del problema. Por tanto, conocer qué tipo de deudor tenemos delante es una información muy útil antes de iniciar las gestiones de recuperación, puesto que cada tipo de impagado requiere unas técnicas de recobro determinadas.

Es importante destacar que los impagados no siempre son originados por problemas de solvencia. Cuando se pregunta a la gente cuales creen que son las razones del impago de facturas, en un 90% de los casos la respuesta es: “porque el cliente atraviesa una mala situación financiera o es un caradura que no quiere pagar”. Esto puede ser verdad en un elevadísimo tanto por ciento elevado de los impagos, pero es sólo uno de los motivos que origina los problemas de cobro de las empresas.

Es necesario abandonar la antigua creencia que los impagados acostumbran casi siempre a ser provocados por problemas de solvencia de los deudores o por intencionalidad, puesto que existen otras causas ajenas al cliente y a los problemas de dinero. El análisis pormenorizado de todas las causas y el determinar cuantitativamente y cualitativamente su importancia respectiva en valores absolutos y porcentuales son dos pasos previos que permiten buscar soluciones definitivas al problema de los impagados.

Las principales causas de los impagos se pueden agrupar en las siguientes categorías:

##### Causas de iliquidez y problemas financieros

La empresa deudora sufre un desfase de tesorería entre los cobros y los pagos, produciéndose un cash flow a corto plazo negativo. Dicho de otra manera, el deudor no

dispone de fondos autogenerados suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga superar este desfase que le provoca una situación de iliquidez, el deudor seguirá impagado.

### Causas económicas

El deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de su negocio. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente reducida para que el negocio sea viable. La causa más frecuente es una bajada de las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos de explotación.

### Causas circunstanciales

El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un pedido importante, la entrada de un competidor extranjero, etcétera.

### Causas culturales

El deudor, aun teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del “no pago” viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en el país, ya que en España no existe una gran cultura del cumplimiento puntual de las obligaciones de pago.

### Causas de nivel intelectual

Algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento suficientes para entender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago. Este tipo de deudores debido a su bajo nivel educativo, son incapaces de darse cuenta de los perjuicios que están provocando a sus proveedores al retrasar los pagos de forma reiterada.

### Causas emocionales

Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones. Estos deudores impagan para castigar al proveedor por una conducta que ellos consideran impropia, en otras palabras, el auténtico motivo es fastidiarlo. También puede ocurrir que el deudor no considere justa la deuda, no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga.

## 6.5 Cartera de crédito

### 6.5.1 Concepto

(Guerra, 2007) indica que la cartera crediticia de una entidad financiera la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes, considerándose un activo para la entidad. Para (Multiva S.A, 2021) cartera de crédito representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

### 6.5.2 Estructura de departamento de cartera de crédito.

(Alaniz, 2014, pág. 24) menciona que: el departamento de crédito y cartera en la mayoría de empresas depende funcional y administrativamente de la Gerencia General o Gerencia Financiera, por cuanto tienen que ver con el uso y aplicación de fondos y el recaudo de los mismos.

El área de cartera debe estar dotado de las siguientes áreas funcionales:

- Atención al cliente.
- Cobranza telefónica y escrita.
- Localización de clientes.
- Controles estadísticos.
- Manejo de documentos por cobrar.
- Cobranza prejudicial.
- Cobranza judicial y su control.

### 6.5.3 Factores que proporcionan una inadecuada recuperación de cartera.

#### Otorgamiento de crédito inadecuado.

En lo concerniente a la concesión de crédito es determinante para minimizar el riesgo de incurrir en cuentas incobrables efectuar una investigación efectiva del solicitante para tener referencia de su capacidad de pago a través de su historial crediticio, de su situación financiera mediante el cálculo de indicadores financieros de liquidez, solvencia, estabilidad, actividad y rentabilidad, así como de la percepción de integridad del prospecto por parte de sus proveedores y acreedores. En base a esta información se tendrá un mejor criterio al

tomar la decisión de autorizar o rechazar la petición y en caso satisfactorio, definir el límite de crédito.

#### Gestiones de cobranza tolerantes.

Con relación a las gestiones de cobranza es menester establecer y documentar los procedimientos para recuperación de la cartera, así como las políticas de cobro y estar continuamente monitoreando el cumplimiento de ambos para evaluar la calidad de la cartera y en su defecto tomar acciones correctivas inmediatas para su oportuna alineación en búsqueda del logro de resultados más favorables.

#### Personal inapropiado.

Es necesario considerar que los procesos son ejecutados por personas y en la medida en que el personal de cobranza sea seleccionado en función del perfil idóneo para ese tipo de puestos se alcanzará un porcentaje de recuperación más alto.

La personalidad desempeña un papel crucial en el desempeño, se requiere gente con carácter decisivo que no dude de tomar decisiones unilaterales cuando la situación lo amerite, con iniciativa, orientada a objetivos, con capacidad negociadora, de crear relaciones interpersonales abiertas y de auto motivarse.

#### Problemas económicos del cliente.

Hay ocasiones en que el cliente enfrenta problemas económicos que lo imposibilitan temporalmente de liquidar oportunamente sus pagos. La pauta básica para proceder la señalan los procedimientos y políticas, pero es menester valorar la particularidad de cada cliente y ser flexibles para actuar en consecuencia. Nos podemos enfrentar a clientes con la intención de pagar pero que no pueden pagar en corto, o bien, con clientes que ni quieren ni pueden pagar e inclusive los que pueden pagar pero no quieren. Cada caso debe ser analizado en detalle para aplicar las técnicas más adecuadas.

#### **6.5.4 Proceso de recuperación de cartera.**

- Etapa Preventiva: Reducir la probabilidad de que un crédito caiga en cartera vencida, aplicando estrategias de prevención desde el inicio, y aumentar las probabilidades de pago de los créditos ante una eventual pérdida de relación laboral.
- Etapa Administrativa: Es la etapa que permite visualizar y controlar la tendencia o comportamiento de mantener los rangos mínimos de mora y evitar que los clientes se trasladen a las etapas posteriores. La gestión administrativa comprende además en una serie de acciones de recuperación de la cartera crediticia realizadas por el personal operativo sobre las cuentas de crédito ubicadas en el estatus de cartera morosa, con los recursos y medios que el programa de Crédito disponga para ello.

- Etapa de Recuperación de cartera: Es la etapa que consiste en lograr agotar todos los recursos extra judiciales, a fin de convenir arreglos satisfactorios entre los usuarios y la entidad de crédito, para procurar que los mismos no sean trasladados a cobro judicial y no implique para un costo adicional.
- Prorrogas de crédito. Se entiende por prórroga el plazo último otorgado al deudor para cancelar una cuota vencida, siempre y cuando el deudor trámite la solicitud por escrito a más tardar el día anterior al vencimiento de la cuota, exponiendo las razones de la solicitud y el plazo requerido para su pago.
- Reestructuración de crédito. Se entiende por reestructuración, la operación mediante la cual la institución decide conceder a un deudor nuevas condiciones de pago de una o más obligaciones que no pudo cumplir bajo las condiciones originales; por diversos motivos. Estas nuevas condiciones incluyen cambios en las condiciones crediticias inicialmente pactadas.
- Órgano Conciliador: Es la etapa en la que se realiza el último intento para encontrar solución a través de convenio privado, asegurando un trato digno, respetuoso y conciliador.

### **6.5.5 Tipos de cartera:**

La (SIBOIF, 2018) clasifica como tipos de créditos las siguientes:

**Cartera de crédito corriente:** Esta formada créditos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.

**Cartera prorrogada:** Se considera así a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente.

**Cartera reestructurada:** Está compuesta por aquellos créditos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, generalmente son realizados por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del deudor.

**Cartera vencida:** comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de irrecuperabilidad, esta se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento.

**Cartera de cobro judicial:** Está formada por las obligaciones que, agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la

misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del país para que el deudor pague su deuda.

Cartera de Créditos Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una Institución Financiera (vigente, reestructurada, vencida y en cobro judicial) sin incluir la provisión para créditos incobrables.

### **6.5.6 Criterios de calificación de la cartera de crédito.**

Clasificación de la Cartera: 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. (SIBOIF, 2013)

Categoría "A": Crédito o contrato normal:

Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Indica una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para hacer frente a los pagos requeridos. El deudor está cumpliendo a cabalidad con los términos del crédito o contrato.

Categoría "B": Crédito o contrato aceptable:

Los créditos o contratos calificados en esta categoría están adecuadamente atendidos y protegidos, pero existen debilidades potenciales provenientes de situaciones que afectan o pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores en forma de que estas situaciones no sean corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito o contrato.

Además, estarán en esta categoría los créditos o contratos con más de uno y hasta tres meses de vencidos.

Esta categoría puede estar sujeta a distintos factores de análoga naturaleza:

- Plan de amortización inadecuado respecto de los flujos de fondos del deudor
- Condiciones adversas de mercado que pueden afectar la actividad económica en que se desenvuelve el deudor, o la región geográfica en que desarrolla sus negocios.
- Tendencias o desequilibrios adversos en la condición financiera del deudor que pueden afectar el flujo de ingresos que ha de servir como fuente de pago.

Categoría "C": Crédito o contrato deficiente:

Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores, que comprometan el normal recaudo

de la obligación en los términos convenidos, aunque no en forma significativa. Además, entiéndase deficiente el crédito o contrato con más de tres y hasta seis meses de vencido.

Categoría "D", crédito o contrato de difícil cobro:

Es aquél que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa. Además, entiéndase de difícil cobro el crédito o contrato con más de seis y hasta doce meses de vencido.

Categoría "E", crédito o contrato incobrable.

Es aquél que se estima irrecuperable. Además, deberán incluirse dentro de esta categoría los créditos o contratos con más de doce meses de vencidos. (Guillermo, 2019)

## **6.6 Estrategias**

Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos. (Significados, 2022)

### **6.6.1 Definición**

La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.

Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en diversos ámbitos como el militar o el empresarial. (westreicher, 2020)

### **6.6.2 Tipos de estrategias**

Según menciona (SMART COMMERCE 21, 2022), existen diferentes tipos de estrategias las cuales se detallan a continuación.

#### Estrategia corporativa:

Considerada por muchos como la estrategia empresarial más importante para una compañía. Y es que es la que se utiliza para definir los valores, la misión y la visión de una

empresa, por eso es la más utilizada por aquellos negocios que acaban de comenzar o bien por aquellos que arrancaron de manera sutil y que con el paso del tiempo precisan de este tipo de definiciones.

Una estrategia corporativa define objetivos a largo plazo y es utilizada por aquellos que buscan presentar su empresa dentro de un sector.

Todo lo que se obtiene a través de este tipo de estrategia es utilizado por la empresa para definir su identidad corporativa y su personalidad, algo sumamente importante en cualquier sector.

Podría hablarse de infinitos ejemplos de estrategias corporativas y es que se trata del primer proceso llevado a cabo por una empresa a la hora de lanzarse al mercado.

#### Estrategia competitiva:

También se conoce como estrategia de negocio. Como se puede sobreentender gracias a su nombre, esta estrategia es utilizada por aquellas compañías que buscan cómo se va a plantear la actividad corporativa en el mercado, de qué modo se va a buscar un hueco en el mismo y cómo se va a buscar rentabilidad, teniendo en cuenta siempre a la competencia.

En este caso, la estrategia competitiva plantea objetivos a medio plazo, siempre relacionados con los aspectos definidos por la estrategia corporativa, es decir, la identidad de marca y sus valores. Un gran ejemplo de estrategia competitiva es la llevada a cabo por Coca Cola, que pese a la existencia de múltiples marcas competidoras en el sector de las bebidas gaseosas siempre ha conseguido posicionarse entre las principales.

#### Estrategia funcional:

La estrategia funcional también se denomina estrategia cooperativa y es que es el procedimiento por el cual una compañía establece el esquema de la organización, es decir, su organigrama, incorporando datos como los distintos roles dentro de una compañía, las funciones de cada uno de ellos, los departamentos a los que pertenecen, las posibles vacantes existentes, etc. Además, también se indican cuáles son los horarios de trabajo, el salario de cada uno de los puestos y demás datos relevantes relacionados con el funcionamiento interno de la propia compañía.

Además de ser una estrategia sumamente beneficiosa a nivel interno, tal como se mencionaba, también tiene su repercusión externamente, dado que el buen funcionamiento de la empresa se verá reflejado en la productividad y en la satisfacción de los consumidores.

Se trata de una de las estrategias que más importancia ha obtenido en los últimos años, dada la necesidad de realizar cambios internos como respuesta a la situación vivida por la pandemia de coronavirus. Una vez más, son múltiples las empresas que se podrían definir

como ejemplos de estrategia funcional, ya que han sido muchas las que han realizado importantes cambios en su gestión interna a raíz de la pandemia.

### **6.6.3 Estrategias de Análisis de Crédito**

En microfinanzas, las estrategias de análisis de crédito son una herramienta importante y fundamental para obtener niveles óptimos de morosidad, porque al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes.

En los últimos años hubo un incremento de morosidad en las instituciones microfinancieras, que si bien es cierto se ha reducido en el año 2016, ha vuelto a dar señales de alerta en el primer semestre de este año 2017, por la ocurrencia del factor externo como el fenómeno costero.

Un buen análisis crediticio va a depender del conocimiento pleno que se tenga del cliente, se tiene que recabar toda la información que sea posible, de esa manera podrás estructurar la evaluación cualitativa y cuantitativa.

Entonces para obtener la información completa y realizar una buena estructura de evaluación con la finalidad de saber cómo se realiza un estudio de crédito se debe seguir lo siguiente:

Hay dos formas de entablar el primer contacto con el cliente, ya sea, que haya llegado a la oficina de la entidad microfinanciera a solicitar información de un crédito o que haya sido promocionado y captado en el trabajo de campo.

- ✓ Si llegó mediante la primera forma, a través de la solicitud de informes en la oficina, aquí hay que tener mucho cuidado, porque es probable que haya estado solicitando información en otras entidades y le hayan denegado el crédito. En este punto, la probabilidad de que sea un cliente muy riesgoso es alta.
- ✓ Si llegó mediante la segunda forma, la probabilidad de que califique es alta, porque se tiene conocimiento familiar y comercial del cliente en la zona, ya que el analista de crédito se encuentra permanentemente visitando su zona de campo.

Prosiguiendo con el análisis y evaluación de créditos en instituciones financieras, es momento de recurrir a las fuentes internas y externas de información para conocer el historial y la calificación crediticia del cliente.

- **Fuentes internas: Base interna de información de la microfinanciera.**

En este punto es necesario revisar si el cliente ha tenido crédito con la entidad solicitante.

También es necesario saber que las deudas crediticias prescriben a los cinco años, y por lo tanto en la mayoría de casos, esa información no se refleja en las centrales de riesgos.

Además, muchas entidades cuentan con una base interna de información que reflejan las deudas a pesar de haber prescrito.

- **Fuentes externas: Centrales de riesgos**

Las centrales de riesgos son entidades privadas que recaban información consolidada y detallada del comportamiento de pago e historial crediticio de las personas naturales y jurídicas.

Es obligatorio obtener el reporte de estas herramientas porque te permiten saber:

- Si el cliente tuvo créditos, si es bancarizado o no (nunca tuvo créditos).
- Si su línea de endeudamiento muestra tendencias descendentes, ascendente o se mantiene.
- Y muy importante te permiten conocer la calificación crediticia del cliente: Normal, CPP, Deficiente, Dudoso o pérdida

## 7. SUPUESTO

### Supuesto

Un eficiente análisis en créditos personales incide de manera directa en la disminución de cartera en mora de la microfinanciera INSTACREDIT S.A. sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021.

## 8. Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 01 ¿Cómo es el modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT S.A. S, A?	Describir el modelo de análisis para los créditos personales implementad o por INSTACREDIT S.A., S.A, sucursal Estelí.	Análisis de Crédito.	Un análisis de crédito es un estudio realizado por una entidad financiera o persona acreedora antes de aprobar un crédito, préstamo de dinero e incluso realizar una inversión. En este estudio se determina si la persona que está solicitando el crédito, es decir, el deudor, se encuentra en la capacidad de devolver el dinero bajo las condiciones estipuladas, además	Elementos del Análisis del crédito.  Factores del Análisis del crédito.  Importancia del Análisis del crédito.  Técnicas de análisis para la aceptación del crédito	Primarias  Gerente Oficial de Crédito  Secundarias  Documentos Páginas Web Libros	Guía de Entrevistas  Guía de revisión documental  Guía de Observación.	Modelo de análisis de crédito  Políticas de crédito.  Requisitos para el otorgamiento de crédito.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			de evaluar su comportamiento crediticio. (Maximilianus, 2018)				

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<p>Cuestión # 02 • ¿Cuál es la relación entre la evaluación de crédito y la tasa de morosidad de INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí, tomando como base los créditos personales?</p>	<p>Analizar los créditos personales y su relación entre la evaluación de crédito y la tasa de morosidad de INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí.</p>	<p>Morosidad Crediticia</p>	<p>Hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (edufinet, s.f.)</p>	<p>Indicadores de la morosidad.  Importancia de control de la morosidad.  Principales Causas de la Morosidad</p>	<p>Primarias Gerente Oficial de crédito  Secundarias Documentos Páginas Web Libros</p>	<p>Guía de Entrevistas  Guía de revisión documental  Guía de Observación</p>	<p>Índice de morosidad</p>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 03 • ¿Qué impacto tendría la implementación de estrategias de mejora en el análisis de crédito en el índice moratorio?	Proponer estrategias de mejora en el de análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí.	Estrategias	Una estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. (Westreicher, 2020)	Concepto Elementos Importancia	Primarias  Gerente Oficial de crédito  Secundarias  Documento Páginas Web Libros	Guía de Entrevistas  Guía de revisión documental  Guía de Observación	Realizar una nueva alternativa de análisis de crédito, utilizando herramientas optimas.

## 9. DISEÑO METODOLÓGICO

### 9.1 Tipo de estudio

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar la Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021.

### 9.2 Área de estudio

El tipo de estudio realizado se focaliza dentro de un caso o situación específica en la microfinanciera INSTACREDIT S.A. S.A en la ciudad de Estelí; puesto que este estudio ayudara a que se pueda mejorar los análisis de crédito en los oficiales de crédito por los altos volúmenes de préstamos personales que estar incidiendo en mora; además de proveerle recomendaciones a la gerente de la sucursal a tomar encuentra nuestros aportes para el buen funcionamiento de la misma.

- Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.

El estudio realizado a la microfinanciera INSTACREDIT S.A. S.A en la ciudad de Estelí, es de tipo retrospectivo, es decir que la información se ha ido registrando de forma longitudinal en el tiempo (II Semestre del 2021) la información se analiza en el tiempo presente, pero con información de pasado conforme transcurrieron y ocurrieron los hechos.

- Según periodo y secuencia del estudio

La microfinanciera INSTACREDIT S.A. S.A en la ciudad de Estelí al ser objeto de investigación se realiza con información obtenidos en un momento necesario por la falta de análisis correcto a los créditos personales, por eso se dice que esta investigación es de tipo transversal en donde el tiempo no es importante, se estudia un fenómeno según su desarrollo en un momento dado.

- Según el análisis y alcance de los resultados.

La presente investigación de estudio se clasifica como correlacionar; por que busca determinar el grado de relación entre el análisis de los créditos personales y el índice de la mora.

## 9.3 Población y muestra

### 9.3.1 Población

Para (Lugo, s.f) población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.

Por ende, la población del estudio de esta investigación es la microfinanciera INSTACREDIT S.A. S, A sucursal Estelí, dado que esta es una de las diferentes sucursales

### 9.3.2 Muestra

Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio. (Lugo, s.f)

Por lo tanto, la muestra para esta investigación fue tomada y seleccionada en virtud con las áreas de interés de la microfinanciera INSTACREDIT S.A. S.A relacionadas según el problema a investigar, dentro de las cuales se encuentran Gerencia, departamento de análisis, y servicio al cliente. Se ha elegido tal muestra para determinar si la entidad posee los recursos y condiciones necesarias para el análisis previsto.

### 9.3.3 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico en donde los sujetos son seleccionado siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma probabilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual o incidental debido a que se seleccionó directa e intencionadamente considerando el fácil acceso a la información y el interés por parte de la institución de conocer cuál es la Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí.

### 9.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis son los informantes claves para la investigación, quienes darán información real y adecuada para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados.

Entre ellos están:

- Gerente General sucursal Estelí

- Analista de crédito
- Oficial de crédito

## 9.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recopilación de datos se refieren a los métodos utilizados para recoger y analizar diferentes formas de datos. Las técnicas habituales de recogida de datos incluyen el examen de documentos relacionados con un tema, así como la realización de entrevistas y observaciones.

### 9.4.1 La entrevista

Este método está dirigido al gerente de sucursal, analista de crédito y oficial de crédito, donde se obtendrá información precisa y necesaria para conocer aspectos relevantes relacionados con el proceso de la aprobación de un crédito, por ende, del análisis crediticio que esta institución realiza, relacionándolo así con el índice moratorio.

### 9.4.2 Revisión documental

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado. (Gonima, 2012)

En esta investigación la técnica se aplicará con la finalidad de reunir información necesaria las cuales servirán para darle salida a los objetivos propuestos dentro de esta se estará revisando documentos como:

- Modelo de análisis de crédito
- Políticas de crédito.
- Requisitos para el otorgamiento de crédito.
- Cartera de crédito

### 9.4.3 Guía de observación

Para (Cortez Quezada, s.f) la guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

La observación es un instrumento muy importante en esta investigación ya que con ella se observó a simple vista como los trabajadores asignados a las áreas, gerencia, análisis, y atención al cliente realizan su funcionamiento y que tipos de limitaciones tienen para cumplirlas, y también como recopilan datos en el momento que ocurren ciertos eventos en cada área relacionada a la investigación.

## **9.5 Etapas de investigación**

### **9.5.1 Investigación documental**

Para la recopilación de la información expuesta en esta investigación se recurrió a libros y páginas web, guiándose también de otros trabajos investigativos de años anteriores. Para ello se procedió a la revisión documental intensiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM-Estelí.

### **9.5.2 Elaboración de instrumentos**

Para darle respuesta a esta investigación se utilizará como instrumento la entrevista y guía de observación con la cual se pretende dar salida a cada uno de los objetivos expuestos.

### **9.5.3 Trabajo de campo**

Se aplicarán los instrumentos diseñados a las personas seleccionadas en la muestra, posteriormente se procesarán los datos obtenidos para dar respuesta a los objetivos específicos propuestos para determinar la incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la institución en cuestión.

### **9.5.4 Elaboración del documento final**

En esta etapa se encuentran expuestos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones sobre la situación encontrada en la microfinanciera.

## 10. RESULTADOS

En el presente capítulo se muestra el procesamiento y análisis de los resultados propios de la investigación, partiendo de la aplicación de diferentes herramientas de recolección de datos con el fin de dar salida a cada uno de los objetivos propuestos, estableciendo las bases necesarias para emitir un juicio de valor referente a las problemáticas planteadas.

El primer instrumento aplicado fue la entrevista, esta fue dirigida a dos personas claves dentro de la microfinanciera INSTACREDIT S.A., las cuales fueron la Gerente de Sucursal, la analista de crédito y la oficial de crédito, quienes estuvieron en su mejor disposición para atender y responder a cada una de las preguntas planteadas, lo que conforma la base sustancial para el análisis y discusión de resultados.

También se aplicó una guía de observación de manera simultánea a la entrevista para lograr constatar la información que estaba siendo facilitada por las personas entrevistadas, esto permitió tener una perspectiva más completa de cada uno de los elementos indagados en dicho instrumento.

Finalmente cabe destacar que se realizó la revisión documental, un valioso instrumento en investigaciones como esta donde mucha de la información requerida se encuentra en documentos propios de la empresa para su revisión y análisis.

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a procesar cada uno de los objetivos planteados, manteniendo la vinculación de la información que mencionan las fuentes de información, lo que dice la teoría al respecto y el análisis personal como investigadora que dará valor a cada proceso y propuesta presentada.

Finalmente es notable destacar que mediante el análisis de resultados se logra dar salida a cada uno de los objetivos, siendo el último propositivo y que conforma una propuesta de valor que se ajuste a las necesidades de INSTACREDIT S.A. y complementar sus procesos de mejora continua.

## Descripción del modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT S.A., sucursal Estelí.

Como parte fundamental de la presente investigación, se presenta el análisis de resultados el cual se estructura de acuerdo a los objetivos propuestos y cada una de las interrogantes que componen los instrumentos aplicados.

### Objetivo específico N° 1.

#### Estructura del área de crédito

Como punto de partida se inicia el desarrollo de los resultados, trayendo a colación el punto de vista teórico con el concepto básico que conforma el giro principal de la microfinanciera, y se hace referencia al área de crédito; la cual según la teoría se define como el área que debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle, y después de la venta, el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no es así, toma medidas para procurar el pago lo antes posible. (Gutiérrez , 2016)

Según la ingeniera Pastora Elizabeth López Valdivia (López Valdivia, 2022), Gerente General de INSTACREDIT S.A. en la sucursal de Estelí, expresó lo siguiente:

**“Dicha área se conforma de una estructura de tres departamentos, los cuales tienes sus responsables de área y para que se aprecie de una mejor manera se presenta a nivel gráfico a continuación”.**

Ilustración 1 Estructura del área de crédito

Fuente:



Elaboración propia a partir de Entrevista con Gerencia INSTACREDIT S.A.

Según lo observado, el departamento de crédito de INSTACREDIT S.A. cuenta con tres áreas fundamentales que permiten no solo canalizar todas las solicitudes de los clientes en

los diferentes tipos de créditos que ofrecen, sino también gestionar cada uno de ellos y así mismo analizar y gestionar el riesgo de los créditos en los casos que se considere necesario.

### Modelo de Análisis de Crédito

Una vez conocida la estructura del departamento de crédito, es necesario ahondar más en un concepto de vital importancia para organizaciones como esta, y se habla del modelo de análisis de crédito, que según la teoría se define como aquellos métodos utilizados para medir el riesgo crediticio asociado a la selección de clientes individuales. Los principios en los que se basa el análisis son los siguientes: información histórica sobre los clientes y características que definen a los clientes como deseables o no. (Arce Chíncono & Mejía Puente, 2011)

Según (López Valdivia, 2022) Gerente, dijo:

**“es un modelo crediticio que está dirigido al sector de personas asalariadas, propietarios de negocios PYMES, remesantes y pensionados, dado que esto permite validar una fuente de ingresos relativamente estable y documentable.**

Se logra apreciar que INSTACREDIT S.A. utiliza un método de análisis basado en el origen de los ingresos de los posibles clientes, siendo esta una de las muchas que pueden ser analizadas dentro del conjunto de variables que reúnen la toda la información necesaria para evaluar de manera completa y objetiva la habilidad, entendida como capacidad y voluntad de pago, de un cliente para pagar un préstamo, esto probablemente pueda limitar o ser contraproducente al momento de que un cliente por razones fortuitas pierdan esa fuente de ingreso principal y caigan en posible morosidad.

### Enfoque de análisis de crédito

(López Valdivia, 2022) indica que:

**“el enfoque de análisis de crédito implementado es Intacredit se fundamenta en la verificación de la información que facilitan los aspirantes de crédito, así como la que es ingresada por los responsables de atención al cliente al sistema, lo que a su vez permite medir la capacidad de pago del cliente. (López Valdivia, 2022)”**

Este es un enfoque bastante objetivo ya se reitera que la base de su estructura de crédito y análisis es propiamente sobre los ingresos de los prospectos de clientes; también es notorio recalcar que no solo se verifica la información brindada por los aspirantes de créditos; sino también por los propios responsables de atención al cliente, dado que incluir información no veraz podría poner en riesgo a la institución de aumentar cartera en mora o posible incobrabilidad por mal manejo de la información al momento de la solicitud.

### Proceso de análisis de créditos personales.

(Rodríguez, 2022) oficial de crédito indica que:

**“Además de la verificación sobre la veracidad de los ingresos presentados por el solicitante, se revisa el récord crediticio en la central de riesgos llamada “Sin Riesgos S.A.”; donde se puede tener al instante un reporte sobre el historial de crédito de una persona, los créditos vigentes y los momentos en los que se aplicó algún proceso por mora o incobrabilidad, lo que dentro del sistema de Sin Riesgos se conocen como manchas, cuentas saneadas, cuentas posteriores; y de manera general su comportamiento de pago en sus créditos recibidos.”**

Como se aprecia el modelo de análisis de crédito de la institución se basa en la capacidad de pago comprobada por los analistas de crédito, así como su historial crediticio, el sistema Sin Riesgos S.A.

Es con esta información que se puede ver evidenciado el modelo de análisis que se lleva a cabo en INSTACREDIT S.A., destacando todos aquellos aspectos relevantes para el análisis de aprobación o denegación de un crédito personal.

### **Manuales de Procedimientos área de Crédito**

Otro aspecto de vital importancia dentro de los modelos de análisis de crédito, es el uso de manuales de procedimientos propios de las operaciones crediticias, el cual según la teoría es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Vivanco Vergara , 2017)

(López Valdivia, 2022) afirma que:

**“existen manuales de procedimientos para cada área y de manera esencial para el área de crédito, siendo este el giro principal del negocio, información que pudo ser constatada a través de la guía de observación al momento de realizar la entrevista.”**

A nivel de análisis de investigación, se expresa que la existencia de manuales es un aspecto fundamental dentro de toda institución y de manera especial en INSTACREDIT S.A., dado que los procedimientos ahí llevados a cabo también son supervisados por otras instituciones y de igual manera el aplicar dichos manuales garantiza la transparencia en cada uno de los procesos con cada cliente.

## Crédito personal

Es preciso hablar del producto financiero en cuestión, el cual es el crédito personal, el cual se define como contrato que se firma entre el cliente (denominado prestatario) y la entidad bancaria (prestamista), por el que se entrega una cantidad determinada de dinero a cambio de su devolución en un plazo pactado y con el pago de sus correspondientes intereses (cuotas). (García Mendoza, 2021)

(López Valdivia, 2022) expone:

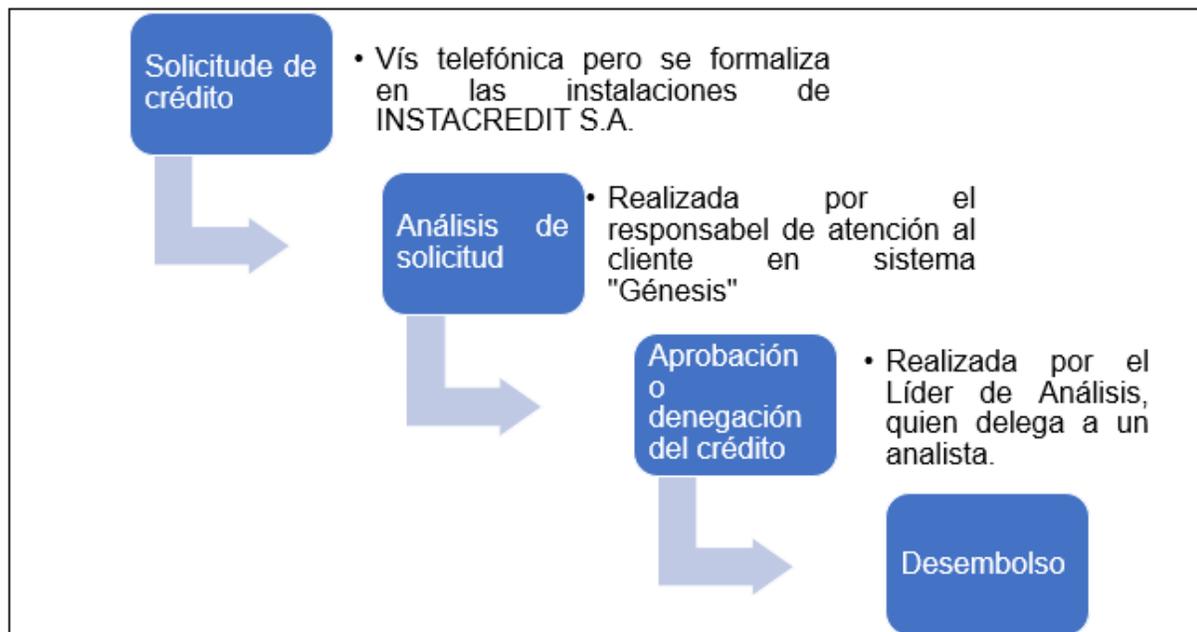
**“Este es un tipo de crédito que puede solicitar cualquier persona que no necesita tener un fin específico para la inversión de mismo, por ejemplo, se puede hablar de compras personales, un viaje, comprar una motocicleta, entre otros. Es política de la empresa no dar seguimiento al uso y aplicación de los fondos obtenidos en los créditos personales, ya que eso si se aplica mayormente en créditos hipotecarios o de mayores cantidades. (López Valdivia, 2022)”**

Por su parte (Rodríguez, 2022) dice que:

**“Un crédito personal en INSTACREDIT S.A. como tal no tiene un monto específico dado que está en dependencia directa al ingreso que tengan los solicitantes y su capacidad de pago comprobada, comenta la oficial de crédito.”**

## Proceso de solicitud y aprobación

Cuando un crédito está “aprobado” es porque te contactaste con la institución financiera, y entregaste los documentos y antecedentes financieros que te solicitaron. En base a eso, ellos analizan tu capacidad de endeudamiento, dependiendo de tus ingresos, otros créditos que tengas o hasta tenido, tu historial bancario entre otros, y si cumples con los requisitos, te aprueban el crédito, y la institución financiera se encarga de avisarte, para que te acerques a conocer las condiciones, y firmarlo si te parece.



Fuente: Elaboración propia a partir de Entrevista con Oficial de Crédito (Rodríguez, 2022)

(Rodríguez, 2022) indica que:

**Estando lista una solicitud para ser formalizada luego de su aprobación cuando cuenta con los siguientes documentos:**

- Reconocimiento de firma
- Hoja de resumen informativo
- Tablas de pago
- Correo de aprobación
- Matriz de riesgo
- Solicitud del cliente
- Perfil Integral del Cliente (PIC)
- Fotocopia de cédula
- Fotocopia de colilla de INSS u otro comprobante de ingresos
- Hoja de "Insta asistencia" (servicio complementario brindado por la institución)
- Hoja de manifiesto

## Captación de clientes

### Ilustración 2 Publicidad de INSTACREDIT S.A. en redes sociales



Fuente: Facebook INSTACREDIT S.A.

Un elemento de gran relevancia es conocer los medios a través de los cuales se colocan los créditos.

Según (Startup Guide Ionos , 2022) La captación de clientes es parte del proceso de venta y su objetivo, más que definir al público objetivo, es hacer que un cliente potencial se convierta en comprador.

(Rodríguez, 2022) menciona que:

**“Los principales medios a través de los cuales dan a conocer los créditos de manera en general son las redes sociales, volanteo, publicidad radial y perifoneo realizada en diferentes zonas de la ciudad, aunque afirma que gran parte de sus créditos llegan por recomendación de los propios clientes de la institución.”**

Como se muestra en la ilustración, esta es una imagen que se encuentra en las redes sociales de INSTACREDIT S.A. donde se pueden ver a la vez dos aspectos claves para analizar el modelo de análisis que se aplica en la institución, los cuales implican: aprobación inmediata y sin fiador.

**Análisis de los créditos personales y su relación entre la evaluación de crédito y la tasa de morosidad de INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí.**

Una vez abordados todos los aspectos relevantes al modelo de análisis de crédito implementado en INSTACREDIT S.A., es necesario ahondar en la relación que existe entre dicho análisis y la tasa moratoria que experimenta referente a los créditos personales, a continuación, se detallan los resultados que le dan salida al segundo objetivo.

## Objetivo específico N° 2.

### Morosidad

Una vez descrito el modelo de crédito aplicado en INSTACREDIT S.A., es necesario analizar a detalle una de las grandes problemáticas que presentan en su mayoría las instituciones dedicadas a brindar servicios financieros basados en créditos, la cual es la mora o morosidad, según la teoría se define como el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado.

Según (López Valdivia, 2022) revela que:

**“Al cierre del primer semestre INSTACREDIT S.A. registró 14.5% de mora en su cartera general y de manera específica un 10.2% para los créditos personales.”**

Para afianzar este dato se ha elaborado una ilustración que detalla el porcentaje de mora según producto financiero, donde se puede apreciar de manera clara que son los créditos personales los que representan mayor porcentaje de morosidad.

**Ilustración 3 Tasa de Mora según Tipo de crédito**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada a Gerencia INSTACREDIT S.A. (López Valdivia, 2022)

### Efectos de la morosidad

(López Valdivia, 2022) comenta que:

“La principal afectación directa es que el cliente al no pagar en los tiempos estipulados hace que no se cumpla la proyección de liquidez que se plantea INSTACREDIT S.A., en otras palabras, se cumple con la meta de colocación de créditos, pero no se cumple con la meta de cobro de dichos créditos, lo que en el peor de los casos pueda convertirse en un crédito incobrable y debe pasar a la vía judicial lo que representa un proceso engorroso tanto para el cliente como para la institución.”

A nivel de análisis de investigación se debe aclarar que un préstamo que cae en mora no es un préstamo que se considera incobrable, pero si es un crédito que ha incumplido con la fecha de pago estipulada según contrato debidamente aceptado y firmado por el cliente, y al finalizar cada cierre de mes debe clasificarse precisamente como crédito en mora.

### **Factores que influyen en la morosidad**

Según la teoría entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. (Bembibre, 2009)

(López Valdivia, 2022) afirma que las principales causas de morosidad en la microfinanciera son:

- 1) **Desempleo:** La mayoría de personas que presenta mora en INSTACREDIT S.A. es porque se quedan temporalmente sin un trabajo que les provea una fuente de ingresos fija, lo que los imposibilita para hacer frente a sus pagos en tiempo y forma. En este aspecto también resalta el hecho de que algunas personas han perdido su trabajo por enfermedades, más en este proceso de pandemia.
- 2) **Falta de interés:** este factor es muy peligroso dado que según comenta la gerente, algunos clientes una vez que han recibido su crédito dejan de ser responsables con el pago de sus cuotas, este factor es complicado a la vez ya que son personas que expresan que no ven relevancia en la afectación de su récord crediticio y no temen pasar por procesos judiciales alegando iliquidez.
- 3) **Usurpación o identidad falsa:** Legalmente este es el más complicado ya que no es la primera vez que se encuentran casos de este tipo en INSTACREDIT S.A., donde una persona asalariada hace la gestión de crédito personal para un tercero, desconocido para la institución; quedándose con la obligación ; sin embargo hay ocasiones en las que el arreglo interno entre ambas personas no termina como se espera y el tercero deja de pagar, lo que genera problemas con el deudor

contractual quien decide no pagar ya que es un dinero que no ha prestado directamente para él.

- 4) **Análisis de crédito ineficiente:** este es el factor donde la responsabilidad recae directamente sobre la institución dado que muchas veces hay información que puede omitirse o no verificarse por alcanzar una meta de colocación poniendo en riesgo el comportamiento de pago del cliente, en este factor están involucradas las diferentes líneas de autorización.

INSTACREDIT S.A. tiene muy bien analizados a sus clientes, lo que permite que poco a poco han podido identificar fallas en sus procesos lo que permite abrir el paso a la mejora continua.

En segundo lugar, es notorio destacar que los dos primeros factores no pueden ser previstos por la institución, ya que pueden responder a cambios de actitud, casos fortuitos que le puedan ocurrir a los clientes y que los imposibiliten a hacer frente a sus obligaciones.

Incluso el tercer factor es casi imposible de prever ya que si es un cliente que tiene un récord crediticio impecable solicita un crédito personal y cumple con todos los requisitos solicitados, no habría razón para negar dicho crédito, incluso si este no fuese precisamente para él; sino para un tercero.

Pero en el caso del último factor mencionado, es total responsabilidad de todo el equipo de analistas de crédito involucrados.

### **Relacionado el análisis de crédito con el incremento o disminución de la cartera en mora.**

La importancia del análisis de crédito radica en que permite identificar los aspectos económicos que muestran las condiciones en que se encuentra cada cliente con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones con respecto a la aprobación o negación de un crédito (Nava Rosillón, 2019)

**“El ineficiente análisis de crédito tiene una relación directa con la posible morosidad de un cliente, dado que se puede encontrar con los siguientes elementos:**

- **Omisión de referencias personales o laborales.**
- **Verificación inadecuada de comprobantes de ingreso o capacidad de pago a través de SINRIESGOS.**
- **Falta de experticia al momento de canalizar solicitudes de crédito.** (López Valdivia, 2022)”

El análisis crediticio asume un papel muy importante en una entidad financiera a la hora de otorgar un crédito debido a que es necesario para determinar si un potencial cliente cumple con las políticas establecidas por la entidad y con todos los factores necesarios para la aprobación de un crédito, así mismo trata de minimizar el no pago por parte del cliente ya que un impago puede tener graves consecuencias para la entidad financiera.

### **Perfil profesional de los encargados del área de crédito**

El perfil académico que poseen los encargados del área de crédito es de vital importancia ya que el análisis o diagnóstico financiero que realicen constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio específico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerenciadas y que presenten características similares; pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son transformados para ser analizados e interpretados.

(López Valdivia, 2022) aduce que:

**“En INSTACREDIT S.A. no hay un perfil específico al momento de incorporar nuevos analistas de crédito, lo cual es una ventaja que ofrece la institución, ya que no se discrimina a los postulantes por su preparación universitaria”**

Se puede evidenciar que el perfil académico si influye en el eficiente o ineficiente análisis de crédito, ya que alguien propiamente instruido/a en la materia financiera o contable, según teoría tendrá más posibilidades de realizar un análisis más adecuado y objetivo ante una solicitud donde haya que determinar indicadores antes mencionados. Esto más que ser vista como una deficiencia, debe ser vista como una oportunidad de mejora que debe ser implementada siempre y cuando vaya acorde a los objetivos empresariales de INSTACREDIT S.A..

Eficacia del análisis de crédito para minimizar los índices de morosidad de la institución

(Rodríguez, 2022 expresa:

**“Considero que es un modelo adecuado para las operaciones crediticias que ahí se realizan pero que definitivamente podrían mejorar”**

Por lo antes visto se puede concluir que existe una relación directa entre el análisis de crédito y la tasa de morosidad en créditos personales de INSTACREDIT S.A., dado que a pesar de que existen situaciones o factores ajenos al control del área de crédito de dicha institución, si existe un factor determinante que puede representar una debilidad a corto, mediano y largo plazo.

Propuesta de alternativas de mejora en el análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí.

Como último propósito fundamental de investigación se presenta una propuesta que responda a cada una de las alternativas de mejora identificadas en todo el anterior desarrollo y alcance de los objetivos, a continuación, se presenta la propuesta y todo lo que implica.

### **Objetivo específico N° 3**

Primeramente, se debe tener claro que según la teoría una estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. Cabe señalar que la estrategia se diferencia de la táctica en que esta última es una medida más concreta. Así, la estrategia es el proceso planteado, mientras que la táctica es la manera en la que se va a ejecutar.

Por ejemplo, una empresa textil se plantea el objetivo de incrementar sus ventas en el mercado. La estrategia propuesta es llegar a más segmentos, y la táctica podría ser establecer una alianza estratégica con una cadena de tiendas para ofrecer algunos de sus productos en sus establecimientos. (Westreicher, 2020)

Antes de proponer estrategias que permitan minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales, es necesario reconocer cuáles son las principales debilidades que se presentan en el análisis de créditos personales, las cuales se presentan a detalle en el desarrollo del resultado, para lograr esto se ha elaborado el respectivo análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas); definiéndose este como una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones; el análisis FODA se puede aplicar tanto con fines profesionales como personales.

El análisis FODA es una herramienta simple y, a la vez, potente ya que ayuda a identificar las oportunidades competitivas de mejora. Permite trabajar para mejorar el negocio y el equipo mientras se analizan diferentes elementos estratégicos de la empresa. (Raeburn , 2021)

En el caso de la presente investigación se tomó como base la información recopilada a través de los diferentes instrumentos, logrando a la vez formular aquellas estrategias que permitan mejorar el análisis de créditos personales, y que ello a su vez tenga un efecto directo en la disminución de morosidad en dicha cartera de crédito. A continuación, se detalla el FODA, base para el desarrollo de estrategias

**Matriz FODA sobre el análisis de créditos personales**

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respuesta casi inmediata en cada solicitud de crédito</li> <li>2. Créditos sin fiador</li> <li>3. No requerimiento de garantías</li> <li>4. Sistema automatizado para análisis de créditos</li> <li>5. Proceso ágil para desembolsos</li> </ol>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de seguimiento a créditos personales</li> <li>2. Falta de verificación de expedientes de créditos personales.</li> <li>3. Modelo basado únicamente en ingreso formal con colilla de INSS</li> <li>4. Personal no calificado para análisis de créditos</li> <li>5. Alta morosidad en créditos personales.</li> </ol>
	<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solidez en el mercado</li> <li>2. Recomendaciones de clientes</li> <li>3. Alta demanda de solicitudes</li> <li>4. Amplia cobertura territorial</li> </ol>	<p><b>Estrategia N° 1 (FO)</b></p> <p>Aprovechar la solidez de INSTACREDIT en el mercado para seguirse posicionando como la mejor opción para optar a créditos personales. (O1, F5, O3)</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Microfinancieras con tasa de interés más favorables</li> <li>2. Sobreendeudamiento causadas por las renovaciones de créditos.</li> <li>3. Migración irregular de clientes</li> <li>4. Aporte de Información falsa por parte de los clientes.</li> </ol>	<p><b>Estrategia N° 2 (FA)</b></p> <p>Validar a detalle la información facilitada por el cliente y posteriormente procesada por los encargados de atención al cliente, haciendo énfasis en verificación laboral y referencias personales que permitan validar que la información es veraz y propia de la persona que hará uso exclusivo del crédito.</p>	<p><b>Estrategia N° 4 (DA)</b></p> <p>Capacitar a los analistas de crédito para que realicen un eficiente análisis de créditos personales, disminuyendo el riesgo de información falsa o usurpación de identidad en solicitudes. (D4, A4)</p>

## PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

Una vez identificados todos los aspectos institucionales referentes al proceso de análisis de créditos personales, se presentan las siguientes estrategias que se han desarrollado las siguientes estrategias, las cuales se adaptan a la realidad específica de la institución.

### Desarrollo de líneas estratégicas

#### **Línea N° 1: Posicionar a INSTACREDIT S.A. dentro de la ciudad de Estelí**

Aprovechar la solidez de INSTACREDIT S.A. en el mercado para seguirse posicionando como la mejor opción para optar a créditos personales

#### Acciones específicas:

- Promover campañas de publicidad a través diferentes medios como radio, volanteo y perifoneo las cuales hasta el momento han resultado efectivas.
- Implementar programa de incentivos por recomendaciones de clientes, de tal manera que si un cliente activo recomienda un nuevo cliente este podrá tener un descuento en su próxima cuota.
- Desarrollar nuevos productos financieros como “créditos express”, que sean básicamente el equivalente a un salario pagadero a 1 o 3 meses, lo que permita que las personas tengan un avance de efectivo para resolver emergencias.

#### **Línea N° 2: Validación de información de Clientes**

Validar a detalle la información facilitada por el cliente y posteriormente procesada por los encargados de atención al cliente, haciendo énfasis en verificación laboral y referencias personales que permitan validar que la información es veraz y propia de la persona que hará uso exclusivo del crédito.

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, el sistema financiero actualmente opera bajo el criterio de conocer al cliente, por ende, la verificación de los datos que el solicitante presente es fundamental.

Calidad e integridad de los datos consultados. Todos los datos correspondientes a información sustancial del prospecto de cliente deben ser apegada a las políticas ya establecidas en los manuales de procedimientos ya existentes en la institución, donde también se contemplan las faltas en las que pueden caer los analistas involucrados si de manera intencional o accidental ingresaran datos erróneos o si verificar en físico.

Al momento de realizar revisión documental se pudo constatar que algunos de los créditos personales en lugar de tener la fotocopia de la colilla de INSS, tienen la impresión de una fotografía enviada al número de WhatsApp del responsable de atención al cliente que de igual manera luego fue cotejada por el analista, pasando por alto lo expresado en la carta de manifiesto, donde claramente se indica que el responsable de atención al cliente declara que tuvo en sus manos los documentos reales en físico, constituyéndose esto como una falta grave que escalo los diferentes niveles de autorización y fue aceptado.

Calidad e integridad de las referencias laborales y personales presentadas: Las referencias son un factor clave a la hora de tener un conocimiento más amplio de la persona que esta solicitando un crédito, esto debido a que actualmente solo se pide la referencia laboral del trabajo que desempeña actualmente, y en los expedientes de créditos personales se encontraron créditos aprobados con verificación de referencia laboral “Pendiente”, es decir, habiendo dado el “VoBo” (Visto Bueno) solo con la colilla de INSS, cuando el manual de procedimientos indica que de no lograr verificarse la referencia laboral el crédito deberá quedar en bandeja de espera hasta lograr alcanzar dicha verificación.

Bajo la estrategia de análisis de créditos, se propone que además de la referencia laboral actual se deberá solicitar una referencia personal, solicitando los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos
- Cédula de identidad
- Dirección domiciliar exacta
- Años de conocer al solicitante

El nuevo mecanismo sugerido por la estrategia es que la verificación de referencias sea el primer paso a la hora de que al analista se le asigna la solicitud de crédito, y dicha verificación debe hacerse mientras el solicitante se encuentra en las instalaciones de INSTACREDIT S.A., esto permite que el solicitante no tenga la oportunidad de llamar o avisar previamente a sus referencia, obteniendo información más veraz y objetiva, y de no coincidir los datos, será un indicador interesante para someter a un análisis más rigurosos a dicha solicitud de crédito.

### **Línea N° 3: Seguimiento de Créditos Personales**

Implementar el seguimiento en créditos personales que complementa el análisis de crédito para próximos créditos o renovaciones del cliente lo que permita disminuir el riesgo de morosidad.

En el marco de la solicitud de un crédito personal, por mucho tiempo no se ha solicitado ningún tipo de documento que avale el gasto o inversión realizada con el mismo, y específicamente en INSTACREDIT S.A. solo se consulta a los clientes para qué utilizarán el dinero solicitado, dejándolo indicado únicamente en la hoja de solicitud.

Se propone que el cliente llene además una hoja donde quede de manera expresa el plan que tiene para dichos préstamos el cual puede estar en las categorías de: Inversión o Gastos Personales.

Se proponen ambas categorías dado que un gran porcentaje de clientes de créditos personales utiliza dichos fondos para realizar alguna actividad económica que le permita generar ingresos extras a su ingreso principal el cual es el que soporta el crédito. En este apartado también se contemplan las actividades de inversión en cursos de formación independientes.

De igual manera se presenta la categoría de gastos personales para aquellos clientes que puedan utilizar el dinero recibido para gastos o compras como:

- Viajes
- Compra de electrodomésticos
- Compras varias
- Emergencias médicas
- Celebraciones personales
- Otros gastos

Como se puede apreciar, bajo esta estrategia una persona que solicita un crédito personal al solicitar un crédito ya sabe para qué será utilizado en caso de ser una persona financieramente responsable, que es el cliente meta que busca la institución, dado que un cliente que no es consciente de la responsabilidad que está asumiendo es un cliente que probablemente se perfile a caer en morosidad.

#### **Línea N° 4: Capacitación a los analistas de crédito**

Capacitar a los analistas de crédito para que realicen un eficiente análisis de créditos personales, disminuyendo el riesgo de información falsa o usurpación de identidad en solicitudes.

Acciones específicas:

- Considerar que los aspirantes a puestos relacionados al área de crédito sean egresados de carreras como: Contabilidad, Administración, Banca y Finanzas, economía o ingeniería industrial; ya que son carreras que en su pènsun de formación incluyen materias de análisis financiero; lo que sería oportuno por las tareas a desarrollar.
- Programar un proceso de inducción mínimo de un mes para los nuevos colaboradores del área de crédito.
- Brindar capacitaciones trimestrales en temas específicos de riesgos crediticios y morosidad que permita afianzar destrezas en los analistas de crédito.

## 11. CONCLUSIONES

Primeramente, se detalla que se acepta el supuesto de investigación dado que luego de haber aplicado los diferentes instrumentos de investigación se pudo confirmar que un eficiente análisis en créditos personales incide de manera directa en la disminución de cartera en mora de la microfinanciera INSTACREDIT S.A. sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021; y esto se comprueba desde el punto de vista de la gerencia quien afirmó que en períodos anteriores el análisis ineficiente en el cual no se siguieron los procedimientos a como se detallan, lo que dio pase a omisiones de información, información no veraz y clientes que además de caer en cartera morosa, se convirtieron en clientes de cuentas incobrables.

Se logró describir el modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT S.A., S.A, sucursal Estelí; destacando que es un modelo que se basa en los ingresos comprobables a través de documentos como colillas de INSS o comprobantes debidamente membretados de las empresas para las cuales los clientes laboran, de igual manera su modelo se caracteriza por la diligencia y tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito, lo que puede ser un poco contraproducente, ya que el cumplir con los tiempos estipulados puede causar que se omitan procedimientos y verificaciones.

Se determinó la relación del análisis de crédito con la tasa moratoria de los créditos personales de INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí, llegando a la conclusión de que a pesar de que existen otros factores que influyen en el hecho de que un cliente entre a pertenecer a una cartera morosa, es el ineficiente análisis de dicha solicitud el que se conforma como el factor que es totalmente responsabilidad del equipo de crédito, por ende, es el que debe ser visto como una oportunidad de mejora.

Finalmente se propusieron estrategias de mejora en el de análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de INSTACREDIT S.A. S.A sucursal Estelí; lo cual se realizó a través de la elaboración de un FODA, técnica que a su vez permitió desarrollar estrategias que respondan de manera directa a las debilidades y amenazas identificadas, destacando aquellas acciones específicas que serán el paso a paso para alcanzar las metas propuestas respecto al análisis de crédito y la tasa de morosidad.

A nivel personal fue la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los años universitarios, siendo el análisis de crédito un factor de éxito para las empresas que aplican las estrategias competitivas como factor determinante en temas tan importantes como la morosidad en la rentabilidad de empresas del sector financiero.

## 12. RECOMENDACIONES

Partiendo del trabajo investigativo realizado, se presentan las siguientes recomendaciones las cuales de aplicarse permitirán tener un impacto de seguimiento luego de los alcances obtenidos durante el desarrollo de la investigación.

*A la gerencia de INSTACREDIT S.A., se le recomienda tomar en cuenta la propuesta de seguimiento de créditos personales, ya que a pesar de que el modelo actual de análisis de créditos personales no lo contempla, los modelos son dinámicos y flexibles lo que permite ir agregando o quitando elementos de acuerdo a las nuevas necesidades del mercado financiero.*

*A la Oficial de Crédito de INSTACREDIT S.A., se le insta a la verificación exhaustiva de toda la información facilitada por los aspirantes a crédito, ya que como se mencionó en el desarrollo de la investigación, por cumplir con metas de colocación de crédito, pueden omitirse valiosos procedimientos que marcan la pauta entre el hecho de que un crédito caiga en mora o no.*

*Al área de Recursos Humanos de INSTACREDIT S.A., se le insta a tomar en cuenta el perfil de los aspirantes a plazas laborales para el área de crédito, ya que la teoría demuestra que, si tiene una relación con el desempeño de los colaboradores en áreas de análisis financiero, por lo cual tomarlo en cuenta tendría un impacto positivo.*

*A la Universidad se le recomienda continuar fomentando la investigación en las diferentes etapas de formación profesional de sus estudiantes, dado que es la manera de obtener de manera directa el conocimiento.*

## Bibliografía

- Alaniz, E. (2014). *Manual Cartera de Credito y cobranza*. Lima: Patria.
- Arce Chíncono, E., & Mejía Puente, M. (2011). *Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Asomif. (s.f.). *Asomif Ecuador*. Recuperado el 24 de 06 de 2022, de Asomif Ecuador: <https://asomifecuador.com/inclusion-financiera-y-microfinanzas/#popup>
- Avilés, S. (s.f.). *Asomif*. Recuperado el 2022 de 06 de 24, de Asomif: <https://asomif.org/noticias/el-papel-importante-de-las-microfinanzas-en-el-pais/#:~:text=Las%20microfinanzas%20se%20caracterizan%20por,la%20base%20de%20la%20pirámide>.
- BBVA. (s.f.). *BBVA*. Recuperado el 16 de 06 de 2022, de <https://www.bbva.com.ar/economia-para-tu-dia-a-dia/ef/prestamos/que-es-un-prestamo-personal.html>
- Bembibre, C. (01 de 06 de 2009). *definicionabc*. Obtenido de definicionabc: <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>
- Bolsamanía. (03 de 07 de 2012). *Bolsamanía Wed Financial Group*. Recuperado el 16 de 06 de 2022, de Bolsamanía Wed Financial Group: <https://www.bolsamania.com/mejoresprestamos/la-importancia-de-adquirir-un-prestamo-personal/>
- Brachfield, P. (30 de 06 de 2020). *BRACHFIELD*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de BRACHFIELD: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/>
- Características del proceso administrativo de la cartera*. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Características del proceso administrativo de la cartera: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>
- CHUBB. (08 de febrero de 2020). *¿Qué es el riesgo inherente y cómo identificarlo?* Obtenido de CHUBB: <https://www.chubb.com/co-es/pymes/articulos/que-es-el-riesgo-inherente-y-como-actuar.html#:~:text=El%20riesgo%20inherente%20es%20aquel,de%20gesti%C3%B3n%20de%20las%20compa%C3%B1as>

Cortez Quezada, M. (s.f). *inee*. Recuperado el 06 de 07 de 2022, de inee:  
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A356.pdf>

crédito", ". d. (s.f). *Administracion del crédito*.

crédito], [. d. (s.f). *Administración del crédito* .

Domínguez, R. L. (s.f.). *expansion*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de expansion:  
<https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>

Domínguez, R. L. (s.f.). *Expansión*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de Expansión:  
<https://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>

EDUCA. (s.f.). *EDUCA portal de educacion financiera*. Recuperado el 10 de 06 de 2022,  
de <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html>

edufinet. (s.f.). *edufinet*. Recuperado el 23 de 06 de 2022, de edufinet:  
<https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>

Ficohsa. (s.f.). *Ficohsa*. Recuperado el 06 de 06 de 2022, de Ficohsa:  
<https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/blog-tus-finanzas-tu-futuro/importancia-de-manejar-tu-credito/?=10192>

FIRMA VIRTUAL. (05 de Agosto de 2019). *¿Qué es la cobranza judicial?* Obtenido de  
Firma Virtual : <https://firmavirtual.legal/cobranza-judicial/>

Forbes. (22 de 09 de 2015). *Forbes*. Recuperado el 24 de 06 de 2022, de Forbes:  
<https://www.forbes.com.mx/las-5-claves-de-la-importancia-de-las-microfinanzas/>

Fuente, E. V. (2007). *Elementos de la Administración de Crédito y Cobranza*. Mexico:  
Trillas S.A.

Gonima, C. (09 de 08 de 2012). *comunicacioneinvest3*. Recuperado el 06 de 07 de 2022,  
de comunicacioneinvest3:  
<https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/>

Guerra, M. L. (2007). *Biblioteca SAC*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de Biblioteca SAC:  
<http://biblioteca.sac.edu.gt/tesis/03/09-3045.pdf>

Guillermo, O. F. (2019). *Régimen General de las Obligaciones*. Bogota: Temis SA.

Gutiérrez , A. L. (10 de Junio de 2016). *UNIVIA*. Obtenido de Departamento de crédito y  
cobranza: <https://univia.info/departamento-de-credito-y-cobranza/>

*INSTACREDIT*. (2022). Obtenido de Sobre Nosotros:  
<https://www.instacredit.com.ni/nosotros/>

- Instituto Nacional de Estadística INE. (19 de Marzo de 2009). *INE*. Obtenido de Concepto seleccionado: Asalariados o trabajadores por cuenta ajena:  
<https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5197&tf=&op=30#:~:text=Definici%C3%B3n,p%C3%ABlico%20o%20del%20sector%20privado.>
- Ledgerwood, J. (s.f). *Una perspectiva institucional y financiera*. Washington, D.C.  
Recuperado el 05 de 07 de 2022
- Ley de fomento y Regulación de las Microfinanzas. (11 de 07 de 2011). *CONAMI*.  
Recuperado el 2022 de 06 de 24, de COMANI:  
<http://www.conami.gob.ni/images/files/leyes/2011.001.pdf>
- Lugo, Z. (s.f). *diferenciador*. Recuperado el 06 de 07 de 2022, de diferenciador:  
<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Maximilianus. (24 de 12 de 2018). *Rankia*. Recuperado el 23 de 06 de 2022, de Rankia:  
<https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/4113170-que-analisis-credito-riesgo>
- Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal*. (s.f.). Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal:  
[http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro\\_credito\\_Rural.pdf](http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf)
- Molano, C. A. (2017). *Análisis de Crédito*. Bogota: Fondo editorial Areandino.
- Multiva S.A. (31 de 03 de 2021). *Multiva*. Recuperado el 06 de 07 de 2022, de Multiva:  
<https://www.multiva.com.mx/documents/140749/143482/BancoMultivaEstadosFinancierosNotas20111ertrim.pdf>
- Nava Rosillón, M. A. (2019). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Maracaibo: Revista Venezolana de Gerencia.
- OPORTUN. (24 de 02 de 2021). *OPORTUN*. Obtenido de <https://oportun.com/es/financiamiento/education/what-is-a-personal-loan/>
- Raeburn , A. (01 de Julio de 2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Real Academia Española . (2021). *Real Academia Española* . Obtenido de Real Academia Española : <https://dle.rae.es/credito?m=form>
- Salvatierra, J. A. (29 de 09 de 2004). *La Prensa*. Recuperado el 23 de 06 de 2022, de La Prensa: <https://www.laprensani.com/2004/09/29/economia/945008-la-funcin-social-de-las-microfinancieras>

Sampaolesi, L. (23 de 11 de 2021). *aulicum*. Recuperado el 2022 de 06 de 23, de aulicum: <https://aulicum.com/blog/indice-de-morosidad/>

SIBOIF. (27 de 07 de 2013). *SIBOIF*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de SIBOIF: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/44E1ACC6E5A3A93606257BD3005107CE?O](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/44E1ACC6E5A3A93606257BD3005107CE?O)

SIBOIF. (2018). *SIBOIF*. Recuperado el 25 de 06 de 2022, de SIBOIF: <https://www.siboif.gob.ni/temas-interes/glosario-de-indicadores-financieros-hasta-2018>

Significados. (22 de Junio de 2022). Obtenido de <https://www.significados.com/estrategia/>

SIN RIESGOS S.A. (2020). *SIN RIESGOS S.A.* Obtenido de ¿Quiénes somos?: <http://www.sinriesgos.com.ni/quienes-somos.html>

slideshare. (30 de 06 de 2011). *slideshare a scribd company*. Recuperado el 16 de 06 de 2022, de slideshare a scribd company: <https://es.slideshare.net/lidocerati/crdito-8471720>

SMART COMMERCE 21. (09 de Agosto de 2022). *¿Qué tipos de estrategias empresariales existen?* Obtenido de <https://www.smartcommerce21.com/blog/qu%C3%A9-tipos-de-estrategias-empresariales-existen>

Sumup. (s.f.). *Sumup*. Recuperado el 23 de 06 de 2022, de Sumup: <https://sumup.es/facturas/glosario/morosidad/>

Vivanco Vergara , M. E. (2017). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Ecuador : Universidad Internacional Sek. República del Ecuador.

## 13. ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista Gerencia INSTACREDIT S.A.



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM-ESTELÍ

### Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

#### Guía de Entrevista

##### Datos generales

**Nombre del entrevistado:** Ing. Pastora Elizabeth López Valdivia

**Cargo:** Gerente de sucursal

**Objetivo entrevista:** Obtener información del gerente de INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí, que facilite el análisis de la incidencia del otorgamiento de crédito en el incremento de la mora.

---

##### Modelo de análisis

1. Podría explicar cómo se encuentra estructurada el área de crédito dentro de microfinanciera INSTACREDIT S.A..
2. ¿En qué está fundamentado el modelo de análisis de crédito que posee INSTACREDIT S.A.?
3. ¿Existen manuales formales sobre el área de crédito en INSTACREDIT S.A.?
4. ¿Cuál es el enfoque que tiene el análisis de crédito?
5. ¿Cuál es el perfil profesional de los encargados del área de crédito?
6. ¿A qué problemas se enfrenta la microfinanciera cuando se realiza un inadecuado análisis de crédito?
7. ¿Qué métodos utiliza para contrarrestar ese tipo de problemáticas?
8. ¿Considera que las metas de colocación están estructuradas de acuerdo a la demanda, necesidades y capacidad de pago de los clientes?

9. ¿Las metas de colocación influyen en un análisis ineficiente de crédito? Si, No ¿Por qué?
10. ¿Qué método utilizan para verificar que se está realizando un análisis de crédito adecuado?
11. ¿Considera que el método aplicado actualmente para el área de crédito es efectivo o cree que podría mejorar?

### **Créditos personales**

12. ¿Cómo se define un crédito personal en INSTACREDIT S.A.?
13. ¿A qué tipo de mercado está dirigido INSTACREDIT S.A.?
14. ¿Cómo se lleva a cabo la colocación de créditos en INSTACREDIT S.A.? Favor describir el proceso desde la solicitud hasta el desembolso.
15. ¿Cuáles son los requisitos para la aprobación de un crédito personal en INSTACREDIT S.A.?
16. ¿Cuál es el tiempo de respuesta para la aprobar o denegar un crédito personal?
17. ¿Cuál es la tasa de intereses que maneja INSTACREDIT S.A. con los créditos personales?
18. ¿Considera que la tasa de interés interviene en el no pago por parte de los clientes?
19. ¿Existe algún tipo de seguimiento para los clientes de crédito personales en INSTACREDIT S.A.?
20. ¿Hay analistas de crédito exclusivos para los créditos personales?
21. ¿Qué porcentaje representan los créditos personales dentro de la cartera de crédito de INSTACREDIT S.A. actualmente?
22. Como gerente de la institución, ¿qué acciones implementa para mejorar el proceso de análisis de crédito?

**Tasa moratoria:**

23. ¿Cuál es el porcentaje de mora que registra de manera general INSTACREDIT S.A.?
24. ¿Cuál es el porcentaje de mora en los créditos personales?
25. ¿Qué factores influyen en el incremento de la cartera en mora de la institución?
26. ¿Cómo está relacionado el análisis de crédito con el incremento o disminución de la cartera en mora de la sucursal?
27. ¿Considera que el modelo de análisis crédito implementado es lo suficientemente eficaz para disminuir el incremento de la mora de los créditos personales? ¿Por qué?
28. ¿Cómo afecta la mora en créditos personales a INSTACREDIT S.A.?
29. ¿Qué aspectos se podrían mejorar para evitar el incremento de la mora en créditos personales?

Anexo 2. Entrevista Oficial de Crédito



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Guía de Entrevista**

**Datos generales**

**Nombre del entrevistado:** Lic. Yuritza Rodríguez

**Cargo:** Oficial de crédito

**Objetivo entrevista:** Obtener información del oficial de crédito INSTACREDIT S.A. Sucursal Estelí, que facilite el análisis de la incidencia del otorgamiento de crédito en el incremento de la mora.

---

**Créditos personales**

1. ¿Cómo define usted un crédito personal en INSTACREDIT S.A.?
2. ¿Cuáles son los requisitos para optar a un crédito en INSTACREDIT S.A.?
3. ¿Qué métodos usa INSTACREDIT S.A. para la colocación de créditos y/o captación de clientes?
4. ¿Qué nivel de demanda tienen los créditos personales?
5. ¿Considera que la tasa de interés es un factor determinante para la colocación de créditos personales?
6. ¿Cuáles son las limitaciones que presentan los prospectos que no les permite aplicar a un crédito?
7. ¿Considera que las metas de colocación están estructuradas de acuerdo a la demanda del producto, necesidades y capacidad de pago de los clientes?

8. ¿Cree que las metas de colocación influyen en un inadecuado análisis de crédito?

### **Análisis de crédito**

1. ¿Qué procedimientos de análisis utiliza como ejecutiva de crédito para el análisis de los créditos personales de la microfinanciera?
2. ¿Qué documentos se les solicita a los clientes prospecto para aplicar a un crédito personal?
3. ¿Qué tipo de publicidad utiliza INSTACREDIT S.A. para dar a conocer sus créditos personales a la población?
4. ¿Podría explicar el proceso llevado a cabo desde la solicitud hasta el desembolso de un crédito personal?
5. ¿Cuál es su rol dentro del proceso de aprobación o denegación de un crédito?
6. ¿Cuándo esta lista una solicitud de crédito para entrar al comité de crédito?
7. ¿Hay días específicos en los que se presentan las solicitudes de créditos personales?
8. ¿Hasta dónde llega la responsabilidad de su puesto en el área de crédito?
9. ¿Qué documentos debe contener un expediente de solicitud de crédito?

### **Tasa de Morosidad**

1. ¿Considera que al momento de que un cliente aplica a un crédito personal se puede detectar una posible morosidad?
2. ¿Existe una relación entre el proceso de análisis de crédito y la tasa de morosidad que puedan presentar los clientes?
3. ¿Considera que el modelo de análisis crediticio implementado es suficientemente eficaz para minimizar los índices de morosidad de la institución?
4. ¿Qué factores influyen en el incremento de la cartera en mora de la institución?
5. ¿Qué acciones considera se pueden mejorar para minimizar los riesgos de morosidad en créditos personales desde su labor como ejecutiva de crédito?

### Anexo 3. Síntomas y Pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
Incorrectas tomas de decisiones en la aprobación de créditos.	Falta de supervisión en el área de análisis  No verifican si la información proporcionada por el cliente es real.	Complejidad en la recuperación de la cartera.  No se tendrá un control adecuado del crédito.	Crear un modelo de análisis en el que estén los factores necesarios para la aprobación de los créditos.  Realizar las debidas investigaciones para confirmar la información brindada.
Incumplimiento del proceso a seguir en el análisis para la aprobación de los créditos.	Metas de colocación altas.  Falta de profesionalismo en sus colaboradores.	Necesidad de aprobar créditos que no cumplen los requerimientos necesarios.  Análisis de crédito deficiente.	Ajustar las metas de colocación de acuerdo a la economía del país.  Realizar una mejor selección y capacitación a los analistas.
Mala canalización de la información acerca de las actualizaciones de las políticas crediticias.	Deficiencia en el majeo de las políticas.  Falta de calidad y veracidad en el trabajo de los analistas.	La empresa perderá el control de los créditos.  Inestabilidad interna en el área de análisis y aumento del índice moratorio.	Capacitar al personal del área de análisis.  Programar capacitaciones de concientización y dando a conocer las actualizaciones correspondientes.

## Anexo 4. Bosquejo

- I. Microfinanciera
  - 1.1. Concepto
  - 1.2. Surgimiento
  - 1.3. Actividades
  - 1.4. Función
  - 1.5. Importancia
  - 1.6. Riesgos
  - 1.7. Ente regulador
    - 1.7.1. Atribuciones
  
- II. Crédito Personal
  - 2.1. Concepto
  - 2.2. Funciones
  - 2.3. Elementos
  - 2.4. Políticas
  - 2.5. Reglamentos
    - 2.5.1. Función
  - 2.6. Importancia
  
- III. Análisis de crédito
  - 3.1. Concepto
  - 3.2. Elementos
  - 3.3. Factores
  - 3.4. Importancia
  - 3.5. Técnicas
  - 3.6. 5 c
  
- IV. Morosidad
  - 4.1. Concepto
  - 4.2. Índice de morosidad
  - 4.3. Tasa de morosidad
  - 4.4. Importancia del control de la morosidad
  - 4.5. Principales causas de la morosidad
  
- V. Cartera de crédito
  - 5.1. Concepto
  - 5.2. Tipos
  - 5.3. Criterios de clasificación

Anexo 5

Cronograma de Actividades

Etapa	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Investigación Documental	Selección del Tema																
	Planteamiento del Problema																
	Elaboración de Preguntas Problema																
	Redacción de la Justificación																
	Planteamiento de los objetivos																
	Elaboración de Bosquejo																
	Desarrollo de Marco Teórico																
	Realización de Matriz de Categoría																
	Elaboración de Diseño Metodológico																
Elaboración de Instrumentos y Documento final	Elaboración de Instrumentos Dirigidos a Gerencia y Oficial de crédito de INSTACREDIT S.A. Suc Estelí																
	Aplicación de Instrumentos																
	Elaboración de Resultados, Conclusiones y Recomendaciones																