



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, primer semestre del año 2022**

Trabajo de seminario de graduación para optar  
al grado de

**Licenciado en la carrera de Banca y Finanzas**

### **Autores**

Flores Espinoza Juan Ramón  
González López Claudia Yasmina  
Herrera Aguirre Zeneida Azucena

### **Tutora**

Lic. Nohelia Corralez Zeledón

Estelí, 25 enero 2023



---

## Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de seminario de graduación con mucho cariño y respeto a nuestros padres, quienes con todo su amor, entrega, sacrificio y esfuerzos nos han apoyado. Han confiado en nosotros para alcanzar esta valiosa meta. Han sido nuestra fuente de inspiración para luchar y triunfar.

Con sus palabras nos han alentado a no desmayar y mantenernos perseverantes hasta el fin y de forma desinteresada lo han dado todo por nosotros, renunciando aun a sus sueños personales para que nosotros logremos alcanzar los nuestros.

Hoy, con este logro, estos sueños se han hecho realidad, por eso les decimos: Gracias por todo papá y mamá.

---

## Agradecimientos

Agradecemos la culminación de este trabajo:

A Dios nuestro creador, por darnos vida, salud y la fe en medio de las dificultades, para ir superándonos día a día y haber llegado a la culminación de nuestros estudios.

A nuestros padres, que con muchos esfuerzos y sacrificios nos han guiado, aconsejado y animado a seguir adelante en busca de un mejor futuro para nuestras vidas.

A nuestros maestros guías, Lic Deydania Herrera Aguirre, Lic. Hilario Reyes Reyes y a todos los maestros por impartir sus conocimientos que fueron de gran ayuda para este trabajo de Seminario de Graduación.

A la gerencia general de la institución financiera CREDISERVI S.A, por habernos abierto sus puertas para la elaboración del presente trabajo, a su personal que nos brindaron su ayuda, poniendo en nuestras manos la información necesaria para la elaboración de los análisis, diagnóstico y respectivas recomendaciones a seguir.

## Carta Aval Del Tutor

A través de la presente hago constar que *Juan Ramón Flores Espinoza, Claudia Yasmina González López, Zeneida Azucena Herrera Aguirre* estudiantes de V año de Banca y Finanzas ha finalizado su trabajo investigativo denominado:

**“Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, primer semestre del año 2022”.**

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

Es relevante señalar que la investigación **“Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, primer semestre del año 2022”**, es un tema que por primera vez se ha trabajado, valoro positivo el análisis de sus datos los que están estrechamente relacionados con sus objetivos.

Después de revisar la coherencia, contenido, el artículo científico y la incorporación de las observaciones del jurado en la defensa, se valora que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de seminario de graduación vigente y por lo tanto está listo para ser entregado el documento final.

Dado en la ciudad de Estelí a los siete días del mes de abril 2023.

Atentamente;

---

**Lic. Nohelia del Carmen Corrales Zeledón**  
Tutora

## Resumen

Se planteó realizar una investigación en el área de microfinanzas específicamente en CREDISRVI, S.A Estelí, delimitando el tema: “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISRVI, S.A de la ciudad de Estelí, primer semestre del año 2022”. El objetivo de la investigación fue: Evaluar la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISRVI, S. A de la ciudad Estelí, en el primer semestre del año 2022. El supuesto de la investigación: El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISRVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito. Donde se desarrolló como metodología para la recolección de información, la realización de 18 encuestas a clientes con saldos morosos para conocer su capacidad, disponibilidad y decisión de pago; se efectuaron dos entrevistas a funcionarios de la empresa, para conocer metodología de crédito, sistema de recuperación de cartera y relación con el cliente. Los resultados de la encuesta realizada a los clientes muestran que se trata de una cartera de alto riesgo, con 44.4 % de malas garantías, la relación prenda- préstamo es de 66.67 % de 1 a 1 es decir, el valor de la garantía es el equivalente al crédito, el 33.33 % de la cartera no tiene fiador, el 77.78 % de los clientes morosos no tienen capacidad de pago, el 61.1 % de los que quieren pagar proponen formas de pagar semanal, solo el 50 % de los clientes tienen negocios funcionando. Por lo cual se determina que este programa de crédito tiene característicos problemas de morosidad y dificultades importantes para recuperar esta cartera de crédito. Los resultados muestran que solamente el 40 % de los clientes están dispuestos a cancelar sus adeudos y el 50 % de los clientes tienen negocio activo, los demás fracasaron por diferentes razones, la cartera tiene una antigüedad promedio de seis meses y la cobranza ha sido solamente prejudicial, con lo cual se cumple el planteamiento del problema: El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISRVI, S.A ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito

## Abstract

It was proposed to carry out an investigation in the microfinance area, specifically in CREDISRVI, S.A Estelí, delimiting the topic: "Analysis of credit risk management and its incidence in the delinquent portfolio of the microfinance company CREDISERVI, S.A of the city of Estelí, first semester of the year 2022". The objective of the research was: Evaluate credit risk management and its impact on the delinquent portfolio of the microfinance company CREDISERVI, S.A of the city of Estelí, in the first semester of 2022. The assumption of the investigation was: The analysis of credit risk management in CREDISERVI, S.A, has had a significant impact in dealing with delinquency in the microcredit portfolio. Where it was developed as a methodology for the collection of information, the realization of 18 surveys to clients with delinquent balances to know their capacity, availability and payment decision; Two interviews were conducted with company officials, to learn credit methodology, portfolio recovery system, and customer relations. The results of the survey carried out on clients show that it is a high-risk portfolio, with 44.4% of bad guarantees, the pledge-loan ratio is 66.67% from 1 to 1, 33.33% of the portfolio has no guarantor, 77.78% of delinquent customers do not have the ability to pay, 61.1% of those who want to pay propose ways to pay weekly, only 50% of customers have businesses running. Therefore, it is determined that this credit program has characteristic delinquency problems and significant difficulties in recovering this credit portfolio. The results show that only 40% of the clients are willing to cancel their debts and 50% of the clients have active business, the others failed for different reasons, the portfolio has an average age of six months and the collection has only been prejudicial, with which the statement of the problem is fulfilled: The analysis of credit risk management in CREDISERVI, S.A has had a significant impact in dealing with delinquency in the microcredit portfolio

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>2. ANTECEDENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>5</b>
1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	<b>8</b>
5.1 Objetivo general.....	8
5.2 Objetivos específicos.....	8
<b>6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>9</b>
6.1 Desarrollo Histórico de las financieras .....	9
6.2 Concepto de Financiera.....	10
6.3 Principales tipos de Instituciones Financieras.....	11
6.3.1 Bancos Centrales.....	12
6.3.2 Bancos comerciales y minoristas .....	12
6.3.3 Bancos de Internet.....	12
6.3.4 Sociedades de ahorro y préstamo .....	12
6.3.5 Bancos y Empresas de Inversión.....	13
6.3.6 Casas de bolsa .....	13
6.3.7 Las compañías de seguros .....	13
6.3.8 Compañías hipotecarias .....	13
6.4 Crédito .....	13
6.4.2 Concepto de Crédito .....	14
6.4.3 Tipos de Créditos.....	15
6.4.3.1 Créditos de Consumo .....	15
6.4.3.2 Créditos Comerciales.....	15
6.4.3.3 Créditos Hipotecarios.....	15

6.4.4	Principios de la gestión y administración del crédito .....	16
6.4.5	Sujetos del Crédito .....	17
6.4.6	Objetivo básico del otorgamiento de crédito .....	18
6.4.7	Requisitos básicos del crédito .....	18
6.4.8	Factores mínimos para una política de crédito .....	19
	Evaluación crediticia .....	21
6.5.2	Factores de evaluación del crédito .....	23
6.5.2	Gestión del crédito .....	24
6.5.3	Gestión del riesgo de crédito.....	25
6.5.5	Evaluación de la Gestión.....	25
6.6	Morosidad.....	27
6.6.1	Concepto .....	27
6.6.2	Factores internos y externos de la morosidad y causa.....	27
6.6.2.2	Factor externo.....	28
6.6.2.3	Causa .....	28
6.6.3	Consecuencias de morosidad en la economía .....	29
6.6.4	Cálculo de interés en la morosidad.....	30
<b>7.</b>	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>31</b>
<b>8.</b>	<b>Matriz de Categorías y Subcategoría.....</b>	<b>32</b>
<b>9.</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
<b>9.1</b>	<b>Tipo de Investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>9.2</b>	<b>Tipo de Estudio .....</b>	<b>35</b>
<b>9.3</b>	<b>Universo o Población .....</b>	<b>35</b>
<b>9.4</b>	<b>Muestra .....</b>	<b>36</b>
<b>9.4.1</b>	<b>Tipo de muestreo.....</b>	<b>36</b>
<b>9.4.2</b>	<b>Unidad de Análisis .....</b>	<b>37</b>
<b>9.5</b>	<b>Instrumentos recolección de Datos.....</b>	<b>37</b>
<b>9.5.1</b>	<b>La Encuesta .....</b>	<b>37</b>
<b>9.5.2</b>	<b>La Entrevista.....</b>	<b>38</b>



---

<b>9.6 Etapas de la investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
<b>11. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>12. - RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>13. Bibliografía .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexos 1 – Entrevista.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 3- Resultados de La Encuesta.....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 3- Resultados de La Entrevista .....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo 4 Cronograma de actividades.....</b>	<b>80</b>

---

---

## 1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como principal propósito de estudio evaluar la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora, de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad Estelí, en el primer semestre del año 2022. Hablando un poco de que es el crédito, su gestión y riesgo.

El tema de investigación está enfocado en el análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, segundo semestre del año 2022. Con el objetivo principal de evaluar la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISERVI, S.A bajo la hipótesis conducente a: El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISERVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito, habiendo desarrollado la metodología siguiente, realizar 18 encuestas a clientes con saldos morosos para conocer su capacidad, disponibilidad y decisión de pago; efectuar dos entrevistas a funcionarios de la empresa, para conocer metodología de crédito, sistema de recuperación de cartera y relación con el cliente.

Dicha investigación está lineada al sistema financiero y morosidad de cartera, específicamente en el aspecto de cobranza y recuperación de cartera, evaluando los resultados de la relación empresa cliente durante los ciclos de crédito en el último semestre del año 2022.

Basado en los resultados obtenidos en el proceso de investigación permitió hacer las siguientes recomendaciones: Realizar un plan de cobranza que establezca únicamente la cartera recuperable 40 %, negocios que estén vigentes y que muestren interés en pagar, con sistematicidad de cobranza y de pago semanal, con cuotas variables para recuperar por vía prejudicial los que muestran interés en pagar. Ejecutar una estrategia de cobranza judicial, seleccionando los clientes de mayor cuantía de deuda y con garantías más sólidas, que tengan negocio funcionando y que sean viables de juicio ordinario y embargo. Ordenar

en la empresa el aumento de las reservas para cuentas incobrables por parte de la contabilidad, para desarrollar un proceso de saneamiento de la cartera, que permita a la empresa limpiar su cartera.

## 2. ANTECEDENTES

El riesgo de crédito destaca sobre todo por la vital importancia para los bancos, dado que su actividad principal se basa en prestar dinero. En el ámbito local existen varios trabajos investigativos referente al sistema financiero específicamente en la cartera en mora de diferentes micro financieras de Estelí.

Una investigación realizada por Rugama, López &García (2017) titulada Efectos de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros de la financiera CREDECOOP Estelí, durante el segundo semestre del año 2017 con el principal propósito de conocer, describir y proponer alternativas estratégicas para la recuperación de la cartera en mora de los créditos comerciales y así lograr disminuir de un cierto modo el nivel moratorio de la cartera los mismos sin afectar un nivel mayor la utilidad de los estados financieros. Esta refleja que dicha institución presenta debilidades en el área de crédito y cobranza que viene afectando directamente los estados financieros en el área contable, con el desarrollo de esta investigación se pretende determinar el efecto de la morosidad de los créditos comerciales en los estados financieros.

Por otra parte, en el año 2015 la investigación realizada por Chavarría, Hidalgo y Mendoza inquirió sobre la Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014. Su enfoque principal fue describir y evaluar las políticas de recuperación de crédito que aplicó la microfinanciera antes mencionada y a su vez analizar el comportamiento de la calificación de la cartera de crédito en relación a la aplicación de las políticas y procedimiento de recuperación de crédito.

Ticse, Quispe &Epifanía (2015) realizaron el estudio administración del Riesgo de Crediticio y su Incidencia en la morosidad de la Financiera EDYFICAR oficina especial El Tambo en

la Universidad Nacional del Centro de Perú facultad de Contabilidad esta investigación buscaba demostrar la importancia de la efectiva administración del riesgo crediticio en el cumplimiento de objetivos y metas. Es así que la gestión eficaz del riesgo crediticio permite

a las instituciones financieras a estar mejor preparados para evitar, mitigar y asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo, sin embargo, en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las entidades financieras desempeñan un papel importante en el desarrollo económico del país, principalmente éstas, están dirigidas al progreso continuo de las micro y pequeñas empresas, emprendedores que están buscando dar un salto hacia la sostenibilidad del negocio. Es por ello que la microfinanciera CREDISERVI S.A juega un papel netamente relevante en el funcionamiento de este rubro económico.

El 24 de enero del 2015, inicialmente denominada créditos seguros y rápidos (Crediservi, S.A) integrada por tres socios y reformada el 01 de enero del 2022 como empresa de créditos y servicios (Crediservi, S.A) integrada por tres socios, sustituyendo uno de los socios originales por un nuevo socio; su objeto es desarrollar prestamos revolventes para PYMES, su domicilio es en la ciudad de Estelí, con posibilidades de abrir sucursales en cualquier parte del país.

Actualmente atiende aproximadamente 600 clientes con montos que oscilan entre C\$5,000.00 y C\$20,000.00 del sector microempresa (de 1 a 6 empleados) del sector comercio de la ciudad de Estelí, y atienden clientes en el municipio de la trinidad.

La empresa carece de eficiencia en metodologías de créditos, no cuenta con procedimientos de créditos precisos para administrar una cartera en mora, sistema de atención al cliente ineficiente, presentan un segmento de mercado de alto riesgo. Por todo lo antes expuesto esto conlleva al análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, primer semestre del año 2022.

## 1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

### Pregunta General

1. ¿Cómo es el análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, en el primer semestre del año 2022?

### Preguntas Específicas

1. ¿Cómo es la gestión del riesgo crediticio en la cartera en mora de la Microfinanciera CREDISERVI S.A. durante el primer semestre del 2022?
2. ¿Cómo aplica las políticas de créditos la Microfinanciera CREDISERVI S.A durante el primer semestre del 2022?
3. ¿Cuáles fueron las acciones tomadas por la microfinanciera CREDISERVI S.A. para reducir los niveles de morosidad de la microfinanciera CREDISERVI, S.A en el primer semestre del 2022?

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La tesis se enfoca en investigar la gestión de riesgo crediticio de la Microfinanciera CREDISERVI S.A. durante el primer semestre del 2022 para enfrentar la morosidad generada en la cartera de crédito que tienen en la Ciudad de Estelí.

Se valora que esta investigación es de gran relevancia al puntualizar la importancia que tiene una buena administración de la gestión de riesgo crediticio en la recuperación exitosa de cartera, que le permitan a las empresas de Microfinanzas desarrollar acciones para recuperar carteras morosas en el sector del Microcrédito.

Se efectuará una investigación cuantitativa y cualitativa de los niveles de morosidad, durante el primer semestre del 2022, en la cartera de microcrédito de la empresa CREDISERVI S.A., mediante el desarrollo de una encuesta a una muestra de clientes y la entrevista a los funcionarios de la empresa durante el primer semestre del 2022.

Los beneficios sociales de esta investigación consisten en el aporte de conocimiento del funcionamiento de las carteras de microcrédito y la importancia que tiene para el desarrollo del Negocio, partiendo del hecho que la existencia de cartera sanas, apoyan el desarrollo económico y social de la economía y la sociedad en general.

Se considera que al realizar esta investigación se dejará un modelo metodológico aplicable a otras investigaciones y resultados investigativos que darán una mejor claridad a la actividad de microcrédito en el sector de las pymes en Nicaragua.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivo general

- a. Evaluar la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad Estelí, en el primer semestre del año 2022.

### 5.2 Objetivos específicos

- a) Analizar la incidencia de la gestión de riesgo crediticio en la cartera en mora de la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2022.
- b) Examinar las políticas de crédito que aplica la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la Ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2022.
- c) Proponer alternativas para reducir el riesgo crediticio en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISERVI, S.A de la ciudad Estelí, en el primer semestre del año 2022.

## 6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente marco teórico de referencia se desarrolló y organizó con el propósito de conocer aspectos principales del Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad. Todas las bibliografías incluidas en este capítulo nos ayudan a comprender factores de riesgo claves que soportan los objetivos claves de esta investigación.

### 6.1 Desarrollo Histórico de las financieras

Según Salazar (2016) De las Instituciones financieras, podemos decir que no tienen fecha de nacimiento. Sus orígenes pueden rastrearse varios siglos antes de Cristo y en distintos lugares de la tierra donde hubo quienes cumplían algunas funciones que, con el tiempo, fueron conformando el perfil de lo que hoy serían las entidades financieras.

Hay registros existentes de préstamos en Babilonia durante el Siglo XVIII a. C., realizados por sacerdotes del templo a los comerciantes. Los trapezistas eran los banqueros en la antigua Grecia. Trapeza era la mesa detrás de la que estaban en las tiendas, a veces destinadas a otro tipo de actividad comercial, pero muy a menudo a las transacciones bancarias.

Guerra (2010) indica en su libro que; en hallazgos hechos por el hombre, se descubrió que mucho tiempo antes de la aparición de la moneda, en algunos lugares se realizaban actividades que bien pueden considerarse como el inicio de las funciones bancarias. Una de las actividades más importantes y quizá la primera en relación con la banca, fue el trueque, actividad que auxilió al comercio durante mucho tiempo, y aunque no es considerada propiamente una actividad bancaria, sirvió de apoyo para dar paso a nuevas formas de negociar que provocaron su pausada desaparición.

Posteriormente, entre otros hallazgos se descubrió que, durante la época antigua, el poder social estaba en manos de sacerdotes y monarcas, ya que ambos poseían templos y palacios muy sólidos, con gentes armadas para su protección y seguridad. Además de ser ambos, principalmente los templos, lugares que conservaran una santidad que les merecía

el respeto de todo individuo. A dichos lugares acudía la gente del pueblo para la guarda y protección de sus cosechas y otros bienes, para ello tenían que dar un depósito como anticipo por el pago de dicha guarda y protección, ya que sus cabañas resultaban inseguras ante una gran cantidad de robos y saqueos de la época.

Salazar (2016) menciona que; el depósito como anticipo de un pago, resulta un hecho comprobado, que bien puede considerarse como una actividad bancaria en tiempos y lugares como: Mesopotamia, en el Templo Rojo de Uruk, en el año 3,400 a. C. y Babilonia con el grupo de los Hammurabi, en el año 2,250 a. C. Son Asiria y Babilonia, países que destacaron por sus actividades bancarias y por el gran desarrollo logrado con las mismas, ya que las abordaron como parte de su administración, recordemos que no se conocían ni se realizaban como actualmente se hace, lo importante es que ya se trabajaba en ello. Asiria y Babilonia destacan por la creación de actividades y documentos que utilizaron para abordar a las actividades bancarias, principalmente en Babilonia en el siglo VII a. C., crean el certificado de banco, letras de cambio, órdenes de pago y realizan la administración de bienes.

Con el uso de la moneda<sup>1</sup> se crean nuevas actividades e incluso personas con especialidades en el manejo del dinero, como los trapezita que en sus inicios operaban en ciudades portuarias con labores de cambistas, efectuaban pagos y recibían depósitos en dinero para darlo a sus clientes como préstamo, también surgen los krematistas y los kolobistas ; ambos eran personas que se dedicaban al intercambio de monedas, y los P ; encargados de la colocación de depósitos que eran captados por los trapezita.

## 6.2 Concepto de Financiera

En congruencia con Ucha (2013) La palabra financiera es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe la palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio del mundo de las finanzas.

Las finanzas son aquella serie de actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya sea entre individuos, entre empresas, o bien con estados, y sin dudas

es una de las ramas de la economía más importantes de todo el mundo.

Por otra parte, la palabra se emplea en el mismo contexto para designar a aquella entidad u organización que se dedica a la actividad de financiar a clientes o empresas a partir de aquellos ahorros depositados por inversores. O sea, la financiera lo que hace es procurarle a aquellos individuos particulares o empresas que se acercan en busca de su ayuda, ya sea préstamos de dinero en efectivo o facilidades de pago. En la mayoría de los casos la financiera emitirá documentos que respalden la acción de entrega de dinero a su cliente y en ellos se estipularán las condiciones del compromiso pactado, es decir, cuánto dinero se entrega y la forma en la cual se cancelará el préstamo. (Ucha, 2013)

Cabe destacarse que la actividad de una financiera puede consistir en lo mencionado, el préstamo de dinero en efectivo, o en su defecto, también es habitual que realicen la intermediación en lo que respecta a la compra y venta de los activos financieros.

Y el otro de los usos de la palabra es para denominar al individuo, al profesional que se desempeña en el ámbito de las finanzas, y por tanto, es experto en la materia pudiendo brindar asesoramiento en el tema. Entre otras cuestiones se ocupará de estudiar pormenorizadamente el contexto que corresponda para así obtener el capital necesario para la inversión en bienes de producción y para tomar las decisiones más apropiadas que ayuden a sus clientes a lograr el máximo beneficio en un negocio. O sea, poniéndolo en términos más sencillos, la financiera asistirá a su cliente para que del dinero invertido obtenga el beneficio más alto. (Ucha, 2013)

### **6.3 Principales tipos de Instituciones Financieras**

Según Ucha (2013) En el mercado actual de servicios financieros, existe una institución financiera para proporcionar una amplia gama de productos de depósito, préstamo e inversión a personas, empresas o ambos. Si bien algunas instituciones financieras se enfocan en brindar servicios y cuentas al público en general, es más probable que algunos consumidores atiendan a ciertos consumidores con ofertas más especializadas.

### **6.3.1 Bancos Centrales**

Los bancos centrales son las instituciones financieras responsables de la supervisión y gestión de todos los demás bancos. En los Estados Unidos, el banco central es el Banco de la Reserva Federal, que es responsable de dirigir la política monetaria y de la supervisión y regulación de las instituciones financieras.

### **6.3.2 Bancos comerciales y minoristas**

Tradicionalmente, los bancos minoristas han ofrecido productos a consumidores individuales y los bancos comerciales han trabajado directamente con las empresas. Actualmente, la mayoría de los grandes bancos ofrecen cuentas de depósito limitadas, préstamos y asesoramiento financiero para ambos grupos demográficos. Los productos que ofrecen los bancos minoristas y comerciales incluyen cuentas de ahorro y cheques, certificados de depósito (CD), préstamos personales e hipotecarios, tarjetas de crédito y cuentas bancarias comerciales.

### **6.3.3 Bancos de Internet**

Los bancos de Internet son un nuevo participante en el mercado de las instituciones financieras y operan de la misma manera que los bancos minoristas. Los bancos de Internet ofrecen los mismos productos y servicios que los bancos normales, pero lo hacen a través de plataformas en línea en lugar de sitios físicos. Las uniones de crédito atienden a un grupo demográfico específico según su área de membresía, como maestros o miembros de las fuerzas armadas. Si bien los productos ofrecidos son similares a las ofertas de los bancos minoristas, las uniones de crédito son propiedad de sus miembros y operan en su beneficio.

### **6.3.4 Sociedades de ahorro y préstamo**

Las instituciones financieras de capital mutuo que no proporcionan más del 20% del total de préstamos a las empresas entran en la categoría de asociaciones de ahorro y préstamo. Los consumidores individuales utilizan asociaciones de ahorro y préstamo para cuentas de depósito, préstamos personales y préstamos hipotecarios.

### **6.3.5 Bancos y Empresas de Inversión**

Los bancos de inversión no aceptan depósitos; en cambio, ayudan a las personas, las empresas y los gobiernos a obtener capital mediante la emisión de valores. Las compañías de inversión, comúnmente conocidas como compañías de fondos mutuos, agrupan fondos de inversionistas individuales e institucionales para brindarles acceso al mercado de valores más amplio.

### **6.3.6 Casas de bolsa**

Las empresas de corretaje ayudan a las personas e instituciones a comprar y vender valores entre los inversores disponibles. Los clientes de las firmas de corretaje pueden realizar operaciones con acciones, bonos, fondos mutuos, fondos cotizados en bolsa (ETF) y algunas inversiones alternativas.

### **6.3.7 Las compañías de seguros**

Las instituciones financieras que ayudan a las personas a cambiar el riesgo de pérdidas se denominan compañías de seguros. Las compañías de seguros son utilizadas por individuos y empresas para protegerse contra pérdidas financieras debido a muerte, discapacidad, accidentes, daños a la propiedad y otras desgracias.

### **6.3.8 Compañías hipotecarias**

Las instituciones financieras son compañías hipotecarias que inician o financian préstamos hipotecarios. Si bien la mayoría de las compañías hipotecarias atienden al mercado de consumo único, algunas se especializan únicamente en opciones de préstamos para bienes raíces comerciales.

## **6.4 Crédito**

### **6.4.1 Historia y desarrollo del crédito**

La palabra «crédito» tiene su origen en el latín. En concreto en *creditum*, que se puede

traducir como «cosa confiada». Por tanto, esta palabra significa confiar algo a otra persona, en este caso dinero. Porque consiste en eso, en confiar dinero a alguien que lo devolverá con posterioridad. Los romanos fueron los que desarrollaron esta actividad, cobrando unos intereses por dejar el dinero a otros. Eso sí, en aquella época el prestamista realizaba una actividad muy arriesgada. Por eso estos intereses podían ser muy altos. (Arias, 2022, págs. 2-3).

La historia del crédito va de la mano de la de las finanzas y de la creación del sistema bancario. De esta forma, los bancos fueron los que desarrollaron diversas formas de crédito cada vez más complejas. Además, el crédito paso a basarse en otros parámetros y no solo en los ahorros. Entre los siglos XVI, XVII y primera mitad del siglo XVIII tuvo lugar el llamado «capitalismo comercial o mercantil». Este se basó, sobre todo, en el comercio con las colonias de los diferentes países.

En esta época, el crédito se daba, sobre todo, en operaciones entre inversores privados. En la segunda mitad del siglo XVIII, el XIX y XX se desarrolla el «capitalismo industrial». Este fue un paso posterior al mercantil, que permitió la acumulación de capital gracias a los excedentes del comercio. En este período se desarrolla el crédito bancario, sobre todo en el siglo XX. El siglo XXI se puede considerar como la era de la tecnología y esto ha afectado al crédito. La banca online, los pagos electrónicos y otras actividades realizadas en Internet han contribuido a una complejidad aún mayor en la actividad crediticia. (Arias, 2022)

En definitiva, la historia del crédito está plagada de hechos importantes que cambiaron la forma de entender la economía y las finanzas. Además, este sistema de pago en diferido permitió un crecimiento económico sin parangón en tiempos pasados.

### **6.4.2 Concepto de Crédito**

John Stuart Mill (2006) en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede definirse como: 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. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirle a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

### **6.4.3 Tipos de Créditos**

Según Gonzáles (2014) dentro de los tipos de créditos más comunes se encuentran los siguientes:

#### **6.4.3.1 Créditos de Consumo**

Este indica el monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).

#### **6.4.3.2 Créditos Comerciales**

Es el monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo. Cabe señalar que se trata de una denominación comercial, propia de cada institución que lo otorga.

#### **6.4.3.3 Créditos Hipotecarios**

Muestra el crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado

para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

#### **6.4.4 Principios de la gestión y administración del crédito**

Según Cantalapedra (2008) Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

Antes de desarrollar los principios generales de la administración del crédito es necesario definir el término Gestión de Créditos. Para ello ensayaremos la definición de Goya quien

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

Cantalapedra (2008) indica que una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios:

##### **1. Rentabilidad**

El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

##### **2. Objetividad**

El análisis de las solicitudes de crédito debe ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.

##### **3. Garantía**

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

#### **4. Función**

Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

#### **5. Innovación**

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

#### **6. Competitividad**

La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

#### **7. Control**

El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.

##### **6.4.5 Sujetos del Crédito**

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. Las instituciones financieras y bancos consideran sujeto crédito a aquellos que tienen solvencia, pueden comprobar sus ingresos, poseen historial crediticio y calificación en el Buró de Crédito, por mencionar algunas de las políticas de crédito más comunes. (BLAZQUEZ, 2017, pág. 4)

### 6.4.6 Objetivo básico del otorgamiento de crédito

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa. (Villamontana, 2010)

### 6.4.7 Requisitos básicos del crédito

#### 6.4.7.1 Políticas básicas de la política de crédito

Bonilla (2013) El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán.

Los analistas de crédito usan con frecuencia las **cinco C del crédito** para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Al respecto el Lawrence J. Gitman, en su libro “Fundamentos de Administración Financiera”; las describe de la siguiente manera:

- a. **Reputación (del inglés character):** el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.
  
- b. **Capacidad:** la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

- c. **Capital:** la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.
- d. **Garantía Colateral (del inglés collateral):** la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.
- e. **Condiciones:** el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de la transacción de crédito. Por ejemplo, si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

De acuerdo a Bonilla (2013) El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

#### **6.4.8 Factores mínimos para una política de crédito**

Para cualquier empresa lo ideal siempre será cobrar sus ventas al contado. Sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a nuestros clientes.

Estos aplazamientos pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas. Cualquiera que sea

el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente. Y este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

Uno de los grandes problemas que están sufriendo las empresas españolas es el impago de esas facturas no cobradas al contado. Normalmente, por no tener una adecuada política de crédito a clientes. Por lo tanto, es esencial gestionar adecuadamente las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa. Para estar preparados para buscar financiación en caso de retrasos significativos en los pagos.

Brachfield (2018) En la mayoría de las empresas, el crédito a los clientes es fundamental para apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida.

- 1. Días de diferimiento de pago:** la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.
- 2. Política de crédito:** deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.
- 3. Política de cobro:** hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tantos los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).
- 4. Política de descuentos:** Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma

importante del margen de la venta.

## **Evaluación crediticia**

Las características principales de evaluación que se observan en la evaluación de un crédito en las finanzas o también conocido como un microcrédito son: La reducción de la pobreza, la inclusión, la escala de créditos, el monto del crédito, el riesgo, la tasa de interés y el respaldo de créditos.

Una de las principales características de un crédito en las microfinanzas es la búsqueda de la reducción de la pobreza; Larrán (2009) menciona que al rubro de las microfinanzas se le reconoce por su rol fundamental de financiar a las pequeñas empresas, así como entre otras cosas el alivio de la pobreza. Esto se aprecia sobre todo en los países del tercer mundo o en países que están en vías de desarrollo.

Asimismo, otra de las principales características es la inclusión financiera de las personas naturales y jurídicas que no son atendidas por la banca convencional; personas jurídicas como las micro y pequeñas empresas que son creadas por personas de bajos recursos para generar su propio empleo y así mejorar sus condiciones de vida. Es por ello que las entidades micro financieras a través de sus servicios financieros y no financieros han incluido y ayudado mucho a las micro y pequeñas empresas, mejorando la distribución de habilidades comerciales y el intercambio de ideas innovadoras; demostrando que las microfinanzas tienen un enorme potencial para que las pequeñas empresas mejoren su rendimiento, incluyéndolas en sus servicios financieros y no financieros. (Perea, 2008)

La escala de créditos otorgados es baja y resulta ser difícil poder compararlas con la banca tradicional, sin embargo, esto no resulta ser una debilidad. Gonzáles (2014) menciona que la pequeña escala de operación en créditos de una micro financiera permite que puedan ser más receptivos de las necesidades y solicitudes de sus clientes; asimismo, le otorga una protección en tiempos de crisis económicas y la fluctuación que pueda haber en el mercado. La operación a pequeñas escalas implica que el monto del crédito a otorgar se realice en pequeñas cantidades, pues debido a que los créditos van dirigidos a las personas pobres entregarles grandes cantidades de dinero implicaría sobre endeudarlos y en vez de aliviar

sus necesidades se estaría agravando su situación socioeconómica.

Villamontana (2010) argumenta que en el microcrédito se aplica el método de brindar pequeñas cantidades de dinero a las personas pobres con la finalidad de que puedan mejorar sus ingresos a través de la generación de su propio empleo. Si bien es cierto el riesgo que se asume en el sector de las microfinanzas es alto, debido muchas veces a la falta de información de las personas, las entidades micro financieras gestionan cada vez de mejor forma el riesgo de crédito. Dentro de la administración del riesgo de crédito se han adoptado componentes como políticas de crédito, proceso de evaluación del crédito, control del riesgo de crédito, procedimientos de cobro del crédito y los factores institucionales.

La tasa de interés está asociada con el riesgo y el sector de las microfinanzas tiene un riesgo alto, ello conlleva a que las tasas de interés que se cobran por un crédito también son bastante altas, esto es un problema para las microfinanzas debido a que esta característica no ayuda a que las microfinanzas tengan una mayor expansión.

Sánchez (2012) señala que las tasas de interés tienen una influencia negativa para el acceso al crédito, pues cuanto más alta sea la tasa de interés que una entidad micro financiera cobra por un crédito, las personas encontrarán una mayor dificultad para acceder a ella.

También es importante la característica de los respaldos de los créditos; es decir, la garantía o el colateral que debe dejar un cliente para el otorgamiento de un crédito. Perea (2008) señala que el principal problema que tienen los microempresarios es la falta de un colateral para poder acceder a un financiamiento; siendo la principal restricción de un microempresario y aunque los financiamientos en las microfinanzas por ser de montos pequeños no se solicita muchas veces los colaterales, esto resulta contradictoria ya que los beneficiarios de las microfinanzas le restan importancia al cumplimiento de esta obligación.

Aunque otras instituciones han adoptado que se puedan garantizar entre las mismas personas, haciendo una especie de garantías cruzadas; arias y Rus (2022) manifiestan que muchas instituciones han tenido altas tasas de reembolso de los créditos a causa de la metodología llamada “modelo de préstamos entre pares”.

EL riesgo de negocio se puede definir como cualquier situación o evento que represente un obstáculo para lograr los objetivos de la organización. Es la posibilidad de que ocurran variaciones negativas o positivas sobre los resultados esperados. Para la organización Riesgo & Estrategia (2016), el riesgo empresarial «es un evento inesperado, que afecta la capacidad de ejecución de las organizaciones y por ende, sus resultados esperados»

### **6.5.2 Factores de evaluación del crédito**

González (2014) indica que el puntaje de crédito es una parte importante de la solicitud de préstamo, pero se necesita más que pagos en término para construir un buen puntaje crediticio. Cinco factores ayudan a explicar de qué manera las agencias de crédito evalúan la información en sus informes crediticios cuando calculan su puntaje de crédito personal. Cuanto mayor sea su puntaje en cada uno de estos factores, mayor será su puntaje crediticio general. Estos cinco factores principales incluyen:

#### **1. Historial de pagos (35%):**

Pagar las facturas y los pagos del préstamo a tiempo mejora el puntaje en el historial de pagos.

#### **2. Utilización de la deuda (30%):**

Mantener bajos saldos en sus tarjetas de crédito puede mejorar su puntaje de la utilización de la deuda.

#### **3. Historial de crédito/antigüedad (15%)**

Si tiene un historial de crédito corto, puede mejorar su puntaje del historial de crédito mediante la creación de crédito para demostrar un comportamiento financiero responsable.

#### **4. Consultas de crédito/nuevas verificaciones de crédito (10%):**

Demasiadas solicitudes de crédito y nuevas cuentas de crédito pueden reducir sus puntajes

#### **5. Tipos de crédito (10%)**

Una combinación de diferentes tipos de cuentas de crédito puede ayudar a obtener una puntuación más alta.

## 6.5.2 Gestión del crédito

La Gestión de Caja es imprescindible para conseguir eficacia al momento de administrar recursos y garantizar el crédito financiero de una organización a corto, mediano y largo plazo.

Las organizaciones hoy en día se enfrentan a una serie de problemas en relación a sus finanzas, principalmente en la administración de sus recursos, por su naturaleza y su estructura requiere de sus diferentes áreas funcionales como administración, mercadotecnia, contabilidad, costos, finanzas, crédito y cobranzas; un desempeño con eficiencia y eficacia (González, 2014).

La política de la empresa Comercial “Torres” es comercializar artículos para el hogar, de óptima calidad y con precios accesibles a los diferentes estamentos económicos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y buscar liderar las ventas a nivel local y provincial. Entre los aspectos a considerar está si su capacidad de venta es idónea, su sistema de crédito eficiente y su recuperación de las cobranzas es rápida, cuánto tiempo se pierde para que paguen los clientes, se conoce en la empresa los requisitos para avalar el prospecto del cliente en su capacidad crediticia para cumplir con las obligaciones. El otorgamiento de crédito permite que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, considerando que los clientes prefieren realizar compras a pagar en cuotas pequeñas dentro de un plazo razonablemente determinado, es por ello que el crédito es un mecanismo por excelencia que aumenta sus ventas. En el entorno comercial y su sistema económico, el dinero es el eje principal que da el giro a la empresa, en cambio el crédito viene a ser una promesa de pago que incluye interés, pero de una forma amplia, el crédito hoy en día viene a remplazar el dinero ya que las personas lo utilizan para la compra de un bien. (RUSA, 2014)

El binomio crédito – cobranzas, proporciona a las empresas las herramientas necesarias en el aumento de las ventas e ingresos en sus ciclos financieros, por lo que es fundamental desarrollar el otorgamiento de créditos, se necesita que primero sean precisos en su otorgamiento y que su recuperación sea factible. Así mismo la segunda parte de este

binomio es decir cobranzas, el trabajo de los administradores debe ser de manera que no lastime la relación comercial con el cliente.

### **6.5.3 Gestión del riesgo de crédito**

Riesgo del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado – proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo. (BLAZQUEZ, 2017)

La crisis financiera global – y la reducción del crédito que le siguió – puso la gestión del riesgo del crédito en el centro de atención regulatorio. Como resultado, los reguladores comenzaron a demandar mayor transparencia. Ellos deseaban saber que un banco tiene un conocimiento integral de sus clientes y su riesgo de crédito asociado. Y las nuevas regulaciones Basel III crearán una carga regulatoria aún mayor para los bancos. (RUSA, 2014).

Para cumplir con los requisitos regulatorios más estrictos y absorber los más altos costos de capital del riesgo del crédito, muchos bancos están actualizando sus enfoques en torno al riesgo del crédito. Pero los bancos que ven esto estrictamente como un ejercicio de cumplimiento están siendo imprudentes. Asimismo, una mejor gestión del riesgo del crédito presenta una oportunidad de mejorar considerablemente el desempeño general y asegurar una ventaja competitiva.

### **6.5.5 Evaluación de la Gestión**

Castellae (2016) manifiesta que el proceso de gestión permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para llevarlo a cabo de manera eficiente, las entidades bancarias y los prestamistas privados le solicitan a la persona natural o jurídica, información sobre su situación financiera actual, documentos que solventen sus ingresos; además, deben revisar su historial crediticio. Los pasos óptimos para llevar a cabo la evaluación son los siguientes:

Conocer al cliente: Este paso es muy importante, porque permite obtener toda la información del prestatario. Las entidades financieras proporcionan al potencial cliente un formulario para que ingrese la información necesaria y así realizar la correspondiente evaluación crediticia. Pero eso no es todo, las organizaciones también deben revisar sitios web gubernamentales y agencias de calificación crediticia para detectar si el prestatario tiene alguna deuda pendiente con alguna entidad pública o privada.

- 1. Evaluación de la solvencia** La solvencia del prestatario se evalúa realizando un análisis de sus estados financieros. Para ello, es crucial revisar los estados financieros anuales y los informes trimestrales de la organización, pues estos proporcionan información sobre la situación financiera. En la actualidad, y con el avance de la tecnología, realizar este proceso es más rápido gracias a la Inteligencia Artificial (IA), ya que ayuda a captar los datos de los estados financieros y los asigna rápidamente a las categorías adecuadas. Sin embargo, para que se obtengan los resultados esperados, todos los datos del cliente deberán estar almacenados en un formato uniforme.
- 2. Cuantificación de los riesgos:** La cuantificación del riesgo implica determinar la probabilidad de incumplimiento, el rendimiento del capital ajustado al riesgo y la pérdida en caso que el prestatario no cancele la deuda. Esta información también sirve de base para la fijación de precios, establecer la tasa de interés que se le cobrará al cliente, la periodicidad del préstamo, entre otras condiciones crediticias.
- 3. Precio de la oferta:** Fijar un precio adecuado garantiza que la entidad bancaria reciba una compensación acorde al riesgo asociado al préstamo. Algunos de los factores que influyen en el establecimiento de la tasa final son el mercado en el que opera el banco, las condiciones económicas generales, y la correspondencia de los precios y vencimientos de los activos y pasivos del prestamista.
- 4. Seguimiento después del crédito:** En esta última fase, la entidad bancaria vigila el crédito que se le ha otorgado al cliente, el nivel de reembolso de las cuotas y la

puntualidad de los pagos. En el caso de los bancos, este paso es llevado a cabo por las agencias de calificación crediticia, mientras que, en otras entidades, la administración es la encargada de realizar todo el proceso.

## **6.6 Morosidad**

### **6.6.1 Concepto**

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. (Murillo, 2012)

Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato. (Castilblanco, 2012)

Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. En consecuencia, no hace falta contrato previo, aviso o intimación por parte del acreedor para que el cliente se convierta en moroso y para el devengo del interés legal.

### **6.6.2 Factores internos y externos de la morosidad y causa**

#### **6.6.2.1 Factor interno**

Según Murillo (2012) los factores internos refieren acerca de las cosas que están dentro de la empresa y bajo su control, como tangibles e intangibles. Estos factores se agrupan en

fortalezas y debilidades. Si un elemento trae efectos positivos a la empresa, se considera como fortaleza. Si un factor impide el desarrollo de la empresa, es una debilidad.

### **6.6.2.2 Factor externo**

Murillo (2012) los factores externos de la empresa son los elementos del entorno externo, el cual la empresa no tiene control sobre ellas, además estos elementos representan oportunidades y amenazas para la organización.

### **6.6.2.3 Causa**

Según un artículo publicado por el periódico EL NUEVO DIARIO (2013) describe que la causa de morosidad de una cartera de crédito puede radicar tanto en factores internos o externos, los cuales vienen dados por una mala originación del crédito, falta de seguimiento a la cartera en mora, así como por los puntos de los cuales la entidad no tiene control, esto toma en consideración lo siguiente:

En los factores internos la “mala originación del crédito” viene dada por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobreendeudamiento.

La “falta de seguimiento” de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel de sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos claves como los sectores más afectados o historial de los clientes. Esos son elementos de riesgo que no se consideraron durante la reprobación del crédito. Tampoco hay evidencia de la gestión de cobranza, y no se notifica de la situación a los fiadores y codeudores. No hay una planificación de cobranza por zona, región o por día, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión, etc.

Como se evidencia, los factores internos forman parte del llamado “proceso crediticio”, por lo que podríamos concluir que las causas de la mora en un crédito generalmente vienen dadas cuando la entidad tiene un mal proceso crediticio.

En los factores externos si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de una póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en determinados sectores de alto riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Y si lo hace, debe tener un plan de contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos.

### **6.6.3 Consecuencias de morosidad en la economía**

La morosidad, indudablemente, es un tema de especial relevancia para las empresas, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente.

La morosidad, sobre todo si se generaliza, introduce un riesgo añadido en el tejido empresarial que provoca efectos perversos en cadena que pueden perjudicar gravemente la continuidad financiera de las empresas. En semejante sentido se expresan Arias & Rus (2022) señalando que, si el conjunto de las empresas prestase más atención a sus cuentas a cobrar de cliente no sólo en períodos de recesión, éstos se producirían con menor intensidad al minorarse los efectos de las suspensiones de pagos en cadena.

Cuando esto ocurre podemos encontrarnos con sectores de la economía integrados por empresas con resultados positivos que económicamente son generadoras de riqueza pero que atraviesan por problemas serios de continuidad debido a la falta de tesorería por generar cantidades insuficientes para afrontar siquiera los pagos de gastos corrientes.

En los últimos años, debido a la crisis internacional por la pandemia, la morosidad empresarial está aumentando de manera considerable. Una gran cantidad de artículos publicados en la prensa económica a lo largo de los últimos meses, pero fundamentalmente

los datos ofrecidos por el Banco de España, evidencian el crecimiento de la morosidad al largo del pasado año y pronostican un incremento considerable para el presente.

#### **6.6.4 Cálculo de interés en la morosidad**

La morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o personas. Esta tasa se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, es decir, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo. (Mill, 2006)

Mientras que la morosidad tan solo significa demora en la asunción de obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos con valor depreciado. Así, en este último caso no existe posibilidad de asumir la deuda, ya sea por quiebra o negligencia.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Para proteger el mercado y las transacciones de situaciones de morosidad, existen registros públicos en los cuales se incluyen a individuos que cuentan con la condición formal de morosos. Esto, con el fin de negarles financiación y transacciones y no extender así los impagos. (Estrategia & Riesgo, 2016)

## 7. HIPÓTESIS

El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISERVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito.

## 8. Matriz de Categorías y Subcategoría

Cuestiones De Investigación	Propósitos Especificos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente De Información	Técnica De Recolección De La Información	Ejes De Análisis
¿Cómo es la gestión de riesgo crediticio en la cartera en mora de la micro financiera Crediservi S.A durante el primer semestre del 2022?	Analizar la incidencia de riesgo crediticio en la cartera en mora de la micro financiera Crediservi S.A en la ciudad de Estelí el primer semestre del año 2022.	Gestión de riesgo.	Castellae (2016) manifiesta que el proceso de gestión permite evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial.	Gestión del crédito.  Gestión del riesgo de crédito.  Evaluación de la gestión.	Gerente de crédito.  Contador.  Oficial de crédito.	Entrevistas	Cumplimiento de requisitos.  Capacidad de pago.  Historial crediticio.

Cuestiones De Investigación	Propósitos Especificos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente De Información	Técnica De Recolección De La Información	Ejes De Análisis
¿Cómo aplica las políticas de crédito la micro financiera Crediservi S.A durante el primer semestre del 2022?	Examinar las políticas de crédito que aplica la micro financiera Credi servi S.A en la ciudad de Estelí el primer semestre del año 2022.	Crédito	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 al final un interés pactado.	Tipos de créditos.  Principios de la gestión y administración del crédito.  Sujetos del crédito.  Objetivo básico del otorgamiento de crédito.  Políticas básicas del manual de políticas de crédito.  Evaluación crediticia.	Sub gerente de créditos. Analistas de crédito.	Entrevista	Política de crédito.  Manual de procedimiento.

Cuestiones De Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente De Información	Técnica De Recolección De La Información	Ejes De Análisis
¿Cuáles fueron las acciones tomadas para reducir los riesgos de morosidad de la micro financiera Crediservi S.A en el primer semestre del 2022?	Proponer alternativas para reducir el riesgo crediticio en la cartera en mora de la micro financiera Crediservi S.A de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del 2022.	Cartera en mora	La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso de adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. (Murillo, 2012).	Factores internos y externos de la morosidad.	Clientes	Encuesta	Concentración de la cartera.  Control de mora.

## 9. DISEÑO METODOLÓGICO

### 9.1 Tipo de Investigación

Según Sampiere (2014) Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. En los métodos mixtos se puede tener ciertas ventajas como una perspectiva más amplia y profunda, mayor teorización, datos más variados, indagaciones más dinámicas y una mayor exploración de los datos.

La investigación realizada en la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la ciudad de Estelí, pertenece según sus datos a una investigación cualitativa y cuantitativa, considerándose entonces según el enfoque de carácter mixta, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos con y sin medición numérica, analizando las concepciones, juicios, resultados y experiencia de los microempresarios con respecto a los microcréditos que han otorgado, y que le han generado problemas en la recuperación de los créditos en mora.

### 9.2 Tipo de Estudio

Esta investigación es Diseño explicativo secuencial, dado que implica la recopilación y el análisis de datos cuantitativos, seguido de la recopilación y el análisis de datos cualitativos. Se da prioridad a los datos cuantitativos y las conclusiones se integran durante la fase de interpretación del estudio.

### 9.3 Universo o Población

El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio (Bravo, 1998, p. 179). Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65), es decir; Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Es por ello que se considera a CREDISERVI,S.A como el universo de esta investigación.

La población de este trabajo de investigación está comprendida por los clientes de la microfinanciera CREDISERVI S.A, tomando en cuenta a los clientes del barrio ALFREDO

LAZO de la ciudad de la Estelí, de los cuales se registran 60 clientes con alta morosidad.

## 9.4 Muestra

La muestra en la investigación se realizará a **18** clientes de las micro financieras CREDISERVI S.A. del barrio Alfredo Lazo y oficiales de crédito, conforme la aplicación de la muestra de población finita.

TAMAÑO DE LA MUESTRA POBLACION FINITA				
TAMAÑO DE LA POBLACION	N	60	FORMULA	
NIVEL DE CONFIANZA	Z	95%	n=	$N * Z^2 * P * Q$
PROBABILIDAD DE ÉXITO	P	80%		$(D^2 * (N-1) + (Z^2 * P * Q))$
PROBABAILIDAD DE FRACAZO	Q	20%		
ERROR MAXIMO	D	5%		
			RESULTADO	
TAMAÑO DE LA POBLACION	N	60	n=	25.97784
	N-1	59		1.022964
NIVEL DE CONFIANZA	Z	1.645		25
NIVEL DE CONFIANZA AL CUADRADO	Z <sup>2</sup>	2.7060		
PROBABILIDAD DE ÉXITO	P	0.80		
PROBABILIDAD DEL FRACAZO	Q	0.20	MUESTRA MINIMIZADA	
ERROR MAXIMO	D	0.10	n=	18
ERROR MAXIMO AL CUADRADO	D <sup>2</sup>	0.01		
			$1/n^2 = (1/n) + (1/N)$	0.05604

### 9.4.1 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo de esta investigación es por conveniencia, no probabilístico y no aleatorio ya que es una técnica utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

### **9.4.2 Unidad de Análisis**

Según (Slide Chares, s.f.) Considera que la Unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación.

En la unidad de análisis se tomó en cuenta a los microempresarios del barrio Alfredo Lazo, quienes serán los que nos brindarán la información con respecto a nuestra investigación, donde aplicaremos los instrumentos de investigación.

## **9.5 Instrumentos recolección de Datos**

Este proceso busca reunir y medir información de diferentes fuentes para obtener una visualización completa y precisa acerca del tema, Dicho de otra forma: evaluó resultados para una mejor toma de decisiones. Es por ello que basándonos en el tipo de diseño los instrumentos para la toma de datos son: encuesta y entrevista.

### **9.5.1 La Encuesta**

Según Tamayo (2008: 24), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Es por ello que la encuesta como herramienta fundamental de esta investigación trata de una guía de preguntas estructuradas las cuales fueron realizadas a la muestra del cliente de la micro financiera la CREDISERVI SA en el barrio Alfredo Lazo (18) en total de un universo de 60 clientes que tiene en este sector la empresa con saldos atrasados en mora.

La encuesta realizada fue de carácter cuantitativo y cualitativo la cual facilitó información cuantificable y medible sobre los aspectos investigados de la cartera morosa y que permitió valorarla estadísticamente y cualitativamente, para responder a los objetivos, sacar las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

## 9.5.2 La Entrevista

De acuerdo con Taylor y Bogan (1986) se considera la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.

En congruencia con lo anterior expuesto para dicha investigación se realizaron entrevistas dirigidas al gerente de crédito, contador, oficial de crédito y al sub gerente de crédito para recopilar información de carácter cualitativo en cuanto al manejo del riesgo crediticio de la micro financiera CREDISERVI S.A de la ciudad de Estelí, a fin de obtener información acerca de las razones de atrasos en los pagos y la situación actual de la micro financiera.

## 9.6 Etapas de la investigación

### 9.6.1. Primera etapa: Investigación documental

Para construir el marco teórico se recopiló información de fuentes secundarias la cual fue obtenida de libros, tesis, trabajos documentales en la Biblioteca “Urania Zelaya” de FAREM-Estelí, también se consultaron páginas web, libros y tesis en línea.

### 9.6.2. Segunda etapa: Elaboración de Instrumentos

Para la realización de los instrumentos de recopilación de los datos se consideraron los elementos identificados en el cuadro de categoría y sub categoría.

### 9.6.3. Tercera etapa: Trabajo de Campo

El trabajo de campo consistió en aplicar entrevistas y encuestas a los clientes que tienen saldos pendientes con la micro financiera CREDISERVI S.A. de la ciudad de Estelí, a fin de obtener información acerca de las razones de sus atrasos en los pagos y la situación actual de sus negocios, así como de la relación que tienen con la empresa en la actualidad.

### 9.6.4. Cuarta etapa: Informe Final

El informe se redactó analizando los datos obtenidos de la entrevista y encuesta, cumpliendo con los objetivos específicos de la investigación

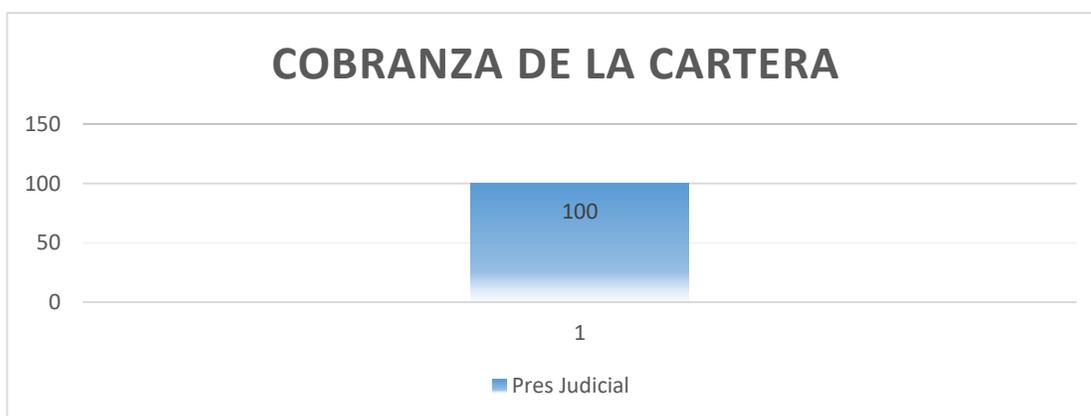
## 10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, que se aplicaron a las áreas de mayor relevancia de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, que permitirán dar cumplimiento a los objetivos.

**Evaluación de los efectos de la gestión del riesgo crediticio en la recuperación de la cartera morosa de CREDISERVI S.A, durante el primer semestre del 2022. (Encuestas a clientes de CREDISERVI, 2022)**

**Pregunta No.1 ¿Qué clasificación tiene la cobranza de la cartera morosa de la financiera actualmente?**

¿Qué clasificación tiene la cobranza de la cartera morosa de la financiera actualmente?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Pres Judicial		100	100	100



La empresa actualmente cuenta con una cobranza en un 100% Pre Judicial que esta se implementa después de un periodo de cobranza al cliente y se traslada a la vía legal o judicial a primera instancia se le hace conocer al cliente su situación con la empresa, dando

oportunidad al cliente de llegar a un nuevo acuerdo lo que vendría siendo un arreglo de pago de forma que el cliente pueda hacer efectiva la cancelación del préstamo en morosidad ya sea diario, semanal, quincenal o mensual adaptándose a las posibilidades del cliente.

**Pregunta No.2 ¿Qué tipo de cobranza ha hecho a los fiadores de la cartera morosa?**

¿Qué tipo de cobranza ha hecho a los fiadores de la cartera morosa?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Prejudicial		50	50	50
	Judicial		50	50	100
	Total		100	100	



Al 50% de los clientes de la cartera morosa del barrio Alfredo Lazo se les aplica una cobranza pre judicial tomándose en cuenta que son clientes con los que se puede llegar a un arreglo de pago, haciendo mención que son clientes que cuentan con fiadores como respaldo del crédito otorgado y el otro 50% de los clientes que son clientes de los cuales no se ha podido concretar un arreglo de pago y tampoco cuentan con un fiador, por lo tanto, la empresa debería aplicar una cobranza judicial.

**Pregunta No.3 ¿Los clientes han mostrado interés en pagar los saldos morosos?**

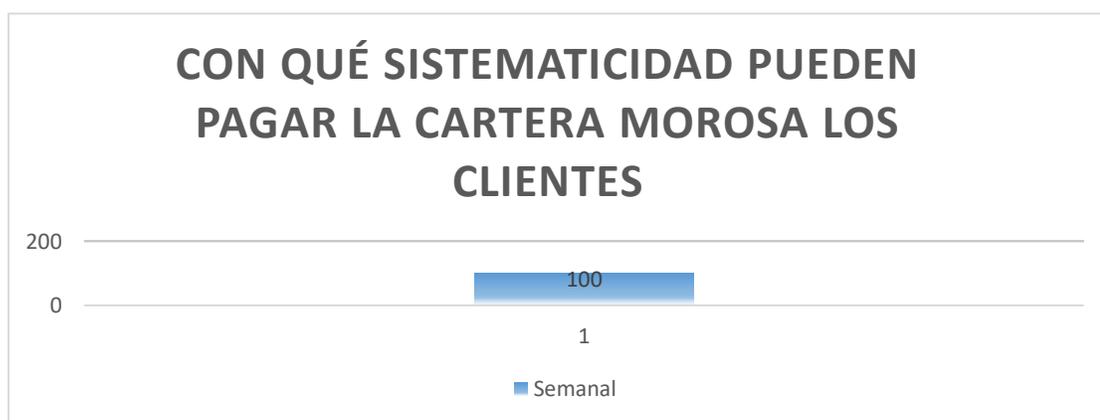
¿Han mostrado interés en pagar los saldos morosos los clientes de esta cartera que tiene la empresa?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	NO		50	50	50
	SI		50	50	50



Los clientes muestran en un 50% interés en poder realizar los pagos correspondientes a la deuda y el otro 50% no muestran interés en pagar, es decir; clientes que no se comprometen de ninguna manera cumplir con el pago pactado a la deuda, esto afecta directamente la recuperación de la cartera en mora así mismo la colocación de nuevos créditos.

**Pregunta No.4 ¿Con qué sistematicidad pueden pagar los clientes de la cartera morosa de la empresa, sus saldos pendientes?**

¿Con qué sistematicidad pueden pagar los clientes de la cartera morosa de la empresa, sus saldos pendientes?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mensual		100	100	100



De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los clientes afirman que pueden pagar las cuotas en modalidad mensual, partiendo de que no se encuentran en las mejores condiciones económicas para realizar los pagos, diario, semanal o quincenal.

**Pregunta No.5 ¿Tienen el negocio abierto los clientes de la cartera morosa de la empresa que solicitaron créditos para negocios?**

¿Tienen el negocio abierto los clientes de la cartera morosa de la empresa que solicitaron créditos para negocios?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		75	75	75
	No		25	25	25



Al investigar con los clientes el 75 % de los clientes morosos tienen negocio abierto y el 25 % no tienen negocio funcionando, que los clientes no tengan en función sus negocios, afecta directamente a la recuperación de la cartera puesto que para estos clientes la fuente principal de sus ingresos, lo que provoca el incumplimiento de las cuotas acordadas.

**Pregunta No.6 ¿Es notorio el compromiso de pagar la cartera morosa por parte de los clientes de la empresa?**

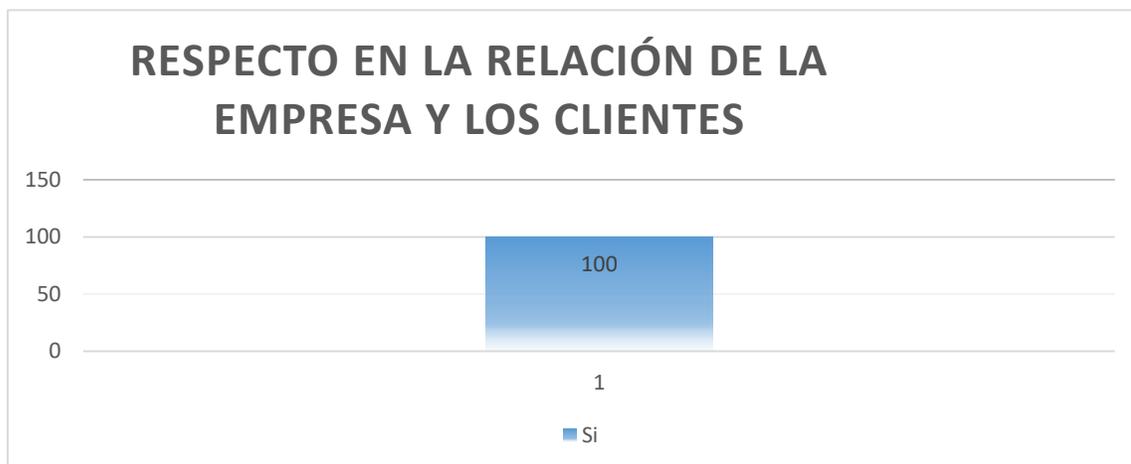
¿Es notorio el compromiso de pagar la cartera morosa por parte de los clientes de la empresa?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO		40	40	40
	SI		60	60	60



¿Se mantiene la relación de respeto y cordialidad con estos clientes de la cartera de la empresa, por parte de los funcionarios que los visitan?					
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Si	100	100	100	

Con relación a la disponibilidad de los clientes por pagar sus montos morosos el 60 % están dispuestos a pagar y el 40 % no está dispuesto a pagar.

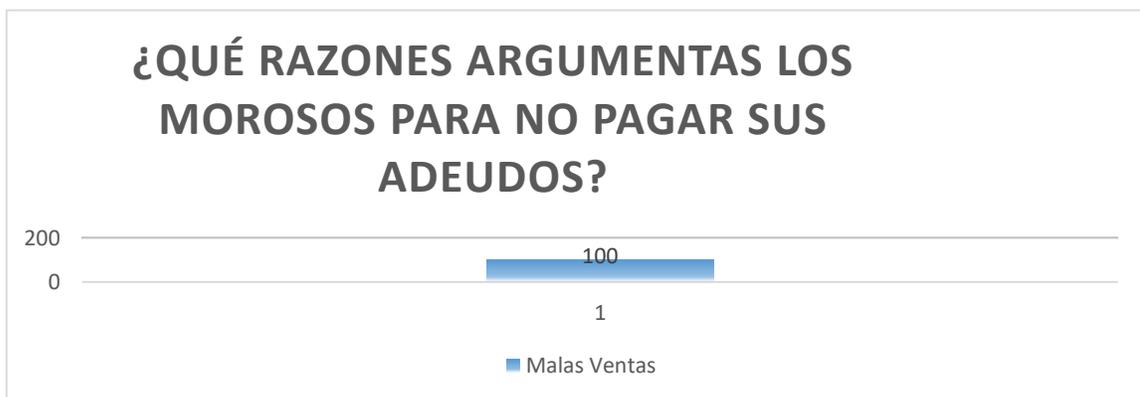
**Pregunta No.7 ¿Se mantiene la relación de respeto y cordialidad con estos clientes de la cartera de la empresa, por parte de los funcionarios que los visitan?**



El respeto al cliente es una de las formas más efectivas para llegar a acuerdos de pagos con los clientes que no están siendo responsables con el adeudo, al indagar a los clientes se percibió que la relación que existe entre la empresa y el cliente es un 100% buena en la que se sostiene el respeto y la cordialidad.

**Pregunta No.8 ¿Cuáles son las razones que argumentan los clientes de la cartera morosa para pagar sus adeudos?**

¿Cuáles son las razones que argumentan los clientes de la cartera morosa para pagar sus adeudos?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malas Ventas		100	100	100



El 100% de los clientes que tienen sus negocios funcionando argumentan no tener buenas ventas en sus negocios y por ello no pueden pagar lo adeudado en tiempo y forma.

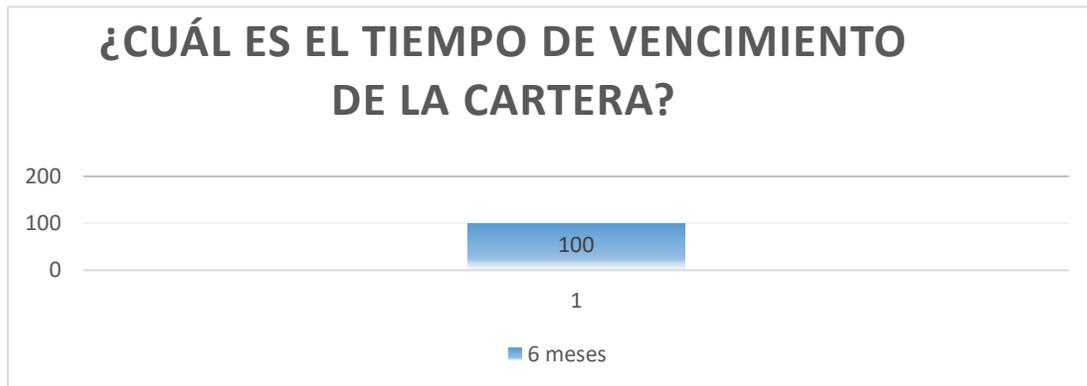
**Pregunta No.9 ¿Cómo ha sido la forma de la cobranza de esta cartera morosas por parte de la empresa?**

¿Cómo ha sido la forma de la cobranza de esta cartera morosas por parte de la empresa?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prejudicial		100	100	100

El 100 % de la cartera morosa es cobranza prejudicial.

**Pregunta No.10 ¿Cuánto tiempo de vencimiento tiene la cartera vencida de la empresa actualmente?**

¿Cuánto tiempo de vencimiento tiene la cartera vencida de la empresa actualmente?					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	6 meses		100	100	100

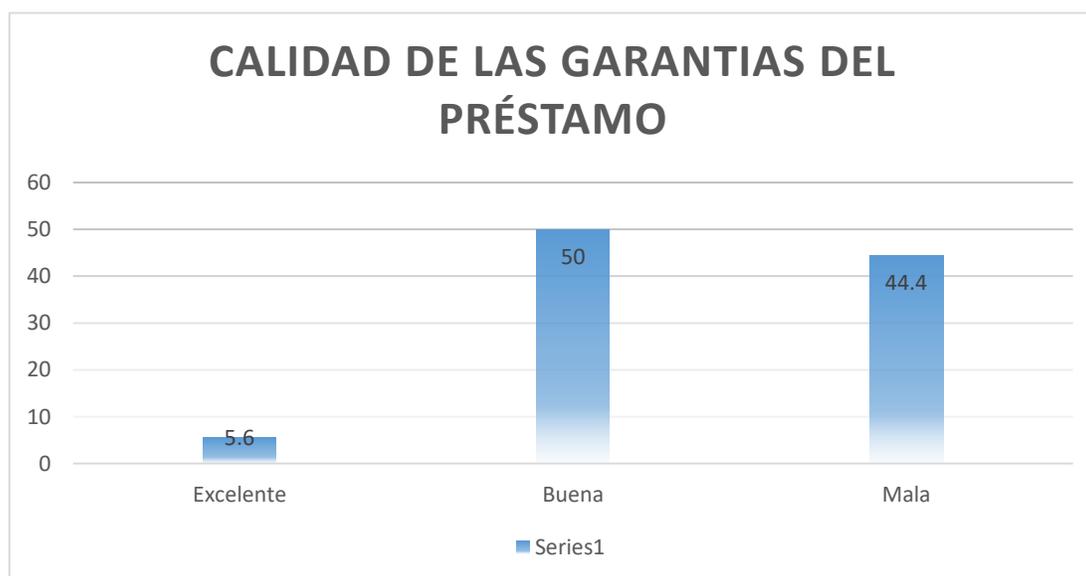


El promedio de la cartera vencida es de 6 meses, clientes que cuentan con sus negocios abiertos, pero afirman tener ventas bajas.

**Análisis de la incidencia de la gestión de riesgo crediticio en la cartera en mora de la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2022. (Investigadores, 2022)**

**¿Calidad Garantías Prendaria?**

Calidad de las Garantías del Préstamo					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Excelente		5.6	5.6	5.6
	Buena		50	50	55.6
	Mala		44.4	44.4	100
	Total		100	100	



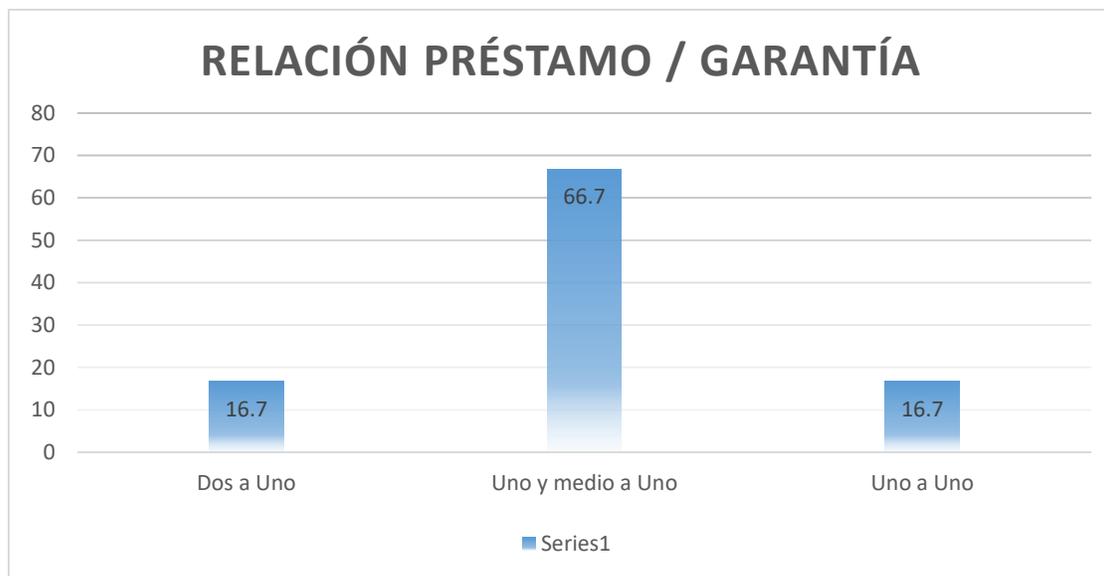
Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

De acuerdo a la clasificación de las garantías prendarias como respaldo del préstamo adquirido; la mayor concentración porcentual es una garantía buena que corresponde al 50%, el 44.4%

posee una garantía mala, siendo este un resultado negativo para la empresa debido a que se dificulta la recuperación de los fondos prestados y el 5.6% restante se califica como una garantía excelente; la empresa debe garantizar que el cliente disponga de garantías en excelentes condiciones ya que al presentarse el incumplimiento con lo adeudado la empresa puede tomar posesión de estas y poder convertirlas liquidas para seguir operando.

**¿Relación prenda / préstamo de los créditos morosos?**

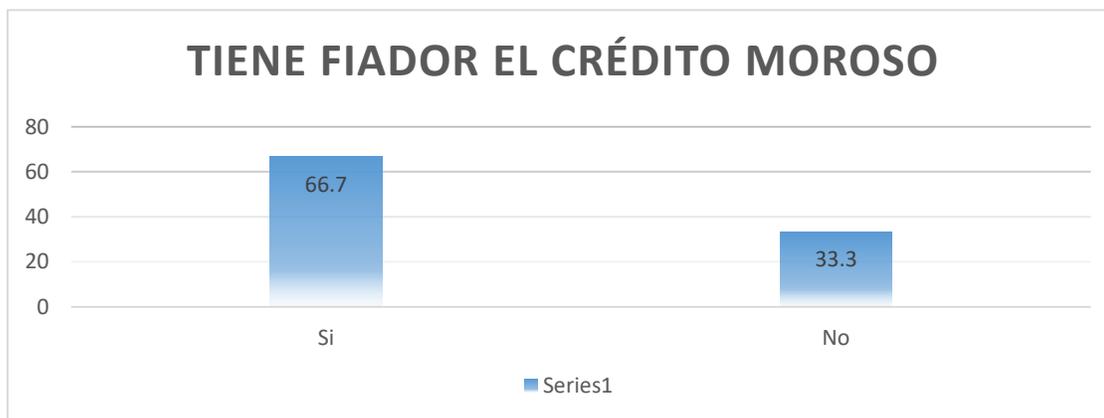
Relación de Prenda / Prestamos					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Dos a Uno		16.7	16.7	16.7
	Uno y medio a Uno		66.7	66.7	83.3
	Uno a Uno		16.7	16.7	100
	Total		100	100	



Respecto a los datos proporcionado por los oficiales de Crédito se observa que la relación que existe entre la garantía y el préstamo; en función de los resultados obtenidos se puede deducir como una garantía término medio ya que las garantías cubren en 1.5 a 1 el préstamo, en términos porcentuales del 66.67% lo que significa que la garantía cubre más de lo adeudado y la cobertura de 1 a 1 y 2 a 1 al préstamo representan ambos el 16.7%.

**Pregunta No.3 ¿Tienen fiador los créditos morosos?**

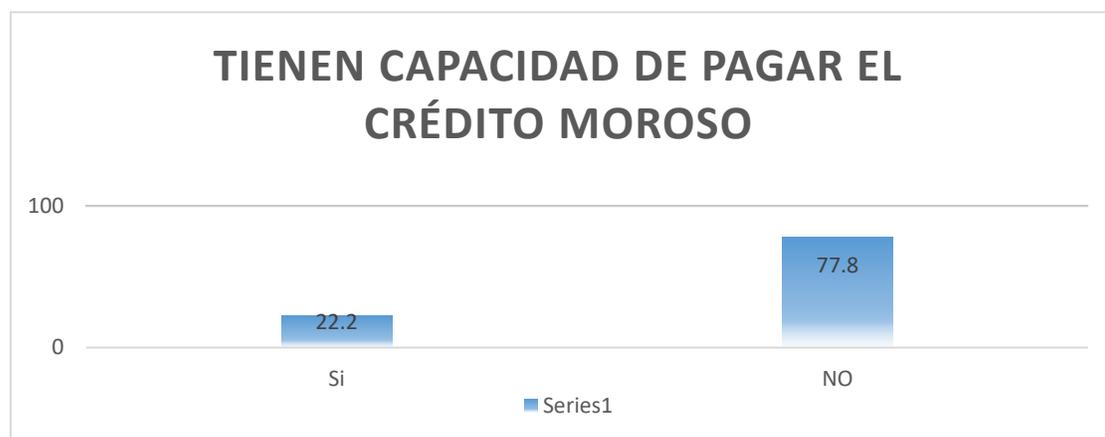
Tienen fiador los créditos Morosos					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		66.7	66.7	66.7
	No		33.3	33.3	100
	Total		100	100	



La empresa Crediservi S.A tiene como requisito principal que los beneficiados deben tener un Fiador; esto con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la cuota del crédito, así mismo como la recuperación total. Al obtener los resultados brindados por los funcionarios de la empresa se puede percibir que la empresa tiene dentro de su cartera en mora, clientes con fiadores en un 67.7% y un 33.3% que representa el incumplimiento con este requisito, lo que afecta en gran medida la recuperación del préstamo.

**Pregunta No.4 ¿Tienen capacidad de pagar el préstamo moroso?**

Tienen capacidad de pagar los créditos Morosos					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		22.2	22.2	22.2
	NO		77.8	77.8	100
	Total		100	100	



La capacidad de pago determina el monto que se le puede otorgar al cliente de forma que no genere intereses extras a los que se deben pagar, para ello se debe hacer una evaluación al cliente; como aplicar una revisión del historial crediticio, analizar la situación financiera actual, el propósito de la solicitud y el plazo solicitado.

Según los resultados obtenidos por parte de los funcionarios el 77.8 % de los clientes morosos no tienen capacidad para pagar sus saldos en mora y solamente el 22.2 % tiene capacidad para pagar lo adeudado, de acuerdo a este resultado se puede deducir que la empresa no está aplicando una evaluación adecuada para colocar los créditos además no hacen uso de la Central de Riesgo, el brindar créditos a personas de las cuales no se conoce el nivel de endeudamiento que presentan lo único que produce es el crecimiento de la cartera en mora.

**Pregunta No.6 ¿Tienen interés en pagar los saldos morosos?**

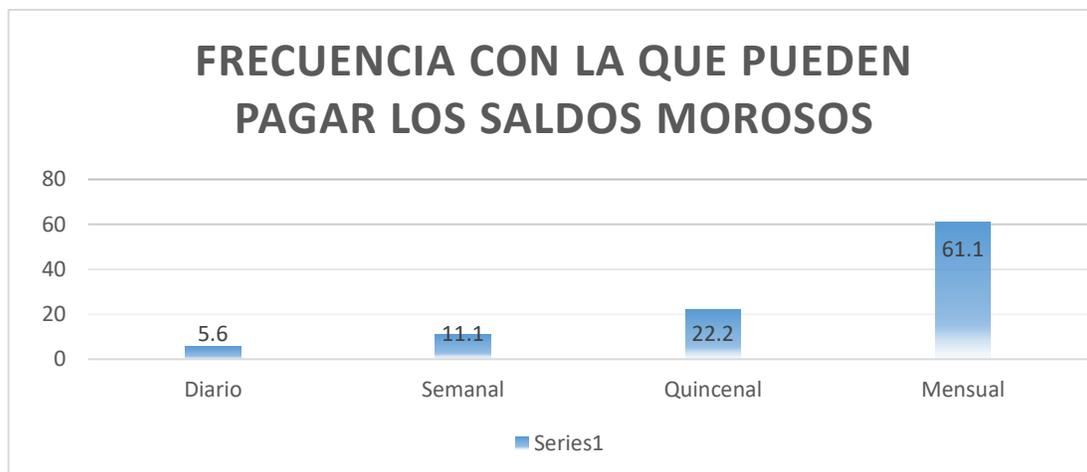
Interés en pagar los morosos					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		55.6	55.6	55.6
	No		11.1	11.1	66.7
	No está claro		33.3	33.3	100
	Total		100	100	



De acuerdo a la información brindada por el Oficial de crédito, los clientes de la cartera morosa muestran interés por pagar los saldos en mora en representación del 55.6 %, el 11.1% no quieren pagar y el 33.3 % no está claro de su decisión.

**Pregunta No.7 ¿Frecuencia con la que pueden pagar los saldos morosos?**

Frecuencia de pago de Crédito					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diario		5.6	5.6	5.6
	Semanal		11.1	11.1	16.7
	Quincenal		22.2	22.2	38.9
	Mensual		61.1	61.1	100
	Total		100	100	

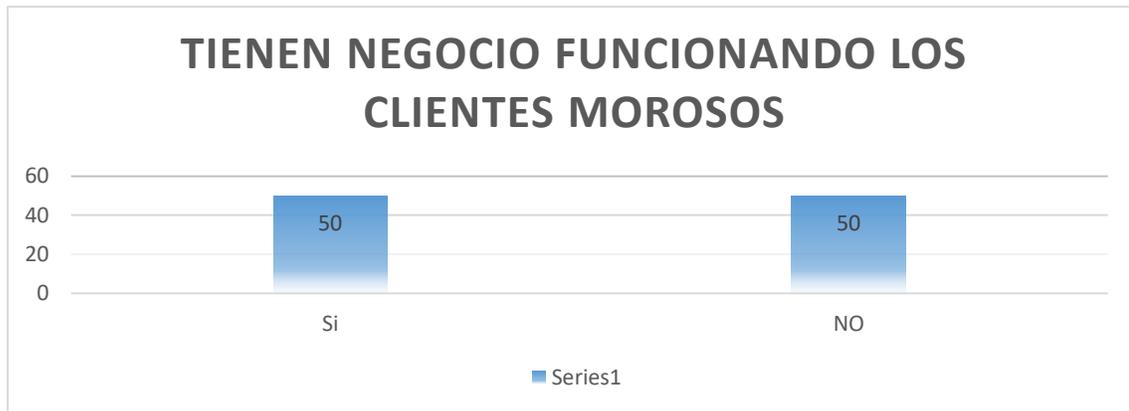


La empresa Crediservi S,A actualmente atiende aproximadamente 600 clientes del sector comercio de la ciudad de Estelí, clientes con los cuales se ha pactado un pago de manera semanal y quincenal; haciendo enfoque a la cartera de clientes morosos los oficiales de crédito expresan que ellos realizan visitas concurrentes a los clientes con el fin de dar una solución positiva tanto a ellos como a la empresa; es por ello que se determina la frecuencia con la que los clientes pueden abonar a la deuda.

En términos porcentuales el 61.1 % tienen capacidad de pagar lo adeudado en cuotas mensuales, el 22.2 % de manera quincenal, el 11.1 % semanal y por último el 5.6 % diario; la empresa recuperara el dinero en un plazo muy extendido, los gestores deben incentivar al cliente a que ejerza el pago de las cuotas en las modalidades ya establecidas en el contrato del crédito, así mismo obtener la recuperación en un plazo menor.

**Pregunta No.8 ¿Tienen negocio funcionando los clientes morosos?**

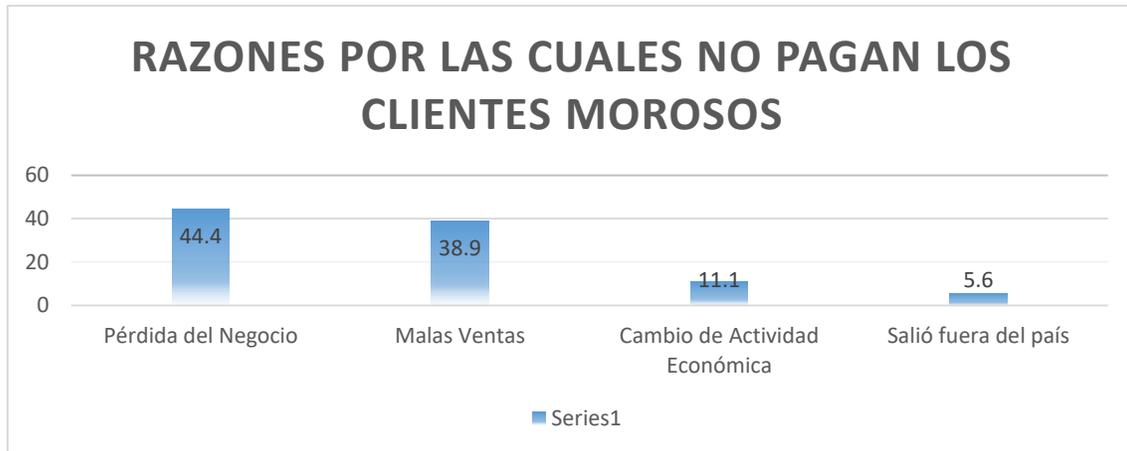
Negocio funcionando los clientes morosos					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si		50	50	50
	NO		50	50	100
	Total		100	100	



Según los resultados obtenidos el 50% de los clientes de la cartera en mora tienen funcionando sus negocios y el otro 50% no tienen en función el negocio partiendo de esta negativa se le impide al cliente poder ejercer el pago correspondiente y a la empresa poder recuperar el dinero prestado.

**Pregunta No.9 ¿Razones por las cuales no pagan los clientes morosos?**

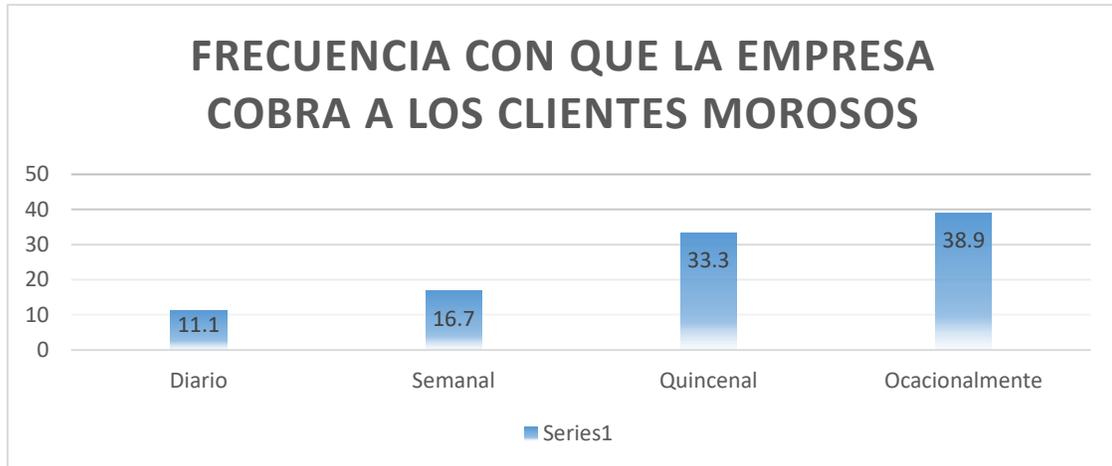
Razones del cliente de la cartera morosa por que no pagan					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pérdida del Negocio		44.4	44.4	44.4
	Malas Ventas		38.9	38.9	83.3
	Cambio de Actividad Económica		11.1	11.1	94.4
	Salió fuera del país		5.6	5.6	100
	Total		100	100	



Una de las razones por la cual los clientes no pueden pagar en tiempo y forma es por la pérdida de sus negocios representando un 44.4% ya que esta era la fuente de sus ingresos; el 38.9% que tienen en funcionamiento sus negocios afirman tener malas ventas, por otra parte, el cambio de actividad económica lo que conforma un 11.1% y el 5.6% salieron del país, siendo este un problema significativo para la empresa recuperar la cartera en mora.

**Pregunta No.10 ¿Frecuencia con que la empresa cobra a los clientes morosos?**

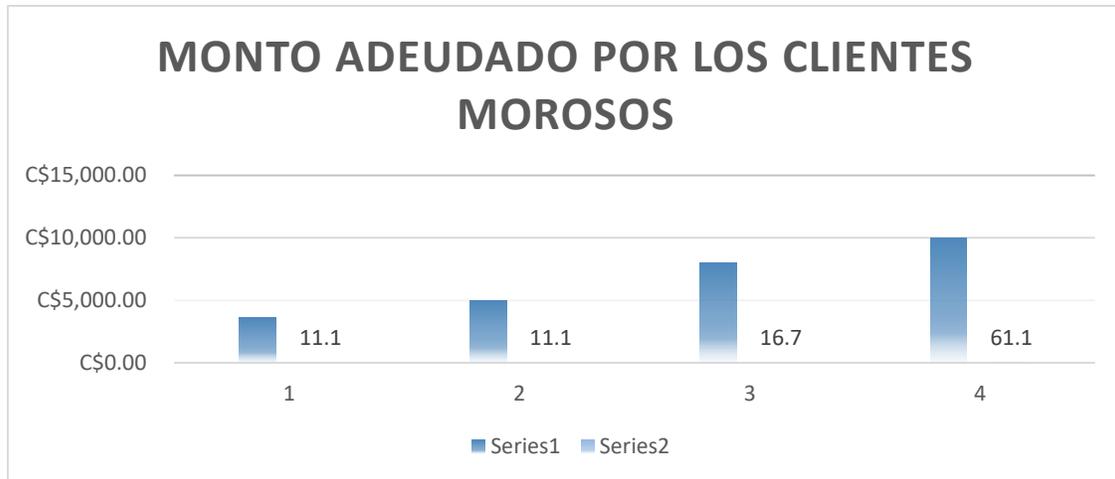
Frecuencia con la que cobra la empresa a los clientes					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	Diario		11.1	11.1	11.1
	Semanal		16.7	16.7	27.8
	Quincenal		33.3	33.3	61.1
	Ocasionalmente		38.9	38.9	100
	Total		100	100	



En cuanto a la frecuencia de cobro que implementa la empresa es bastante deficiente ya que no inciden en una gestión de cobro adecuada puesto que como resultado porcentual el 38.9% ejerce el cobro a los clientes de manera ocasional y el 33.3% quincenal, el 16.7% semanal y al menos un 11.1% diario.

**Pregunta No.11 ¿Monto adeudado por los clientes morosos?**

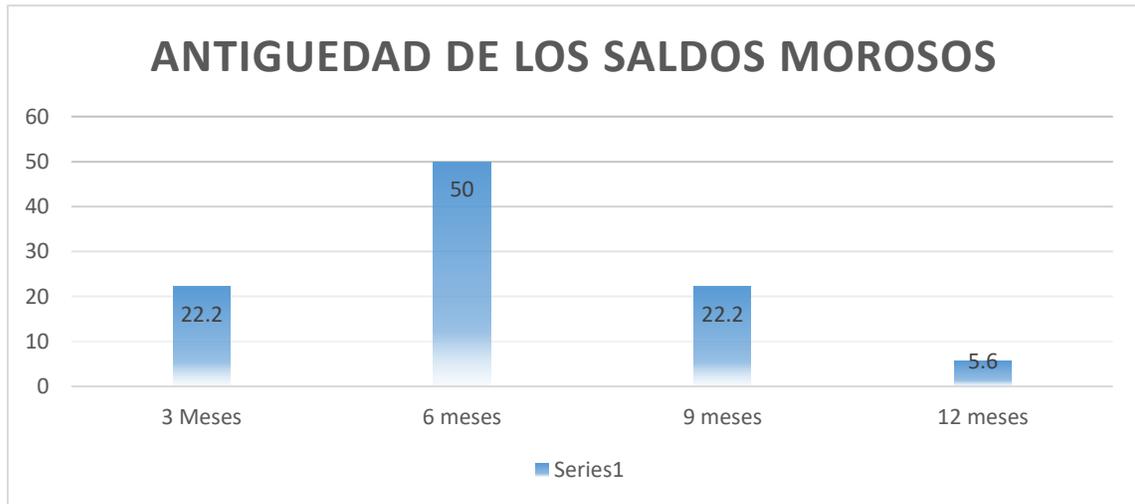
Monto Adeudado a la Empresas Crediservi S.A					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	C\$3,600.00		11.1	11.1	11.1
	C\$5,000.00		11.1	11.1	22.2
	C\$8,000.00		16.7	16.7	38.9
	C\$10,000.00		61.1	61.1	100
	Total		100	100	



Crediservi S.A ofrece montos que oscilan entre 5,000.00 y 20,000.00 córdobas del sector microempresa (de 1 a 6 empleados) del sector comercio de la ciudad de Estelí. La relación de los montos adeudados por los clientes en morosidad el 61% de los clientes contraen deuda como promedio de C\$10,000.00 el 16.7% montos de C\$8,000.00 el 11.2% montos de C\$5,000.00 y el 11.1% montos de C\$4,000.00.

**Pregunta No.12 ¿Antigüedad de los saldos morosos?**

Vencimiento del Saldo de la Deuda					
			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	3 Meses		22.2	22.2	22.2
	6 meses		50	50	72.2
	9 meses		22.2	22.2	94.4
	12 meses		5.6	5.6	100
	Total		100	100	



Con respecto a los saldos morosos de Crediservi S.A del barrio Alfredo Lazo en representación del 50% tienen saldos con una antigüedad de 6 meses partiendo de la razón que son clientes que afirman tener ventas bajas, el 22.2% que representa a los clientes con retraso de 9 meses, estos clientes ya no tienen funcionando sus negocios, dicho estos es más difícil para ellos poder ejercer el pago a lo adeudado, por otra parte los clientes que tienen un retraso de 3 meses que representan un 22.2% tuvieron un cambio de actividad económica y por último el 5.6% de esta cartera morosa cuentan con un retraso de 12 meses lo que ya se considera como una cuenta incobrable, son clientes que por distintas razones a las antes mencionadas no pudieron ejercer el pago de las cuotas retrasadas.

## **Examinación de las políticas de crédito que aplica la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la Ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2022.**

La Micro financiera Crediservi S.A no cuenta con un documento formal de políticas de crédito, sin embargo, pone en práctica procedimientos globales que le han permitido operar hasta el día de hoy.

Uno del procedimiento que han desarrollado es que los prestamos solo están dirigidos al sector comercio, a un plazo de 30 a 60 días, así mismo imponiendo cobros diarios a prestamos comprendidos de C\$5,000.00 y semanal a prestamos desde los C\$10,000.00. Por otra parte, otro de los requisitos es que los clientes deben contar con un fiador y garantías prendarias generalmente del hogar para que sea el respaldo del crédito al momento de existir el incumplimiento de este.

El 0.25% es el recargo que se aplica sobre la tasa pactada por el retraso de 24 horas; la empresa actualmente no cuenta con el sistema de Inscripción de la Central de Riesgo, pero hacen uso de ella mediante otro usuario, el sistema de cobranza desarrollado es pre judicial con apoyo de firmas de abogados.

### **Alternativas para reducir el riesgo crediticio en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad Estelí, en el primer semestre del año 2022.**

Toda empresa grande o pequeña, para ser eficiente debe contar con un sistema de crédito que garantice su estabilidad, lo importante es identificar las falencias que éstas tienen y remediarlas a tiempo, es por ello que basado en el estudio de esta investigación y para darle salida al objetivo tres, se proponen las siguientes alternativas.

- a. Trabajar en un manual de crédito que se ajuste a las nuevas condiciones que se base principalmente en la investigación del cliente su referencia y su riesgo crediticio la empresa debe tener una inscripción propia en la Central de Riesgo; para una colocación de crédito efectiva ya que esta permite verificar el historial de crédito del cliente; la empresa debería de ver la central de riesgo como una inversión y no como un gasto, puesto que evitaría otorgar créditos a clientes morosos.

- b. Establecer políticas de créditos de manera formal para ser desarrolladas como métodos de cobranza, periodos de cobros, tasas de interés, garantías, montos a otorgar.
- c. Mantener al personal de colocación de crédito en capacitaciones continuas para el mejoramiento del análisis al cliente para la otorgación del crédito; como dar un mejor seguimiento del crédito otorgado si realmente el cliente utilizó el adeudo para los fines comerciales expuestos, el oficial de crédito debe estar convencido de que la garantía cubre el monto del crédito, investigar a fondo la capacidad de pago del cliente.
- d. Utilizar un método de recordatorio al cliente mediante mediante llamadas, correos o mensajes de texto para que puedan realizar sus pagos en las fechas acordadas y no generar mora sobre las cuotas a cancelar, de esta manera Crediservi S.A mantendrá una cartera sana.
- e. Aunque Crediservi S.A desarrolle todas estas alternativas para disminuir el riesgo crediticio, la empresa debe estar preparada en caso de que su cartera tenga un porcentaje de clientes en categoría D, partiendo de esto Crediservi S.A deberá inscribirse en una cobranza Judicial ya que solo cuentan con la cobranza Pre Judicial.

PRESUPUESTO DE GESTION DE COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL PARA LA EMPRESA CREDISERVI S.A.					
No	Concepto del Gasto	U. Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Contratación de un cobrador como apoyo para la cartera prejudicial.	Cobrador/ Gestor	1	\$250.00	\$1,500.00
2	Contratar los servicios profesionales de un Abogado para apoyar la cobranza prejudicial de la Empresa.	Abogado/Asesor	1	\$100.00	\$600.00
3	Contratación de un abogado con experiencia para cobrar Judicialmente la cartera de crédito que lo amerita.	Abogado/Asesor	1	\$250.00	\$1,500.00
4	Asignar recursos financieros para las ejecuciones judiciales estimado en 12 clientes a judicializar.	Casos a Judicializar	12	\$100.00	\$1,200.00
5	Elaborar un manual de crédito	Financiero	1	\$500.00	\$500.00
6	Capacitación al personal de crédito.	Financiero	4	\$150.00	\$600.00
7	Inscripcion de central de riesgo.	Central de riesgo	60	\$2.00	\$120.00
<b>TOTAL</b>					<b>\$6,020.00</b>

**El presupuesto está diseñado de la siguiente manera:**

- a. La Contratación del cobrador para la cartera prejudicial es de tiempo determinado a un plazo de 6 meses; el cobrador deberá trabajar en la recuperación de la cartera prejudicial, devengando un salario mensual de \$ 250.00 dólares.
- b. Contratar los servicios profesionales de un abogado para apoyar la cobranza prejudicial de la Empresa. El abogado emitirá las cartas de cobros al gestor de cobranza. La contratación también es de tiempo determinado (6 meses). El pago puede efectuarse mensualmente por un valor de \$ 100.00 dólares. El abogado y el gestor de cobranza se encargarán en la recuperación de la cartera que implicará llevarla a juicio.
- c. Contratación de un abogado con experiencia para cobrar Judicialmente la cartera de crédito que lo amerita. Su pago mensual será de \$ 250.00 durante 6 meses.
- d. Asignar recursos financieros para las ejecuciones judiciales estimado a 12 clientes a judicializar. El monto a asignar es de \$150.00 por cada caso a judicializar para solventar los demás gastos durante el juicio.
- e. Elaborar un manual de crédito. Este manual de crédito está valorado en \$500.00.
- f. Capacita citación al personal de crédito. La capacitación al personal de crédito está presupuestada para llevarse a cabo 4 veces al año con un costo de \$ 150.00 por capacitación.
- g. La filtración por cliente en la central de riesgo tiene un costo de \$2.00; este cobro lo emite la central de riego al final del mes.

El Manual de Crédito contiene los aspectos generales que regulan la actividad crediticia, en cuanto a la definición de las operaciones que constituyen el crédito, las actividades que son materia de financiación, los requisitos para la tramitación del crédito, plazos, tasas de interés y otras normas generales de crédito, las cuales son aplicables de manera general a las divisiones que tienen que ver con el manejo del crédito en la micro financiera Crediservi S.A. Así mismo, es importante resaltar que el presente reglamento de crédito se regirá sobre principios generales de prudencia en el otorgamiento de crédito y en la asunción de los riesgos propios de la intermediación financiera.

### **Política de Cuota de Amortización:**

Amortizar: Significa pagar una deuda en pagos periódicos hasta que el monto total, incluyendo los intereses, seguros, etc. sean cancelados en su totalidad, así mismo la base para el cálculo de intereses es de 360 días.

### **Buró de Crédito:**

Para el análisis y evaluación de la solicitud de crédito se deben contemplar los siguientes atributos o criterios, administrados a través de SCORING DE CREDITO, la cual integra variables internas de la base de datos de CrediServi S.A, información suministrada por el personal administrativo debidamente autorizados, y haciendo uso de la Central de riesgo y políticas internas de otorgamiento definidas por la micro financiera Crediservi S.A tales como:

- a. Capacidad de pago, el monto del crédito solicitado, no podrá superar el 50 % de sus ingresos.
- b. Riesgo neto o niveles de exposición con la micro financiera Crediservi S.A.
- c. Historia crediticia y hábitos de pago reflejados en Centrales de Información Financiera.
- d. Compromiso de ingresos frente a endeudamiento total.

- e. Cubrimiento de cuotas comprometidas frente a los ingresos generados.
- f. Edad.
- g. N° Personas a cargo.
- h. Actividad del cónyuge

**Plazo de financiamiento:**

Los plazos de financiamiento podrán ser desde 3 meses hasta un máximo de 4 meses cuando el destino del crédito es capital de trabajo.

**Frecuencias de pago:**

- a. Los créditos serán amortizados en cuotas diarias y semanales de capital e intereses, de acuerdo con lo que mejor se ajuste al flujo de la actividad económica y la facilidad con que se cuente para el recaudo de cada cliente.
- b. No se otorga crédito sobre saldos no cancelados.
- c. El solicitante debe presentar un fiador para cumplir uno de los requisitos indispensable del crédito. (El conyugue no puede servir de fiador).
- d. La cantidad de recursos a prestar no debe ser mayor a los ingresos del solicitante ni del fiador.
- e. El cliente debe presentar garantías en excelentes condiciones que cubran al menos en 1.5 al crédito a otorgar.

## 11. CONCLUSIONES

Al concluir el proceso de análisis de los resultados de esta investigación, donde se procedió a realizar dos entrevistas con funcionarios de la empresa y dieciocho encuestas con los clientes, se han elaborado las siguientes conclusiones en base al orden de los objetivos de la investigación realizada.

- La administración de la cobranza ha sido deficiente, en un 100 % es perjudicial, solo el 50 % de los clientes que están en mora tienen fiador, la cartera vencida tiene promedio de 6 meses de antigüedad, el 75 % de los clientes morosos tienen negocio, los clientes el 40 % no está dispuesto a pagar, el 33.3 % de los clientes lo cobran quincenal y el 38.9 % lo cobran mensualmente, el promedio de crédito de los clientes morosos C\$ 5,000.00 córdobas.
- La cartera es demasiado antigua, la clientela está en actitud negativa a pagar, la forma de cobrar de la empresa es demasiado pasiva, solamente se ha limitado a lo perjudicial y cobros quincenales y mensuales, el monto de los adeudos es bajo, pero hizo falta sistematicidad en la cobranza, talvez con una nueva estrategia de cobranza se alcance a recuperar hasta un 40 % de esta cartera.
- Se puede determinar que este programa de crédito en los procesos de otorgamiento de crédito que ofrece son muy accesibles para que el individuo pueda emprender y lograr sus objetivos, no obstante, como institución tiene sustantivos problemas de morosidad y dificultades importantes para recuperar esta cartera de crédito.
- Se evidenció que solamente el 40 % de los clientes están dispuestos a cancelar sus adeudos y el 50 % de los clientes tienen negocio activo, los demás fracasaron por diferentes razones, la cartera tiene una antigüedad promedio de seis meses y la cobranza ha sido solamente perjudicial, con lo cual se cumple el planteamiento del problema El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISERVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera

de microcrédito.

- Se identificó según los datos obtenidos de la encuesta a los clientes que se trata de una cartera de alto riesgo ya que, con 44.4 % de malas garantías, la relación prenda-préstamo es de 66.67 % de 1 a 1, el 33.33 % de la cartera no tiene fiador, el 77.78 % de los clientes morosos no tienen capacidad de pago, el 61.1 % de los que quieren pagar proponen formas de pagar semanal, solo el 50 % de los clientes tienen negocios funcionando.
  
- La Micro financiera Crediservi S.A no cuenta con un documento formal de políticas de crédito, sin embargo, pone en práctica procedimientos globales que le han permitido operar hasta el día de hoy.

## 12. - RECOMENDACIONES

En toda investigación siempre se desea que se siga indagando de manera absoluta, es por esto que partiendo de los Principales resultados del estudio es preciso realizar las recomendaciones que a continuación se describen:

### **A Crediservi S.A:**

- A. Realizar un plan de cobranza que establezca únicamente la cartera recuperable correspondiente a los negocios que estén vigentes y que muestren interés en pagar, con sistematicidad de cobranza semanal, con cuotas variables para recuperar por vía prejudicial los que muestran interés en pagar.
- B. Ejecutar una estrategia de cobranza judicial, seleccionando los clientes de mayor cuantía de deuda y con garantías más sólidas, que tengan negocio funcionando y que sean viables de juicio ordinario y embargo.
- C. Ordenar en la empresa el aumento de las reservas para cuentas incobrables por parte de la contabilidad, para desarrollar un proceso de saneamiento de la cartera, que permita a la empresa limpiar su cartera.

### 13. Bibliografía

- Alexis, C. H. (2019). *Diseño de un Modelo para la gestion de cobranza Cooperativa de Ahorro y Credito Alianza del Valle*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Aracely, S. C. (2020). *Evaluacion Crediticia y Morosidad de creditos Mype en caja Municipapl de Ahorro y Credito de Piura. Huaraz Periodo 20119-2020*. Huaraz Peru.
- ASOMIF. (2022). *Retos y Avances de las Instituciones Microfinancieras para enfrentar la pandemia del Covid*. Managua: Asomif.
- Empresa, E. r. (2022). *Entrevista a Funcionarios de la Empresa*. Esteli.
- Encuestas a clientes de CREDISERVI, S. (2022). *Encuesta a Clientes*. Esteli, Nicaragua: Fuente primaria.
- Investigadores, E. (2022). *Entrevista realizadas a dos funcionarios de CREDISERVI,S.A.* Esteli, Nicaragua: Fuentes primarias.
- Lopez Talavera Silvio Antonio, Olivas Blandon Itza Xilonem, Rugama Talavera Norman Antonio. (2016). *Incidencias de las microfinancieras en el desarrollo de micro y pequeña empresa de carpinteria en la ciudad de Esteli en el segundo semestre del 2015*. Esteli: Farem UNAN.
- Lopez, P. L. (2004). *Poblacion y muestra. Punto cero*.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- W., C. F. (2020). *La morosidad ante el confinamiento del Covid -19 en la caja rural de ahorro y credito de Raiz , Peru*. Lima: Universidad Cesar Vallejos.

## Anexos 1 – Entrevista



### GUIA DE LA ENTREVISTA

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.

Instrucciones:

Instrucciones: Somos estudiante del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar:

Formato de las preguntas completas de la entrevista dirigida a las fuentes de información primaria.

Objetivo del Instrumento

Obtener la información primaria de fuente confiable que nos permita alcanzar nuestro propósito de investigación.

Objetivo que se persigue

Analizar la incidencia de la gestión de riesgo crediticio en la cartera en mora de la Micro financiera CREDISERVI S.A. en la ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2022.

¿Qué tipo de garantía tienen los créditos otorgados por la Financiera a los clientes?

Prendaria----- Fiduciaria -----Otras -----

2.- ¿Qué relación préstamo – garantía existe en los créditos morosos de la empresa?

a 1 -----1 a 1.5 -----1 a 2 -----

3.- ¿Que clasificación tiene la cobranza de la cartera morosa de la Financiera actualmente?

Normal -----Pre Judicial -----Judicial -----

4.- ¿Se encuentran con garantía fiduciaria los deudores de la cartera morosa?

Si ----No -----

5.- ¿Qué tipo de cobranza ha hecho a los fiadores de la cartera morosa?

Normal -----Prejudicial -----Judicial -----

6.- ¿Han mostrado interés en pagar los saldos morosos los clientes de esta cartera que tiene la empresa?

Si -----No -----No está claro -----

7.- ¿Con qué sistematicidad pueden pagar los clientes de la cartera morosa de la empresa, sus saldos pendientes?

Diario ----Semanal -----Quincenal -----Mensual -----

8.- ¿Tienen el Negocio ¡abierto los clientes de la cartera morosa de la empresa, que solicitaron créditos para negocios?

Si ----No -----

9.- ¿Es notorio el compromiso de pagar la cartera morosa por parte de los clientes de la empresa?

Si -----No -----

10.- ¿Se mantiene la relación de respeto y cordialidad con estos clientes de la cartera morosa de la empresa, por parte de los funcionarios que los visitan?

Si -----No -----

11.- ¿Cuáles son las razones que argumentan los clientes de la cartera morosa para pagar sus adeudos?

Perdida del Negocio -----Malas ventas -----Cambio de actividad económica -----

Salió fuera del país ----- Otros motivos -----

12.- ¿Cómo ha sido la forma de la cobranza de esta cartera morosa por parte de la empresa?

Normal ----Prejudicial -----Judicial -----

13.- ¿Cuánto es el adeudo promedio por cliente moroso que tiene la empresa?

C\$ 3,600.00 -----C\$ 5,000.00 ----- C\$ 8,000.00 ----- C\$ 10,000.00 -----

14.- ¿Cuánto tiempo de vencimiento tiene la cartera vencida de la empresa actualmente?

3 meses -----6 Meses -----9 Meses -----12 Meses ----Mas de un Año -----

## Anexo 2- Encuesta GUIA DE ENCUESTA



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-Managua  
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí  
FAREM-Estelí.

Instrucciones:

Instrucciones: Somos estudiante del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar:

Formato de las preguntas completas de la encuesta dirigida a las fuentes de información primaria.

Objetivo del Instrumento

Obtener la información primaria de fuente directas y confiable que nos permita alcanzar nuestro propósito de investigación.

Objetivo de la Investigación

Evaluar los efectos de la gestión del riesgo crediticio en la recuperación de la cartera morosa de CREDISERVI S.A, durante el primer semestre del 2022.

¿Cuál es la calidad de las garantías prendarias con que tiene respaldado el saldo moroso que adeuda a la empresa?

Excelente ----- Buena -----Mala -----

2.- ¿Cuál es la relación de préstamo – garantía que respalda el crédito moroso que tiene con la empresa?

a 1 ----- 1.5 a 1-----1 a 1 -----

3.- ¿Tienen fiador en el crédito moroso que tiene con la empresa Crediservi S,A, en Estelí?  
Si ----No -----

4.- ¿Tienen capacidad de pagar el saldo moroso, los fiadores de esta cartera?  
Si -----No -----

5.- ¿Cuál es la capacidad de pago que tiene usted para pagar la cartera morosa que tiene con la empresa?

Buena -----Regular -----Mala -----

6.- ¿Tiene interés en pagar los saldos morosos que tiene en la cartera con la empresa Crediservi S.A.?

Si -----No -----No está claro -----

7.- ¿Con qué frecuencia puede pagar el crédito de cartera morosa que tiene con la empresa?

Diario ----Semanal -----Quincenal -----Mensual -----

8.- ¿Tiene el Negocio funcionando que esta prendada en la cartera morosa de la empresa Crediservi S.A.?

Si -----No -----

9.- ¿Cuáles son las razones que tiene usted como cliente de la cartera morosa para no pagar sus adeudos?

Perdida del Negocio -----Malas ventas -----Cambio de actividad económica -----  
Salió fuera del país -----

10.- ¿Con qué frecuencia le cobra la Empresa los saldos morosos que tiene usted como cliente de la empresa?

Diario-----Semanal -----Quincenal ----- Mensual ----Ocasionalmente -----

11.- ¿Cuanto es el monto adeudado a la empresa Crediservi S.A, por el cliente encuestado?

C\$ 3,600.00 -----C\$ 5,000.00 ----- C\$ 8,000.00 ----- C\$ 10,000.00 -----

12.- ¿Cuánto tiempo de vencido tiene el saldo que le adeuda a la empresa actualmente?

3 meses -----6 Meses -----9 Meses -----12 Meses ----Mas de un Año -----

### Anexo 3- Resultados de La Encuesta

1.- La gestión del riesgo crediticio que CREDISERVI S.A, aplica para la colación y recuperación de la cartera morosa durante el primer semestre del 2022. (Empresa E. r., 2022)

Pregunta No.1 ¿Calidad Garantías Prendaria?

Calidad de las Garantías del Préstamo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	1	5.6	5.6	5.6
	Buena	9	50	50	55.6
	Mala	8	44.4	44.4	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.2 ¿Relación prenda / préstamo de los créditos morosos?

Relación de Prenda / Prestamos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Dos a Uno	3	16.7	16.7	16.7
	Uno y medio a Uno	12	66.7	66.7	83.3
	Uno a Uno	3	16.7	16.7	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.3 ¿Tienen fiador los créditos morosos?

Tienen fiador los créditos Morosos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	66.7	66.7	66.7
	No	6	33.3	33.3	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.4 ¿Tienen capacidad de pagar el préstamo moroso?

Tienen capacidad de pagar los créditos Morosos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	22.2	22.2	22.2
	NO	14	77.8	77.8	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.5 ¿Tienen capacidad de pagar los clientes de créditos morosos?

Capacidad de pagos de cartera morosas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	61.1	61.1	61.1
	Mala	7	38.9	38.9	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.6 ¿Tienen interés en pagar los saldos morosos?

Interés en pagar los morosos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	55.6	55.6	55.6
	No	2	11.1	11.1	66.7
	No está claro	6	33.3	33.3	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.7 ¿Frecuencia con la que pueden pagar los saldos morosos?

Frecuencia de pago de Crédito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diario	1	5.6	5.6	5.6
	Semanal	2	11.1	11.1	16.7
	Quincenal	4	22.2	22.2	38.9
	Mensual	11	61.1	61.1	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.8 ¿Tienen negocio funcionando los clientes morosos?

Negocio funcionando los clientes morosos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	50	50	50
	NO	9	50	50	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.9 ¿Razones por las cuales no pagan los clientes morosos?

Razones del cliente de la cartera morosa por que no pagan					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pérdida del Negocio	8	44.4	44.4	44.4
	Malas Ventas	7	38.9	38.9	83.3
	Cambio de Actividad Económica	2	11.1	11.1	94.4
	Salió fuera del país	1	5.6	5.6	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.10 ¿Frecuencia con que la empresa cobra a los clientes morosos?

Frecuencia con les cobra la empresa a los clientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Diario	2	11.1	11.1	11.1
	Semanal	3	16.7	16.7	27.8
	Quincenal	6	33.3	33.3	61.1
	Ocasionalmente	7	38.9	38.9	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.11 ¿Monto adeudado por los clientes morosos?

Monto Adeudado a la Empresas Crediservi S.A					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C\$3,600.00	2	11.1	11.1	11.1
	C\$5,000.00	2	11.1	11.1	22.2
	C\$8,000.00	3	16.7	16.7	38.9
	C\$10,000.00	11	61.1	61.1	100
	Total	18	100	100	

Pregunta No.12 ¿Antigüedad de los saldos morosos?

Vencimiento del Saldo de la Deuda					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3 Meses	4	22.2	22.2	22.2
	6 meses	9	50	50	72.2
	9 meses	4	22.2	22.2	94.4
	12 meses	1	5.6	5.6	100
	Total	18	100	100	

### Anexo 3- Resultados de La Entrevista

2.- Evaluar los efectos que de la gestión del riesgo crediticio en la recuperación de la cartera morosa de CREDISERVI S.A, durante el primer semestre del 2022. (Encuestas a clientes de CREDISERVI, 2022)

Pregunta No.1 ¿Qué clasificación tiene la cobranza de la cartera morosa de la financiera actualmente?

¿Qué clasificación tiene la cobranza de la cartera morosa de la financiera actualmente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pres Judicial	2	100	100	100

Pregunta No.2 ¿Qué tipo de cobranza ha hecho a los fiadores de la cartera morosa?

¿Que tipo de cobranza ha hecho a los fiadores de la cartera morosa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prejudicial	1	50	50	50
	Judicial	1	50	50	100
	Total	2	100	100	

Pregunta No.3 ¿Los clientes han mostrado interes en pagar los saldos morosos los clientes?

¿Han mostrado interés en pagar los saldos morosos los clientes de esta cartera que tiene la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	50	50	50
	SI	2	50	50	50

Pregunta No.4 ¿Con qué sistematicidad pueden pagar los clientes de la cartera morosa de la empresa, sus saldos pendientes?

¿Con que sistematicidad pueden pagar los clientes de la cartera morosa de la empresa, sus saldos pendientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanal	2	100	100	100

Pregunta No.5 ¿Tienen el negocio abierto los clientes de la cartera morosa de la empresa que solicitaron créditos para negocios?

¿Tienen el negocio abierto los clientes de la cartera morosa de la empresa que solicitaron créditos para negocios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	75	75	75
	No	2	25	25	25

Pregunta No.6 ¿Es notorio el compromiso de pagar la cartera morosa por parte de los clientes de la empresa?

¿Es notorio el compromiso de pagar la cartera morosa por parte de los clientes de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	40	40	40
	SI	3	60	60	60

Pregunta No.7 ¿Se mantiene la relación de respeto y cordialidad con estos clientes de la cartera de la empresa, por parte de los funcionarios que los visitan?

¿Se mantiene la relación de respeto y cordialidad con estos clientes de la cartera de la empresa, por parte de los funcionarios que los visitan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	100	100	100

Pregunta No.8 ¿Cuáles son las razones que argumentan los clientes de la cartera morosa para pagar sus adeudos?

¿Cuáles son las razones que argumentan los clientes de la cartera morosa para pagar sus adeudos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malas Ventas	2	100	100	100

Pregunta No.9 ¿Cómo ha sido la forma de la cobranza de esta cartera morosas por parte de la empresa?

¿Cómo ha sido la forma de la cobranza de esta cartera morosas por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prejudicial	2	100	100	100

Pregunta No.10 ¿Cuántos es el adeudo promedio por cliente moroso que tiene la empresa?

¿Cuántos es el adeudo promedio por cliente moroso que tiene la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	C\$5,000.00	2	100	100	100

Pregunta No.11 ¿Cuánto tiempo de vencimiento tiene la cartera vencida de la empresa actualmente?

¿Cuánto tiempo de vencimiento tiene la cartera vencida de la empresa actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6 meses	2	100	100	100

### Anexo 4 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 a Investigar		x														
					x												
	Planteamiento del Problema					x											
							x										
	Elaboración de Preguntas del Problema							x									
									x								
	Redacción de la Justificación								x								
										x							
	Planteamiento de los Objetivos									x							
											x						
	Planteamiento del Bosquejo										x						
												x					
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información												x				
														x			
	Realización de la Matriz de Categoría														x		
																x	

