

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELI

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.



Seminario de Graduación para Optar al Título de Licenciado (a) en
Banca y Finanzas

Tema Delimitado:

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.

Autores:

- Chavarría Centeno Evelyn Junieth.
- Hidalgo Arce José Noel.
- Mendoza Casco Harim Adiel.

Tutores:

- Lic. Yirley Indira Peralta Calderón.
- Lic. Julio Rafael Berrios Noguera.

Estelí, Diciembre, 2015



LINEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema Financiero y no Financiero

TEMA

Políticas de recuperación de Crédito

SUBTEMA

“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”



DEDICATORIA

A nuestro señor Jesús, por darnos la vida, la salud y la fortaleza para salir a delante y cumplir con las metas propuestas.

A nuestros padres, por ese apoyo incondicional, y la motivación brindada para que se pueda alcanzar la meta educativa que abre las puertas del éxito, la sabiduría.

A nuestros maestros, que contribuyeron a la formación y regalaron sus conocimientos para hacer mejores profesionales de éxito.

A la universidad FAREM-Estelí, que con su prestigio y calidad forma profesionales de éxito, con valores éticos y fomenta el deseo de superación de los individuos.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, la sabiduría y la oportunidad de concluir esta meta, que con sacrificio y esfuerzo hemos concluido.

A nuestro padres, por todo ese apoyo, comprensión y amor, que con paciencia nos han enseñado a ser mejores personas, por los consejos brindados y por el regalo de la vida.

A nuestros tutores; Lic. Yirley Indira Peralta Calderón y Lic. Julio Rafael Berrios Noguera, por su esfuerzo, dedicación, paciencia y esmero al brindar sus conocimientos y orientarnos a la excelencia.

A los docentes de FAREM-Estelí, que contribuyeron con su granito de arena a la formación profesional, y de carácter, por cada conocimiento brindado de manera desinteresada y amor.

A nuestros compañeros, que han contribuido al aprendizaje adquirido, por el apoyo incondicional y por su amistad.

A todos aquellos que contribuyeron al cumplimiento de esta meta.



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Justificación.....	6
1.4. Pregunta problema.....	7
II. OBJETIVOS.....	8
2.1. Objetivos Generales	8
2.2. Objetivos Específicos	8
III. MARCO TEÓRICO	9
3.1. Crédito	9
3.2. El riesgo crediticio	12
3.3. Recuperación de Créditos	13
3.4. Cartera de crédito e importancia de su análisis.....	14
3.5. La Morosidad	25
IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1. Supuesto de la investigación.....	28
4.2. Matriz de Categoría y Sub categorías	29
V. DISEÑO METODOLÓGICO	36
5.1. Tipo de Investigación.....	36
5.2. Tipo de Estudio.....	36
5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis	36
5.4. Método y Técnicas de recolección de datos.....	37
5.5. Etapas de la Investigación	38
VI. RESULTADOS.....	40
6.1. Resultado de Objetivo N° 1:	40
6.2. Resultado de Objetivo N° 2:	50
6.3. Resultado de Objetivo N° 3:	52
VII. CONCLUSIONES	60
VIII. RECOMENDACIONES.....	61
IX. BIBLIOGRAFÍA	62
X. ANEXOS	64



I. INTRODUCCIÓN

El tema que a continuación se expone, trata sobre técnicas de recuperación de cartera, en la institución microfinanciera Tu Crédito. Muchos de los aspectos que aquí se abordan ya han sido tratados en otras investigaciones los cuales han servido de mucho apoyo. Para todas las instituciones financieras la columna vertebral para crear y mantener una cartera sana es tener la convicción de que el otorgamiento del crédito es un verdadero proceso, que como tal consta de varias etapas que van añadiendo valor.

Dicho lo anterior, hablar del tema de políticas de recuperación de la cartera de crédito de consumo reviste de mucha importancia puesto que una cartera sana hace la diferencia para la bien andanza de una institución por tal razón, es que se decidió realizar la siguiente investigación “Incidencia de las políticas de recuperación en la morosidad en los créditos de consumo de la financiera Tu Crédito sucursal Estelí, en el periodo del II semestre del 2014” para ello se trazó un objetivo general y varios objetivos específicos; así como también la definición de algunos conceptos tales como el crédito que en esencia es aquella operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista), se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital, más un interés por el costo del dinero en ese tiempo.

La presente investigación aborda en su marco teórico, los más importantes conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados, dentro de los cuales encuentra;

“El riesgo crediticio” hace referencia a la pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones de parte de los clientes y al proceso de manejo del crédito.

“Cartera de crédito e importancia de su análisis” se aborda temas como: la importancia del crédito y su clasificación.

“La Morosidad” se aborda temas como: la mora, su iniciación y consecuencias que puede tener en una institución financiera.

“Administración de cartera de crédito” se habla de la composición de la cartera crediticia, el objetivo de la administración de la cartera de crédito y las etapas del proceso del crédito.

Finalmente, se incorporan en el trabajo, el supuesto de la investigación, el diseño metodológico. Asimismo, se presentan los anexos y la bibliografía utilizada.



1.1. Antecedentes

El desarrollo de las microfinanzas como sector industrial data desde 1990. Al desaparecer la banca estatal, las micro finanzas pasan a ocupar el vacío dejado por estos bancos llegando a cubrir la demanda de gran parte de la población que por su condición social no tenían acceso a las fuentes formales de financiamiento.

Las instituciones de micro finanzas constituidas como sector financiero, tienen una relevancia primordial en la economía nacional. Se dedican usualmente a otorgar financiamiento y algunos otros servicios como transferencias de fondos dentro del territorio nacional, remesas internacionales y servicios de ventanilla. La microfinanciera, Tu Crédito es una institución financiera que ofrece productos y servicios financieros, accesible a la pequeña empresa y al consumo como oportunidad rápida de fácil crecimiento comercial y productiva apoyando el desarrollo económico de nuestro país.

En los últimos años se han venido realizando distintas investigaciones que tienen que ver con el rol que juegan las microfinancieras en nuestra economía, tal es el caso de la investigación realizada por estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí que se llamó *“Cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos en la Financiera TU CREDITO en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre del 2007”* (Ordoñez, 2007)

En dicho trabajo investigativo se llegó a la siguiente conclusión, que las políticas y procedimientos de créditos son la principal base de protección de la cartera de crédito. La microfinanciera TU CREDITO tiene establecidas dichas normas con el fin de alcanzar sus objetivos y por ende les facilita la toma de decisiones valorando los datos conocidos de los 46 expedientes de clientes revisados. Por tanto, se concluye, que un 58% de expedientes mantienen el cumplimiento de las políticas y procedimientos, mientras que el 42% restante no lo hace en su totalidad.

Existen otras investigaciones que tienen que ver con la gestión de riesgo y la recuperación de cartera de créditos que de alguna manera se relaciona con el tema que nos hemos propuesto investigar y es la siguiente: *“incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la micro financiera COFICSA en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del 2013”* (Lagos, 2013)

Como resultado de esta investigación se llega a concluir, que la incidencia de la mora en la administración de riesgo de la cartera de crédito en la microfinanciera COFICSA, es definitivamente el punto más relevante y en base a esta se toma cada una de las decisiones más importante en relación al manejo de la cartera.



Cabe señalar que, de las dos investigaciones antes mencionadas la que más se ajusta a nuestro tema de investigación es la realizada en la microfinanciera TU CREDITO, pues es precisamente en esta misma empresa donde vamos a realizar el presente trabajo investigativo con el fin de tener un mayor conocimiento, acerca de la problemática que surge en las empresas con la manera de como llevan a cabo las políticas de recuperación de cartera de crédito en el sector consumo.



1.2. Planteamiento del problema

El sector de las microfinancieras, ha desempeñado un papel muy importante en el desarrollo económico y social de nuestro país, ya que atienden a más de 270,000 nicaragüenses de bajos ingresos, contribuyendo de esta forma a la generación de empleo y a la reducción de la pobreza. (FUNIDES, 2011)

Más de la mitad de los créditos provenientes de Instituciones de Microfinanzas (IMF), están concentrados en los municipios de alta pobreza en Nicaragua.

La recesión del 2009 y el movimiento de “no pago”, influyeron para que las instituciones de microfinanzas reflejaran serios problemas en lo que tiene que ver con la recuperación de la cartera de crédito y la alta morosidad de sus clientes. (FUNIDES, 2011)

En los últimos dos años la crisis financiera se considera superada, aunque no hay que perder de vista que una buena administración del riesgo crediticio en las instituciones de micro finanzas resulta clave para su sustentabilidad en el largo plazo, para ello es necesario incorporar medidas de prevención de problemas potenciales, fortalecer la institucionalidad de las IMF para atraer financiamiento y aportes que le permitan continuar y acrecentar su apoyo a los sectores que no son atendidos por la banca tradicional, mejorando sus prácticas de concesión de créditos, inclusive en la transparencia en sus costos y el cobro de intereses.

Un problema recurrente para las IMF que han tenido impactos negativos en algunos casos, provocados principalmente cuando la evaluación o análisis crediticio que se hace antes de entregar el crédito es deficiente. Siempre se debe de evaluar muy bien la capacidad de pago de las personas, porque contrariamente se puede perjudicar endeudándolas.

Para finales del año 2014 se esperaba que las microfinancieras cerraran con una cartera de créditos de aproximadamente \$206 millones, lo que representa un crecimiento de 11,5% y un aumento del 4% en el número de clientes atendidos respecto al año anterior.

El sector espera conseguir un crecimiento del 15% al 20% en el 2015 en la cartera de créditos, y entre un 5 y 7% en el número de clientes. Además se proyectan desembolsar unos \$228 millones el próximo año. Las micro financieras esperan alcanzar en el 2016 la cartera que tenían antes de la recesión económica mundial y de que surgiera el movimiento de los No Pago." (diario, 2014)

Ante esta situación para la microfinanciera Tu Crédito, requiere mejorar en lo que tiene que ver con las políticas y procedimientos mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y evaluar el riesgo crediticio, considerando el efecto tanto en las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos



otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas y así minimizar los efectos adversos de los riesgos ,con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos, supone un reto para esta financiera.

Es por ello, que se pretende investigar la eficiencia y eficacia de las políticas de recuperación en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí en el periodo del II semestre del 2014.



1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la Incidencia de las políticas de recuperación en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí en el periodo del II semestre del 2014. En las instituciones financieras el estado de la cartera de créditos, es el indicador más importante puesto que de la cartera de crédito dependen los siguientes elementos: los recursos que se prestan y se recuperan en tiempo y forma vuelven a prestarse, gracias a esto se logra beneficiar a una mayor cantidad de clientes y los recursos derivados de la recuperación de la cartera de crédito, conforme pasan los años, incrementa el patrimonio institucional y garantiza estabilidad financiera a la empresa.

Por lo tanto, es de gran importancia realizar este estudio ya que de la información que de ella surja puede ser útil para la institución, objeto de la investigación así como los resultados que se realicen mediante la aplicación de herramientas teóricas, prácticas y metodológicas (fuente de información, instrumentos, encuestas, entrevista o formularios) que contribuyan en gran forma a la toma de decisiones apropiadas en lo que tiene que ver con la prevención de la morosidad aplicando políticas de cobranza en la recuperación de créditos de consumo con el objetivo de seguir beneficiando a los clientes que necesitan del financiamiento para desarrollar sus pequeños negocios.

Al aplicar las herramientas metodológicas en esta investigación permitirá conocer la situación actual de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí concerniente a la recuperación de la cartera en los créditos de consumo durante el II semestre del año 2014 y por consecuencia en la reducción o incremento de los índices de morosidad.

Dicho lo anterior, como estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas es de interés investigar la incidencia de las políticas de recuperación en la morosidad de los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, a fin de que está incida en el mejoramiento de la situación económica y financiera de la empresa así como también que les permita competir en mejores condiciones con las demás entidades de micro finanzas.



1.4. Pregunta problema

¿Cuál es la incidencia de las políticas de recuperación de crédito, en la morosidad de los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014?

1.4.1. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las políticas de recuperación que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el segundo semestre del año 2014?
- ¿Cómo se está llevando a cabo la aplicación de las políticas y procedimientos de recuperación de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí en el proceso de recuperación de los créditos de consumo durante el segundo semestre del año 2014?
- ¿Cómo es el comportamiento de la calificación de la cartera de crédito en relación a la aplicación de las políticas y procedimiento de recuperación de crédito de consumo durante el segundo semestre del año 2014?



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivos Generales

- Determinar 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.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir las políticas de recuperación de crédito que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el segundo semestre del año 2014.
- Evaluar las políticas y procedimientos de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el proceso de recuperación de los créditos de consumo durante el segundo semestre del año 2014.
- 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 de consumo durante el segundo semestre del año 2014.



III. MARCO TEÓRICO

3.1. Crédito

3.1.1. ¿Qué es el crédito?

Se puede definir 'crédito' como "Aquella operación por medio de la cual una institución financiera (el prestamista), se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital, más un interés por el costo del dinero en ese tiempo" (Escoto, 2001)

La palabra "crédito" viene del origen latín "Creditum", que significa "Confianza". Toda organización que ofrece servicios financieros entra en el proceso de la intermediación financiera, es decir, obtiene dinero ya sea del público o de fondeadores locales e internacionales, para luego colocarlos vía crédito a un determinado público objetivo.

En todo este proceso ha estado presente la "confianza" para poder realizar dicha intermediación, puesto que el fondeador confía en que la institución financiera será capaz de administrar bien la cartera de préstamos, al mismo tiempo que la institución también confía en que sus clientes podrán ser capaces de retornar el crédito otorgado para poder a la vez repagar al fondeador.

Sin embargo, algunas instituciones han incorporado a su portafolio otro producto crediticio denominado crédito de "consumo", cuyo destino es 100% improductivo y aunque si bien es cierto que es un producto muy necesario obtenerlo, ya que conduce a una mejor calidad de vida para el individuo, como financiar estudios, comprar un vehículo para la familia, adquirir activos para el hogar, etcétera, ese producto como tal ha sido "satanizado" o mal vendido por algunas organizaciones en su afán de crecer en cartera y obtener más clientes.

La situación ha conllevado a muchos clientes a caer en el sobreendeudamiento, y por consiguiente, al deterioro de su récord de crédito, el que además repercute directamente en la calidad de la cartera y beneficios económicos de las instituciones de micro finanzas, bancos y financieras que han incursionado en el producto de consumo, sin tener la debida experiencia, tecnología y sensatez para hacerlo. (Microfinanzas, 2013)

En nuestro país, la utilización del crédito ha ido creciendo, especialmente en los créditos de consumo, pues para obtener esta clase de activos, cada vez más nicaragüenses buscan dinero, de acuerdo con sus posibilidades económicas.



Crédito: Es un activo de riesgo, cualquiera que sea la modalidad de su instrumentación, mediante la cual la Institución de Micro finanzas, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos a su cliente.

Crédito Directo: Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las instituciones otorguen a sus clientes, originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos comprendiendo inclusive, las obligaciones derivadas de refinanciamiento o reestructuraciones de créditos o deudas existentes.

Crédito Indirecto: Representa el monto de operaciones de crédito garantizadas mediante fianzas otorgadas a favor de la institución, para el pago de obligaciones de terceras personas y los créditos aprobados no desembolsados y los saldos de las líneas de crédito del cliente no utilizados.

Créditos Contingente: Representa las fianzas o avales, y otras garantías emitidas por las IMF a favor de terceras personas por cuenta del cliente.

Crédito Sindicado: Crédito a mediano y a largo plazo que, debido a su volumen, se concede entre un conjunto de Instituciones que para efecto de otorgarlo a un cliente, se unen buscando distribuir el riesgo de la operación.

Crédito Personal: Son todos los créditos menores o iguales a diez veces el PIB per cápita, otorgados a personas naturales destinados a financiar gastos para la adquisición de bienes de consumo, educación, salud, mejora, ampliación o remodelación de vivienda cuando no esté amparado por garantía hipotecaria, o cualquier otro gasto personal, cuya fuente de pago, provenga de salarios, rentas, alquileres, intereses por depósitos, remesas, rendimiento de inversiones y jubilaciones.

Crédito en cobro judicial: Un crédito se considera en cobro judicial cuando se ha interpuesto demanda en la vía judicial, para la recuperación de las obligaciones exigibles.

Créditos de Desarrollo Empresarial (CDE): Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, en moneda nacional o extranjera por montos mayores a diez veces el Producto Interno Bruto per cápita, dado a conocer a la IMF por la CONAMI, orientados a financiar actividades de comercio, servicio y programas habitacionales, así como a los sectores productivos de la economía, tales como: agrícolas, pecuarios, pesqueros, forestales, artesanales, industriales y agroindustriales. (Asamblea, 2013)



3.1.2. Tipos de créditos

Los más importantes son los Créditos de Consumo, Créditos Comerciales y Créditos Hipotecarios. Los que se definen a continuación:

- **Créditos de Consumo:** 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).
- **Créditos Comerciales:** 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 (1 a 4 años).
- **Créditos Hipotecarios:** 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 (5 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años). (Credito, 2013)

3.1.3. Función e importancia del crédito

Aunque siempre han existido bienes y servicios que se pueden adquirir de contado, existen otra clase de activos tales como: casas, equipos y automóviles, para los cuales la inexistencia del crédito conllevaría a una demanda muy baja. Además, las necesidades relacionadas con la creación de un estatus social hacen obligatoria la búsqueda de dinero en forma de préstamos para alcanzar este estilo de vida.

El crédito, entonces, permite que se transfirieran los recursos de las unidades que ahorran a las que invierten, lo cual es vital para el crecimiento y desarrollo económico de un país, al permitir que los agentes económicos lleven a cabo sus proyectos en una economía donde los recursos son escasos.

Esta clase de financiamiento es resultado de la intermediación financiera: las instituciones financieras que actúan como intermediarias cumplen la función de canalizar los fondos de ahorros de las familias a las empresas. Por ejemplo, los bancos comerciales aceptan pasivos monetarios tales como depósitos a la vista y de ahorro; las instituciones y las compañías de seguros aceptan pago de primas. A su vez, las instituciones financieras compran activos. Por ejemplo, los bancos comerciales compran pagarés a las empresas y las instituciones de ahorro adquieren hipotecas a los compradores de vivienda (Miller y Pulsinelli, 2000).



El crédito permite esta transferencia, al movilizar los ahorros que el público mantiene en el banco en créditos, y cobrar un interés mayor al que el banco paga a los ahorrantes para obtener así un beneficio. La necesidad del crédito y de los agentes de intervención crediticia son importantes, ya que son medios o recursos utilizados por las personas físicas o jurídicas que muestran situaciones deficitarias, porque sus ingresos son insuficientes para satisfacer su corriente normal de gastos, por la urgencia de financiar el crecimiento de la empresa o para solventar cualquier necesidad. Estos sujetos pueden acudir a la vía del crédito. (Meoño, 2008)

3.2. El riesgo crediticio

3.2.1. Activos de Riesgo:

Se entenderán como activos de riesgo todas las operaciones de cartera de créditos y contingentes que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales o jurídicas. También se considerarán activos de riesgos, los bienes dados en garantía, las cuentas por cobrar y los bienes adjudicados la cartera de inversiones y las cuentas por cobrar. Se excluyen las primas de seguros y fianzas por cobrar a clientes y las cuentas por cobrar a reaseguradores, por concepto de comisiones o reembolsos por pago de siniestros, en el caso que se actúe como agentes comercializadores de micro seguros.

3.2.2. ¿Qué es el *riesgo de crédito*?

El **riesgo de crédito** es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros sectores.

Por ejemplo, el emisor de un bono puede no pagar el capital y los intereses a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para el inversor. En este sentido, los bonos gubernamentales tienen mucho menor riesgo que los bonos emitidos por empresas, pues ante dificultades, el gobierno puede recuperarse mucho más fácilmente que una empresa.

3.2.3. Evaluación y Clasificación

La IMF deberá efectuar permanentemente una evaluación de la calidad de sus activos de riesgo, calificándolos de acuerdo a los criterios establecidos en la norma sobre evaluación y clasificación de activos, con el objeto de estimar la recuperabilidad de sus activos de riesgo y tomar las medidas correctivas y de resguardo que correspondan, debiendo mantener actualizadas las clasificaciones de sus deudores, de acuerdo con los antecedentes que señalen variaciones del nivel de riesgo de pérdidas del deudor. En ningún caso se admitirá cartera no clasificada. (SIBOIF, Norma sobre Evaluación y Clasificación de Activos, 2013)



3.1.4. Tipos de riesgo de crédito

El riesgo de crédito puede clasificarse atendiendo a varios criterios. Una clasificación sería en función de quién soporta el riesgo. De este modo, los tipos de riesgo de crédito serían:

- **Riesgo de crédito soportado por personas físicas**

Los individuos, y no sólo entidades financieras y empresas, están expuestas y asumen riesgo de crédito en muchas de sus actividades diarias. Por ejemplo, al depositar su dinero en un banco, cuándo se asumen obligaciones contractuales para realizar un depósito (por ejemplo al realizar un contrato de alquiler) o simplemente al trabajar por cuenta ajena pues se asume el riesgo de que la empresa o pagador no haga efectivo su salario.

En algunos países existen medidas para limitar el riesgo de crédito de individuos o personas físicas ante depósitos bancarios o para proteger el impago de salarios.

- **Riesgo de crédito soportado por las empresas**

El principal riesgo de crédito que asumen las empresas es la venta a plazo en la que asume el riesgo de que el cliente que ha comprado una mercancía finalmente no pague. En este sentido, la mayoría de empresas cuenta, o contratan servicios externos, con departamentos de valoración del riesgo que estudian la viabilidad de venta a plazo a cada cliente.

- **Riesgo de crédito soportado por instituciones financieras**

Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito.

3.3. Recuperación de Créditos

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.

El segundo paso es intentar una causa contra el deudor y seguir el camino jurídico hasta llegar al pago.



El banco o la financiera intenta comprender, con cartas y llamadas telefónicas, por qué la falta o el rechazo de pago o, luego vende su crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.

Esta tratará de llegar a un acuerdo con el deudor para el pago de la deuda por medio de cartas primero, por correo electrónico o fax; entonces con llamadas por teléfono para comprender y resolver cualquier controversia; al final con la recogida directa, es decir, mediante el envío de sus agentes directamente a la casa del deudor, para tratar de aclarar cualquier mal entendido, y también para comprender lo que en realidad son las razones por las que no se paga la deuda.

3.4. Cartera de crédito e importancia de su análisis

3.4.1. Cartera de crédito

Como en todo escenario, la creación de una deuda trae consigo un riesgo, y es aquí donde las instituciones financieras, para resguardar su armonía en las finanzas y por regulaciones legales, deben cumplir con ciertas disposiciones o normativas que buscan custodiar, regular e inspeccionar la estabilidad económica en las instituciones. Ante la posibilidad de una falta de pago por parte de los clientes, surge el riesgo de no lograr recuperar el monto total prestado, y el de que los deudores se retrasen en la cancelación de sus cuotas.

Debido a la existencia de diferentes modalidades de riesgo, las instituciones financieras han establecido procedimientos que les permiten asegurar el cumplimiento de las deudas, para evitar pérdidas con créditos incobrables, ya que en ellas recae la responsabilidad de implementar políticas crediticias sanas que permitan el desarrollo de la nación, e impedir así procesos inflacionarios, tasas fluctuantes, desocupación e inestabilidad monetaria, entre otros. Según la categoría del deudor, la institución debe reservar un porcentaje para hacer frente a posibles pérdidas. Un crédito mal calificado puede hacer incurrir a una entidad bancaria o institución de microfinanzas en estimaciones erróneas, ya que podrían no estar protegidos, según las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. (SIBOIF, Normas sobre la evaluación y clasificación de activos del banco de fomento a la producción., 2013)

Una buena evaluación de la cartera de préstamos permite conocer el grado de liquidez con que cuenta la institución para responder a las obligaciones provenientes de operaciones pasivas, tener un mayor control de la cartera afectada por mora y establecer los flujos disponibles para nuevas operaciones.

En relación con lo anterior, la SIBOIF en lo que corresponde a los criterios de evaluación para los créditos de PYME en el artículo 7 menciona lo siguiente:



Artículo 7. Criterios de evaluación para los créditos PYME.- Previo a la concesión de un préstamo PYME, el banco realizará una evaluación exhaustiva del nivel de riesgo de la totalidad de las obligaciones del deudor con la institución, sobre la base del análisis y consideración de los siguientes cuatro factores principales:

- a) **La capacidad global de pago del deudor:** La evaluación de la capacidad global de pago de los deudores considerará la carga financiera que implica el perfil de vencimientos de la totalidad de sus obligaciones con el banco y otras instituciones del Sistema Financiero, así como la consideración de otros endeudamientos, bancarios y no bancarios, con terceros, comparado con la capacidad generadora de flujos provenientes de las distintas actividades del deudor, incluyendo las características del entorno económico en que éste se desenvuelve. Dicha comparación se realizará a través de un análisis de los antecedentes referidos a la situación económica y financiera del deudor, que deberán ser solicitados, analizados y constatados necesariamente por el banco, tales como estados financieros, situación patrimonial, proyecciones de recuperabilidad de los créditos u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de calificación. El análisis de la capacidad del deudor del servicio de sus obligaciones con el banco, deberá reflejarse en un estado de flujo de efectivo, que será obligatorio para cada deudor en el otorgamiento y la evaluación de créditos. Dichos antecedentes, deberán incluirse en la documentación de los créditos que el banco ha otorgado al deudor, deberán ser constatados por éste y ser fundamentados, confiables y recientes, con una antigüedad no superior a un año respecto de la fecha de evaluación y clasificación del deudor.
- b) **El historial de pago:** El historial de pago, es el comportamiento pasado y presente del deudor respecto de los créditos que tiene o ha tenido con el banco y otras Instituciones, considera el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales. Para tal efecto, el banco deberá llevar una lista detallada que constará en el expediente de cada deudor, el cual debe incluir antecedentes relativos a: créditos otorgados, reestructurados, cancelados, vencidos, renovados, castigados, prorrogados o cualquier otro antecedente que permita evaluar el comportamiento pasado y presente del deudor con el banco y con otras instituciones. Se incluirá en este análisis, la evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia y cualquier otro sistema de información privado que tenga a su disposición el banco.
- c) **El propósito del préstamo:** El propósito del préstamo, debe ser de acuerdo a lo siguiente: específico, compatible con la actividad económica financiada, relativo a la fuente de pago y congruente con la estructura y términos del préstamo. El banco deberá conocer claramente el destino y uso de los fondos prestados al deudor.



- d) **La calidad de las garantías:** La calidad de las garantías constituidas por el deudor en favor del banco, representa una fuente alternativa de recuperación de sus créditos con el banco, deberá basarse en antecedentes relativos tanto a la valuación actualizada de las garantías, sustentada en tasaciones o valoraciones realizadas por peritos valuadores debidamente inscritos en el Registro de Peritos Valuadores de la Superintendencia, así como en los aspectos legales específicos de cada crédito y garantías asociadas, relativos a su constitución y registro u otros, que permitan estimar el grado de recuperabilidad por vía de las garantías asociadas a los créditos, mediante la posible ejecución de los bienes, valores u otros resguardos constituidos en favor del banco y la correspondiente cancelación, parcial o total, de la deuda garantizada.

En cuanto a la evaluación y clasificación de los microcréditos la Ley de la Superintendencia en el Capítulo VI artículo 11 menciona lo siguiente:

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

- Categoría A – Créditos de Riesgo Normal
- Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial
- Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas
- Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas
- Categoría E – Créditos Irrecuperables

3.4.2. Calificación de la cartera de crédito

- **Categoría A:**

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

- **Categoría B:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e



intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

- **Categoría C:**

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

- **Categoría D:**

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

- **Categoría E:**

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

- **Categoría F:**

Corresponde a prestatarios de manifiesta insolvencia, cuyo patrimonio es escaso o nulo y no existen fuentes alternativas propias ni de terceros para cumplir con sus obligaciones financieras. Se incluyen en esta categoría a prestatarios que se encuentren en ejecución por un período superior a 24 meses, independientemente del valor de las garantías. (NOGUERA, 2014).

3.4.3. Clasificación y Constitución de Provisiones de Microcréditos.

La IMF deberá clasificar su cartera de microcréditos permanentemente, con base en los criterios establecidos en el artículo 17 inciso 1) y artículo 18 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas, de acuerdo a los cuadros siguientes:

Dichas provisiones mínimas son sin perjuicio de que cada institución pueda aumentar su monto, si considera que el riesgo de pérdida asumido es mayor a lo determinado conforme al procedimiento señalado.



Clasificación	Tipo de Riesgo	Días de Atraso	Provisiones
A	Normal	De 0 A 15 días	1%
B	Potencial	De 16 a 30 días	5%
C	Real	De 31 a 60 días	20%
D	Dudosa Recuperación	De 61 a 90 días	50%
E	Irrecuperable	Más de 90 días	100%

(Asamblea, 2013).

3.4.4. Garantías

a) Garantías líquidas.

Se consideran garantías líquidas o de rápida realización, aquellas que reúnan todos y cada uno los siguientes requisitos:

1. Permitan una rápida realización de la garantía en dinero en efectivo, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos.
2. Cuenten con documentación legal adecuada.
3. No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la institución adquiriera clara titularidad.
4. Su valor esté permanentemente actualizado.
5. Se aceptarán como garantías líquidas, entre otras, las siguientes:
 - a. Instrumentos tales como certificados de depósitos a plazo, garantías bancarias, entre otros, emitidos, avalados, aceptados y garantizados por instituciones financieras del país que estén reguladas, que según análisis de la IMF, durante los doce (12) meses anteriores, no se ha puesto en duda su solvencia.
 - b. Valores del Estado: Valores de deuda pública emitidos o garantizados por el Banco Central de Nicaragua o el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

b) Garantías Reales.

Se consideran garantías reales o de mediana realización, aquella que cumplen con los siguientes requisitos:

1. Permitan una mediana realización de la garantía en dinero en efectivo, con el cual se puede cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos.
2. Cuenten con documentación legal adecuada.



3. No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la IMF adquiriera clara titulación; y
4. Su valor esté actualizado de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la presente norma.

Se aceptarán como garantías reales, entre otras, las siguientes:

1. **Hipoteca** en primer grado y/o grado subsiguiente, siempre y cuando esté a favor de la misma institución, sobre bienes inmuebles con dominio y posesión del dueño de la propiedad. Cuando se trate de préstamos para la construcción, garantizados por el terreno y el valor de las mejoras en él construidas, se considerará inicialmente el valor del terreno y se aumentará el valor de la garantía considerando los avances de la obra en construcción.

2. **Prendas**

- 2.1. Garantía prendaria sobre cosecha, frutos, inventarios, maquinaria, vehículos, enseres del hogar (menaje), animales o cosas que forman parte de los bienes muebles.
- 2.2. Bonos de prenda emitidos por almacenes generales de depósitos que se encuentren bajo la supervisión de la SIBOIF.
- 2.3. El bien arrendado bajo un contrato de arrendamiento financiero en la misma IMF.
- 2.4. Joyas, alhajas, artefactos y otros considerados de fácil realización, custodiados en la IMF.

c) Garantía Fiduciaria.

Personas Naturales o Jurídicas que demuestran capacidad de pago y/ o garantizan el crédito con bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan de garantes para afrontar la obligación.

A esta categoría se adhieren las personas que solidariamente, sin disponer de bienes o demostrar capacidad de pago son adscritas al crédito. (Asamblea, 2013).

3.4.5. Administración de cartera de crédito

Para (Esteben-Breton, 2005) La cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad.

La cartera de crédito se compone de:

- Ahorro de los socios.
- Recuperación de la misma cartera.



- Cobro de intereses.
- Crédito externo.
- Aportes de capital de los socios.
- Cartera vencida: Son los créditos, cuotas de capital que se encuentran vencidos.

La cartera de crédito es el activo más importante de la entidad financiera, pues de su buena administración dependen las utilidades o pérdidas que se generen. De la buena administración de la cartera de crédito depende la vida misma de la institución financiera. El objetivo de la administración de la cartera de crédito es minimizar el riesgo de no recuperación y maximizar las utilidades de la cartera de crédito:

- Satisfacer las necesidades del socio o cliente.
- Recuperación oportuna de los créditos.
- Mantener la calidad de la cartera de crédito.
- Obtener rentabilidad.
- Mantener e incrementar el valor de la cartera de crédito.
- Aportar al desarrollo de la comunidad.

3.4.6. Etapas del proceso del crédito

En la recuperación de crédito, todo el manejo del mismo es un verdadero proceso que comprende cuatro etapas: estudio de la solicitud, asignación del crédito, administración de la cartera y cobranza. Es necesario observar estrictamente cada una de ellas para que el resultado final sea la exitosa recuperación de la cartera. Ignorar o realizar defectuosamente este proceso trae su pérdida o una serie de dificultades, a veces muy difíciles, para recuperarla.

3.4.6.1. Estudio de la solicitud de crédito

Se hace con la investigación del solicitante. Consiste en verificar los datos consignados en la solicitud de crédito e investigar las cuatro Cs. (carácter o moralidad, capacidad de pago, capital y condiciones tanto internas: contrato, monto, tasa, amortización, garantías, plazo, descuentos; como externas: circunstancias sociales, políticas y económicas que pueden modificar seriamente las condiciones en que se concedió el crédito).

3.4.6.2. La Asignación del Crédito

Para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas: los resultados obtenidos de la investigación del solicitante, la aplicación las políticas de crédito y en el recto criterio de quien tiene la función de tomar la decisión.

En efecto, los resultados del análisis del perfil del solicitante deben confrontarse con las políticas establecidas por la institución crediticia para constatar si coinciden con ellas y de no hacerlo, analizar hasta qué punto se apartan como para negar el crédito solicitado o



para hacer una aplicación más flexible sin correr riesgos innecesarios e irrazonables. La toma de esta decisión exige en la persona que tiene la función decisoria un alto grado de recto criterio, juicio o discernimiento, que es la rara cualidad de decidir pronta y acertadamente.

3.4.6.3. Administración de la cartera

Al conceder el crédito, se genera la cartera. Tomando un ejemplo de la generación humana, podría decirse que los genes de la cartera de los cuales depende que sea sana o enferma, son la adecuada investigación del deudor y la acertada toma de decisión. Generada la cartera es necesario realizar su seguimiento mediante una adecuada administración.

Administrar técnicamente la cartera es aplicar a ella las fases de la administración: planeación, organización, dirección, ejecución y control. No solamente en el caso del crédito de consumo, vivienda, para capital de trabajo; también en el comercial una de las más influyentes causas del deterioro de la cartera está en su poca o nula administración. Son pocos los sistemas con que se cuenta para hacer el seguimiento continuo de todos y de cada uno de los créditos otorgados. Además de esta deficiencia, hay otra: con frecuencia no se cuenta con personal en número suficiente y con la capacitación debida.

3.4.6.4. Cobranza

En el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos. La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas, de las que se pueden detallar tenemos: **la Persuasiva, administrativa, corriente, prejudicial, judicial.**

La cobranza persuasiva consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda. Los argumentos positivos excluyen las amenazas o las motivaciones de carácter negativo, que convencen mas no persuaden. En este último caso quizá suceda que el deudor pague porque fue vencido, (eso significa el verbo convencer: con-vencer), pero más tarde, cuando debe mantenerse con él la relación, pretenderá también vencer no pagando oportunamente.

El objetivo principal de la cobranza persuasiva, persigue el pago de la deuda y la normalización de la conducta del deudor para continuar otorgándole créditos. Es decir deudor, dinero, nuevos créditos.



El cobro prejudicial es el traslado de la cuenta al área legal, donde el asesor legal agota los medios interactuando con el cliente, de ser negativa la respuesta por parte del cliente se procede al cobro judicial.

Cobro Judicial, se entiende como el inicio de este proceso cuando la demanda judicial es presentada.

3.4.6.4.1. Medios para realizar la cobranza persuasiva.

a) Cartas, que para que sean efectivas deben tener las siguientes cualidades:

- Ser breves. En la actualidad no hay tiempo para leer largos discursos.
- Saber comunicarse. Se logra cuidando el vocabulario, empleando palabras conocidas; cuidando la estructura de las frases: que sean cortas y con buena puntuación; finalmente evitando las frases muy comunes.
- Dar al deudor la oportunidad de una “salida” o excusa, aunque no sean ciertas, pues a nadie le agrada que le demuestren que ha sido incumplido.
- Decir cuánto se debe. Es lo más importante. Tener cuidado de indicar si en la cifra se incluyen intereses de mora y de ser así, hasta qué fecha están liquidados.
- Indicar qué debe hacer el deudor. Por ejemplo, venir a las oficinas, consignar, explicar la causa del atraso, etc.
- Evitar el sarcasmo, pues de seguro que el deudor reaccionará negativamente.

b) El teléfono (La Tele cobranza)

Para que las llamadas telefónicas produzcan efectos positivos ténganse en cuenta todo lo relativo a la cobranza hecha en forma personal, de la cual adelante se trata, debe aplicarse a la cobranza telefónica. Además:

- Buscar el momento oportuno para hacerla, para que el deudor pueda prestar la atención debida.
- Ser breve. Para lograrlo, con anterioridad debe prepararse muy bien: el mensaje persuasivo, personalidad del deudor, características de la deuda, posibles soluciones, etc.
- Usar la cortesía: Cuando se habla por teléfono, lo que se percibe es un ser humano, no una cosa. De ahí que siempre deberán observarse todas las normas sociales de respeto y cortesía.
- Uso adecuado de la voz. Los interlocutores no pueden valerse de sus características personales, excepto de la voz. Por tanto, tienen mucha influencia su timbre, el ritmo de la conversación, la entonación, el énfasis en las palabras o en las frases, etc. Cuidar que no exprese ni dominio ni sumisión.

La cobranza telefónica tiene las siguientes ventajas:

- Demanda atención: hace que el deudor suspenda otras actividades, lo cual no siempre sucede en la entrevista personal.



- Se obtienen respuestas rápidas. Como hay poco lugar para la reflexión, las respuestas generalmente son espontáneas; así se ofrece la oportunidad de valorar los verdaderos motivos del deudor. Por eso es preciso estar atento a todo lo que dice, aún si se trata de cosas aparentemente sin importancia.
- Puede concluirse con facilidad y a voluntad de cualquiera de las partes, lo cual es conveniente cuando la conversación se hace tensa. En este caso obrar con tacto y delicadeza.

3.4.6.4.2. Cobranza prejudicial

Es un esfuerzo para evitar la acción judicial o coactiva. Se denomina persuasivo-coactiva, pues, aunque aún se aducen argumentos positivos, también se emplean los negativos o coactivos, que hacen ver los perjuicios de una demanda judicial. Como en la cobranza persuasiva, se busca el pago de la deuda y con ello la puesta al día del deudor para continuar haciéndolo objeto de crédito, pero se insiste más en la recuperación de la deuda que en la recuperación del deudor. Es decir, los objetivos son: deuda, retorno del deudor y posibilidad del otorgamiento de nuevos créditos.

¿Cómo realizar la cobranza prejudicial?

Ante todo es necesario ofrecer soluciones. Nada tan negativo como cobrar sin proponer al deudor algunas salidas. Entre éstas pueden ofrecerse las siguientes:

- a) Refinanciar la deuda. Respetando las condiciones básicas en que se concedió el crédito, se concede la posibilidad de cancelar la deuda dentro del plazo previamente establecido. Mientras no existan bases muy ciertas de que el deudor contará con los recursos necesarios para ponerse al día en la fecha acordada, no debe utilizarse, pues generalmente el deudor por salir del mal paso acepta la fecha sin contar con los recursos con lo cual su situación y, por consiguiente, la de la entidad crediticia se agrava cada vez más.
- b) Reestructurar la deuda. En este caso se cambian las condiciones en que inicialmente se concedió el crédito. Se trata de lo que jurídicamente es una novación: la sustitución de una obligación que queda cancelada por otra nueva. En este caso los criterios que la deben acompañar son los siguientes:
 - Estudio de la situación financiera del deudor y de sus codeudores. Esto incluye: capacidad de pago y solvencia: características del crédito, liquidez esperada según los flujos de caja.
 - Liquidez, cobertura e idoneidad de las garantías: celeridad para hacerlas efectivas, valor técnicamente establecido en el mercado, costos de realización, cumplimiento de los requisitos legales para hacerlas exigibles.
 - Información financiera actualizada y documentada de las Centrales de Riesgos.
 - Servicio de la deuda: atención oportuna de todos los aspectos de ésta y de los términos de cumplimiento pactados.



- Antecedentes comerciales y crediticios del deudor.

3.4.6.4.3. Cobranza judicial

Es un proceso contencioso en el cual el acreedor-demandante busca el pago de una obligación mediante su ejecución forzada. Se realiza mediante el proceso ejecutivo. La cobranza jurídica debe ser el último recurso, para exigir el pago de una deuda, pues es costoso, engorroso, y muchas veces, con pocas posibilidades de éxito.

Sin embargo, aún en estos casos, la decisión de acudir a la acción judicial debe tomarse con mucha cautela, pues medidas excesivamente fuertes pueden crear una imagen negativa de la institución con lo cual sus objetivos se verían obstaculizados. Esto porque:

- Debe respetarse la autonomía de los abogados.
- Hay que seleccionar con especial cuidado el personal tanto interno como externo responsable de esta clase de cobranza.
- El responsable de la cartera tiene especial responsabilidad sobre la cartera en cobranza judicial; por eso debe controlarla minuciosamente.

Cuándo debe iniciarse

- Cuando la obligación cumple el límite de días permitido por las políticas de cobranza y se hayan agotado todos los medios de la cobranza tanto persuasiva como de la pre jurídica.
- Cuando, aunque no se haya cumplido el límite, se comprueba que el deudor es de mala fe.
- Cuando a juicio de los responsables de la cartera así deba procederse.

Cuando el bien afectado con hipoteca o prenda a favor del acreedor es embargado por otro acreedor, la obligación se hace exigible encontrándose o no en mora y en este caso el acreedor puede hacer uso de la cláusula aclaratoria a condición de que esto se exprese en el pagaré.

3.4.6.4.4. Inicio de las Acciones Judiciales.

Las IMF deben iniciar sus acciones judiciales, de acuerdo con lo establecido en sus políticas y procedimientos para la cobranza judicial, los cuales deben contar con una fecha mínima de inicio de estas acciones, así como sus excepciones.



3.4.6.4.5. Autorización de excepciones a la cobranza judicial.

Las excepciones se realizarán con base en un análisis de costo beneficio, por la cuantía del saldo adeudado o por cualquier razón justificable, debiendo ser informadas al directorio y aprobadas por el principal ejecutivo.

Dichas excepciones deberán constar en el expediente del deudor y contar con la siguiente información:

1. Monto del Crédito.
2. Antigüedad de Mora.
3. Motivo y plazo de postergación de la ejecución.
4. Nivel de autorización, nombres y firmas.
5. Fecha de sesión del directorio u órgano equivalente.

En los créditos aprobados por el Principal Ejecutivo, las excepciones deben ser aprobadas por el directorio.

3.4.6.4.6. Informe de Abogados.

La IMF debe contar con informes mensuales de los abogados encargados de las acciones judiciales, el cual debe contener el detalle de las acciones y situación actual, así como las probabilidades de recuperabilidad, cada trimestre este informe debe ser presentado al órgano superior de la IMF para su conocimiento, es obligatorio contar con un expediente judicial que documente la situación, el cual debe mantenerse actualizado mes a mes. (Asamblea, 2013)

3.5. La Morosidad

Durán y Mayorga (1998) consideran que: “Usualmente en los auges crediticios se ocultan los factores desencadenantes de un deterioro de la cartera bancaria ya que bajo este contexto de una mayor demanda y disponibilidad de recursos, es muy difícil distinguir entre créditos buenos y malos...” (p.10).

En cuanto a la posibilidad de que un crédito incurra en el estatus menos deseado para una institución bancaria (morosidad), por el incumplimiento de algunos deudores en sus cuotas a lo largo del lapso pactado, es importante que estas realicen actividades eficientes de cobranza para poder mantener la solidez de la cartera crediticia y así disminuir a su vez los costos operativos por cobros administrativos y judiciales.

Una operación se puede considerar morosa cuando se incumple en el pago de la cuota pactada inclusive con un día de atraso a la fecha establecida. El interés por mora se



calcula a partir del primer día de atraso, ya que el sistema de cobranza utilizado es por mes vencido.

La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no (Brenes, 2012). Sin embargo, en la medida en que las instituciones de microfinanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal.

3.5.1. Factores internos y externos de la morosidad

Cuando hablamos del tema morosidad de la cartera, algunos funcionarios podrían decir e imaginarse que la causa radica en una mala planificación y diseño del producto micro crediticio; sin embargo, esto no es tan cierto puesto que todo producto es planificado en función de satisfacer las necesidades de un mercado determinado.

Más bien las causas de la morosidad de una cartera de crédito puede radicar en otros factores, tanto internos como externos, los cuales vienen dados por una mal análisis de la solicitud del crédito, falta de seguimiento a la cartera en mora, así como por los puntos sobre los que entidad no tiene control.

- **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 del 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 aprobación 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 podremos notar, 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.



- **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 un 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.



IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Supuesto de la investigación

Las políticas de recuperación de cartera inciden en la morosidad de los créditos de consumo otorgados por la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el segundo semestre del año 2014.



4.2. Matriz de Categoría y Su categorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 01	<ul style="list-style-type: none"> Describir las políticas de recuperación que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el segundo semestre del 2014. 	Políticas de recuperación de crédito	Es una serie de lineamientos establecidos por cada una de las entidades financieras con el fin de mantener una cartera de crédito saludable y llevar a cabo los objetivos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Crédito de consumo: 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). Cobranza. La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas 	Primaria <ul style="list-style-type: none"> Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF Textos Documentos Secundaria <ul style="list-style-type: none"> Responsable de cartera y cobro. Oficial de crédito. Asesoría legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas dirigidas al oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal. Revisión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Políticas de recuperación de crédito. Estado de la cartera de crédito. Distribución de la cartera de crédito. Métodos Administración de cartera. Riesgo crediticio.



Cuestiones de Investigación	de	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 2		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las políticas y procedimientos de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el proceso de recuperación de créditos de consumo en el segundo semestre del 2014. 	<p>Proceso de recuperación de créditos.</p>	<p>Permiten asegurar el cumplimiento de las deudas, para evitar pérdidas con créditos incobrables, ya que en ellas recae la responsabilidad de implementar políticas crediticias sanas que permitan el desarrollo de la nación, e impedir así procesos inflacionarios, tasas fluctuantes, desocupación e inestabilidad monetaria, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tele cobranza. Es un medio de cobranza anticipada a la fecha de pago de la deuda con el fin de recordar al cliente la obligación con la institución. • Cobranza persuasiva. La cobranza persuasiva consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda. Los argumentos positivos excluyen las amenazas o las motivaciones de carácter negativo, que convencen mas no persuaden. • Cobranza prejudicial. Es un esfuerzo para evitar la acción judicial o 	<p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF • Textos • Documentos <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de cartera y cobro. • Oficial de crédito. • Asesoría legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas dirigidas al oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal. • Revisión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo de ejecución. • Acciones a desarrollar. • Consecuencias para la institución. • Consecuencias para el cliente.



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<p>coactiva. Se denomina persuasivo-coactiva, pues, aunque aún se aducen argumentos positivos, también se emplean los negativos o coactivos, que hacen ver los perjuicios de una demanda judicial.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cobranza jurídica. <p>Es un proceso contencioso en el cual el acreedor-demandante busca el pago de una obligación mediante su ejecución forzada. Se realiza mediante el proceso ejecutivo. La cobranza jurídica debe ser el último recurso, para exigir el pago de una deuda, pues es costoso, engorroso, y muchas veces, con pocas posibilidades de éxito.</p>			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 3	<ul style="list-style-type: none"> 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 de consumo durante el segundo semestre del 2014. 	Calificación de la cartera de crédito.	La cartera se clasifica según los días de atraso presentados por el cliente, como son: Categoría A – Créditos de Riesgo Normal Categoría B – Créditos de Riesgo Potencial Categoría C – Créditos de Riesgo Real de Pérdidas Esperadas Categoría D – Créditos de Alto Riesgo de Pérdidas Significativas Categoría E – Créditos Irrecuperables	<ul style="list-style-type: none"> Categoría A- Riesgo Normal. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente. Categoría B- Riesgo Potencial. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias. Categoría C- Riesgo Real de Pérdidas Esperadas. Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con 	Primaria <ul style="list-style-type: none"> Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF Textos Documentos Secundaria <ul style="list-style-type: none"> coordinador de Crédito. Responsable de cartera y cobro. Oficial de crédito. Asesoría legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas dirigidas al oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal. Revisión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> Criterios de calificación. Porcentaje de distribución de cartera según categoría. Efectos positivos para la empresa y el cliente. Efectos negativos para la empresa y el cliente.



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<p>los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inadecuada estructuración de sus obligaciones financieras.</p> <ul style="list-style-type: none">• Categoría D – Créditos de alto Riesgo de Pérdidas Significativa. Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto• Categoría E – Créditos Irrecuperables . Corresponde a prestatarios que no tienen			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
		<p>Morosidad.</p>	<p>La morosidad es un componente de riesgo inherente de la cartera de crédito, nos guste o no. Sin embargo, en la medida en que las instituciones de micro finanzas estén mejor preparadas para poder manejar este tema, mejores resultados podrán ver en el desempeño de la cartera, así como un menor nivel de desgaste, tanto físico como económico en sus estados financieros, y en su personal.</p>	<p>capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores Internos.La "Falta de seguimiento" de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto a nivel del 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. 			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del crédito. • Seguimiento de la cartera. • Planificación de cobranza.



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Sub categoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<ul style="list-style-type: none">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.			<ul style="list-style-type: none">Factores externos más comunes identificados por la institución.Medios de mitigación.Plan de contingencia.



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de Investigación

La investigación que se realiza en la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, se considera de tipo cualitativa, puesto que el método utilizado es de recolección de datos cualitativos y no de medición numérica. Con ella se pretende determinar la Incidencia de las políticas de recuperación en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito en el periodo del II semestre del año 2014 por medio de instrumentos metodológicos que permiten la recolección de información con alto grado de confianza, calidad y permite clarificar las preguntas que se plantean al inicio de esta investigación.

5.2. Tipo de Estudio

El tipo de estudio que se lleva a cabo se ubica dentro de un estudio analítico en una entidad específica como lo es la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuya finalidad es dar soluciones a posibles problemas que tengan que ver con las políticas de recuperación en el aumento de la mora en los créditos de consumos, además de que se centra en determinar el porqué de la ocurrencia de estos.

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

El estudio que se realiza en la institución objeto de la investigación, la información se ha ido registrando conforme van dando los hechos en el segundo semestre del año 2014, es decir es un estudio de tipo retrospectivo.

5.2.2. Según periodo y secuencia del estudio

En la investigación transversal, se estudia un fenómeno de acuerdo al tiempo o momento dado, donde se estudian variables simultáneas, como las políticas de recuperación relacionadas estrechamente al aumento o disminución de la mora en los créditos de consumo.

5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados

La investigación que se realiza se clasifica como explicativa, esto porque está se estudia como fenómeno o hechos, la incidencia de las políticas de créditos en el aumento de la mora en los créditos de consumo.

5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis

5.3.1. Universo o Población

La institución objeto de investigación es la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, que tiene como misión ofrecer productos y servicios financieros accesible a la pequeña empresa y al consumo como oportunidad rápida de fácil crecimiento comercial y



productiva apoyando el desarrollo económico del departamento de Estelí. El universo de análisis es la cartera de créditos en mora.

5.3.2. Muestra

Para la presente investigación la muestra se toma a través de una selección estratégica de los créditos de consumo, donde se encuentra la mayor concentración de créditos otorgados por la financiera, la que se desarrolla en áreas de la empresa de interés para el estudio que se realiza: área de cartera y cobro, oficial de crédito, el asesor legal son las definidas para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

5.3.3. Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo que se utiliza durante la investigación es el muestreo no probabilístico, puesto que no se conocen cuáles son las políticas y procedimientos que la Financiera Tu Crédito utiliza para colocar los créditos y cuáles son los procedimientos para minimizar el problema de la mora en los créditos de consumo, permitiendo tomar las decisiones correctas para la investigación y en este caso el muestreo casual o incidental es el método que más se adecúa para la consecución de nuestros objetivos, debido a que se seleccionó directa e intencionadamente la muestra considerando el fácil acceso a la información, interés por parte de la institución.

5.3.4. Criterios de Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se eligió el área de cartera y cobro, Asesoría Legal, así como también a un oficial de crédito quienes manifiestan estar dispuestos a brindarnos la información necesaria en la investigación en curso.

5.3.5. Unidad de Análisis

Como unidad de análisis para la investigación tenemos al responsable de cartera y cobro, quien es la principal fuente de información, debido a que él procesa todas operaciones dadas en las recuperaciones de cartera, un oficial de crédito, asesoría legal y gerencia.

5.4. Método y Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:



5.4.1. La entrevista:

Estás se dirigen especialmente al responsable de cartera y cobro, asesoría legal y gerencia con la cual se pretende reunir la información necesaria para manejar aspectos importantes relacionados con el proceso de recuperación de cartera de los créditos de consumo en la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí.

5.4.2. Revisión documental:

Se realiza revisiones en documentos que contemplen las políticas de créditos, manuales de procedimientos, normativas de saneamiento de cartera, procedimiento para las cuentas incobrables, fichas de evaluación de cartera.

5.4.3. Guía de observación:

La guía de observación se considera una forma directa de recopilar datos en el momento que ocurren ciertos eventos, por lo que al aplicar los instrumentos de investigación observaremos ciertas actividades que son primordiales para el logro de los resultados de la investigación.

5.5. Etapas de la Investigación

5.5.1. Investigación documental:

Durante esta etapa los esfuerzos están centralizados en encontrar información acerca de trabajos de investigación que se realizaron en años anteriores relacionados con las políticas de créditos, para ello se procedió a la revisión documental intensiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM - Estelí.

5.5.2. Elaboración de Instrumentos:

Se diseñan los instrumentos que sirven para la extracción de información necesaria para el desarrollo eficiente de la investigación.

5.5.3. Trabajo de campo:

Una vez elaborado los instrumentos, se procederá a la aplicación de los mismos al personal para el cual han sido diseñados. En este punto de la investigación es una de las etapas más importantes debido a que el éxito depende de la veracidad y utilidad de la información obtenida de parte de los agentes investigados.



5.5.4. Elaboración de documento final:

En esta etapa se encuentran contenidos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones de la situación encontrada en la Financiera Tu Crédito.



VI. RESULTADOS

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidas a personas claves de la institución, que están directamente relacionadas con las políticas de recuperación de la cartera de crédito de consumo, que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2014 se logró dar respuesta a los objetivos específicos obteniendo los siguientes resultados.

Resultado de Objetivo N° 1:

6.1. Políticas de recuperación de crédito que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el segundo semestre del año 2014.

Para establecer las políticas de recuperación la Microfinanciera TU CRÉDITO debe analizar 6 condiciones que le son necesarias; la primera es su cartera de crédito, como se recupera en los tiempos establecidos; su distribución de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa; la cobranza, proceso mediante el cual se hace efectiva la cancelación de una deuda; la administración de la cartera y el riesgo crediticio.

Para darle cumplimiento al objetivo, se utilizaron técnicas y métodos de recolección de datos, como la revisión documental y la entrevista al Gerente de la sucursal y Analista de Crédito de TU CRÉDITO Estelí, estas condiciones deben ser analizadas considerando los siguientes criterios técnicos:

6.1.1. Manual de política de recuperación de la microfinanciera Tu Crédito.

Mediante la aplicación de entrevista e investigación documental se ha logrado conocer las políticas de recuperación de crédito que aplica la microfinanciera TU CRÉDITO, con el objetivo de dar cumplimiento al primer eje de análisis de dicha investigación.

Como resultado de la revisión documental llevada a cabo se pudo constatar que la microfinanciera TU CRÉDITO cuenta con un manual de políticas y procedimientos, el cual no fue facilitado por no encontrarse dicho manual en la sucursal, sin embargo, se facilitaron otros manuales como; el manual de funciones y procedimientos. En el cual no se encuentra el procedimiento que la financiera aplica actualmente en sus labores de recuperación de crédito, cabe destacar que dicho manual es del año 2005, el cual tienen actualizado, pero al ser una sucursal centralizada por el momento no cuentan con dicho manual manifestó la asistente de gerencia.(Blandon, 2015)

Mediante entrevista realizada al gerente de la sucursal (Araúz, 2015) de la microfinanciera Tu Crédito, este manifestó, que aplica una serie de procedimientos para realizar una recuperación oportuna de los créditos de consumo otorgados en el segundo semestre del



2014, estos procedimientos son bastante agresivos, lo cual describimos a continuación.(Arauz & Juarez, 2015).

Pre cobro:

- Enviar mensajes de texto.
- Realizar llamadas telefónicas.

Cobranza persuasiva.

- Realizar visitas al cliente por parte del gestor de cobro.
- Realizar visitas al fiador.
- Traslado de cuenta a un gestor externo.

Cobro prejudicial.

- Notificar al deudor.
- Enviar cita, para arreglo de pago

Cobro judicial.

- Inicio de acciones judiciales.
- Embargo de salario.

Según el manual de funciones facilitado se detalla a continuación la función del gerente de recuperaciones.

1. Analizar la calidad de la colocación de la cartera, base fundamental para una recuperación de calidad.
2. Establecer controles para efectuar una cobranza eficiente.
3. Atender los reclamos de los clientes hasta dejarles satisfecho y de acuerdo a nuestros registros.
4. Enlistar periódicamente los créditos vencidos para establecer las respectivas estrategias de cobranza.
5. Coordinar con el área administrativa, la entrega oportuna y controlada de los requerimientos de cobro a nuestro crédito habientes.
6. Estratificar la cobranza.
7. Elaborar informes a la gerencia general para presentarse a la directiva debidamente comentados.
8. Ser líder en la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de tareas para con los subordinados.
9. Mantener una constante comunicación con todas las instancias de la institución.



10. Mantener una estrecha comunicación con la gerencia de crédito para velar por la calidad de la colocación y/o recuperación del crédito en la institución.

Por otra parte, el gestor de cobro (Centeno, Manual de Políticas de Recuperación, 2015) manifiesta no conocer el manual en físico, realiza las gestiones según el adiestramiento recibido por parte de la institución.

El gerente le remite los clientes en periodo de atraso para que este realice las visitas, por su parte es responsable de planificar la cobranza según los días de atraso que el cliente presente y el monto de la cuota, este prioriza los clientes con las cuotas más altas debido a que estas aumentan los índices en morosidad general. (Centeno & Arauz, 2015)

Mientras tanto el asesor legal (Juaréz, 2015) manifestó ser colaborador externo por lo que no conoce de los manuales internos de la empresa y sus políticas.

Una vez que recibe los expedientes por parte del gerente ejecuta las actividades de acuerdo al procedimiento legal, una vez establecido el acuerdo de pago, recibe el dinero, en caso de no realizar acuerdo procede al embargo del salario, y es él personalmente quien va al lugar de trabajo a retirar lo adeudado. (Juaréz, 2015).

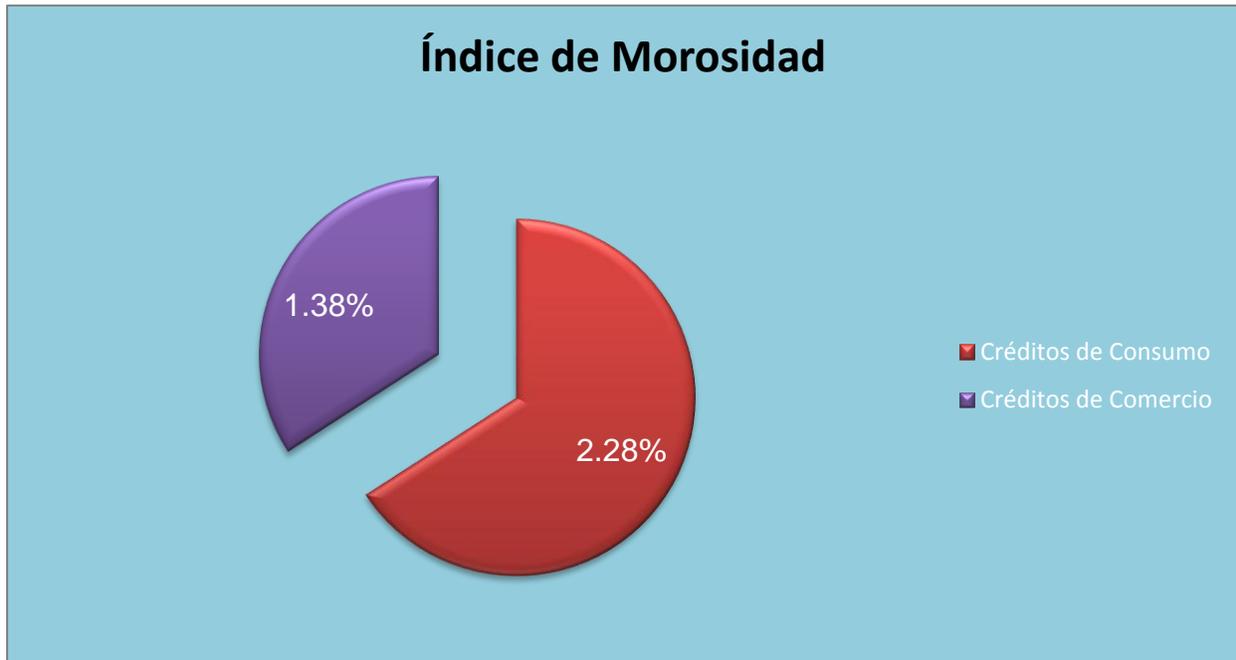
6.1.2. Estado de la cartera de Crédito de consumo.

Según información obtenida a través de entrevista al Gerente (Araúz, 2015) de la Microfinanciera TU CRÉDITO sucursal Estelí, manifiesta su satisfacción al observar los resultados obtenidos, en el estado de la cartera de crédito el cual es sana en relación a la colocación y recuperación de los mismos, con relación al año anterior, lo que ha mostrado un incremento en el número de clientes atendidos por la sucursal, lo que a su vez representa utilidades tanto para la institución, como para los colaboradores. (Araúz, 2015)

La cartera de crédito de la microfinanciera, alcanzó un índice de morosidad del 3.66% de los cuales el 2.28% equivale a la cartera de créditos de consumo y el 1.38% corresponde a los créditos comerciales, de esta manera manifiesta el gerente su satisfacción ya que los rangos mínimos de mora para la sucursal en el año 2014 se encuentra entre el 3.5% y el 3.75%, esto debido al crecimiento de la cartera de crédito con relación al año anterior. (Araúz, 2015).



Grafico nº 1 Índice de morosidad.



Fuente: creación propia a partir de entrevista realizada.

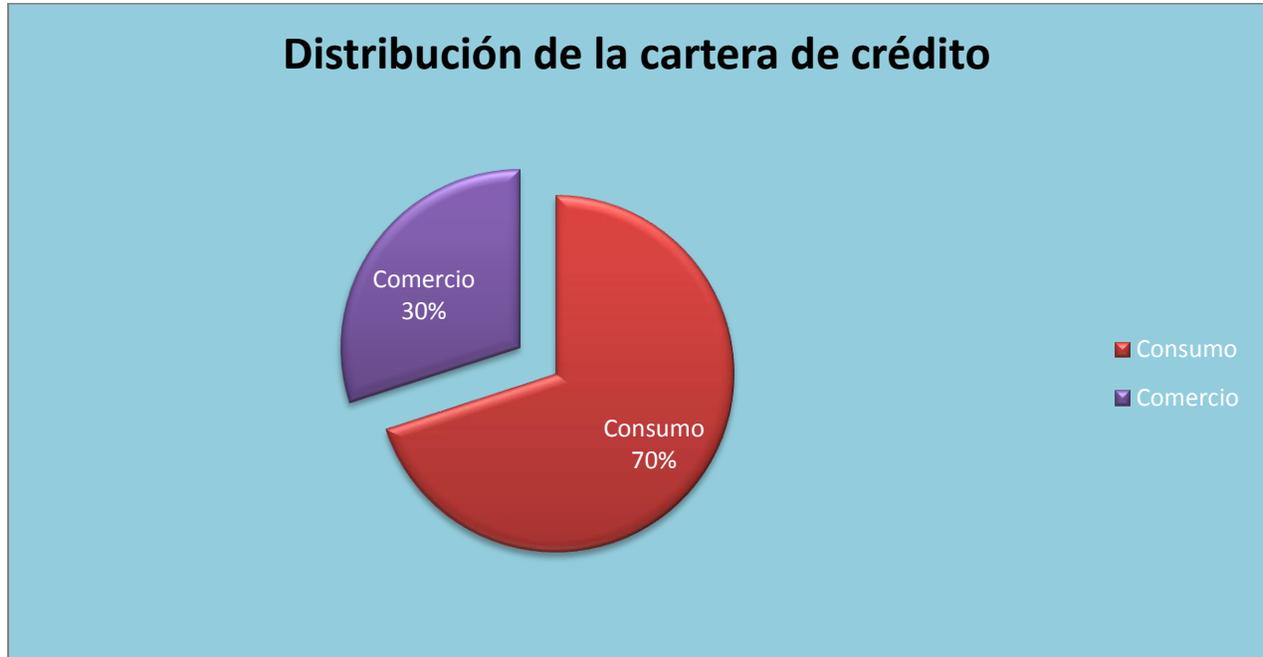
6.1.3. Distribución de la cartera de crédito.

La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, ofrece dos tipos de créditos: comercio y de consumo; los crédito de consumo se subdivide en crédito para reparación de vivienda, pagos universitarios, gastos médicos, gastos personales, cancelación de deudas, y el hipotecario por montos arriba de U\$ 5,000 (dólares) el cual se encuentra inmerso en los créditos de consumo debido que no se otorgan una cantidad considerable en este rubro de crédito; y los créditos de comercio en crédito para capital de trabajo, compra activo fijo, vehículos, motocicletas, mejora vivienda y un rubro nuevo de crédito de consumo al comerciante el cual consiste en que si el cliente quiere realizar una actividad diferente a las antes mencionadas y no quiere descapitalizarse se le otorga el financiamiento. Ejemplo: El cliente quiere celebrar los quince años de su hija.

La microfinanciera Tu Crédito atiende en el departamento de Estelí y sus municipios, de los cuales existe mayor concentración en los créditos de consumo y una menor proporción en el crédito comercial; debido a que la mayoría de los clientes son trabajadores de las fábricas tabacaleras.(Arauz & Juarez, 2015).



Grafico nº 2



Fuente: Creación propia a partir de entrevista realizada.

6.1.4. Métodos de Cobranza

La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuenta con un método de cobranza agresivo.

- Pre cobro: Llamado así por la institución, también conocido como tele cobranza, la cual consiste en mandar mensajes de texto al cliente días antes de su fecha de pago, como un recordatorio al cliente de su obligación con la financiera, luego se realizan las llamadas telefónicas el día de la cuota es decir la fecha de pago; la cual realiza el analista que ha filtrado el crédito por primera vez; la selección de los clientes próximos a pago de cuota o en días de atraso lo realiza el sistema el cual automáticamente realiza la selección de los clientes, en el caso de los mensajes de texto es el sistema quien envía dicho mensaje, cabe destacar que es una institución centralizada y además cuenta con un call center.
- El sistema utilizado se denomina SAP, en sus siglas en ingles Systems Applications Products in data Processing, que en español significa sistemas, aplicaciones y procesos, este es un sistema que sirve para brindar información, se alimenta de los datos que se cargan y procesan dentro de un entorno según la configuración realizada por el usuario este se encarga de producir con esos datos información útil para la toma de decisiones y la exposición de esos datos de forma tal que puedan ser interpretados por los interesados.(SidV, 2014). Ejemplo: Fecha de pago del cliente corresponde a los 15 de cada mes, por lo que el sistema el día 12 le envía el



mensaje de texto, y el día 15 se realiza la llamada telefónica. El cobro mediante llamada se realiza por los dos días subsiguientes a la fecha de pago.

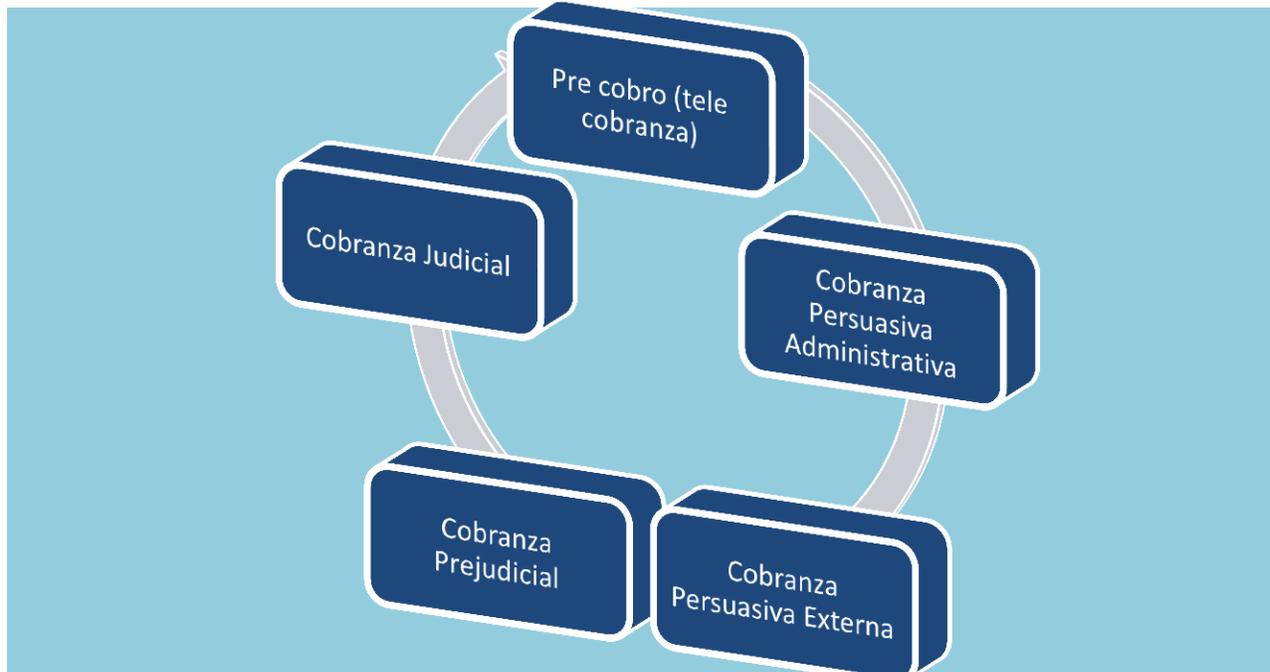
- Cobranza persuasiva, esta consiste en realizar visitas por parte del gestor de cobro de la institución, para la revisión o conocimiento de la situación del cliente, del porque del atraso, esta se lleva a cabo primeramente visitando la casa del deudor luego el lugar de trabajo o negocio, de no llegar a un acuerdo se le notifica al fiador, quien juega un papel psicológico de presión hacia el cliente.
- Traslado de cuenta a gestor de cobro externo, esto después de realizada la gestión por parte del gestor de cobranza de la institución quien tiene atiende al cliente por un periodo de tiempo determinado por la institución, al no llegar a un acuerdo, dicho traslado se realiza con el fin de ejercer más presión es decir realiza una mayor cantidad de visitas por día para que este llegue a un acuerdo o bien ponga al día su cuenta, también pueden realizar arreglos de pago, al resultar nulas las acciones realizadas por el cobrador externo este procede a realizar visitas al fiador.
- Gestión pre judicial, después de un periodo de terminado la gestión de cobranza al cliente se traslada a la vía legal o judicial, donde este le presenta dos opciones, después de notificada su situación al cliente se le cita a entrevista con el asesor legal, aun dando una oportunidad más de realizar su pago si proceder por la vía legal para la recuperación del crédito y si este responde positivamente se realiza un arreglo de pago administrativo, el cual consiste en que el cliente realice pagos a la cuenta ya sean semanales, quincenales, o mensuales, con la desventaja de que el tiempo que se le otorga es corto por ende las cuotas a pagar un poco más altas si la respuesta por parte del deudor fuese negativa se traslada a la vía judicial.
- Durante el proceso judicial, se procede al embargo del salario, puesto que La Financiera Tu Crédito, no acepta garantía prendaria, solamente hipotecaria y salarial, para ello debe tomar en cuenta la situación actual del cliente o estatus laboral, dado que para llevar a cabo embargo el cliente debe estar activo laboralmente.
- Cobranza Judicial: Es la última instancia de la cobranza al no obtener respuesta positiva del deudor una vez realizada la notificación, se procede al cobro judicial, mediante el cual se realiza el embargo del salario ya sea del deudor o del fiador, la institución como tal trata de no llegar hasta este punto por los daños que esto provoca al cliente, pero es el último recurso con que se cuenta para recuperar el crédito.(Arauz & Juarez, 2015)

Los métodos de cobranza utilizados por la microfinanciera TU CRÉDITO, son aplicados de manera eficiente, cabe destacar que hoy en día la cultura de pago del individuo ha



cambiado en relación a los años anteriores, es por ello que las instituciones financieras implementan estos métodos para lograr una sanidad en la cartera crediticia.

Grafico nº 3 Métodos de Cobranza



Fuente: creación propia a través de entrevista realizada.

6.1.5. Administración de cartera

La cartera de crédito corresponde a todos los créditos otorgados por la institución, ya sean activos o inactivos, en mora o al día, saneados o reestructurados. Para la generación y administración de la misma se necesita un conjunto de factores dentro de los cuales intervienen todos los miembros de la institución tomando en cuenta que la cartera de crédito es el principal activo de la organización.

En la administración de la cartera intervienen todos los miembros de la organización, delegando metas a cada colaborador de acuerdo a las actividades que estos realizan, para el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

Esto se aplica para que cada colaborador se sienta comprometido con los objetivos y propósitos de cada una de las áreas de la empresa; entre ellas:



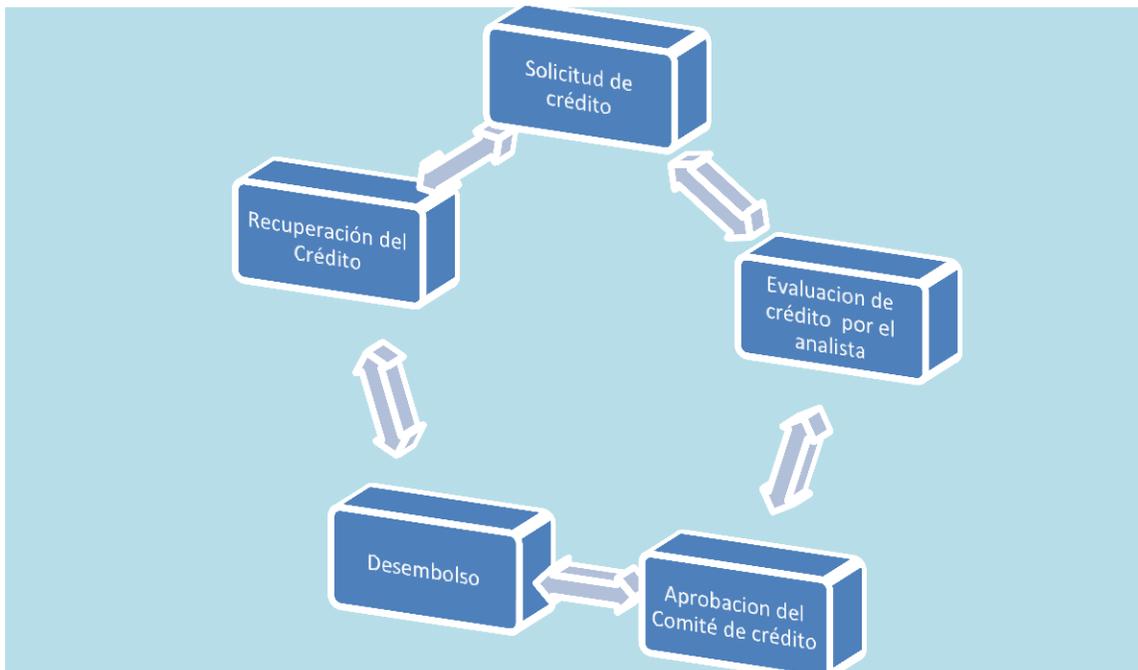
El área de crédito, cuya función es de vital importancia debido a que según la gestión que este realice al colocar el crédito garantiza la veracidad de la información brindada por el cliente lo que a su vez minimiza el riesgo de no recuperación del crédito, a su vez se encarga de recuperar el crédito colocado, tomando en cuenta que las utilidades obtenidas por el analista dependen de el cumplimiento de metas en cuanto a colocación y recuperación de manera oportuna.(Gurierrez & Arauz, 2015)

Por su parte el gestor de cobro (Centeno, Manual de Políticas de Recuperación, 2015) tiene que cumplir con las metas impuestas de recuperación de los créditos, y de esta manera contribuye a la administración de la cartera, puesto que su entorno son los créditos en morosidad, que es un factor importante para la institución, por lo que debido al estado de morosidad de la cartera, se debe el crecimiento de la misma sucursal y a nivel personal de cada uno de los individuos que son miembros de la institución.

El gerente de la sucursal juega un papel importante dentro de la administración de la cartera puesto que este es el encargado de administrar todos los recursos con que cuenta la financiera para realizar las actividades de manera precisa y oportuna, cabe destacar que un nivel de dirección es de vital importancia puesto que el éxito se logra a través de la confianza puesta en cada uno de los colaboradores, delegando así a cada uno sus responsabilidades, con un objetivo en común.(Araúz, 2015).

A continuación expresado gráficamente el proceso de crédito.

Grafico nº 4



Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista.



6.1.6. Riesgo Crediticio

La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuenta con una serie de métodos para minimizar el riesgo crediticio, esto se desarrolla desde la colocación del mismo, es por ello que todos los aspectos a tomar en cuenta son de vital importancia para la salud de la cartera de créditos, al igual que al momento de recuperar, entre estas podemos mencionar:

Al momento de la colocación es importante tomar muy en cuenta los siguientes aspectos:

- Utilización de la central de riesgo.
- Verificación de los datos del solicitante.
- Actividad económica.
- Indicadores económicos.
- Fiador solidario.
- Garantía.

Al momento de la recuperación.

- El recordatorio de pago.
- El requerimiento de pago.
- La recuperación del capital.

Una vez otorgado el crédito, la institución está expuesta a varios tipos de riesgo entre los cuales están: (Altamirano, Herrera, & Parrilla, 2015)

El riesgo del tipo de interés.

El tipo de interés afecta directamente los flujos de caja, debido a que la variación en las mismas provoca un cambio en el valor de mercado de los activos financieros, por lo que si aumentan las tasas de interés, disminuyen los flujos de caja y si disminuye la tasa de interés, aumentan los flujos de caja.

El riesgo de crédito.

Un crédito constituye un riesgo para la institución, es por ello que la institución financiera Tu Crédito, realiza una serie de actividades que ayudan a minimizar este riesgo, puesto que el ser humano es complejo de entender, por esto es que se puede medir la capacidad de pago, sin embargo, la voluntad de pago no es medible.



El Riesgo operativo.

Este tipo de riesgo se refiere a las fallas que podrían realizar el personal colaborador de la institución financiera y quien es el manipulador de los sistemas operativos, las técnicas o las tecnologías que se utilizan en el desarrollo de las actividades diarias.

Riesgo de los procesos: Este es el riesgo de experimentar pérdidas, debido a la mala aplicación de normas, procedimientos, y reglas que no son los adecuados.

Riesgo tecnológico: Es el riesgo de experimentar por un funcionamiento deficiente de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones que se utilizan para llevar a cabo las actividades.

El riesgo operativo externo: Este riesgo se experimenta como consecuencia de la práctica de una estrategia inadecuada o un mal análisis de los factores a los que se encuentran expuestos al momento de otorgar el crédito, tales como: veracidad de la información brindada por el cliente, análisis de la situación económica, capacidad de pago entre otras.

Es por ello que la Financiera Tu Crédito, minimiza el riesgo crediticio mediante estrategias como el fiador, quien actúa como respaldo a la cuenta, en caso que el deudor se niegue al pago de la deuda; la garantía salarial es otro método utilizado por la institución, debido a que no aceptan garantías prendarias, pero si garantías hipotecarias, recordando que la garantía más que respaldar la deuda es una presión psicológica que se aplica al deudor.

Un crédito asume un riesgo por la institución, por lo que la evaluación del cliente al momento de la valoración crediticia es muy importante, puesto que se puede medir la capacidad de pago mas no la voluntad, para minimizar este riesgo, la financiera Tu Crédito también toma en cuenta aspectos como; el record crediticio del cliente, por lo que se realiza consulta en el buro de crédito para revisar su estatus, realiza verificaciones domiciliarias y del negocio, para constatar que la información brindada es veraz y objetiva de acuerdo a la percepción del analista quien es el primer filtro, además se solicita información a vecinos, familiares y personas que conozcan al solicitante.

Considerando que las estrategias que se aplican para minimizar el riesgo han tenido efectos positivos de acuerdo a los indicadores, el gerente de la sucursal manifiesta que los niveles de mora han Incrementado relativamente debido al crecimiento de la cartera de crédito, es decir el crecimiento propiamente se debe al aumento de los créditos, colocados no a la mala cultura de pago por parte de los clientes.



Resultado de Objetivo N° 2:

6.2. Evaluar las políticas y procedimientos de la Financiera Tú Crédito sucursal Estelí durante el proceso de recuperación de créditos de consumo en el segundo semestre del 2014.

Una vez descrito el proceso de recuperación, se procede a la evaluación de dicho proceso mediante la aplicación de instrumentos como la guía de observación, entrevistas y revisión documental, donde se evaluarán los siguientes factores de relevancia para el cumplimiento de los objetivos, entre ellos están: el periodo de ejecución de cada uno de los métodos de cobranza utilizados por la institución, así mismo las acciones a desarrollar, las consecuencias que conlleva la aplicación de estos métodos, tanto para la institución como para el cliente.

6.2.1. Periodo de ejecución y acciones a desarrollar.

El instrumento utilizado para llevar a cabo este objetivo es la entrevista, la cual se realizó al gerente y al asesor legal quienes están relacionados directamente con los puntos a desarrollar a continuación.

Tele cobranza: Este es un nuevo método que se ha implementado en la banca comercial con el fin de recordar al cliente la obligación con la institución y así mismo supone una presión psicológica al deudor de no pasarse de su fecha de pago.

La financiera Tu Crédito, realiza tele cobranza la cual empieza a ejecutar desde tres días antes de la fecha de pago, mediante un mensaje de texto, dicho proceso está sistematizado para que se genere automáticamente el recordatorio, este sistema es denominado SAP, luego el día de la cuota se realiza la llamada telefónica, esta llamada la realiza el analista de crédito.

La cobranza persuasiva: Consiste en la persecución del deudor, mediante argumentos positivos sin agredir negativamente, con el fin de hacer conciencia de pago tanto para el deudor como para el fiador, esto es una presión psicológica que obliga a que el individuo se esfuerce en el cumplimiento de la deuda.

Este tipo de cobranza la ejecuta la financiera Tu Crédito sucursal Estelí, la lleva a cabo a partir del día once de la cuenta en mora, donde el gestor de cobro realiza visitas en el domicilio del cliente, luego en el trabajo o en el negocio; por consiguiente, se le notifica al fiador.

Este proceso se lleva a cabo hasta el día treinta y uno, luego de este periodo en ejecución y no se llega a un acuerdo o un arreglo de pago por parte del deudor o el fiador, la cuenta



se traslada a un cobrador externo, el cual continúa con el proceso de persecución hasta el día noventa; el hecho de traslado de cuenta a un cobrador externo supone mayor presión para el deudor, puesto que las visitas son mas continuas este puede realizar arreglos de pago con el deudor o el fiador.

Cobranza Prejudicial: Este método de cobranza se realiza después de haber agotado todos los recursos anteriores, se estudia la situación laboral actual del cliente y se trata de arreglar de alguna manera para evitar el traslado a la vía judicial.

Este proceso lo realiza el asesor legal de la institución, se lleva a cabo después del día noventa, se cita el cliente para realizar un arreglo de pago, de ser negativa la respuesta del cliente se procede a la vía judicial.

Cobranza Judicial: Después de notificada la situación al cliente y no lograr un acuerdo se procede a la demanda judicial, la cual culmina con el embargo del salario del cliente, si el cliente no está laborando en el momento se embarga el salario al fiador.

Es el asesor legal quien acude a la empresa para la cual trabaja el cliente, para llevar a cabo este proceso, el deudor o el fiador que se procederá al embargo del salario debe ser asalariado.

Esta es la última instancia a la que recurre la institución para la recuperación del crédito. (Arauz & Juarez, 2015)

6.2.2. Consecuencias para la institución

La ejecución de la cobranza tiene consecuencias como el incremento de los gastos que supone la ejecución de los diferentes tipos de cobranza.

Cabe destacar que el hecho que la institución aplique la cobranza recae en la mala administración de la cartera y los niveles de morosidad incrementan, lo que es negativo, debido a los estándares que cada sucursal debe cumplir según lo establecido por la casa matriz.

Sin embargo, es un procedimiento que no se puede obviar, tomando en cuenta la cultura de pago de los nicaragüenses, y el sector al cual está dirigido.

En los últimos años los estilianos han cambiado su cultura de consumo, con relación a los años anteriores, se ha vuelto un poco más arriesgado al contraer deudas; los principales deudores son los trabajadores de fábricas tabacaleras, esto provoca aversión por parte de la institución debido a la rotación laboral de estos.



Este es un proceso tedioso manifestó el gerente, pues a nadie le gusta que le cobren, pero es necesario, los clientes se molestan lo cual es negativo para la institución porque al final aunque el cliente pague y siga siendo sujeto de crédito puede optar a trabajar con otra institución, debido a que el trato que se le da a un cliente en mora es el mismo si el cliente solo presenta treinta días de atraso, como el que presenta noventa. (Araúz, 2015)

6.2.3. Consecuencias para el cliente

La ejecución de cobranza para el deudor es negativa, ya que el record crediticio se ve afectado de acuerdo a los días de atraso que este haya presentado y no es más sujeto de crédito en ninguna institución, además la afectación del record crediticio también perjudica a la persona al momento de solicitar trabajo, debido a que la mala cultura de pago refleja irresponsabilidad por parte del individuo.

También debe asumir los gastos en los que se incurre en el proceso judicial por lo que el monto de la deuda se incrementa.

Resultado de Objetivo N° 3:

6.3. 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 de consumo durante el segundo semestre del 2014.

El presente objetivo se desarrolla mediante la aplicación de entrevistas a miembros de la organización estrechamente ligados al tema de investigación, dentro del cual se abordan, los criterios de calificación de la cartera crediticia, el porcentaje de distribución de la cartera según su categoría de morosidad, los efectos positivos y negativos de la calificación, tanto para el cliente como para la institución, así como los factores que inciden en la generación de morosidad, tanto internos como externos, dentro de los cuales se pueden mencionar; la evaluación del crédito, el seguimiento de la cartera crediticia, la planificación de la cobranza, además los medios de mitigación y el plan de contingencia utilizado en el segundo semestre del año 2014.

6.3.1. Criterios de calificación de la cartera de créditos.

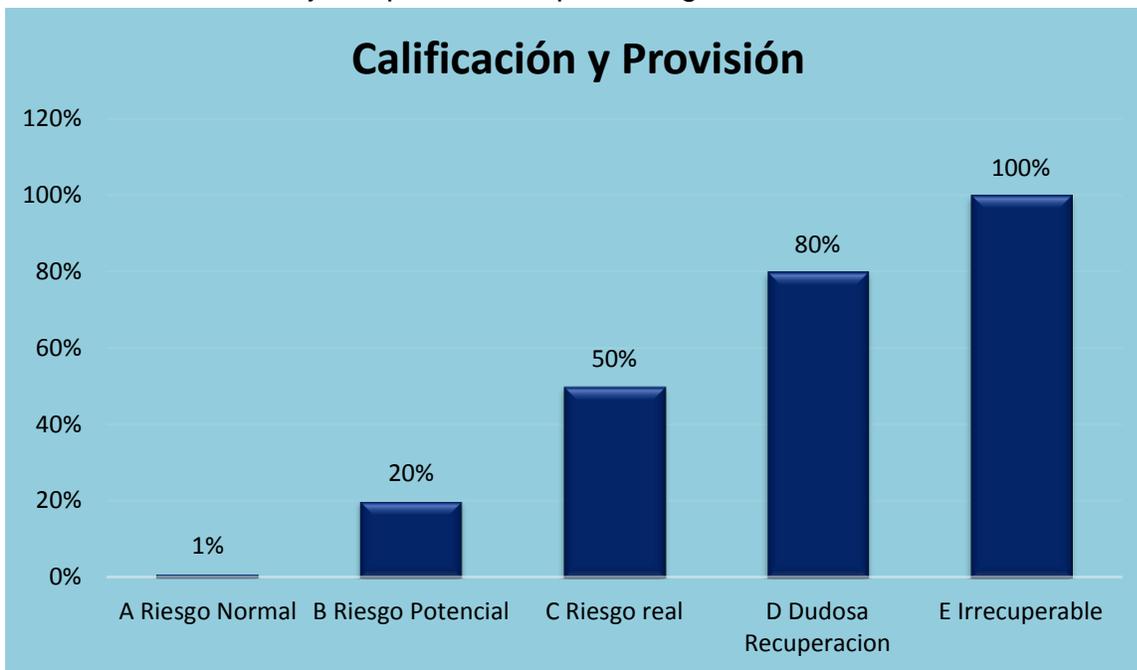
Los criterios de calificación de la cartera están dados por la superintendencia de bancos que lo establece en el artículo once de la norma sobre evaluación y clasificación de activos. Estos criterios permiten a cada institución la evaluación de los créditos activos y los clientes, para un mejor análisis de la situación financiera del cliente y a su vez permite minimizar el riesgo. (SIBOIF, Norma sobre Evaluación y Clasificación de Activos, 2013)



Dicha calificación de acuerdo a la categoría del cliente, la realiza el sistema automáticamente, (el sistema es denominado SAP) según el número de días de atraso que esté presente, al igual el porcentaje de provisión, cabe destacar que para la institución no es bueno estar provisionando los créditos, debido a que eso representa una pérdida para la institución, afecta directamente las utilidades.

Los créditos calificados en categoría A, se provisionan en un 1%, debido a que el riesgo es normal, en categoría B, la provisión corresponde a un 20%, el riesgo es potencial, en categoría C, es un 50% de provisión, el riesgo es real, en categoría D, la provisión es de un 80%, el riesgo es de dudosa recuperación, y en categoría E, se provisiona un 100%, esta categoría esta en irrecuperable, es decir el riesgo de pérdida total. (Araúz, 2015)

Grafico nº 5. Porcentaje de provisión expresado gráficamente



Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista realizada.

6.3.2. Porcentaje de distribución de la cartera de crédito de consumo según su categoría

A través de entrevista realizada se pudo constatar que la cartera de créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito se encuentra bastante sana, es decir los índices de morosidad son aceptables de acuerdo a la política de la empresa lo que manifiesta una buena gestión en las funciones, tanto de colocación, como recuperación.

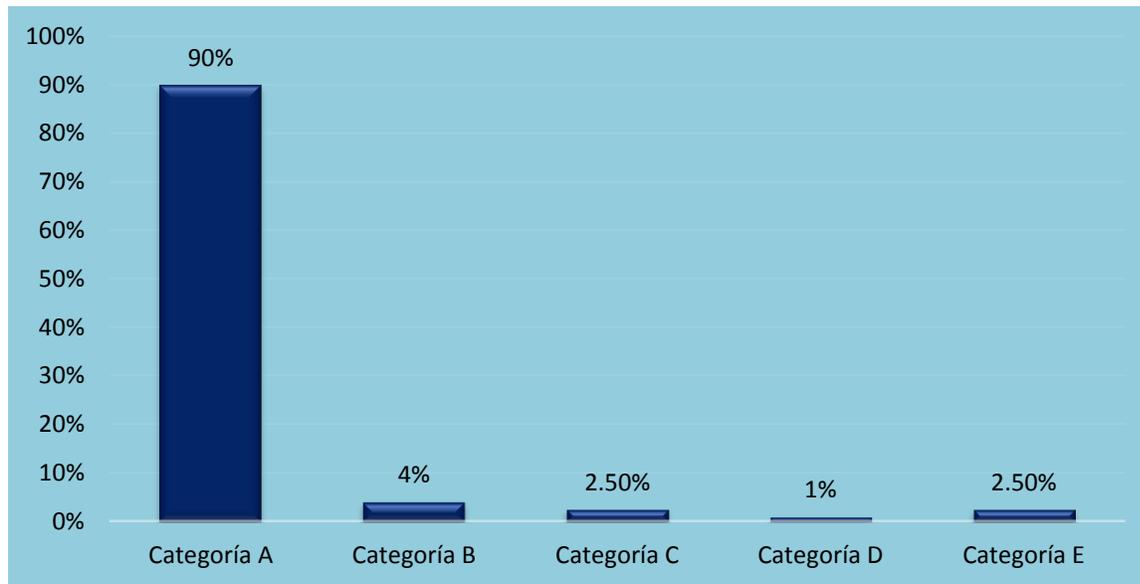
A continuación, se detalla el estado de la cartera, los créditos en categoría A corresponden a un 90% del monto total de los créditos otorgados en el segundo semestre del 2014, en



categoría B se encuentra un 4%, en categoría C un 2.5%, en categoría D un 1% y en categoría E un 2.5%.

Según esta distribución el estado de la cartera de crédito de consumo es bastante sana, lo que manifiesta la buena administración de la cartera y buen aprovechamiento de los recursos. (Araúz, 2015)

Grafico nº 6 Clasificación de la Cartera



Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista realizada.

6.3.3. Efectos positivos y negativos de la clasificación de cartera para la empresa.

Una calificación de cartera sana, es decir que la concentración de créditos se encuentra en un rango de días de atraso de cero a treinta, supone efectos positivos para la empresa, lo que manifiesta una gestión adecuada de la recuperación de los créditos colocados y la disminución de la mora, lo que permite el crecimiento de la institución ya que los créditos recuperados se vuelven a colocar, esto supone un incremento en el capital y los créditos colocados serán mayores, al haber un crecimiento genera empleos para nuevos individuos, por ello mejora la economía del país.

Sin embargo en nuestro país se ha identificado una mala cultura de pago por parte de algunos individuos, estos están calificados desde una categoría C, D y E, por el contrario de las categorías A y B, que son positivas para la institución; estas perjudican negativamente, por lo que se castiga la parte financiera debido a que los créditos en posibles pérdidas como son C, D y E, se provisionan desde un 50% hasta un 100%.

Por otra parte tiene efectos negativos, puede ocasionar pérdida del cliente por la gestión de cobranza que es un poco tediosa, e independientemente de las razones que tenga el



deudor para no hacer oportuno su pago, es molesto si existe voluntad de pago y lo que no hay es capacidad, puesto que el cliente se resiente con la institución; además los gastos que incurre la institución en todo el proceso de cobranza.

Toda entidad financiera al otorgar un crédito asume un riesgo por eso desde el momento que se otorga el crédito, se encuentra la posibilidad de pérdida del dinero prestado puesto que la garantía juega un papel psicológico tanto para el deudor como para el fiador. (Araúz, 2015)

6.3.4. Efectos positivos y negativos para el cliente

Los criterios de calificación de cartera están dados por categoría de clientes, A, B, C, D y E, cada una de ellas tiene sus ventajas y desventajas, el cliente que se encuentra en una categoría A, supone que no ha presentado atrasos de más de treinta días, esto tiene efectos positivos para el cliente debido a que se le otorgan mayores beneficios, como una tasa de interés preferencial, es decir más baja, en la financiera Tu Crédito corresponde al 2.8%, normalmente también se le otorgan créditos por montos mayores de los que ha cancelado o bien puede manejar más de una cuenta en la misma institución; más si el cliente se encuentra en una calificación entre C y E, el trato por parte de la institución no será el mismo, puesto que al haber presentado atrasos en sus cuentas la institución dudará en otorgar nuevos financiamientos a esta persona, o bien lo penalizan, o le otorgan un crédito con un menor monto.

Por lo que es de suma importancia para el cliente mantener su clasificación en óptimo estado y no presentar atrasos de más de noventa días, debido a que en ninguna institución será sujeto de crédito. Cabe destacar que una persona con un mal historial crediticio, aparte de no ser sujeta de crédito, le afecta en lo laboral debido a que las instituciones hoy en día valoran la situación en la que el cliente se encuentra en la central de riesgo, lo que supone irresponsabilidad por parte del individuo, e inmediatamente la empresa lo desecha, es por ello que la Financiera Tu Crédito concientiza al cliente al momento de otorgarle un financiamiento, de la importancia que tiene cuidar su record crediticio. (Gurierrez & Arauz, 2015)

6.3.5. Evaluación del crédito

La microfinanciera Tu Crédito, aplica una serie de procedimientos al momento de la evaluación del crédito que permita, obtener información veraz de lo que el cliente manifiesta al momento de realizar la solicitud del crédito, es por ello que la institución se auxilia de herramientas como, la consulta en la central de riesgo, donde se puede verificar el estatus del cliente en materia crediticia y el domicilio, esto permite valorar el riesgo asumido por la institución, en caso de otorgar el financiamiento, por lo que el analista de



crédito quien es el primer filtro tiene la responsabilidad de no omitir información y que lo que el observe o valore y note anomalías, está en la obligación de reportarlo con un superior para proceder a otro tipo de verificación, que en este caso lo realiza el gestor de cobro de la zona, en caso de que sea domicilio, lugar de trabajo o negocio.

Para la evaluación del crédito se estudia el ingreso del cliente, el destino del fondo solicitado, la garantía, la cuota de pago mensual, la estabilidad laboral, como mínimo de un año y la capacidad de pago, se le toman en cuenta las otras deudas que puede tener el cliente con otras instituciones afectándole hasta el 35% de sus ingresos.

La correcta evaluación del crédito permite una disminución en la morosidad, según los factores debido a que algunos clientes actúan como prestanombres, por otro lado el consumismo, y la cultura de pago del individuo, puesto que puede no salir perjudicado en la central de riesgo pero no tiene una buena cultura de pago.

Todo tipo de crédito debe de pasar por una serie de procedimientos, la primera es realizar una revisión de la documentación que compone el expediente crediticio, esto debido a que el análisis del crédito no se pretende eliminar el 100% de incertidumbre, sino minimizar el mismo. Es por ello que al evaluar el crédito es muy importante el buen criterio y el sentido común, debido a que no se trabaja con variables exactas.

Es necesario saber cuál será el destino que se dará al crédito solicitado, por estos cuatro motivos.

- Para constatar la información y revisar el crédito correctamente.
- Para fijar las condiciones del crédito de acuerdo con las necesidades.
- Para ejercer control sobre el deudor.
- Para verificar la coherencia con las políticas de la institución.

Una correcta aplicación de las políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito minimizan el índice de morosidad de la cartera.

Las cuales se describen a continuación.

- Ser nicaragüense, con domicilio y residencia permanente.
- Antigüedad laboral de un año, ya sea asalariado, comerciante, negocio propio.
- Mayor de edad (entre 21 y 60) años.
- No se le afectara al cliente más del 35% de su salario, tomando en cuenta todas sus deudas.
- Presentar garantías de acuerdo a la actividad financiera del cliente.
- Demostrar plena capacidad de pago y experiencia para desarrollar la actividad para la cual está solicitando el financiamiento.



- Presentar plan de inversión.
- Presentar estados financieros, donde se demuestre la viabilidad económica y financiera de la actividad generadora de ingreso.
- Brindar información requerida, de utilidad para llevar a cabo el proceso.
- Presentar cedula de identidad original, no se acepta otro documento de identidad.
- Estar dispuesto a cumplir con las disposiciones establecidas contempladas en esta política.
- Fiador solidario, con los mismos requisitos antes mencionados. (Gurierrez & Arauz, 2015)

6.3.6. Seguimiento de la cartera y planificación de cobranza

El seguimiento de la cartera es un papel muy importante dentro de toda institución financiera puesto que el éxito de las funciones depende de una correcta administración, en la cual están involucrados todos los miembros de la organización, para obtener los resultados plantados por la institución, es por ello que la microfinanciera Tu Crédito se realizan comités, tanto de crédito como de cobranza, para dar a conocer los fines perseguidos por la institución y las maneras de lograrlo.

La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, para mantener la cartera de crédito sana, realiza planificación de cobranza, de tal manera que permita disminuir los índices de morosidad, ejecutando de manera oportuna las gestiones de cobranza, un método que le ayuda a mantener la cartera sana, es que se prioriza las cuotas más altas debido a que al entrar una cuenta grande en mora los índices de morosidad suben por el monto de las cuota, y distorsiona los resultados reales por ello la planificación se hace diario al igual la valoración del estatus de los créditos, por lo que un día unos pueden cambiar de status y al otro día son otros los casos que revisar. Además los créditos con atrasos continuos o más prolongados son los que se priorizan principalmente si las cuotas son altas. (Araúz, 2015)

6.3.7. Factores externos más comunes identificados por la institución

Mediante entrevista realizada, se manifestó que los factores externos que favorecen el incremento de la morosidad, son varios, dentro de los cuales el más común es que el deudor le solicita crédito a un tercero, es decir que presta su nombre, se da el caso en el cual el que al final recibe el dinero no se encuentra en el expediente ni como referencia, debido a que esta tercera persona no es sujeto de crédito por su mal comportamiento de pago, es por ello que necesita de un presta nombre, y al momento de la recuperación se da el caso que el deudor alega que se le dio el dinero a otra persona y por ello no paga porque no es de él, la deuda.



Mientras tanto otro de los factores externos después del antes mencionado, es la rotación laboral que presentan los deudores, debido a que la mayoría de clientes son trabajadores de tabacaleras y es difícil la ubicación del mismo, el otro factor menos incidente es la pérdida total del empleo, donde el individuo no puede responder a la deuda por falta de un ingresos, estos son casos especiales debido a que es el de menor ocurrencia. (Centeno & Arauz, 2015)

6.3.8. Medios de mitigación

Dentro de los medios de mitigación se encuentran:

El fiador: En la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, es un requisito indispensable para otorgar el crédito, puesto que esto es una garantía de pago por parte del deudor o bien del fiador.

La garantía: microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, trabaja con garantía fiduciaria e hipotecaria, solamente, no se trabaja con garantía prendaria, debido a que al cliente de hoy en día ya no le importa perder sus enseres y el fin de la institución no es recuperar mediante la venta de estos productos, sino de la recuperación del crédito.

Como otro medio de mitigación esta la correcta evaluación del crédito al momento de la solicitud, la verificación de los datos y la veracidad de la información forman parte de un medio de mitigación del riesgo que asume la colocación de un crédito, es por ello que se auxilian de algunas herramientas como la consulta en la central de riesgo, verificación de la información a través de visitas al negocio, trabajo y hogar, también se recopila información con los vecinos, amigos, proveedores y clientes.

Con el fin de mitigar el riesgo se realiza comité de crédito diario, para analizar las diferentes situaciones y casos que se presenten y de esta manera tomar decisiones que favorecen tanto a los clientes como a la institución, además al momento de otorgar el crédito se realiza la concientización del cliente en cuanto a su record crediticio y la importancia de cuidar su crédito. (Araúz, 2015)

6.3.9. Plan de contingencia

Según entrevista La microfinanciera TU CRÉDITO sucursal Estelí no cuenta con un plan de contingencia propiamente dicho, sino que está filtrado en todos los procedimientos antes mencionados, es por ello que la reestructuración de cuentas o saneamiento, son solamente casos especiales, que se estudian y se evalúan de acuerdo a la situación planteada por el cliente. (Araúz, 2015)



A través de la información recolectada mediante los diferentes instrumentos de recolección de datos, se ha logrado el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación, así como también el objetivo general, puesto que se ha determinado que las políticas de recuperación aplicadas inciden en el incremento o disminución de la morosidad de la Microfinanciera TU CRÉDITO sucursal Estelí, en el periodo del segundo semestre del 2014, para eso se evaluó y se analizaron los factores relacionados a la morosidad, como los mitigantes de riesgo que utiliza la institución desde el momento de la concesión del crédito, donde se evalúa el destino de los fondos solicitados, la liquidez financiera del solicitante, la garantía, el estatus del cliente según la central de riesgo. También el seguimiento de la cartera crediticia siendo este un factor incidente directamente en el aumento de la mora, puesto que una correcta aplicación de los procedimientos en tiempo y forma reduce los niveles de morosidad, es por ello que es importante la participación y el compromiso de cada uno de los colaboradores para realizar sus actividades con objetividad y efectividad. Cabe destacar que los procedimientos por si solos no actúan, son los recursos humanos quienes hacen de estos efectivos y satisfactorios de acuerdo a las metas de la institución.

Es por ello que se le da cumplimiento al supuesto de investigación, debido a que las políticas de recuperación inciden en el incremento de la morosidad en el segundo semestre del 2014. Se pudo constatar que la aplicación y gestión correcta de las políticas determinan el nivel de morosidad de la institución, puesto que un seguimiento inapropiado, obviar u omitir información, o no realizar las gestiones en el tiempo establecido pueden manifestar un daño en la cartera de crédito, mientras que la correcta aplicación de las mismas beneficia tanto a la institución, al cliente y a los colaboradores, así mismo al desarrollo económico del país.



VII. CONCLUSIONES

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, mediante las técnicas de recolección a miembros de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí y según la información obtenida se pudo concluir que:

- La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de crédito que le permiten realizar una recuperación oportuna de los créditos otorgados, sin embargo no se pudo verificar la existencia del manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera.
- Las gestiones de cobranza están siendo aplicadas de manera que el estado de la cartera crediticia en cuanto a morosidad es aceptable según los estándares establecidos por la institución, lo que a su vez manifiesta la correcta aplicación de los métodos y herramientas aplicadas por cada uno de los miembros de la organización y los cuales tienen efectos positivos y se pueden observar en los resultados obtenidos.
- Según el análisis realizado a la cartera de crédito de la Microfinanciera TU CRÉDITO sucursal Estelí, se pudo constatar el supuesto de investigación del cual surge la misma, las políticas de recuperación inciden en el incremento de la morosidad, lo cual es una realidad, una política de recuperación por sí sola no garantiza disminuir los niveles de morosidad, sino que, debe estar ligada a la correcta aplicación por parte de los individuos que la manipulan.



VIII. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones resultantes del análisis de los resultados se establecieron las siguientes recomendaciones:

A la institución microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí.

- Permitir a otros estudiantes, aplicar otras técnicas de recolección de datos, como la revisión documental, para obtener mayor veracidad en los resultados.
- Perder la aversión a la muestra de información, que es de utilidad para la empresa puesto que los resultados de la investigación pueden favorecer el funcionamiento de la misma.
- Dar a conocer a todos los miembros de la organización los manuales de funciones y los manuales de políticas y procedimientos, para evitar inconvenientes, así mismo actualizar estos, de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Realizar capacitaciones constantes de acuerdo a la variación de las políticas y procedimientos para una correcta aplicación de las mismas.
- Realizar campañas de concientización más agresivas, con el fin de minimizar al máximo los niveles de morosidad.
- Ejercer mayor control sobre la organización y la distribución de las funciones de cada uno de los colaboradores.
- Dar a conocer los manuales internos de la institución a todos los colaboradores, tanto internos como externos.

A la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí

- Incentivar a los estudiantes de la facultad a realizar investigaciones que resulten de importancia para la carrera seleccionada, porque esto enriquece los conocimientos y permite la aplicación de los mismos en el campo laboral.
- Realizar convenios con las diferentes instituciones que permitan a los estudiantes realizar las investigaciones y de esta manera poder tener acceso a la mayor cantidad de información requerida para llevar a cabo la investigación con veracidad y objetividad.



IX. BIBLIOGRAFÍA

Altamirano, N., Herrera, M., & Parrilla, G. (2015). *Administración del Riesgo crediticio*. Estelí: FAREM-Estelí.

Asamblea, N. d. (07 de 10 de 2013). *Norma Sobre Gestión de Riesgo para las instituciones de Microfinanzas*. Recuperado el 01 de 10 de 2015, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/d0c69e2c91d9955906256a400077164a/0e3586d638948d3906257c4300788625?OpenDocument>

Brenes, R. J. (Diciembre de 2012). La Morosidad: ¿Qué la origina? *El Nuevo Diario* .

Credito. (2013). *Banca Facil*. Recuperado el 02 de mayo de 2015, de www.bancafacil.cl

diario, E. n. (11 de 12 de 2014). *Centralamerica.com*. Recuperado el 10 de 04 de 2015, de http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Siguen_mejorando_microfinanzas_en_Nicaragua

Escoto, R. (2001). Banca comercial. *Editorial UNED* , 77.

Esteben-Breton, M. (2005). Técnicas para la recuperación de cartera.

FUNIDES. (07 de 06 de 2011). *FUNIDES*. Recuperado el 03 de 04 de 2015, de <http://www.blog.funides.com/2011/06/07/instituciones-de-microfinanzas-necesitan-fortalecer-marco-regulatorio-para-proveer-microcreditos-a-sectores-de-escasos-recursos/>

Lagos, R. (2013). *incidencia de la mora en la administración de la cartera de riesgo en la micro financiera COFICSA en la ciudad de Estelí en el segundo semestre del 2013*. Estelí: Seminario de Investigación.

Meoño, M. y. (2008). Crédito y Transacciones Bancarias en Costa Rica. *Editorial EUNED*.

Microfinanzas. (11 de Marzo de 2013). El microcrédito versus el crédito de consumo. *El Nuevo Diario* .

NOGUERA, J. R. (Marzo de 2014). Credito y Cobranza. *Seguimiento y Recuperación de Cartera* . Estelí, Nicaragua.

Ordoñez, L. (2007). *Cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos en la Financiera TU CREDITO en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre del 2007*. Estelí: Seminario de Graduación.

SIBOIF. (22 de 11 de 2013). *Norma sobre Evaluación y Clasificación de Activos*. Recuperado el 01 de 10 de 2015, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/11ef43df76b09b09062575d1006ac6cb?OpenDocument>



SIBOIF. (2013). Normas sobre la evaluación y clasificación de activos del banco de fomento a la producción. Managua.

SidV. (06 de 03 de 2014). *Consultoría SAP*. Recuperado el 01 de 11 de 2015, de <http://www.consultoria-sap.com/2014/03que-es-sap-y-para-q-sirve.html?=&=1>

Entrevistas realizadas

Araúz, B. (27 de 10 de 2015). manual de políticas de recuperación de crédito. (J. Hidalgo, & E. Centeno, Entrevistadores)

Arauz, B., & Juárez, P. (01 de 10 de 2015). políticas de recuperación de créditos. (E. Centeno, & N. Hidalgo, Entrevistadores)

Blandon, A. (15 de 08 de 2015). manual de políticas de recuperación. (H. Mendoza, Entrevistador)

Centeno, E. (30 de 09 de 2015). Manual de Políticas de Recuperación. (H. Mendoza, Entrevistador)

Centeno, E., & Arauz, B. (10 de 10 de 2015). manual de políticas de recuperación. (J. Hidalgo, Entrevistador)

Gurierrez, T., & Arauz, B. (20 de 09 de 2015). políticas de recuperación de crédito. (J. Hidalgo, Entrevistador)

Juaréz, P. (27 de 10 de 2015). manual de políticas de recuperación. (j. Hidalgo, & E. Centeno, Entrevistadores)



X. ANEXOS

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELÍ
CALENDARIO DE CUMPLIMIENTO DE TAREAS
INVESTIGACIÓN APLICADA - V AÑO DE BANCA Y FINANZAS

Anexo 1.

		09/03/2015	16/03/2015	23/03/2015	30/04/2015	06/04/2015	13/04/2015	20/04/2015	27/04/2015	04/05/2015	11/05/2014	18/05/2014	25/05/2014	01/06/2014	08/06/2014	15/06/2014	22/06/2014
Nº	Actividades	S. 01	S. 02	S. 03	S. 04	S. 05	S. 06	S. 07	S. 08	S. 09	S. 10	S. 11	S. 12	S. 13	S. 14	S. 15	S. 16
	Revisión Documental																
1	Línea de investigación																
2	Tema y Sub tema de investigación																
3	antecedentes del tema de investigación																
4	Planteamiento y formulación del problema																
5	Objetivos y Justificación																
6	Bosquejo guía del marco teórico																
7	Marco teórico																
8	Elaboración de Hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables																

SEMANA SANTA



Anexo 2.

BOSQUEJO DEL MARCO TEÓRICO

1. Crédito.
 - 1.1. Definición.
 - 1.2. Clasificación del crédito.
 - 1.3. Tipos de crédito.
 - 1.4. Función e importancia del crédito.
2. El riesgo crediticio.
 - 2.1. Activos de riesgo.
 - 2.2. Definición.
 - 2.3. Evaluación y clasificación.
 - 2.4. Tipos de riesgo de crédito.
3. Recuperación de créditos.
4. Cartera de crédito e importancia de su análisis.
 - 4.1. Cartera de crédito.
 - 4.2. Calificación de la cartera de crédito.
 - 4.3. Clasificación y constitución de provisiones de microcréditos.
 - 4.4. Garantías.
 - 4.5. Administración de la cartera de créditos.
 - 4.6. Etapas del proceso de crédito.
 - 4.6.1. Estudio de la solicitud del crédito.
 - 4.6.2. La asignación del crédito.



4.6.3. Administración del crédito.

4.6.4. Cobranza.

4.6.4.1. Medios para realizar la cobranza persuasiva

4.6.4.2. Cobranza prejudicial.

4.6.4.3. Cobranza judicial.

4.6.4.4. Inicio de las acciones judiciales.

4.6.4.5. Autorización de excepciones a la cobranza judicial.

4.6.4.6. Informe de abogados.

5. La morosidad.

5.1. Factores internos y externos de la morosidad.



Anexo 3.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**



Entrevista.

Datos Generales.

Nombres del entrevistado: _____.

Cargo:

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gerente de la sucursal, que nos permita saber todo sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la mora en los créditos de consumo en el municipio de Estelí.



Preguntas.

Objetivo específico N° 1: Políticas de recuperación de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí.

Manual de políticas de recuperación de crédito.

1. ¿Cuenta Tu Crédito, con un manual de procedimiento concerniente a las políticas de recuperación y procedimiento de créditos? Explique
2. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de créditos y políticas de recuperación?
3. ¿Cómo influye la relación entre las políticas de crédito y recuperación con el proceso de recuperación de la cartera de crédito?
4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito de consumo?
5. ¿Considera que sería saludable para la institución la modificación de las políticas de recuperación para llevar a cabo un mejor desempeño en el proceso de recuperación?
6. ¿Aceptaría usted que se le sugiriera un nuevo manual de procedimientos de recuperación que venga a mejorar el proceso dentro de la institución? Si, No argumente su respuesta.

Condiciones de la cartera de crédito.

7. ¿En qué sector se concentra la mayoría de créditos otorgados por la financiera Tu crédito? Comerciales, Hipotecarios, Consumo etc.
8. ¿Qué estrategias están utilizando Tu Crédito, para colocar y recuperar el crédito?
9. ¿Qué tipo de seguimiento realiza Tu Crédito a la cartera crediticia?
10. ¿Cómo garantiza usted que la información presentada por los analistas de crédito es confiable y veraz?
11. ¿Qué porcentaje de morosidad presenta la cartera de crédito de consumo correspondiente al segundo semestre del año 2014?

Distribución de la cartera de crédito.

12. Según la política de la empresa ¿Cómo está distribuida la cartera de créditos de consumo según su categoría?

Métodos.

13. ¿Cuenta tu crédito con un manual para realizar la cobranza? Explique
14. ¿Qué métodos utiliza financiera Tu Crédito para realizar la cobranza?
15. ¿Cuáles son los tipos de cobranza que aplica financiera Tu Crédito?



Administración de cartera.

16. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de administración de la cartera?
17. ¿Quiénes intervienen en el proceso de administración de la cartera?

Riesgo crediticio.

18. ¿Mediante que estrategias minimizan el riesgo crediticio?
19. ¿Considera usted que las estrategias utilizadas han sido eficaces? Explique
20. ¿Qué controles utiliza como gestor de cobro con los clientes en situación de mora?
21. ¿Puede usted valorar cómo un manual de política y procedimiento crediticio es efectivo al momento que la institución tenga algún tipo de problemas en la recuperación de la cartera crediticia?
22. ¿Cómo gestor de cobro en qué sentido se cumplen de normas y políticas de crédito?



Revisión Documental

MANUAL DE POLITICAS DE RECUPERACIÓN	SITUACIÓN A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES	
	Procedimiento del comité de recuperación				
	Estado de cuenta del cliente				
	Garantía				
	Gestor de cobro				
	Informe de visita				
	Plan de Pago				
	Informe de Recuperación				
	Arreglos de Pago				

REPORTE DE CARTERA	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES	
	CARTERA EN RECUPERACIÓN				
	Saldo de cartera				
	Créditos incobrables				
	Plan de Seguimiento				
	Arreglos de pago sin concluir				
	Prestamos en vencimiento				
	Informe de morosidad				
	Citatorias				



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**



GUIA DE OBSERVACIÓN

Datos Generales.

Nombre de la persona a observar:

Cargo:

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gestor de cobro que nos permita saber todo sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la mora en los créditos de consumo en el municipio de Estelí.

Se observara actividades que son necesarias para dar respuesta a el objetivo de la investigación y estas solo se pueden medir mediante la observación.

Área de cartera y cobro.

Cumplimiento de las políticas de recuperación.

- Gestiones de acuerdo a la política.
- Comité de cartera y cobro.
- Visitas al cliente.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**



Entrevista.

Datos Generales.

Nombres del entrevistado: _____.

Cargo:

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gestor de cobro que nos permita saber todo sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la mora en los créditos de consumo en el municipio de Estelí, así como los métodos procedimientos y otros aspectos importantes para dicha investigación.

Objetivo específico N° 2: Evaluación de las políticas y procedimientos de créditos de la Financiera Tu Crédito.



Preguntas

Periodo de Ejecución.

1. ¿Cuál es el periodo de ejecución correspondiente a cada tipo de cobranza?
2. ¿Este periodo de ejecución lo establece la institución como tal o existe una política a nivel de instituciones financieras?

Acciones a desarrollar.

3. ¿Cuáles son las acciones a desarrollar en el proceso de cobranza? Explique.
4. ¿Qué métodos considera usted más efectivos en el proceso de cobranza?

Consecuencias para la institución.

5. ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la cobranza para la institución?
6. ¿Estas consecuencias son negativas o positivas? Desde su punto de vista.

Consecuencias para el cliente.

7. ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la cobranza para el cliente?
8. Estas consecuencias ¿Son positivas o negativas? Explique.
9. ¿Qué beneficio o ayuda brinda la institución a los clientes en proceso de cobranza?
10. ¿Cuál es el porcentaje que el cliente debe asumir una vez iniciado el proceso de cobranza?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**



Entrevista.

Datos Generales.

Nombres del entrevistado: _____.

Cargo:

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gestor de cobro que nos permita saber todo sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la mora en los créditos de consumo en el municipio de Estelí.



Preguntas.

Objetivo específico N° 3: analizar el comportamiento de la calificación de la cartera de crédito.

Criterios de calificación.

1. ¿Qué parámetros o criterios utiliza Tu Crédito para calificar la cartera de crédito?
2. En relación al segundo semestre pero del año 2013 ¿Cómo ha sido el comportamiento de la calificación de la cartera de crédito de consumo con respecto al mismo periodo pero del año 2014?

Porcentaje de distribución

3. Según el porcentaje de distribución ¿Califica usted como un buen proceso de colocación y recuperación en este periodo?

Efectos positivos y negativos.

4. ¿Cuáles son los efectos que produce tener una cartera con un nivel de concentración en categoría A, para la institución?
5. ¿Qué efectos se producen en el cliente al pertenecer a una clasificación de categoría A?
6. ¿Cuál es el efecto si la concentración de la cartera se encuentra en categoría C y D?
7. Para el cliente ¿Que representa encontrarse en este tipo de categoría, C y D?
8. ¿Cuál sería el balance adecuado que debe presentar la cartera de crédito en cuanto a categorización?
9. ¿Podemos decir que los créditos de consumo otorgados en el segundo semestre del año 2014 han sido colocados y recuperados de manera satisfactoria?

Evaluación del crédito.

10. ¿En qué consiste la evaluación de un crédito?
11. ¿Por qué se dice que la evaluación del crédito influye en la tasa de morosidad? Explique.
12. ¿Considera que la flexibilidad al momento de la evaluación del crédito viene a dañar o a beneficiar la cartera crediticia?



13. Según su experiencia. ¿El historial crediticio del cliente se puede considerar como un indicador del nivel de morosidad que este presentara durante el periodo de recuperación del crédito?

Seguimiento de cartera

14. ¿Cómo se lleva a cabo el seguimiento de la cartera?
15. ¿Es efectivo este seguimiento de la cartera?
16. ¿Qué métodos utiliza la financiera Tu Crédito para llevar el control de la mora?
17. ¿Cuáles son los medios más utilizados por Tu Crédito para controlar la mora?
18. ¿Cómo es el proceso de arreglo de pago que se debe de hacer con los clientes en mora?
19. ¿Qué porcentaje de mora presentan los créditos de consumo en relación a los créditos de otros sectores ofrecidos por financiera Tu Crédito?
20. Si el porcentaje es mayor en los créditos de consumo ¿A qué se debe?
21. ¿Un adecuado seguimiento de la cartera minimiza los créditos de estatus moratorio?

Planificación de la cobranza.

22. ¿Cómo planifica Tu Crédito la cobranza?
23. ¿Cómo viene a mejorar la morosidad la planificación de una cobranza oportuna?

Factores externos.

24. ¿Cuáles son los factores externos que influyen en la morosidad de la cartera de créditos de consumo?
25. ¿Cuáles son los factores más comunes?

Medios de mitigación.

26. ¿Qué medios utiliza la financiera Tu Crédito para mitigar estos factores externos que ocasionan mora?
27. ¿Estos medios cumplen con su objetivo? Explique

Plan de contingencia.

28. ¿Existe un plan de contingencia que ayude a reducir la mora en caso de factores externos que el individuo no puede controlar? Explique



29. En caso de pérdida de empleo del cliente. ¿Cuál es el plan de contingencia en este caso?
30. ¿Cuál es la efectividad de este plan de contingencia?
31. ¿Ayuda a reducir los niveles de morosidad este plan?
32. ¿Cree usted que la realización de una campaña de concientización del comportamiento crediticio mejoraría el comportamiento de la cartera en mora?
33. ¿Estaría dispuesto a aplicarla si se le sugiriera por este grupo de trabajo? Argumente su respuesta.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**



GUIA DE OBSERVACIÓN

Datos Generales.

Cargo:

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gestor de cobro que nos permita saber todo sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la mora en los créditos de consumo en el municipio de Estelí.

Se observara actividades que son necesarias para dar respuesta a el objetivo de la investigación y estas solo se pueden medir mediante la observación.

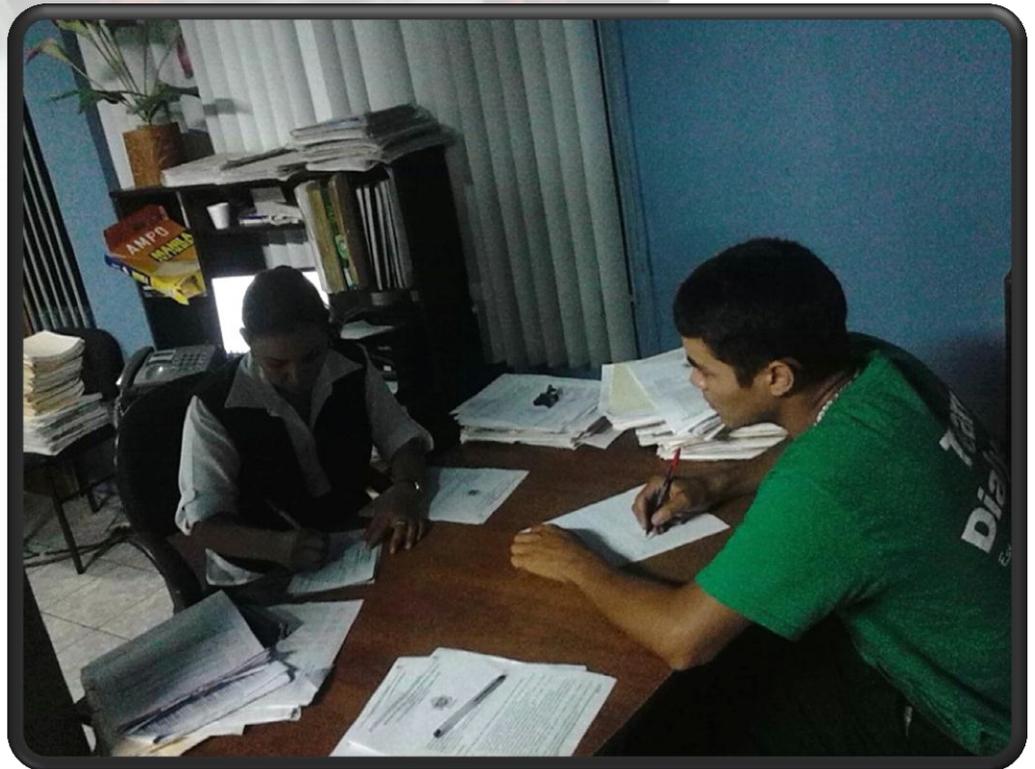
Área de crédito.

Cumplimiento de las políticas de crédito establecidas por la entidad financiera.

- Requisitos de crédito.
- Juicio del analista de crédito
- Comité de crédito



Trabajando en la tesis.



Realizando entrevista a miembro de la microfinanciera Tu Crédito Sucursal Estelí.