

# **Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí**

Analysis of credit risk management and its incidence in the delinquent portfolio of the microfinance company CREDISERVI, S.A of the city of Estelí, first semester of the year 2022

---

*Flores Espinoza Juan Ramón*<sup>1</sup>

UNAM- Managua, FAREM- Estelí.

Correo electrónico: espinozafloresjr@gmail.com

*González López Claudia Yasmina*<sup>2</sup>

UNAM- Managua, FAREM- Estelí.

Correo electrónico: claudiagonzalez26039@gmail.com

*Herrera Aguirre Zeneida Azucena*<sup>3</sup>

UNAM- Managua, FAREM- Estelí.

Correo electrónico: herrerazanazu@gmail.com

## **RESUMEN**

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

**Método:** La investigación fue de tipo mixta, con un enfoque de estudio explicativo secuencial. La muestra estuvo conformada por 18 clientes de las micro financieras

---

<sup>1</sup> Egresado de **Banca y Finanzas**. UNAM- Managua, FAREM- Estelí. Correo electrónico: espinozafloresjr@gmail.com

<sup>2</sup> Egresada de **Banca y Finanzas**. UNAM- Managua, FAREM- Estelí. Correo electrónico: claudiagonzalez26039@gmail.com

<sup>3</sup> Egresada de **Banca y Finanzas**. UNAM- Managua, FAREM- Estelí. Correo electrónico: herrerazanazu@gmail.com

CREDISERVI S.A. del barrio Alfredo Lazo conforme la aplicación de la muestra de población finita.

**Resultados:** Los resultados de la investigación muestran incidencia significativa de la gestión crediticia en la morosidad, encontrando que La administración de la cobranza ha sido deficiente, en un 100 % es perjudicial, solo el 50 % de los clientes que están en mora tienen fiador, la cartera vencida tiene promedio de 6 meses de antigüedad, el 75% de los clientes morosos tienen negocio, los clientes el 40 % no está dispuesto a pagar, el 33.3 % de los clientes lo cobran quincenal y el 38.9 % lo cobran mensualmente, el promedio de crédito de los clientes morosos C\$ 5,000.00 córdobas.

**Conclusión:** Se puede concluir que este programa de crédito en los procesos de otorgamiento de crédito que ofrece son muy accesibles para que el individuo pueda emprender y lograr sus objetivos, no obstante, como institución tiene sustantivos problemas de morosidad y dificultades importantes para recuperar esta cartera de crédito.

**Palabras clave:** Gestión crediticia; morosidad; evaluación crediticia y condiciones de crédito.

## ABSTRACT

**Objective:** Evaluate credit risk management and its impact on the delinquent portfolio of the microfinance company CREDISERVI, S.A of the city of Estelí, in the first semester of 2022.

**Method:** The investigation was of a mixed type, with a study approach sequential explanatory. The sample consisted of 18 clients of the microfinance companies CREDISERVI S.A. of the Alfredo Lazo neighborhood according to the application of the finite population sample.

**Results:** The results of the investigation show a significant incidence of credit management in delinquency, finding that the collection administration has been deficient, 100% is harmful, only 50% of the clients who are in default have a guarantor, the overdue portfolio has an average of 6 months old, 75% of delinquent clients have business, 40% of clients are not willing to pay, 33.3% of clients charge it biweekly and 38.9% charge it monthly, the average credit of delinquent clients C\$ 5,000.00 cordobas.

**Conclusion:** It can be concluded that this credit program in the credit granting processes it

offers are very accessible so that the individual can undertake and achieve their objectives, however, as an institution it has substantive delinquency problems and significant difficulties to recover this portfolio. of credit.

**Keywords:** Credit management; delinquency; credit evaluation

and credit conditions.

## **INTRODUCCIÓN**

En Nicaragua, existe un mercado con una demanda creciente de préstamos dentro de la categoría microfinanzas debido a la importancia de las microempresas para la actividad económica del país. El tema de investigación está enfocado en el análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la micro financiera CREDISERVI, S.A de la ciudad de Estelí, segundo semestre del año 2022. Con el objetivo principal de evaluar la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera en mora de la microfinanciera CREDISERVI,S.A bajo la hipótesis conducente a: El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISERVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito, habiendo desarrollado la metodología siguiente, realizar 18 encuestas a clientes con saldos morosos para conocer su capacidad, disponibilidad y decisión de pago; efectuar dos entrevistas a funcionarios de la empresa, para conocer metodología de crédito, sistema de recuperación de cartera y relación con el cliente. Dicha investigación está lineada al sistema financiero y morosidad de cartera, específicamente en el aspecto de cobranza y recuperación de cartera, evaluando los resultados de la relación empresa cliente durante los ciclos de crédito en el último semestre del año 2022. Basado en los resultados obtenidos en el proceso de investigación permitió hacer las siguientes recomendaciones: Realizar un plan de cobranza que establezca únicamente la cartera recuperable 40 %, negocios que estén vigentes y que muestren interés en pagar, con sistematicidad de cobranza y de pago semanal, con cuotas variables para recuperar por vía prejudicial los que muestran interés en pagar. Ejecutar una estrategia de cobranza judicial, seleccionando los clientes de mayor cuantía de deuda y con garantías más sólidas, que tengan negocio funcionando y que sean viables de juicio ordinario y embargo. Ordenar en la empresa el aumento de las reservas para cuentas incobrables por parte de la contabilidad, para desarrollar un proceso de saneamiento de la cartera, que permita a la empresa limpiar su cartera y escudarse ante la DGI con el pago de impuestos anuales.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La investigación fue de enfoque mixto, con un diseño explicativo secuencial, La muestra fue de tipo por conveniencia, no probabilístico y no aleatorio. Esta estuvo conformada 18 clientes de las micro financieras CREDISERVI S.A. del barrio Alfredo Lazo, entrevista a oficiales de crédito conforme la aplicación de la muestra de población finita. El procesamiento de la

estadística se llevó a cabo mediante dos programas, para la estadística descriptiva se utilizó el programa Microsoft Excel y para la estadística inferencial se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23.

## **RESULTADOS**

La Micro financiera Crediservi S.A no cuenta con un documento formal de políticas de crédito, sin embargo, pone en práctica procedimientos globales que le han permitido operar hasta el día de hoy. Uno del procedimiento que han desarrollado es que los préstamos solo están dirigidos al sector comercio, a un plazo de 30 a 60 días, así mismo imponiendo cobros diarios a préstamos comprendidos de C\$5,000.00 y semanal a préstamos desde los C\$10,000.00. Por otra parte, otro de los requisitos es que los clientes deben contar con un fiador y garantías prendarias generalmente del hogar para que sea el respaldo del crédito al momento de existir el incumplimiento de este. El 0.25% es el recargo que se aplica sobre la tasa pactada por el retraso de 24 horas; la empresa actualmente no cuenta con el sistema de Inscripción de la Central de Riesgo, pero hacen uso de ella mediante otro usuario, el sistema de cobranza desarrollado es pre judicial con apoyo de firmas de abogados.

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

tiene una antigüedad promedio de seis meses y la cobranza ha sido solamente prejudicial, con lo cual se cumple el planteamiento del problema. El análisis de la gestión de riesgo crediticio en CREDISERVI, S.A, ha tenido una incidencia significativa en el enfrentamiento de la morosidad de la cartera de microcrédito. Se identificó según los datos obtenidos de la encuesta a los clientes que se trata de una cartera de alto riesgo ya que, con 44.4 % de malas garantías, la relación prenda préstamo es de 66.67 % de 1 a 1, el 33.33 % de la cartera no tiene fiador, el 77.78 % de los clientes morosos no tienen capacidad de pago, el 61.1 % de los que quieren pagar proponen formas de pagar semanal, solo el 50 % de los clientes tienen negocios funcionando. La Micro financiera Crediservi S.A no cuenta con un documento formal de políticas de crédito, sin embargo, pone en práctica procedimientos globales que le han permitido operar hasta el día de hoy.

## **REFERENCIAS**

*Alexis, C. H. (2019). Diseño de un Modelo para la gestión de cobranza Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.*

*Aracely, S. C. (2020). Evaluación Crediticia y Morosidad de créditos Mype en caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz Periodo 2019-2020. Huaraz, Perú*

*Investigadores, E. (2022). Entrevista realizadas a dos funcionarios de CREDISERVI, S.A. Esteli, Nicaragua: Fuentes primarias.*

*Lopez Talavera Silvio Antonio, Olivas Blandon Itza Xilonem, Rugama Talavera Norman Antonio. (2016). Incidencias de las microfinancieras en el desarrollo de micro y pequeña empresa de carpintería en la ciudad de Esteli en el segundo semestre del 2015. Esteli: FAREM UNAN.*

*Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. México: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.*