



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-ESTELÍ

**Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales
de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo
semestre del año 2022**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en Banca y Finanzas

Autores

María Edelma Moreno Talavera

Juan Daniel Armas Téllez

Tutor

Msc. Nohelia del Carmen Corralez Zeledón

Estelí, 11 Diciembre 2023



DEDICATORIA

A Dios y a nuestra madre María, por haberme guiado, por darme la sabiduría y paciencia durante estos 5 años de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles.

A mis padres, Jorge Moreno y Leonor Talavera, quienes son el pilar fundamental en mi vida, por ser mi mayor inspiración para seguir adelante y luchar por cumplir cada uno de mis sueños, por sus consejos, sus oraciones y sobre todo su amor infinito.

A mis hermanos, Elvin David, y Engell Ulises ambos Moreno Talavera, por brindarme siempre su apoyo incondicional, su paciencia y comprensión, por confiar en mí y motivarme a no desistir a pesar de las circunstancias que se me presentaron.

A mis abuelitos, quienes, con su apoyo, oraciones, su cariño y consejos, me motivaron a seguir adelante para culminar mi carrera profesional.

María Edelma Moreno Talavera

A Dios, por ser mi creador y darme la sabiduría y paciencia para la realización de este trabajo de investigación

A mi madre, por ser mi inspiración y el motivo para esforzarme todos los días para ser una mejor persona y cumplir mis metas.

Juan Daniel Armas Téllez

AGRADECIMIENTO

Al Divino Niño, por haberme dado la oportunidad de culminar con éxito mi carrera profesional, por su bondad y amor infinito.

A nuestra tutora de tesis, Msc. Nohelia Corralez, por su valioso tiempo, dedicación y apoyo durante todo proceso de tesis, quien, con sus conocimientos, experiencia y paciencia ha logrado que podamos finalizar la presente investigación.

Al personal de la microfinanciera “CREDINORTE”, por habernos apoyado con su tiempo brindándonos la información necesaria para poder desarrollar esta investigación.

María Edelmá Moreno Talavera

A Dios, por darme la vida, la salud para poder iniciar y culminar exitosamente este proceso.

A mi madre, María Elizabeth Téllez Jiménez por apoyarme todo el tiempo y darme ánimo para seguir adelante.

Juan Daniel Armas Téllez

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022. A través de los resultados con la aplicación de métodos de recolección de datos, se pretende presentar recomendaciones pertinentes a la entidad acerca del análisis cualitativo y cuantitativo realizado al cliente, siendo de mucha importancia el procedimiento y seguimiento desde el momento en que se evalúa el crédito, hasta la recuperación del mismo. Este proceso de evaluación inicia desde el momento en que se toma la información del cliente hasta que se desembolsa el crédito. El presente estudio aborda en su fundamentación teórica conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos trazados como son: “Crédito” palabra que proviene del latín “*Crederere*”, que significa creer o confiar, “Políticas de crédito” las cuales son lineamientos específicos que deben seguir las instituciones al momento de otorgar un crédito, “Cartera de crédito” la cual está conformada por la totalidad de los préstamos otorgados por la institución, y “Microfinanciera” que son instituciones dedicadas a prestar servicios financieros a personas que no cumplen los requerimientos para aplicar a la banca convencional.

Palabras claves: Crédito, políticas de crédito, cartera de crédito, microfinanciera

ABSTRACT

The objective of this investigative work is to determine the impact of credit policies on the commercial credit portfolio of the microfinance company "CREDINORTE" Estelí branch, in the second half of 2022. Through the results obtained with the application of data collection methods data, it is intended to present pertinent recommendations to the entity regarding the qualitative and quantitative analysis carried out on the client, the procedure and follow-up being very important from the moment the credit is evaluated, until its recovery. This evaluation process begins from the moment in which the client's information is taken until the credit is disbursed. The present study addresses in its theoretical foundation concepts that allow the fulfillment of the established objectives such as: "Credit" a word that comes from the Latin "Credere", which means believe or trust, "Credit Policies" which are specific guidelines that institutions must follow when granting credit, "Credit Portfolio" which is made up of all the loans granted by the institution, and "Microfinance" which are institutions dedicated to providing financial services to people who do not meet the requirements to apply for conventional insurance.

Keywords: Credit, credit policies, credit portfolio, microfinance

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Formulación del problema	7
1.3.1. Sistematización del problema.....	7
1.4. Justificación	8
2. OBJETIVOS.....	9
2.1. Objetivo General.....	9
2.2. Objetivos específicos.....	9
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
3.1. Microfinanzas	10
3.1.1. Definición	10
3.1.2. Importancia a nivel social de las microfinanzas	10
3.1.3. Ventajas y desventajas	11
3.1.4. Entes reguladores	12
3.1.5. Importancia en el desarrollo económico del país.....	13
3.2. Crédito.....	15
3.2.1. Definición	15
3.2.2. Clasificación	16
3.2.3. Importancia	17
3.2.4. Proceso de otorgamiento	17
3.2.5. Cinco “C” del crédito	19
3.2.6. Riesgo crediticio.....	20
3.2.7. Tipos de evaluación de riesgo en las microfinanzas.....	20

3.2.8.	Proceso de análisis y seguimiento del riesgo de crédito.....	23
3.3.	Cartera de crédito.....	24
3.3.1.	Definición	24
3.3.2.	Cartera de clientes	24
3.3.3.	Clasificación.....	24
3.3.4.	Integración de la cartera comercial.....	26
3.4.	Mora	27
3.4.1.	Definición	27
3.4.2.	Tipos de cobranza.....	27
3.4.3.	Efectos financieros.....	29
3.5.	Políticas crediticias	32
3.5.1.	Definición	32
3.5.2.	Origen de las políticas de crédito	33
3.5.3.	Importancia de las políticas de crédito	34
3.5.4.	Principios básicos de la política crediticia.....	35
3.5.5.	Proceso para determinar las políticas de crédito.....	36
4.	SUPUESTO	38
4.1.	Supuesto de investigación	38
4.2.	Matriz de categoría y sub categoría	39
5.	DISEÑO METODOLÓGICO	41
5.1.	Tipo de investigación	41
5.2.	Tipo de estudio	41
5.2.1.	Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.....	41
5.2.2.	Según periodo y secuencia de estudio.....	41
5.2.3.	Según el análisis y alcance de los resultados	41
5.3.	Universo muestra y unidad de análisis.....	42

5.3.1.	Universo o población.....	42
5.3.2.	Muestra	42
5.3.3.	Unidad de análisis.....	42
5.4.	Método y técnicas de recolección de datos.....	43
5.4.1.	La entrevista	43
5.4.2.	Revisión documental.....	43
5.4.3.	Guía de Observación documental	43
5.5.	Etapas de la investigación	43
5.5.1.	Investigación documental.....	43
5.5.2.	Elaboración de instrumentos	43
5.5.3.	Trabajo de campo	43
5.5.4.	Elaboración de trabajo final.....	44
6.	RESULTADOS.....	45
6.1.	Políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.....	45
6.1.1.	Políticas de colocación.....	45
6.1.2.	Funcionarios Autorizados para implementar las políticas crediticias en la microfinanciera.....	48
6.1.3.	Procedimiento de crédito.....	49
6.1.4.	Proceso de cobranza	52
6.2.	Incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.....	54
6.2.1.	Impacto de las políticas de colocación en la cartera de créditos comerciales.....	54
6.2.2.	Proceso de evaluación de clientes nuevos.....	55
6.2.3.	Comité de crédito	59
6.2.4.	Desembolso de crédito.....	60
6.2.5.	Riesgo crediticio en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.....	61

6.2.6.	Políticas de cobranza	63
6.2.7.	Contenido del expediente de crédito	68
6.3.	Estrategias de evaluación crediticia en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito	70
6.3.1.	Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.....	70
6.3.2.	Análisis MECA	71
6.3.3.	Propuesta de estrategias	74
7.	CONCLUSIONES.....	88
8.	RECOMENDACIONES	89
9.	BIBLIOGRAFÍA	90
10.	ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de otorgamiento de crédito	18
Figura 2: Estructura del comité de crédito.	48
Figura 3: Procedimiento de crédito.....	49
Figura 4: Proceso de cobranza.....	52
Figura 5: Contenido del formato de evaluación de capacidad de pago.....	58
Figura 6: Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “A”.	30
Tabla 2: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “B”.	30
Tabla 3: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “C”.	31
Tabla 4: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “D”.	31
Tabla 5: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “E”.	32
Tabla 6: Matriz de categoría y sub categoría	39
Tabla 7: Contenido del expediente de crédito de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí	69
Tabla 8: Ficha de verificación del negocio para el supervisor de cartera.	75
Tabla 9: Propuesta de solicitud de crédito para la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.	77
Tabla 10: Propuesta de formato para inventario.	79
Tabla 11: Propuesta de formato para memoria de cálculo.	80
Tabla 12: Propuesta de formato para el flujo de efectivo.	81
Tabla 13: Propuesta de formato para el Estado de Resultados.	82
Tabla 14: Propuesta de formatos para la elaboración de balance general.	83
Tabla 15: Propuesta de formato para obtener la capacidad de pago.	84
Tabla 16: Razón de liquidez o prueba ácida.	84
Tabla 17: Razón de endeudamiento, pasivo versus capital.	85
Tabla 18: Margen de utilidad neta.	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Monto de cartera 2021 vs 2022.....	62
Gráfico 2: Número de clientes 2021 vs 2022	63
Gráfico 3: Cartera en mora 2021 vs 2022.....	68
Gráfico 4: Índice de recuperación.....	68

1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones de microfinanzas nacen con la idea de poder ayudar a las personas de bajos recursos económicos, pero con la intención de emprender su propio negocio, es decir, para aquellas personas que no tienen acceso a interactuar en el sistema bancario, asimismo busca que estas personas progresen y mejoren su calidad de vida. En Nicaragua los microcréditos cobran gran importancia a partir del año 1990, con la formación de microfinancieras cuyo objetivo es incidir en la economía nacional mediante la intermediación financiera.

Con el paso de los años y con el mercado cada vez más grande y competitivo, las microfinancieras han tenido que implementar una serie de lineamientos y procedimientos crediticios más eficientes para minimizar riesgos y asegurarse de que el deudor cumpla con sus obligaciones de pago.

El propósito del presente estudio es analizar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, y a partir de las dificultades encontradas proponer estrategias efectivas que sean aplicadas para lograr el fortalecimiento de la misma. Es importante mencionar que el nombre de dicha entidad ha sido cambiado por motivos de confidencialidad.

Esta investigación está conformada por diferentes capítulos que forman parte fundamental de la misma, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo se presentan los antecedentes relacionados con la presente investigación, de igual forma se describen las problemáticas identificadas en la microfinanciera, asimismo se justifica el motivo de la realización del presente estudio.

Seguidamente en el capítulo dos se señalan los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación.

Asimismo, para dar salida a los objetivos se estructura la fundamentación teórica, en la cual se plantean conceptos esenciales para el desarrollo del presente estudio, de igual manera se estructura la matriz de categoría y subcategoría la cual nos permite desglosar los objetivos propuestos para realizar un estudio más detallado.

También se explica el tipo de estudio metodológico empleado, donde se especifica el tipo de investigación, el tipo de estudio, la población y muestra, así como también se detallan las técnicas utilizadas para la recolección de datos.

Por otro lado, se presentan los resultados durante el desarrollo de la presente investigación, dando salida a los objetivos propuestos.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

1.1. Antecedentes

Para la elaboración de los antecedentes de la presente investigación se indagaron distintas fuentes de información como sitios web y bibliotecas, con el objetivo de investigar estudios relacionados al tema de investigación.

Según Ana Guadalupe Figueroa González & José David Méndez Montano, estudiantes de la carrera de Técnico en Mercadeo y Ventas de la Universidad Tecnológica de El Salvador, en su investigación titulada “Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa “SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE S.A”, ubicada en el municipio de La Libertad, El Salvador, plantean como objetivo elaborar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros que permita mejorar la gestión de ventas de los productos financieros en la empresa “SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE S.A”, ubicada en el municipio de La Libertad, El Salvador, estableciendo como conclusión que la empresa cuenta con un manual de políticas de gestión de crédito que ha permitido en los últimos meses un incremento medio de la demanda de los préstamos.

Los autores Blanca Azucena Aguirre Hernández y Emerson José Ruiz Ruiz, estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-MANAGUA, en su tesis que lleva por título “Análisis de las políticas crediticias del Banco de América Central (BAC) en base a los criterios de consumo en el año 2018” donde se estableció como objetivo analizar las políticas crediticias del Banco de América Central (BAC) en base a los créditos de consumo durante el año 2018 en la ciudad de Managua. En dicho estudio se llegó a la conclusión que el sistema bancario nacional ofrece una cantidad considerable de productos y servicios financieros que ayudan a solucionar ciertas necesidades que tienen las personas (usuarios), considerando las condiciones y prestaciones que incurren los productos y servicios al momento de hacer uso de ellos.

También se tomó como antecedente la tesis elaborada por Jersan Enrique Espinoza Treminio, Lester Moisés Peña Reyes y German Eleazar Altamirano Mendoza, estudiantes de V año de Banca y Finanzas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, titulada “Evaluación del riesgo en el otorgamiento de crédito comercial del Banco de la Producción Sociedad Anónima (BANPRO S.A)”. Cuyo objetivo general fue la evaluación del riesgo en el proceso de otorgamiento de crédito comercial del Banco de la Producción Sociedad Anónima en la ciudad de Managua durante el año 2018. Como conclusión expresan que para la aplicación del método de

riesgo crediticio comercial de BANPRO S.A, se identificaron las siguientes variables cuantitativas como son las razones financieras (liquidez, prueba acida, rotación de inventario, periodo promedio de cobro, periodo promedio de pago, rotación de los activos, nivel de endeudamiento y margen de utilidad bruta.

De igual manera, se consultó en la biblioteca Urania Zelaya, de la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, en la cual se logró identificar tres tesis en modalidad de seminario de graduación.

Cindy Massiel Calvo Rodríguez, Julissa Deyanira Mendoza Cruz & Keny Maciel Roque Centeno, estudiantes V año de la carrera de Banca y Finanzas, en la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, en su tesis titulada “Incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, durante el año 2016”, plantean como objetivo determinar la incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, durante el año 2016, en la cual se llegó a la conclusión de que la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, cuenta con políticas de crédito, que están diseñadas para el análisis de los créditos solicitados, sin embargo, no se constató el manual, ya que se encuentra centralizado en la casa matriz con respecto a la aplicación de técnicas los analistas de créditos, consultan sus dudas con el jefe de operaciones y no solicitan el manual de políticas esto hace vulnerable los créditos debido a una mala colocación de la cartera de crédito.

Las autoras Stephanie Dayana Gutiérrez Peralta & Alexandra Lisbeth Peralta Castillo, estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, en su tesis que lleva por título “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de la cartera del Súper Las Segovias, S.A de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020” donde se estableció como objetivo determinar la incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020, en dicho estudio se llegó a la conclusión de que con respecto al análisis de los efectos de la falta de utilización y actualización de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera, se logró identificar que las políticas de crédito y cobranza afectan a la morosidad al no analizar de manera correcta a los sujetos de crédito y no determinar los límites y responsabilidades del deudor en el contrato de forma clara.

Según Mayerling de Jesús Pérez Molina, Katherine Tatiana Pérez Triminio & María Daleska Rugama Álvarez, estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas en la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, en su investigación llamada “Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA R.L) durante el segundo semestre del año 2016”, se plantea como objetivo determinar la incidencia de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia “COGRUPLA R..L” durante el segundo semestre del año 2016, como conclusión identificaron que una de las políticas identificadas aplican un porcentaje de 15 y 25% en dependencia del salario que devengan los colaboradores del Grupo Plasencia, esta política no se encuentra reflejada en ninguno de los documentos proporcionados para la revisión documental, realizando este proceso de manera espontánea en el momento del análisis de crédito, al no haber un manual de crédito y por ende la formalización de políticas, la cooperativa estará expuesta al riesgo en la recuperación de los créditos.

Las tesis relacionadas anteriormente, resaltan puntos claves sobre la implementación de políticas de crédito en las diferentes empresas para la colocación de créditos y la recuperación de los mismos a través de una correcta evaluación y mitigación de los riesgos; por tanto, se consideran antecedentes importantes del presente estudio. En la investigación actual se evaluará el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE”, sucursal Estelí.

1.2. Planteamiento del problema

Ante los efectos económicos producidos por la pandemia de covid-19, que perjudicó a las familias nicaragüenses durante los años anteriores y generó inestabilidad en todos los sectores de la economía, siendo el sector financiero uno de los principales afectados, debido al cierre de diferentes negocios, producto de los bajos ingresos percibidos; siendo esta una de las causas de incumplimiento de pago por parte de los mismos, lo que ocasiono una recuperación más lenta de los créditos otorgados en ese periodo. Cabe resaltar que muchos propietarios de negocios no estaban dispuestos a realizar nuevas inversiones por medio de financiamientos, ya que no se tenía certeza de cuál sería el comportamiento del mercado en los próximos años. Desde este punto es preciso evaluar el estado del mercado financiero, ya que las instituciones microfinancieras fueron afectadas por lo ocurrido y presentan serios problemas financieros.

Con lo expuesto anteriormente es necesario destacar que a las instituciones microfinancieras cada vez les resultaba más difícil mantenerse en el mercado, debido a la gran competencia y la lucha por mantener su cartera de crédito, esto provocó que se implementara una serie de políticas crediticias más flexibles para el otorgamiento de créditos.

En el caso de la microfinanciera “CREDINORTE”, ha mantenido una política crediticia firme tratando de mantener la competitividad a través de la exigencia en la labor de sus gestores de crédito, siendo esto insuficiente para adaptarse a las condiciones del mercado, también se han implementado políticas de aprobación crediticia en 24 horas lo cual se considera un lapso de tiempo corto para realizar una apropiada evaluación y comprobación de la información de los clientes. De igual manera se ha observado un leve incremento en los índices de mora de la microfinanciera debido al incumplimiento de pago de los clientes.

Se considera necesario evaluar el impacto que tienen las políticas crediticias adoptadas por la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, presentándose como principales problemáticas un bajo nivel de clientes nuevos, una disminución en los montos de cartera y número de clientes en comparación al mismo periodo del año anterior, esto podría impedir que la microfinanciera pueda mantener un nivel óptimo de competitividad en el mercado financiero afectando los niveles de ingresos, disminuyendo sus utilidades y generando cierta inestabilidad. Sin embargo, esta situación antes planteada puede mejorarse implementado de manera correcta sus políticas de crédito, para que pueda ajustarse a las exigencias del mercado.

1.3. Formulación del problema

A partir de la caracterización y delimitación del problema antes expuesta, se plantea la siguiente pregunta rectora del presente estudio:

¿Cómo las políticas crediticias han impactado en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022?

1.3.1. Sistematización del problema

Las preguntas de sistematización correspondientes se presentan a continuación:

- ¿Cuáles son las políticas de aprobación crediticia que implementa la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?
- ¿Cómo han incidido las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?
- ¿Qué estrategias de evaluación crediticia pueden implementarse en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito?

1.4. Justificación

Se considera una investigación de suma importancia puesto que las políticas crediticias influyen de manera notable en las colocaciones de créditos, siendo la cartera de créditos el principal activo de las entidades financieras, por lo que una correcta implementación de estas puede significar un crecimiento en el alcance que cierta institución tiene el mercado financiero mejorando también su competitividad, por el contrario, aplicar un conjunto de políticas ineficientes puede generar un impacto negativo en la cartera de créditos de las entidades financieras, dejando como consecuencia una disminución en el crecimiento y un aumento en los índices de morosidad, afectando directamente los ingresos de manera que al aumentar las provisiones por cuentas incobrables se reduce la utilidad de empresa.

Las políticas de crédito son una guía que nos facilita el proceso de la toma de decisiones en el análisis crediticio, ya que son continuamente interpretadas y aplicadas en situaciones específicas, pero no ofrecen soluciones definitivas, puesto que estas no pueden abarcar en su totalidad todas las situaciones que se puedan presentar.

El presente estudio tiene como objeto determinar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, durante el segundo semestre del año 2022. Esto permitirá comprobar si la institución ha adoptado políticas crediticias correctas para la situación actual del mercado y si estas se han aplicado de una manera adecuada por los colaboradores.

Esta investigación será de gran valor, ya que nos permitirá consolidar y ampliar los conocimientos adquiridos a lo largo del transcurso de la carrera de Banca y Finanzas, ayudando en nuestra formación como profesionales de calidad, con una visión más clara del mercado financiero, de igual manera los resultados de esta investigación serán de utilidad para la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, ya que podrían ser considerados en la toma de decisiones y servirá como base para el diseño de nuevas de estrategias que puedan ser implementadas para un efectivo análisis en el otorgamiento de créditos.

Se considera que este trabajo de investigación puede utilizarse como una guía de orientación para posteriores investigaciones aplicado en el campo de las finanzas especialmente en el área de las instituciones microfinancieras.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022.

2.2. Objetivos específicos

- Describir las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.
- Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.
- Proponer estrategias de evaluación crediticia en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. Microfinanzas

3.1.1. Definición

Según lo expresado por Sánchez Gálán (2020) “Las microfinanzas son el conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico”. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

El sentido principal de la creación y desarrollo de los servicios de microfinanzas responde a la necesidad por parte de las entidades financieras y bancarias de ofrecer sus servicios a aquellos segmentos de población en circunstancias económicamente más desfavorables y, por ello, con más dificultades para acceder a ellos. Brinda una opción viable para aquellas personas de bajos recursos o empresas pequeñas que no pueden obtener un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales (bancos), debido a que no cubren los requisitos necesarios. Por ejemplo, no contar con un aval o un colateral.

Generalmente las microfinanzas se caracterizan por centrarse en productos de poca cantidad de dinero y perfectamente adecuados a las necesidades de cada cliente. Por ello es común que se produzcan por parte de las entidades prestamistas evaluaciones previas o estudios de viabilidad a la hora de emprender una de estas acciones, buscando incentivar su mejoría económica. (Sánchez Gálán , 2020)

En ese sentido, la evolución de los productos propios de las microfinanzas es constante, debido a los frecuentes cambios que experimenta la sociedad y su adaptación a los cambios del entorno económico.

3.1.2. Importancia a nivel social de las microfinanzas

A menudo este concepto financiero suele relacionarse con otros ámbitos como el de la economía sostenible y las políticas sociales de los países en todo el mundo, especialmente, tras la crisis económica y financiera que atravesó el mundo hacia el 2008.

Este tipo de prácticas ha adquirido especial importancia en los últimos años, especialmente en zonas menos desarrolladas y con claras necesidades en término de infraestructuras o nivel de vida.

Según Stuart Rutherford, las personas de bajos recursos acuden a las microfinanzas y los servicios que ofrece para poder solventar las siguientes necesidades:

- **Necesidades básicas:** Educación, construcción de su vivienda, etc.
- **Emergencias personales:** Enfermedad, desempleo, robo o perjuicio por un desastre natural.
- **Inversión:** Expandir su compañía o negocio, renovación del equipo de trabajo, etc.

Un estudio realizado por Taiwo, Yewande, Agwu, & Berson (2016), destaca que una de las principales características de las microfinanzas es la inclusión financiera de las personas naturales y jurídicas que no son atendidas por la banca convencional; personas jurídicas como las micro y pequeñas empresas que son creadas por personas de bajos recursos para generar su propio empleo y así mejorar sus condiciones de vida. Es por ello que las entidades microfinancieras a través de sus servicios financieros y no financieros han incluido y ayudado mucho a las micro y pequeñas empresas, mejorando la distribución de habilidades comerciales y el intercambio de ideas innovadoras; demostrando que las microfinanzas tienen un enorme potencial para que las pequeñas empresas mejoren su rendimiento, incluyéndolas en sus servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, el papel de las microfinanzas es facilitar el acceso a las personas más pobres a los servicios financieros que brindan las entidades microfinancieras.

Aguirre-Landa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez (2020, pág. 269) citan a Duru, Yusuf, & Kwazu (2017), y mencionan que “Al rubro de las microfinanzas se le reconoce por su rol fundamental de financiar a las pequeñas empresas, así como entre otras cosas el alivio de la pobreza. Esto se aprecia sobre todo en los países del tercer mundo o en países que están en vías de desarrollo”.

3.1.3. Ventajas y desventajas

Sánchez Gálan (2020), manifiesta que las ventajas de las microfinanzas son:

- Fácil acceso a instrumentos financieros, tales como los servicios ya mencionados.
- Una oportunidad accesible para aquellas personas que buscan invertir en sus proyectos para poder desarrollarse plenamente.
- Al proporcionar préstamos, las instituciones de micro financiación no piden colaterales o garantías a cambio.
- Los procesos de apertura son sencillos y fáciles de entender.

Asimismo, expresa que entre las desventajas se encuentran las siguientes:

- Las tasas de interés de los microcréditos son mucho más elevadas.
- El monto inicial que uno puede solicitar como préstamo es muy poco y limitado.
- Las microfinanzas no son para todos. Si una persona no pudiera llegar a pagar las tasas de interés acordadas, su calificación crediticia se vería afectada, negándole de forma permanente la oportunidad de algún crédito en el futuro. (Sánchez Gálan , 2020)

3.1.4. Entes reguladores

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) es el ente regulador de las microfinanzas en la República de Nicaragua, surge debido a la importancia del sector en el desarrollo económico del país tanto por el número de clientes como por el volumen de cartera. La CONAMI desde su origen y por su misión se propone impulsar la Gestión del Desempeño Social a través del desarrollo de sus normativas, así como con la creación del Fondo de Promoción de las Microfinanzas (FOPROMI). Rodriguez (2021)

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) fue creada por la ley 769 publicada en la gaceta oficial el 7 de noviembre de 2011. Cuya actual misión es “Regular, fomentar y fortalecer la industria de microfinanzas, promoviendo su desarrollo, la transparencia en las operaciones y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a fin de incentivar la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos.” (Rodriguez, 2021)

El FOPROMI desde su creación ha desarrollado su normativa y reglamentación, capacitado en temas de Gestión de Desempeño Social, acompañado, fomentando, la certificación y fortaleciendo los sistemas de atención al usuario.

Rodriguez, 2021 (pág. 2), señala que las Instituciones que prestan servicios de Microfinanzas surgen en Nicaragua a inicio de los años 90 y se fueron desarrollando hasta constituir un gremio en 1999, la Cámara de Microfinanzas (ASOMIF), para entonces la cartera de esta asociación era de U\$ 36.848 millones con 84,328 clientes y para 2008 había alcanzado la cifra de U\$ 246.01 millones con 380,352 clientes. En 2008 se dio una crisis por el “Movimiento de No Pago” que hizo que la cartera cayera en los años siguientes a U\$154.362 millones con 218,367 clientes. La importancia que iba tomando el sector planteó la necesidad de regularlo, es así como nació la CONAMI.

Rodriguez (2021), también explica que los objetivos de la CONAMI son los siguientes:

- Incentivar las microfinanzas a fin de potenciar los beneficios financieros y sociales de esta actividad.
- Promover la oferta de otros servicios financieros y no financieros para aumentar la rentabilidad y eficiencia del usuario del microcrédito.
- Establecer mediciones y publicaciones de estándares de desempeño integrales, para evaluar los resultados financieros y sociales de las microfinanzas.
- Promover la transparencia en las operaciones de microfinanzas y de manera particular en las estructuras de costos y cargos cobrados a los usuarios de servicio de microfinanzas.
- Crear y fortalecer el órgano de regulación y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas.

La ley de creación de la CONAMI, también crea el registro nacional de Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), adscrito a la CONAMI, la cual tiene a su cargo los procedimientos de inscripción y control de dicho registro. Las instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas que se inscriban en el Registro Nacional, gozarán de los siguientes beneficios de la inscripción:

1. Pactar libremente las tasas de interés
2. Canalización de los fondos directos para créditos a través del Banco PRODUZACAMOS u otros fondos públicos.
3. Acceso a la central de Riesgo de la CONAMI, cuando ésta estuviese establecida
4. Acceso a estudios e información generada en otros proyectos de CONAMI relacionados con el sector de Microfinanzas.
5. Alianzas con CONAMI para realizar estudios conjuntos de factibilidad o proyectos piloto para impulsar las Microfinanzas.
6. Capacitaciones para promover las Microfinanzas de forma integral
7. Posibilidades de acceso a los beneficios del FOROPROMI y de participación en los programas impulsados y desarrollados por el Banco de Fomento a la Producción para canalización de recursos de microcrédito.

3.1.5. Importancia en el desarrollo económico del país

Sánchez (2020), se refiere a la importancia de las microfinanzas en el desarrollo del país de la siguiente manera:

La industria de microfinanzas nicaragüenses, similar a otros países de Latinoamérica, nació en la década de los años noventa, a fin de atender la demanda de servicios financieros de micro y pequeños empresarios, segmento que, ni el sector público, ni la banca privada estaban atendiendo. A partir del año 1998 y a raíz del huracán Mitch, diversos cooperantes incrementaron de forma significativa el apoyo al sector micro financiero. En ese mismo año, nació la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (ASOMIF); como una forma de consolidar y fortalecer la industria.

A la fecha, ASOMIF agrupa 25 organizaciones, las cuales son las más representativas del mercado con una red de 203 oficinas en toda la república. Las entidades agremiadas en ASOMIF trabajan con unos 492 mil clientes, un 55% de ellos mujeres, y con una cartera de 337 millones de dólares, según datos brindados por el licenciado Fernando Guzmán, presidente de ASOMIF. Con la visión de ser una Asociación de Instituciones Microfinancieras integrada por actores diversos, cohesionada, sólida y dinámica; ASOMIF es un ente promotor de la tecnología de punta de la industria de microfinanzas, que además ofrece variedad de productos micro financieros por todo el país y que contribuye al desarrollo de sus asociados.

A lo largo de estos años de su existencia, ASOMIF ha desarrollado una agenda de fortalecimiento institucional encaminada a profesionalizar a sus instituciones afiliadas y al recurso humano de las mismas, lo que les ha permitido a las entidades atender de forma eficiente al sector urbano y rural, expresa Guzmán. Pero, ¿cómo los préstamos han contribuido significativamente al mejoramiento de la calidad de vida?, el presidente de ASOMIF manifiesta que los créditos solicitados por las personas promueven el autodesarrollo, es decir la industria de microfinanzas que genera el autoempleo.

“Tenemos un sin número de clientes que comenzaron con pequeños negocios y hoy son empresarios prósperos. Con el apoyo de esta industria a través del microcrédito, se ha logrado aliviar la pobreza en muchos hogares nicaragüenses”, destaca Guzmán presidente de ASOMIF. El volumen anual que es atendido por el sector de microfinanzas es de 650 millones de dólares aproximadamente, pues es un segmento poblacional que la banca formal no los atiende. La importancia de las microfinanzas ha sido que hemos tenido un impacto económico positivo en las unidades familiares que financiamos generando más empleos. Impactando a un 40 por ciento del total de la población del país, propiciándoles la inclusión social y financiera en la sociedad nicaragüense, puntualiza el presidente de ASOMIF. Sanchez (2020)

La Revista Envío en el año 2008, publicó un artículo sobre las microfinancieras con valoraciones de Patricia Padilla, quien en ese momento se desempeñaba como secretaria ejecutiva de la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (ASOMIF), en ese artículo Padilla afirma que las microfinancieras han tenido un impacto económico y financiero positivo en las unidades familiares que financiamos, han generado empleo. También ha habido impactos negativos en algunos casos, provocados principalmente cuando la evaluación que se hace antes de entregar el crédito es deficiente. Siempre tenemos que evaluar muy bien la capacidad de pago de las personas, porque si no, las podemos perjudicar endeudándolas. Es muy importante que la evaluación sea lo más objetiva y consistente posible, tanto desde el punto de vista económico como desde el punto de vista social. (Padilla, 2008).

3.2. Crédito

3.2.1. Definición

La palabra crédito proviene del latín “credere” que significa creer o confiar, es un derecho a recibir algo generalmente dinero (monto), el cual se debe devolver en un tiempo posterior previamente estipulado (plazo), se debe reconocer una cantidad adicional por el servicio prestado (interés). Es pertinente establecer un respaldo que funcione ante cualquier eventualidad (garantía). Todo esto debe consignarse en un documento donde se establezcan cláusulas que reflejen los derechos y obligaciones de cada una de las partes ya que es un acto bilateral (dos partes involucradas).

De acuerdo con Morles Castro (2014) “Se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado” (pág. 2).

Por su parte, Marisamaya define el crédito como: Una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus accesorios o intereses, previo estudio hecho por quien presta el dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia que representa o que ofrece el deudor. (Marisamaya, 2014).

Sin embargo, Morales, J. Y Morales, A. (2014) Definen el crédito como “Un préstamo en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido

según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos a saciados si los hubiere” (pág.23).

De manera que hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigir las a esta inmediatamente. Por eso en su aceptación jurídica el crédito es una empresa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y acreedor, por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y el acreedor tiene derecho a reclamar el pago.

3.2.2. Clasificación

Sobre la clasificación de los créditos Lanzagorta (2015), señala que pueden clasificarse por diferentes factores que afectan o modifican ya sea su función, giro o fines, así como también la magnitud e impacto.

- **Según el plazo**
 - a) **De corto plazo:** Son los que debes saldar la deuda en un plazo máximo de un año, por su naturaleza, suelen ser mucho más caros que los créditos de largo plazo.
 - b) **De mediano plazo:** Son por lo general préstamos que se adquieren para un fin determinado y en los cuales se entrega el monto total del préstamo en un momento determinado.
 - c) **De largo plazo:** Suelen ser créditos pensados en periodos mayores a cinco años.

- **Por la garantía que los respalda**

Existen préstamos que deben estar garantizados por un bien, y otros que se otorgan sin más garantías que la palabra del acreedor. Generalmente se exige que el valor del bien en garantía sea mayor al monto del crédito que se va a otorgar y en muchas ocasiones la tasa de interés que se pacte entre los prestamistas y el cliente depende en buena medida de la garantía que se ofrezca.

- a) **Quirografarios:** Son los tipos de créditos que no requieren garantías reales específicas que respalden su recuperación, basta con la firma del deudor y solo estará garantizado por el patrimonio personal. Un ejemplo de estos son las tarjetas de créditos o préstamos personales.
- b) **Prendarios:** Son créditos que se otorgan dejando un bien en garantía.
- c) **Con colateral:** Su característica principal radica en que los bienes que respaldan al crédito son distintos a los que se adquieren con él. (Lanzagorta , 2015)

3.2.3. Importancia

Rivas Martinez & Palacios (2022), indican que el financiamiento es parte fundamental en el crecimiento económico del país, por medio del cual las pequeñas y medianas empresas logran incrementar su producción, expandirse y generar nuevas fuentes de empleos y como consecuencia dinamiza la economía, permitiendo el acceso a la compra y venta de bienes y servicios.

La importancia del crédito para la inversión, es que permite apalancar los fondos disponibles y realizar inversiones mayores que las podrías realizar si únicamente cuentas con tus fondos en efectivo. (educatyba, 2022). El crédito es un elemento que esta y que estará dentro de la economía de un país y que es necesario, esencial, para que el propio país tenga solvencia, la capacidad empresarial y el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, a una economía y al propio país.

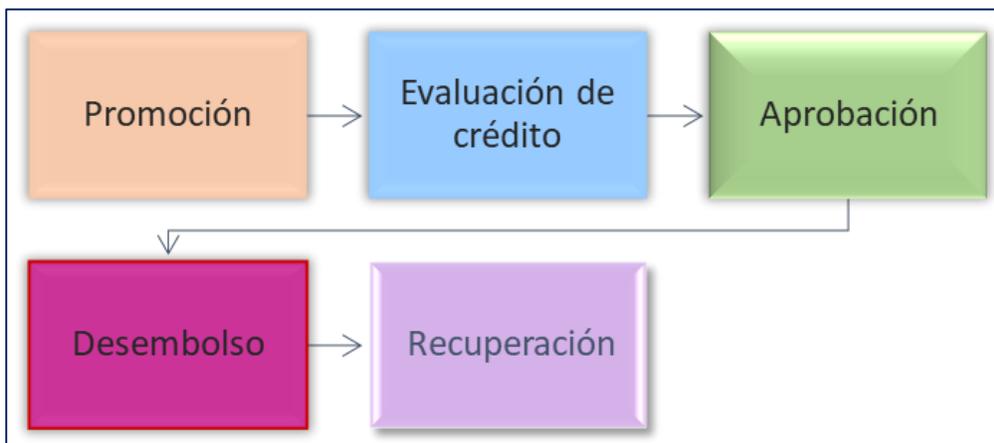
Por su parte Pérez, Pérez, & Rugama Álvares, (2016), señalan que uno de los principales aportes del crédito es que permite incentivar el consumo y la inversión presente de las familias, empresas y gobiernos, que por diferentes motivos se encuentran con limitaciones de financiamiento. Permitiendo así la satisfacción de necesidades y contribuye a elevar el nivel de bienestar de la población en general. El crédito es una base fundamental para el desarrollo, avance tecnológico y expansión de pequeñas y medianas empresas, ya que con su producción contribuyen a mejorar la economía del país.

3.2.4. Proceso de otorgamiento

Sobre el proceso de crédito, Lozano (2019), postula que el proceso de crédito es una herramienta administrativa y financiera para el otorgamiento del mismo, a través del cual se realiza un análisis profundo y cuidadoso donde se examinan todas las fases y se investiga profundamente la capacidad económica financiera del cliente. En conclusión, el proceso de crédito es aquel instrumento administrativo y financiero en el que se estudia la capacidad que tiene el cliente al momento de otorgarle el crédito.

El proceso crediticio en cuestión se compone se compone de cinco fases:

Figura 1: Proceso de otorgamiento de crédito



Fuente: Elaboración propia

- **La promoción** lo comprende las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para la cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: calculadora, tarjetas de presentación, etc. Lozano (2019).
- **La evaluación** la evaluación de un crédito en microfinanzas se puede definir, desde un enfoque socioformativo, como el conjunto de acciones que permite evaluar al cliente con la finalidad de conocer si es apto para el otorgamiento de un crédito; realizando una evaluación cualitativa, donde se analiza aspectos que defina la voluntad de pago de la deuda de un cliente; y una evaluación cuantitativa, donde se analiza indicadores que permitan conocer si el cliente cuenta con la capacidad de pago afrontar la obligación que va a contraer. Author (2020)
- **La aprobación** es la sustanciación de la operación crediticia ante el comité de créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que parten de la mala evolución del cliente.
- **Desembolso** es el que se efectúa mediante una transferencia de fondos, emisión de cheques o abono en cuenta bancaria a nombre del solicitante.
- **La recuperación** es un conjunto de acciones destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, esto incluye el seguimiento y las gestiones de los pagos pendientes. El crédito es uno de los factores principales que inciden en el crecimiento económico por lo que es necesario promoverlo y otorgarlo sobre criterios y bases determinadas. Antes de otorgar un crédito se debe realizar un análisis profundo, acerca de las características y condiciones de los solicitantes; dentro de la administración financiera existe una herramienta que debe ser utilizada en el análisis crediticio las cinco “C” del crédito, y con base en esta herramienta

tomar la decisión de sí es conveniente otorgar el crédito y las condiciones en las cuales debe hacerse.

3.2.5. Cinco “C” del crédito

Iglesias (2023), argumenta que son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre de origina a partir de cada uno de los factores que a continuación se describen:

- **Carácter:** Se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos, es decir a la trayectoria de buen pagador de sus deudas. El carácter es uno de los determinantes más importantes ya permite conocer bien al cliente, se podría afirmar que el tiempo que tiene el negocio en el mercado es un buen indicador de su reputación en materia de crédito.
- **Capacidad de pago:** Este método consiste en un análisis detallado del solicitante, es por ello que la capacidad de pago juega un papel fundamental ya que a partir de esto la entidad mide las posibilidades que tendrá el solicitante de cumplir con sus compromisos en las fechas en las cuales se le exige el cumplimiento del crédito. Este análisis se hace por medio de los gastos, los ingresos y las deudas, lo que quiere decir que evalúan todo el score crediticio antes de procesar la solicitud.
- **Capital:** Consiste en medir la solidez financiera, sus bienes sus activos principalmente a los no circulantes. Este análisis permite identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la convertido en inversión.
- En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudentes en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.
- **Colateral:** Corresponde a las garantías otorgadas para cubrir el incumplimiento, en su caso del crédito otorgado. Existen dos tipos de garantías, reales y personales, las garantías reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal. Se presentan en documentos legales que el cliente pueda ofrecer como garantía para la seguridad del crédito, también se refiera a la identificación y selección de la garantía, así como también la cobertura que este elemento tiene con el préstamo.
- **Condiciones:** Este factor considera dos escenarios: en primer lugar, la condición económica de la empresa y como se va a utilizar el crédito y, en segundo lugar, se evalúa como es el

entorno y que pueda tener un impacto directo en la generación de ingresos para la empresa. Iglesias (2023).

3.2.6. Riesgo crediticio

Oriol, Pere, & Pilar , (2012, pág. 17), definen el riesgo crediticio como “El riesgo de pérdida que se puede producir si no se recupera el dinero prestado”. El incumplimiento se entiende como un concepto global e incluye sus posibles variantes como: No entregar las cantidades pactadas en el vencimiento acordado, entregar parcialmente las cantidades pactadas en el vencimiento acordado e incumplir con otros pactos establecidos en el contrato. Los tipos de riesgo son los siguientes:

- a) **Riesgo de tipo de cambio:** Es el riesgo derivado de los movimientos de los tipos de cambio entre divisas que pueden provocar beneficios, pero también pérdidas.
- b) **Riesgo de mercado:** Es el riesgo de la pérdida que se puede ocasionar por la variación del precio de los activos y pasivos de la empresa.
- c) **Riesgo operacional tecnológico:** El riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la falta de adecuación o fallos en procesos o eventos externos. El riesgo tecnológico es consecuencia de errores en los sistemas tecnológicos y procesamiento de la información.
- d) **Riesgo reputacional:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a la publicidad negativa que provoca una disminución de la confianza en la entidad. Estas pérdidas son consecuencia de la disminución de clientes y del volumen de actividad que provoca la pérdida de imagen.
- e) **Riesgo, rentabilidad y liquidez:** El riesgo de rentabilidad es cuando los rendimientos futuros no son seguros pueden ser grandes o modestos, pueden no producirse. El riesgo de liquidez se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos, pero no posee liquidez suficiente con que asumir sus obligaciones. (pág. 27)

3.2.7. Tipos de evaluación de riesgo en las microfinanzas

Aguirre-Landa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez (2020), afirman que “El principal método de evaluación de un crédito en las microfinanzas es a través del análisis cualitativo y cuantitativo del futuro deudor. A través de este análisis una entidad microfinanciera está en la posibilidad de conocer si el cliente cuenta con las características necesarias para que sea posible otorgarle un crédito; teniendo en cuenta que también la entidad microfinanciera está gestionado y mitigando el riesgo crediticio" (pág. 271).

a) Evaluación cualitativa

En la evaluación cualitativa se analizará las cualidades o características del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse con la finalidad de poder cubrir la usencia de información cuantitativa. Balzarini Guido (2019), menciona que el análisis cualitativo es clave para hacer un análisis profundo ya que provee mucha información para conocer mejor al cliente y tomara decisiones crediticias. A continuación, se muestra cómo se debe realizar este proceso:

- **Análisis del carácter y comportamiento del cliente**

El analista de crédito debe proceder, en primer lugar, a revisar en el sistema informático de la entidad si el cliente ha obtenido algún crédito con anterioridad para ver cuál fue su comportamiento de pago en esos créditos; asimismo, debe revisar si tuvo algún rechazo de crédito y el motivo del mismo; se procede a realizar una evaluación para conocer si esta situación de denegatoria de crédito ha variado, de ser así se puede continuar con la evaluación del crédito. En caso no se tenga referencias reales del cliente, el analista debe obtener información de sus vecinos; que le permita hacer un cotejo sobre la fidelidad de los documentos que haya entregado para evaluar su crédito. Aguirre-Landa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez (2020, pág. 274).

- **Análisis de la realidad familiar**

Paralelamente al análisis del carácter y comportamiento del cliente, se evalúa la realidad familiar del cliente; para ello se debe tomar nota de aspectos como el número de la carga familiar del cliente, la estabilidad de los ingresos conociendo la procedencia de ellos, los gastos familiares como el pago de servicios básicos, alimentación, vestimenta, educación, transporte, entretenimiento, cuotas de otros créditos en caso existan y pago del alquiler de vivienda en caso que no cuenten con una propia.

- **Análisis de Gestión del negocio**

En lo que respecta con la gestión del negocio, el analista de crédito evalúa que las cuentas contables o de ingresos y gastos del negocio se registren en forma correcta y ordenada; así como la permanencia del negocio en la infraestructura permitiendo conocer el tiempo que tiene el negocio en el mercado, a su vez, se conoce también la experiencia del cliente en su negocio y en el sector económico del negocio; el cumplimiento de las obligaciones del negocio como el pago de los impuestos, el pago de honorario de sus empleados, pago de servicios básicos, revisando que los pagos se realicen de forma puntual. (Aguirre-Lansa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez, 2020)

b) Evaluación cuantitativa

Sobre la evaluación cuantitativa, (Aguirre-Lansa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez, 2020), señalan que se analiza índices de medición que permitan conocer tangiblemente si el posible deudor cuenta con la capacidad de pago suficiente como para cumplir con la obligación de pago que va a contraer. En este punto es crucial que el analista de crédito elabore los estados financieros del cliente ya que generalmente los micro pequeños o empresarios no lo hacen debido a que administran su negocio de forma empírica; estos estados financieros servirán como información base fundamental para la elaboración y el análisis de indicadores financieros que permitan conocer la capacidad real de pago y si pueden hacerle frente a la obligación que desea contraer. 2020, (pág. 275), a continuación, se explicarán cada uno de estos procesos:

- **Estados financieros (Balance general, estado de resultados)**

En primer término, se debe elaborar los estados financieros con la información recogida de la entrevista con el cliente, así como la recogida en la visita de campo al negocio. Se elabora el balance general teniendo en cuenta su estructura de activo, pasivo y patrimonio, se descompone el activo en activo corriente y activo no corriente; y el pasivo, en pasivo corriente y pasivo no corriente. Para elaborar el estado de resultados se tendrá en cuenta los ingresos por ventas y otros tipos de ingresos y a esto se le resta el costo de producción o venta, los gastos operativos, los gastos financieros y el pago de los impuestos. Cabe señalar que estos estados financieros son fundamentales para poder elaborar las ratios financieras que sirven para realizar un mejor análisis del manejo del negocio. (pág. 275)

- **Construcción de ratios financieros**

Se construyen los índices de liquidez que permite conocer si el negocio puede atender las obligaciones a corto plazo; las ratios de gestión que permite conocer como se ha utilizado el activo; las ratios de solvencia que permite conocer la relación de los recursos del negocio con las obligaciones y las ratios de rentabilidad que permite conocer si el negocio genera utilidades.

- **Construcción de flujo de caja**

Para la construcción de la proyección del flujo de caja el analista de crédito debe contar con toda la información necesaria brindada por el cliente ya que con este instrumento se determina si el cliente tiene la real capacidad de poder pagar las cuotas del crédito que se va a obtener. (Aguirre-Lansa, Garro-Aburto, & Alcalde-Martínez, 2020)

3.2.8. Proceso de análisis y seguimiento del riesgo de crédito

El seguimiento se realiza una vez sea formalizado la operación y se realiza hasta la cancelación de la misma; en esta fase se comprueba y controla que todas las condiciones que en su día se dieron, y permitieron conceder la operación, continúan vigentes.

Al respecto Oriol, Pere, & Pilar, en su libro “Análisis de las Operaciones de Crédito”, explican que el riesgo de crédito de una operación puede verse como un proceso que se inicia con la solicitud de la operación y finaliza cuando se cobra el importe prestado, es decir, en el momento en que se cancela la operación. Entre el principio y el final, se pasa por una fase de análisis, otra de preparación y finalmente, por una de seguimiento. Estas tres fases están separadas por dos hitos: la aprobación de la operación y la formalización de la misma. (Oriol, Pere, & Pilar , 2012).

Además, en todo proceso de análisis del riesgo es imprescindible analizar la coyuntura económica y el sector es decir el entorno del cliente donde se desarrolla su actividad. En el caso de empresas, estos aspectos además del análisis cualitativo y de los estados financieros, son de vital importancia para evaluar el riesgo. (Oriol, Pere, & Pilar , 2012).

- **Preparación de la operación**

Una vez evaluada la operación y tomada la decisión de aprobada o no y las condiciones, se inicia un periodo de preparación. Esta tarea debe realizarse con mucha exactitud, pues errores en la misma nos pueden llevar a sumir un riesgo mucho mayor del previsto y puede afectar el proceso de recuperación.

- **Seguimiento de la operación**

El seguimiento se inicia una vez se ha formalizado la operación y se realiza hasta la cancelación de la misma. En esta fase se comprueba y controla que todas las condiciones que se dieron y permitieron conceder la operación, continúen vigentes durante la vida de la misma. Cabe señalar que el seguimiento permite anticiparse en el caso de que se detecten posibles dificultades en la devolución del crédito. (Oriol, Pere, & Pilar , 2012, pág. 29)

3.3. Cartera de crédito

3.3.1. Definición

De acuerdo con (Lomas, 2018) “se refiere al total de la cartera de una institución financiera (Comercial, vivienda, microcrédito), deduciendo la provisión de los créditos incobrables”.

La cartera de crédito representa derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados (Milagro, 2018).

3.3.2. Cartera de clientes

Aquise (2022, pág. 11), expresa que “La cartera de clientes es un registro de los clientes activos e inactivos que en algún momento fueron o son beneficiarios de un servicio por parte de una entidad financiera, los cuales se clasifican según el tipo de servicio adquirido”. Asimismo, Aquí se menciona como está integrada la cartera de clientes.

- **Cartera vigente:**

Estos vienen hacer todos los clientes activos que están al día en sus pagos, abonando los montos acordados según los intereses planteados. (pág. 11).

- **Cartera Vencida**

Este grupo está integrado por todos aquellos clientes cuyos últimos pagos no hayan sido abonados según las fechas, como también los que mayor cantidad de intereses acumulen, siendo estos comportamientos negativos ocasionando de esta manera pérdidas para la entidad.

- **Cartera atrasada**

Este grupo está integrado por las personas que llevan un seguimiento a la cobranza impulsado por medio de un proceso legal. (Aquise, 2022).

3.3.3. Clasificación

La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (2018), en el artículo 1, inciso d) de la Norma Prudencial sobre evaluación y clasificación de Activos (CD-SIBOIF-1069-3-

AGOST23-2018), establece que la clasificación de la cartera “Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que este tenga con la institución” (pág.2).

Según la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio, publicada por El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (2008, pág. 6), en su artículo 5, establece que para evaluar la cartera de créditos se conformarán cuatro agrupaciones, que deberán ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

- **Créditos de consumo**

Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de diversos bienes o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salario, consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimientos de inversiones, jubilaciones entre otros, a este grupo también se imputaran los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la anteriormente señalada.

- **Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de viviendas, siempre que tales créditos sean garantizados con hipotecas inscritas a favor de la institución financiera.

La garantía hipotecaria es la principal característica de los créditos hipotecarios, al formalizar la operación es decir cuando ya se ha otorgado el crédito, el inmueble adquirido se grava con una hipoteca.

- **Microcréditos**

Créditos de pequeño monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva con negocio propios o interés de iniciarlos, y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente.

Los microcréditos surgieron como una herramienta financiera enfocada a ayudar a personas con negocios propios de pequeña escala que no pueden acceder a los servicios financieros formales, y este será devuelto con el producto de sus ventas de bienes y servicios del mismo.

▪ **Créditos comerciales**

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicio y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

También se imputarán a este grupo, los deudores de la pequeña y mediana empresa (PYME), conforme la definición dada a este sector por la ley de la materia, así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas y naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio cualquiera sea su valor. (Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, 2018)

3.3.4. Integración de la cartera comercial

La Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio, publicada por El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (2008, pág. 7), establece que la cartera comercial estará integrada entre otras por las siguientes operaciones:

- Préstamos
- Descuentos
- Intereses y comisiones por cobrar
- Aceptaciones
- Sobregiros autorizados
- Garantías bancarias
- Cartas de crédito emitidas y confirmadas
- Anticipo sobre documentos de exportación
- Letras de cambio
- Operaciones de factoraje (Factoring)
- Arrendamiento financiero (Leasing)
- Deudores por ventas de bienes plazo
- Todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

3.4. Mora

3.4.1. Definición

Pedrosa (2020), en defina la mora como “La condición que se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización”.

Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

En comparación a lo expuesto por Murillo Gonzales (2012), en su trabajo de investigación sobre la morosidad en instituciones financieras nos da un concepto más amplio refiriéndose a la mora de la siguiente manera:

Morosos la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. En consecuencia, no hace falta contrato previo, aviso o intimación por parte del acreedor para que el cliente se convierta en moroso y para el devengo del interés legal.

3.4.2. Tipos de cobranza

De acuerdo con Resendiz (2021), dentro del proceso de cobranza existen cuatro tipos:

- **Cobranza preventiva**

Este tipo de cobro se ejecuta realizando un monitoreo desde el momento en que ha sido otorgado el crédito, con el objetivo principal de generar hábitos de pago en los clientes y de esta manera minimizar el riesgo de mora.

- **Cobranza administrativa**

Este tipo de cobranza se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora, regularmente se da dentro del plazo de 1 a 50 días de atraso o mora, por lo general esta cobranza es manejada por un departamento interno de la empresa, en esta etapa se busca llegar a un acuerdo entre el área administrativa y el moroso.

- **Cobranza extrajudicial**

Son todas las herramientas que tiene una entidad para recuperar su dinero sin a juicio, es decir sin iniciar una demanda en contra del deudor, pueden realizarse llamadas telefónicas, enviar notificaciones o visitar al deudor, cuyo fin es informar a la persona morosa que tiene una deuda y lograr que se pague.

- **Cobranza Judicial**

Es la última opción que usan las entidades financieras para recuperar el crédito, pero en general la cobranza Judicial comienza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda. La cobranza judicial inicia cuando la empresa realiza una demanda al deudor al pasar el límite de plazo razonable de la deuda y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa, si el pago de los intereses moratorios y el principal es cancelado después de esta etapa, todas las acciones judiciales que existían en contra del deudor desaparecen, pero si no pagó puede haber consecuencias graves para el deudor.

Cabe señalar que los gastos procesales de la demanda y el honorario para el abogado que tomó el caso, corren por cuenta del deudor. (Resendiz, 2021)

Al respecto, Rodríguez (2021), expresa que la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) regula el horario de cobranza, por ello dispone que las instituciones, abogados, gestores de cobranza y servicios automatizados de cobranza, solo podrán contactar al deudor entre las siete de la mañana

y las seis de la tarde, de lunes a viernes y los sábados de siete de la mañana a dos de la tarde. Esta misma regla sigue para procedimiento de promoción o publicidad. (pág. 6)

3.4.3. Efectos financieros

3.4.3.1. Provisiones de cuentas incobrables

La contabilidad de cualquier empresa se rige por el principio de prudencia, lo que requiere que ante una hipotética pérdida se realicen provisiones. Las dotaciones, por tanto, son cantidades que se detraen de los beneficios para atender una posible pérdida que puede o no suceder.

Los créditos impagados de las entidades bancarias no son pérdidas definitivas, pero sí podrían llegar a serlo total o parcialmente. Las entidades financieras, ante un contrato moroso, están obligadas a establecido unas “Provisiones Específicas”, concretas, suficientes para cubrir las cantidades que finalmente pudiera perder. (Murillo Gonzales, 2012)

(Westreicher, 2020) Sobre las cuentas incobrables nos añade que “Usualmente, siempre existe una porción de las ventas que la compañía no llega a cobrar. Esto es parte del riesgo del negocio que se conoce como riesgo de crédito”.

En concreto, este monto de incobrables tiene un impacto en las empresas porque representa un gasto. Así, lo importante es reconocer dicha pérdida en los estados financieros y prever que siempre va a ocurrir, aunque sea en una pequeña magnitud.

Además, es clave que la compañía tome medidas para impedir que las cuentas incobrables aumenten, o dejen de incrementarse, en caso de que se haya registrado un alza. Esto puede haber sido consecuencia de una mala gestión.

Otro punto a tomar en cuenta es que, cuanto más tiempo pase desde el vencimiento de una deuda, más aumenta su probabilidad de incobrabilidad.

Según lo establecido en artículo 33, de la Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas (2023), publicada por el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas, las provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales se aplican de acuerdo a la clasificación: Categoría “A” atrasos de hasta treinta días, ver (Tabla 1, pág. 30), categoría “B” ver (Tabla 2, pág. 30), atrasos de hasta sesenta días categoría “C” ver (Tabla 3,

pág. 31), atrasos de hasta noventa días, categoría “D” ver (Tabla 4, pág. 31), atrasos de hasta 180 días, categoría “E” ver (Tabla 5, pág. 32), atrasos de más de 180 días. En las siguientes tablas se describirá cada una de ellas:

Tabla 1: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “A”.

Clasificación	Descripción	Provisión
Categoría A	<p>1. El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta días.</p> <p>2. El flujo de efectivo operativo proyectado presenta niveles que cubren las necesidades de la deuda. No se evidencia o no existen expectativas de impactos negativos en las variables primarias del flujo de efectivo proyectado. Sus niveles de apalancamiento son aceptados por la institución financiera para la actividad que desarrolla. La rentabilidad muestra niveles similares o de crecimiento respecto a periodos anteriores.</p>	1%

Fuente: (Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas , 2023)

Tabla 2: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “B”.

Clasificación	Descripción	Provisión
Categoría B	<p>1. Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos hasta sesenta (60) días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 34 de la presente norma.</p> <p>2. Presenta flujo de efectivo operativo en punto de equilibrio constante. La capacidad para cumplir sus obligaciones de corto plazo es holgada. Presenta liquidez positiva con tendencia constante. Presenta un grado de apalancamiento adecuado. La rentabilidad es sólida con tendencia estable</p>	5%

Fuente: (Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas , 2023)

Tabla 3: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “C”.

Clasificación	Descripción	Provisión
Categoría C	<p>1. Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta 90 días y prórrogas que no excedan los 6 meses, siempre y cuando tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 34 de la presente norma.</p> <p>2. Perspectiva de largo plazo con tendencia constante/decreciente. Presenta flujo de efectivo operativo en equilibrio susceptible de tender a la baja el negocio acude con cierta periodicidad a fuentes de financiamiento secundarias para enfrentar requerimientos operativos y déficit esporádicos. Presenta liquidez adecuada, la cual cumple obligaciones contractuales y déficits esporádicos. Presenta un grado de apalancamiento adecuado con tendencia creciente. Las obligaciones de deuda presentan un porcentaje significativo de la utilidad operativa. La rentabilidad es adecuada con tendencia decreciente</p>	20%

Fuente: (Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas , 2023)

Tabla 4: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “D”.

Clasificación	Descripción	Provisión
Categoría D Dudosa recuperación	<p>1. Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta 180 días, y créditos vencidos en la misma institución financiera.</p> <p>2. Debilidades claramente identificadas en el flujo de efectivo, liquidez, apalancamiento y rentabilidad, que ponen en riesgo la capacidad del deudor para afrontar sus obligaciones de deuda. Se requiere de una necesaria dependencia de las fuentes secundarias de reembolso para prevenir el incumplimiento. La viabilidad del negocio es dudosa y se espera inicien los procedimientos de quiebra o suspensión de pagos. El deterioro en los elementos cuantitativos es entonces considerado permanente.</p>	50%

Fuente: (Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas , 2023).

Tabla 5: Provisiones de cuentas incobrables en la cartera de créditos comerciales, categoría “E”.

Clasificación	Descripción	Provisión
<p>Categoría E</p> <p>Irrecuperables</p>	<p>1. Atrasos en sus obligaciones de más de 180 días</p> <p>2. El deudor dejó de pagar y no tiene ninguna capacidad de afrontar sus obligaciones contractuales de deuda, el negocio ya no es viable o tiene un valor tan pequeño que continuar manteniendo el préstamo como un activo bancario ya no es justificable.</p> <p>3. El deudor no invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y el estricto cumplimiento de la actividad o propósito solicitado.</p> <p>4. El deudor ha desviado prendas.</p> <p>5. Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra persona jurídica vinculada a la persona jurídica deudora.</p>	<p>100%</p>

Fuente: (Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas , 2023)

3.5. Políticas crediticias

3.5.1. Definición

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

De acuerdo con Carlos (2005), la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Estudios realizados por Montano Ana y Mendez José (2016, pág. 22) afirman que: “Las políticas de crédito consisten en establecer los lineamientos para determinar si se extiende el crédito a un cliente

y por cuanto se debe conceder. La empresa debe desarrollar las fuentes de información crediticia apropiadas y métodos de análisis de crédito”.

Lo anteriormente señalado, válido para empresas en general, también lo es para las entidades financieras, en cuyo caso las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Además, constituyen una guía para las actividades destinadas a garantizar el cumplimiento del pago de dicho crédito.

Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la dirección del banco.

Entre los temas a considerar en la política de créditos incluye se encuentran el mercado objetivo que busca la entidad financiera, el portafolio, el costo de los créditos, los límites o procedimientos de aprobación. Deben estar claramente definidas y comunicadas a las áreas involucradas, considerando tanto el contexto interno como externo, el uso de tecnologías y estar soportada por procedimientos.

La comunicación es importante para el cumplimiento de la política de créditos, que debe contener además los procedimientos que deben seguir los involucrados. Esta política debe revisarse periódicamente y, de ser necesario, modificada para que cumpla con los objetivos establecidos en la estrategia y se amolde a los cambios internos y externos.

3.5.2. Origen de las políticas de crédito

Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo (2020, pág. 14), cita a Mayrena (2019), al explicar que en la mayoría de las empresas, las decisiones no fundamentadas en una política quedan a cargo del jefe del departamento y las decisiones deben ser congruentes con la política general de la compañía y con sus objetivos. A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana.

En las actividades diarias de una empresa el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la organización. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones

individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito. (Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo, 2020)

Las políticas sirven de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca ofrecen una solución definitiva. Las políticas de crédito de una compañía se extienden al punto de ser aplicables a la mayoría de las situaciones presentadas en un largo periodo. Las políticas también tienen como propósito el aplicarse a situaciones recurrentes. No todas las decisiones que se esperan de un ejecutivo de crédito caerán dentro del área de la política existente. Mayrena (2019) citado por (Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo, 2020).

3.5.3. Importancia de las políticas de crédito

Las políticas de créditos forman una parte esencial en las acciones y decisiones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias existentes y nuevas de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la dirección de cada banco.

Según Aguirre Blanca Azucena, Rivera Josvin & Ruiz Emerson (2018), la importancia de las políticas de créditos radica en el adecuado manejo de ellas, utilizando un correcto análisis de cada una de las partes a involucrarse, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- **Naturaleza de los riesgos a asumir**

La política de créditos de una institución financiera debe definir claramente los que son aceptados o no o eventualmente algunos solo cumpliendo condiciones especiales. El desarrollo de cualquier nuevo producto deberá ser examinado a fin de determinar si resulta en riesgo crediticio y si es controlable dentro de las normas previstas por el proceso de crédito de la institución financiera. (2018, pág. 31)

- **Standard de calidad de créditos**

Se trata de determinar hasta qué nivel estamos dispuestos a asumir el riesgo crediticio. El Proceso de cada institución organizada desde el punto de vista de análisis/evaluación de riesgos de créditos establecerá clasificaciones para la calidad de cada riesgo ya sean personas físicas y/o empresas corporativas. (2018, pág. 31)

- **Concentración de cartera**

Dado que los clientes de créditos pertenecen a segmentos de actividad o negocios distintos, una institución financiera deberá evaluar a prioridad cuál es la distribución ideal de su cartera de préstamos por ramo de actividad, y de forma balancear convenientemente sus riesgos crediticios y evitar concentraciones en uno o dos sectores. (2018, pág. 32)

- **Estructura organizacional**

Una entidad crediticia moderna, organizada y actualizada deberá concentrar sus estrategias de análisis de riesgos de crédito tanto sobre la calidad de la cartera bajo su administración como por la rentabilidad de la misma. Su gestión debe ser integradora en todos los servicios que presta al cliente a efectos de medir de modo eficiente y eficaz el aporte global del mismo a sus potenciales niveles de utilidades. Aguirre Hernández, Rivera , & Ruiz Ruiz , (2018).

3.5.4. Principios básicos de la política crediticia

Las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de créditos en las entidades financieras, además constituyen una guía para las actividades destinadas a garantizar el cumplimiento del pago de dicho crédito. Así mismo las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que se deben aprobar y revisar periódicamente. (Calderón Prado , 2005).

Calderón Prado (2005), excibe de igual manera nos indica que “El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir el tipo de clientes con los cuales va a operar, el riego que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.”.

Por otro lado, (Acosta, 2018) señala que “Una política de crédito actualizada y cabalmente cumplida ayuda a las empresas a gestionar proactivamente sus carteras de cuentas por cobrar, minimizando riesgos”.

Siendo los principales elementos de una política de crédito:

- Las metas y responsabilidades

- El análisis de crédito
- La cobranza

En cabio KimberlyR (2021), indica que: “En primer lugar, el principal componente de una política de crédito, es el área responsable de los créditos y cobranzas. Ellos serán quienes gestionen todas las responsabilidades para ejercer una política de crédito que funcione”.

Entre sus principales responsabilidades, se encuentra el evaluar el propósito de crédito y definir sus números para la compañía. Es decir, las cifras que representan el puntaje de calificación crediticia.

Los términos y condiciones del crédito son otro de los componentes de esta política. Estos son necesarios para determinar si un cliente es apto para recibir un crédito mediante una evaluación, aunque no aplica para clientes que registren historial de créditos con esa compañía.

Así también, deben determinar las condiciones. Es decir, los parámetros que fijan el comportamiento del crédito y la forma en que puede variar a durante el tiempo. Además, aquí se incluye el límite del crédito, que también depende de la evaluación previa, pues no es el mismo para cada cliente y depende de sus capacidades.

Un último componente, es la recaudación del crédito vencido. Aquí se presentan las estrategias y acciones que se deben tomar para lograr la recaudación del crédito de una manera rápida. Por supuesto, sin olvidar que se debe mantener una buena relación con los clientes.

3.5.5. Proceso para determinar las políticas de crédito

Este proceso involucra tres etapas:

a) Establecer los estándares de crédito

En el establecimiento de los estándares de crédito se debe decidir cómo se llevará a cabo el proceso de análisis para otorgar un crédito aun solicitante.

b) Establecer las condiciones del crédito

En el establecimiento de las condiciones de crédito se decide acerca de la extensión del periodo, antes de efectuarse el pago.

c) Establecer la política de cobranza

Consiste en decidir respecto del cobro, las estrategias de cobranza, como, por ejemplo: cartas de cobro, llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc. (Acosta, 2018).

Sin embargo, otras investigaciones realizadas por Garcia Pérez & Moreno Olivas (2015), el proceso para formular una política de crédito es:

- Establecer los objetivos.
- Analizar cuidadosamente el marco en el cual deberá operar la política de crédito durante el periodo de gestión.

Lo anterior incluye todos los factores de acuerdo a una evaluación realista que actuará en cierta medida para limitar lo que el departamento de crédito puede hacer, políticas de la entidad ya establecida, objetivo y políticas de los departamentos ya coordinados, la naturaleza de la industria y la importancia de crédito desde el punto de vista competitivo y lugar que ocupa la empresa dentro de la industria, sus recursos, financieros, etc. (Garcia Pérez & Moreno Olivas , 2015)

4. SUPUESTO

4.1. Supuesto de investigación

Al implementar políticas crediticias adecuadas se garantiza un crecimiento en la cartera de créditos de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

4.2. Matriz de categoría y sub categoría

Tabla 6: Matriz de categoría y sub categoría

Cuestión de investigación	Propósito específico	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Ejes de análisis	Fuentes de información	Técnicas de recolección de información
¿Cuáles son las políticas de aprobación crediticia que implementa la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?	Describir las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí	Políticas crediticias	Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.(Conexión Esan, 2016)	Proceso de otorgamiento de un crédito. Criterios de evaluación de un crédito. Control y seguimiento de la cartera de créditos.	Requisitos para el otorgamiento Proceso de aprobación de crédito	Primarias: Supervisor de cartera Gerente de sucursal de Secundarias Revisión documental	Entrevista Revisión documental
¿Cómo han incidido las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?	Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí	Cartera de créditos	La cartera de crédito, es la información que posee una entidad para amparar los activos financieros y el saldo de los montos o en concesión de préstamos o créditos. (Crediforce, 2022)	Clasificación de la cartera	Cartera de crédito comercial	Primarias: Gerente de sucursal Secundarias Textos Documentos	Entrevista al gerente Guía de observación

Cuestión de investigación	Propósito específico	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Ejes de análisis	Fuentes de información	Técnicas de recolección de información
		Crédito	Se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Morles Castro,(2014)	Análisis de una solicitud de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carácter ▪ Capacidad de pago ▪ Capital ▪ Colateral ▪ Condiciones 	Primarias: Gerente de sucursal Secundarias libros de crédito	Entrevista dirigida Revisión documental
¿Qué estrategias de evaluación crediticia pueden implementarse en la microfinanciera “CREDINORTE” Sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito?	Proponer estrategias de evaluación crediticia en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito	Estrategias de evaluación crediticia	Son un conjunto de acciones que permiten prevenir el riesgo y posibles problemas que pueden ocurrir en el transcurso del tiempo. Quinaluisa Moran, Ortega Haro, Guzmán Macías, & Toro Alava, (2017 pág. 64)	Políticas de evaluación	Análisis cualitativo y cuantitativo	Primarias: Supervisor de cartera Gerente de sucursal Secundarias Revisión documental	Entrevista Revisión documental Guía de observación

Fuente: Elaboración propia

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de investigación

La presente investigación se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, ya que se realiza por medio de métodos de recolección de datos, no numéricos, puesto que se pretende conocer el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, durante el segundo semestre del año 2022, haciendo énfasis en la información recolectada por medio de instrumentos que serán utilizados para discutir y calificar preguntas de investigación.

5.2. Tipo de estudio

Es un estudio descriptivo, ya que acude a técnicas específicas en la recolección de la información como la observación, la entrevista y los cuestionarios. Con la finalidad de conocerla situación de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí y brindar posibles soluciones a las problemáticas presentadas.

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

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos, la investigación realizada en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, es de tipo prospectivo, ya que la información se ha registrado conforme van transcurriendo los hechos, es decir, en el segundo semestre del año 2022.

5.2.2. Según periodo y secuencia de estudio

Según periodo y secuencia, la investigación realizada en la microfinanciera “CREDINORTE”, sucursal Estelí, es de carácter transversal en vista de que la realización de este estudio se llevó a cabo en un periodo determinado como es el segundo semestre del año 2022, donde se estudian variables simultaneas como el impacto de las políticas crediticias que conque lleva a tener un manejo eficiente de la cartera comercial.

5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados

Es un estudio con un enfoque descriptivo, ya que esta investigación pretende describir y evaluar el impacto de las políticas crediticias en la cartera comercial de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, utilizando técnicas de recolección de datos que no ayudaran a alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

5.3. Universo muestra y unidad de análisis

5.3.1. Universo o población

El universo de este estudio que determina el interés del mismo, está conformado por la microfinanciera “CREDINORTE”.

5.3.2. Muestra

Fueron seleccionados los colaboradores de la financiera “CREDINORTE” cuyo trabajo está relacionado directamente con la colocación de créditos nuevos, aprobación y recuperación, entre los cuales se encuentra el gerente de sucursal Estelí, supervisor de cartera de crédito, oficiales de crédito y promotores

5.3.2.1. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico en donde los sujetos son seleccionados siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma probabilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual o incidental debido a que se seleccionó directa e intencionadamente considerando el fácil acceso a la información que dichos sujetos tengan con respecto al impacto de las políticas de crédito en la cartera de crédito comercial de la microfinanciera CREDINORTE, en el segundo semestre del año 2022.

5.3.2.2. Criterios de selección de muestra

Para realizar la selección de la muestra se tomó en cuenta principalmente un parámetro el cual es:

- Acceso a información de interés para la realización de la presente investigación.

5.3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis son las personas clave que brindaran información basada en la situación real de la microfinanciera y que será de utilidad para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación entre ellos están:

- Gerente de sucursal “CREDINORTE” Estelí
- Supervisor de cartera de crédito
- Oficiales de crédito y promotores

5.4. Método y técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaran en esta investigación son las siguientes:

5.4.1. La entrevista

Esta se dirige principal mente a los gestores de crédito, supervisor de carteras y gerente con la cual se pretende reunir información necesaria para poder comprender el proceso de otorgamiento de crédito en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

5.4.2. Revisión documental

Se realizará revisión de documentos que contienen las políticas de créditos, manuales de procedimientos y fichas de evaluación de cartera.

5.4.3. Guía de Observación documental

Se efectuarán guías de observación dirigida a la verificación de documentos y registros de información precisos para un eficiente análisis de la cartera de créditos.

5.5. Etapas de la investigación

5.5.1. Investigación documental

Durante esta etapa de la investigación se recopiló información de distintas fuentes incluida la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM Estelí, otras fuentes como trabajos de investigación relacionados al presente estudio y sitios web que ofrecen información actual y confiable.

5.5.2. Elaboración de instrumentos

Una vez definido el tema de investigación y los objetivos de la misma se procedió a diseñar los instrumentos a utilizar para dar respuesta a esta investigación y conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados

5.5.3. Trabajo de campo

Ya elaborados los instrumentos, se procedió a la aplicación de los mismos en el personal de la microfinanciera “CREDINORTE” incluidos el gerente, gestores de crédito, promotores y supervisor de cartera, con la finalidad de dar salida a los objetivos planteados en esta investigación y así determinar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022.

5.5.4. Elaboración de trabajo final

En esta etapa se muestra el análisis de los resultados de investigación obtenidos por medio de la aplicación de instrumentos en el trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones de la situación encontrada en la microfinanciera “CREDINORTE”, sucursal Estelí.

6. RESULTADOS

En este apartado, se describen los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos, cuyo resultado permitirá dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación.

“CREDINORTE” es una microfinanciera, fundada a principios del año 2020 con el objetivo de brindar sus servicios financieros a pequeños emprendedores los cuales por las características de sus emprendimientos no pueden aplicar a préstamos con instituciones bancarias. Actualmente cuenta con una cartera de C\$5,000,000.00 córdobas, distribuidos en aproximadamente 400 clientes en los municipios de Estelí, Condega y La Trinidad, la cual presenta un porcentaje de mora estimada en 5% del total de la cartera activa.

6.1. Políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

La microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, cuenta con políticas de aprobación crediticia establecidas, en las que contiene un manual de funciones en el que se describe paso a paso el proceso a seguir por los gestores de crédito para la evaluación y recuperación de créditos.

6.1.1. Políticas de colocación

6.1.1.1. *Requisitos establecidos por la microfinanciera:*

- Residir en la ciudad de Estelí.
- Ser mayor de 21 años y menor de 70 años.
- Poseer un negocio propio con más de seis meses de antigüedad, debido a que en un plazo menor a seis meses el emprendimiento podría no encontrarse establecido de manera firme en su mercado objetivo.
- Presentar facturas de compras a nombre del solicitante que servirán para comprobar que el solicitante es el dueño legítimo del emprendimiento y así mismo verificar el monto y la frecuencia de las compras que se realizan.
- Copia de cédula de identidad vigente.
- Copia de recibos de agua y luz para comprobar la dirección del domicilio y si este es propio o rentado
- En caso de no tener casa propia debe presentar un fiador solidario que cuente con domicilio propio y capacidad de pago para hacer frente a la obligación.

- Excelentes referencias sociales y crediticias, que sea conocido como una persona responsable y honorable.
- Una referencia personal y una referencia familiar.
- En caso de contar con otros ingresos, presentar comprobantes.

a) Garantías

- Mobiliaria, con una cobertura de al menos 1.5 veces el monto del crédito otorgado.
- Fianza solidaria, que cuente con capacidad de pago.

Es importante señalar que la garantía mobiliaria está contemplada por la garantía de prenda comercial, es decir que las garantías solicitadas son bienes muebles que tengan un valor de reposición, hasta por un mínimo de 1.5 veces el valor del crédito para clientes nuevos y 1.20 para re préstamos.

b) Forma de pago

- Diario
- Semanal
- Mensual

c) Condiciones de otorgamiento

- **Créditos sin fiador:**

Se otorgan créditos sin fiador, cuando el cliente cuenta con domicilio propio o familiar y tiene garantías suficientes para respaldar el monto del crédito.

- **Crédito con fiador:**

Se otorgan créditos con fiador solidario cuando el cliente no posee domicilio propio o no cuenta con garantías para respaldar el monto del crédito.

6.1.1.2. Actividades que no podrán ser financiadas

- No se da financiamiento para locales como bares y casinos
- Préstamos personales.
- Negocios ambulantes.
- Actividades de transporte como taxis o urbanos.
- Actividades del sector agrícola

6.1.1.3. Personas no sujetas a créditos

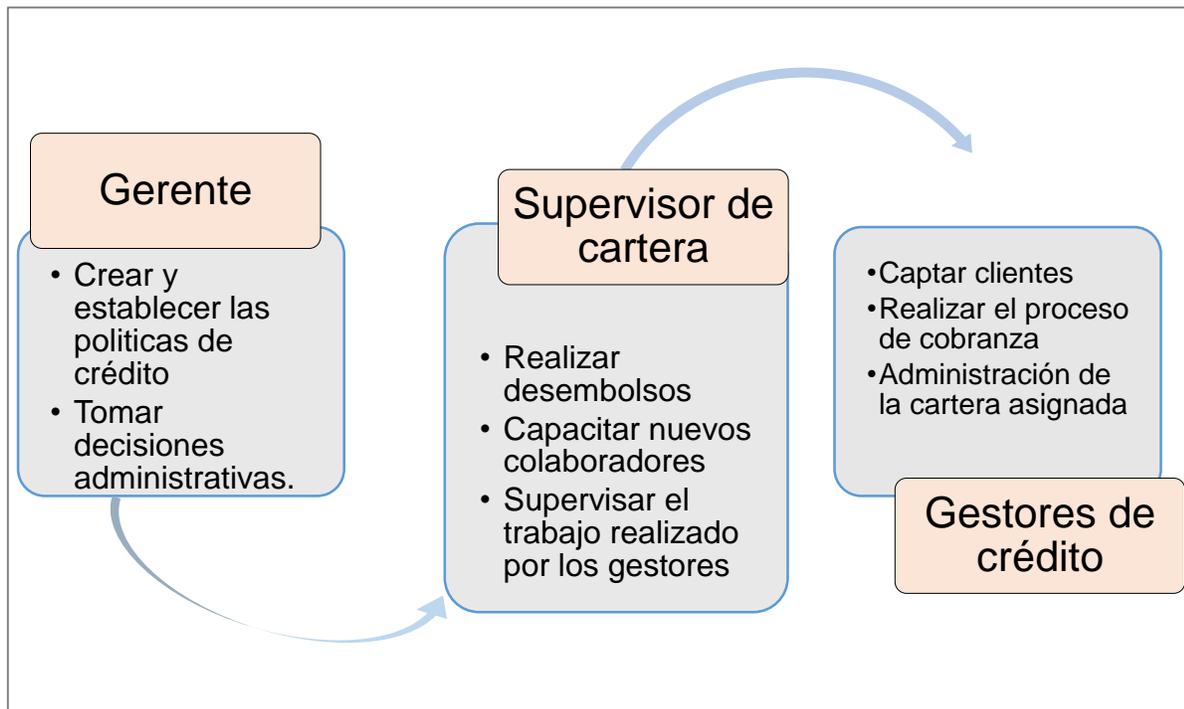
- Menores de edad o mayores a 70 años
- Asalariados que no cuenten con emprendimiento propio.
- Clientes con información de créditos reestructurados en otras instituciones, a menos que muestren evidencias comprobables de un buen comportamiento de pago.
- Personas bajo sospechas de negocios ilícitos
- Si el cliente presenta información falsa o inconsistente
- Personas que soliciten créditos para ser utilizados por terceras personas.
- Funcionarios públicos como policías o militares que se consideran de alto riesgo.
- Abogados y Notarios Públicos.
- Clientes que pertenezcan o hayan pertenecido a movimientos o sindicatos de clientes morosos o movimientos políticos que promueven la cultura del NO PAGO.
- Familiares de los colaboradores de la microfinanciera.

La microfinanciera únicamente ofrece créditos comerciales, y el monto mínimo de crédito que otorga es de C\$5,000.00 córdobas y el máximo de C\$150,000.00, con un plazo mínimo de 1 mes y máximo de 6 meses.

6.1.2. Funcionarios Autorizados para implementar las políticas crediticias en la microfinanciera.

El comité de crédito está conformado de la siguiente manera:

Figura 2: Estructura del comité de crédito.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López.

Las políticas de crédito con las que actualmente está trabajando la microfinanciera, fueron establecidas tomando en cuenta lo establecido en la Norma de Gestión de Riesgo Crediticio y por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).

Por otro lado, están basadas en factores como:

- a) La situación actual de mercado financiero.
- b) Enfoque efectivo en los clientes
- c) Concesión eficiente de crédito para asegurar calidad
- d) Monitoreo eficaz de crédito y cobro para mitigar incidencias

6.1.3. Procedimiento de crédito

Figura 3: Procedimiento de crédito.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López

La promoción se caracteriza por las visitas que deben realizar los gestores de crédito, para ofertar los productos financieros a los clientes, para ello deberán ir con todas las herramientas necesarias, brindarles la información suficiente con el fin de lograr la captación de clientes nuevos y de esta manera alcanzar un crecimiento o aumento en el número de clientes y monto de cartera.

En la entrevista realizada a uno de los gestores de crédito, explica que una de las técnicas que utiliza para la captación de nuevos clientes es la prospección que le permite identificar a los dueños de negocios que presenten interés en adquirir el crédito y podrían convertirse en clientes potenciales, de igual manera explicándoles la importancia del crédito para el desarrollo de sus negocios, con tasas de interés bajas, facilidad para realizar los pagos y demás beneficios que ofrece la microfinanciera.

Según el Lic. López, la microfinanciera “CREDINORTE” establece a sus gestores de crédito que deben promocionar por los menos 10 clientes diarios, y de esta manera obtener prospectos potenciales que se convertirán en nuevos clientes. Esta prospección se refleja en una hoja de prospección la cual debe ser llenada a diario con los datos de clientes prospecto, tales como nombre, números de teléfono, dirección y actividad económica a la que se dedica. Posteriormente estas hojas

son entregadas al supervisor de cartera y a la ejecutiva de crédito para archivarlas, dar seguimiento a los prospectos a través de llamadas telefónicas o visitas al negocio.

La investigación del cliente, está comprendida por una evaluación cualitativa, donde se analizarán las cualidades o características, del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse cuya finalidad es poder determinar la voluntad de pago del posible deudor, además permite corroborar información importante como el tiempo de estar establecido el negocio y si el domicilio es propio o rentado. Es importante recalcar que el análisis cualitativo es clave para hacer un análisis profundo ya que provee mucha información descartando aquellos posibles clientes problemáticos, y de esta manera tomar decisiones crediticias de forma adecuada.

El Lic. López, manifestó que, para poder hacer un cotejo sobre la información y documentos entregados por el cliente, tales como: si posee vivienda propia o alquilada, la antigüedad del negocio en el mercado, si ha tenido créditos con anterioridad, etc. obtiene información a través de la investigación social que se realiza al cliente y que le permiten verificar que dicha información sea cierta.

El análisis cuantitativo que se realiza al cliente contiene: Un balance general, flujo de caja, reporte de inventario y algunos indicadores financieros como: Razón de endeudamiento, y capacidad de pago que son realizados por el gestor de crédito en base a la información proporcionada por cliente. El documento en que se encuentra contenido este análisis es debidamente firmado por el cliente y por el gestor que lo elaboró. Dicha información fue obtenida por medio de la revisión documental realizada.

De acuerdo con la información que brindó el gerente general, en este punto el comité de crédito el cual como se mencionó anteriormente, está conformado por el gerente, supervisor y gestores de crédito hacen uso del análisis cualitativo y cuantitativo suministrado por el oficial de crédito para determinar si el posible deudor posee capacidad de pago, nivel de endeudamiento, cobertura de la garantía y viabilidad del plan de inversión, para de esta manera determinar si el cliente es apto para otorgarle el crédito.

Además, el Lic. López, comentó que el nivel máximo de endeudamiento para aprobar un crédito debe de ser el 50% de su patrimonio o el 100% de sus activos corrientes, esto se hace para minimizar los riesgos, ya que si un cliente posee en su inventario la misma cantidad de dinero que

en el total de otros créditos significa que el 100% de su capital de trabajo no es propio, por ende, el negocio no es capaz de afrontar una nueva obligación de pago.

Una vez el caso fue aprobado o denegado, el oficial de crédito deberá dar aviso al cliente de la resolución del comité de crédito y las condiciones contenidas en el contrato tales como: monto del crédito, plazo y forma de pago; en caso de que sea aprobado y que el cliente acepte las condiciones establecidas, el caso pasará al área de operaciones quien digitara y entregará a la persona encargada de desembolsar el dinero, para que haga efectiva la entrega del dinero al cliente en la dirección proporcionada.

En base a la información obtenida de la revisión documental, es importante señalar que el último filtro de la aprobación de crédito es la persona encargada de desembolsar el dinero, ya que este está en la obligación de verificar o confirmar que la información plasmada en el expediente sea la correcta, que no haya alteraciones o exageraciones. Asimismo, este debe cumplir con las siguientes funciones:

- Debe constatar que la cédula original coincida con la del expediente
- Corroborar la fecha del documento de identidad
- Comprobar que el número de cédula coincida con el documento
- Verificar que la firma del cliente sea la misma de la cédula de identidad
- Revisar que la información financiera y legal coincidan con las descritas en expediente.
- Realizar verificación de la investigación zonal, realizada por el oficial/promotor de crédito que levanto la información.

En la entrevista realizada al Lic. Arauz supervisor de cartera, da a conocer que el seguimiento se realiza una vez sea formalizado la operación hasta la cancelación de la misma; en esta fase se comprueba y controla que el cliente cumpla con las fechas establecidas en la tabla de pago que se le ha entregado.

6.1.4. Proceso de cobranza

Figura 4: Proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López.

- **Pre cobro**

Este proceso inicia antes que llegué la fecha de pago del cliente, con el objetivo de recordarle la fecha de su cuota, según lo mencionado por los gestores de crédito lo realizan por medio de recordatorios como mensajes de texto, llamadas telefónicas.

Según afirma un gestor de crédito su primera actividad durante el día es la realización de pre cobros por llamadas telefónicas y mensajes de texto para así poder organizar su tiempo y realizar el trabajo de cobranza de la manera más eficiente posible.

- **Cobro**

El proceso de cobro se inicia el día en que el cliente debe realizar el pago de su cuota, es importante recalcar que, según lo mencionado por los gestores de crédito, los pagos se efectúan en los negocios o domicilios de los clientes, es decir que el gestor va a retirar los pagos del crédito y de esta manera facilitando que el cliente no tenga que movilizarse hasta la oficina a realizar su pago, en esta etapa el cliente no ha incurrido en mora.

Durante el proceso de cobro se trata de mantener siempre una buena relación con el cliente, realizando este proceso siempre de manera educada y respetuosa para obtener una relación de negocios a largo plazo. Cuando un cliente empieza a presentar varios días de atraso se trata de conversar para conocer los motivos de su incumplimiento y lograr que el cliente establezca sus pagos.

- **Cobro administrativo**

El cobro administrativo se lleva a cabo cuando el cliente ya ha incurrido en mora, durante un periodo mayor a 30 días, las estrategias que se utilizan son:

- a) Entrega de notificaciones o cartas de cobro de gerencia
- b) La negociación con el cliente, para llegar a un acuerdo de pago que le permita cancelar el monto del préstamo.
- c) Una reestructuración de la deuda
- d) Negociación del monto de la deuda para recuperar el capital. Esta negociación se realiza solamente en casos especiales

- **Cobro judicial**

El cobro judicial se utiliza cuando el cliente demuestra no tener intenciones de pago y ya se han agotado los recursos administrativos; durante este proceso se cita al deudor ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) con el fin de llegar a un acuerdo sin tomar vías legales más complejas. Caso contrario no se llegue a ningún acuerdo, se da inicio al proceso legal, para hacer efectiva la garantía, cabe recalcar que todos los gastos legales en los que se incurra durante el proceso correrán por cuenta del deudor.

El gerente de sucursal expresa:

“Hasta el momento no se ha realizado ningún embargo sobre las garantías, ya que se ha podido llevar a cabo de manera efectiva el proceso de cobranza”.

6.2. Incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

En base a lo expuesto anteriormente y a la información recolectada a través de los instrumentos aplicados a gerente, supervisor de cartera y gestores de crédito de la microfinanciera CREDINORTE sucursal Estelí, se procede a analizar el impacto que ha generado la aplicación de las políticas de crédito que actualmente están establecidas.

6.2.1. Impacto de las políticas de colocación en la cartera de créditos comerciales

- **Captación de clientes nuevos.**

“La captación de clientes nuevos se lleva a cabo principalmente por visitas personalizadas a los negocios de los clientes, dejando volantes, solicitar el número telefónico, esta es una labor que requiere de muchas destrezas para poder llamar la atención de los clientes puesto que en la actualidad la competencia está bastante desarrollada”.

Fue lo expresado por uno de los gestores de crédito para referirse a la labor diaria de búsqueda de clientes nuevos, así mismo con la información suministrada por los gestores de crédito, la microfinanciera no cuenta con medios publicitarios como: anuncios en páginas web, mantas publicitarias, anuncios en medios radiales etc. que les faciliten el trabajo publicitario, y lograr que nuevas personas puedan conocer los productos financieros y condiciones de crédito que ofrece la microfinanciera, en otras palabras se puede decir que el trabajo publicitario es realizado en su totalidad por los gestores de crédito y esto representa un desaprovechamiento de las herramientas digitales que actualmente se pueden utilizar para lograr un mayor alcance en la población.

Según los datos obtenidos en la revisión documental se logró observar las listas de prospección que son entregadas diariamente por los gestores de crédito, las cuales contienen datos como: nombre, número telefónico, dirección y actividad económica.

Al respecto un gestor de crédito comenta *“A diario se exige una hoja de prospección que debe ser llenada con datos de 10 clientes potenciales o prospectos, a veces se requiere de bastante tiempo conseguirlo debido que a muchas personas no les gusta dar datos personales ya sea por desconfianza o por falta de interés”.*

Es importante resaltar que a la fecha existen en la ciudad de Estelí un número elevado de microfinancieras que ofrecen servicios similares, aunque por lo general con tasas de interés un

poco más elevadas, lo que incide de manera negativa en el mercado ya que hay demasiada oferta de préstamos y muchos pequeños emprendedores se sienten fatigados por esta situación.

6.2.2. Proceso de evaluación de clientes nuevos

Según lo expuesto durante la entrevista realizada a los gestores de crédito de la microfinanciera “CREDINORTE”, una vez que el gestor ha dado el seguimiento requerido a los prospectos realizados y el cliente desea establecer una relación de negocios con la microfinanciera, se procede al llenado de la solicitud de crédito y a la recolección de datos correspondientes para realizar una correcta evaluación.

Cuando un cliente llama y quiere adquirir un crédito lo primero que se hace es explicarle nuevamente los principales requisitos, una vez que el cliente está seguro de cumplir los requerimientos se procede a visitarlo en el establecimiento de su negocio para realizar el llenado de documentos y una verificación del lugar, esto permite observar de primera mano la capacidad que posee el negocio y analizando la cantidad de inventario que posee en ese momento y la afluencia de clientes al establecimiento. Gestor de crédito “CREDINORTE”.

Es importante resaltar que la microfinanciera cuenta con una política de aprobación crediticia en 24 horas y por esa razón se trata de realizar el análisis del cliente de la manera más eficiente posible, ejemplo de esto es lo descrito por el gestor de crédito al refiriéndose a que en el mismo momento que se llena la solicitud de crédito, es realizada la verificación del negocio, esto resulta en un proceso de crédito más ágil pero a su vez más riesgoso debido a posibles alteraciones en la información por parte del gestor.

El gestor es quién se encarga de recolectar los datos del negocio y a su vez es él el único que ha verificado de primera mano la situación del negocio. Esta situación resulta por un lado positiva, ya que, al no tener que intervenir otra persona para verificar la información descrita por el gestor, se optimiza el proceso de crédito en cuanto a la rapidez con que se realiza. Esto es algo que llama la atención de los clientes puesto que recibirán de manera más rápida la resolución del crédito y es un beneficio que puede ser útil para la captación de nuevos clientes.

Por otro lado, el hecho que el gestor sea el único en contacto con la información real del negocio indica que él debe tener una gran responsabilidad y honestidad en la información que describe, lo que significa que para el correcto funcionamiento de este proceso de crédito el gestor debe presentar la información lo más cercana posible a la realidad. En pocas palabras esta política favorece en

parte la captación de clientes al ofrecer un proceso de crédito ágil, pero a su vez aumenta el riesgo del crédito, ya que el gestor al ser el único en verificar la información antes de ser presentada en el comité de crédito, podría de cierta manera presentar información que no sea acorde a la realidad del negocio o del cliente evaluado.

El siguiente paso en el proceso de evaluación crediticia es el llenado de la solicitud de crédito durante la visita realizada al cliente, la cual contiene información básica como: Nombre completo, dirección, números de teléfono, información del cónyuge y dos referencias personales.

El Lic. Arauz supervisor de cartera, explica que la información descrita en las solicitudes de crédito es de vital importancia ya que puede ser muy útil en caso de que un cliente incurra en mora o que cambie de domicilio y sea necesario ubicarlo, también menciona que ya se han dado varios casos en que clientes en mora cambian de domicilio y son ubicados gracias a las referencias personales y demás información contenida en la solicitud de crédito.

Siempre se recomienda a los gestores de crédito anotar cualquier información brindada por el cliente que pueda ser útil en caso de incurrir en mora o cambiar de domicilio, también se recomienda hacer distintas preguntas que no están contempladas en la solicitud con el fin de saber dónde ubicar al cliente en caso de ser necesario.

El Lic. Arauz también comparte su experiencia acerca de un caso presentado en la microfinanciera, en donde el cliente a quien se refiere como don Juan (Por profesionalismo), se dedicaba al negocio de la compra de chatarra a los recolectores de las calles para ser seleccionada y revendida a una empresa de reciclaje de la ciudad de Estelí, dicho cliente adquirió un préstamo con la institución cumpliendo con puntualidad sus primeros pagos, hasta que un día don Juan comenzó a presentar retrasos en sus pagos, por lo que se le hicieron llamadas telefónicas, se le enviaron mensajes de texto, pero no fueron atendidas, por lo cual el gestor de crédito se presentó hasta su casa (donde también se encontraba ubicado su negocio) y observo que el lugar estaba cerrado y que don Juan seguía sin contestar su teléfono, al día siguiente se encontró en la misma situación, así que decidió preguntar a un vecino de don Juan, quien le dijo que ya tenía varios días de haberse marchado del lugar y no sabía dónde se había establecido.

El gestor de crédito preocupado por tal situación, pidió ayuda al Lic. Arauz quien se dispuso a revisar el expediente de don Juan dónde observó que en la solicitud se tomó como referencia al conductor del camión de la empresa de reciclaje que compraba material a don Juan. Inmediatamente se puso

en comunicación con dicho señor y por medio de este dato fue posible localizar al cliente y posteriormente realizar un arreglo de pago.

Según los datos obtenidos a través de la revisión documental realizada a un expediente de crédito se logró observar que, para dar un mayor soporte a lo descrito en la solicitud de crédito, también se realiza una investigación social del cliente la cual contiene aspectos como:

- Nombre y firma del gestor
- Nombre y dirección del cliente a investigar
- Nombre y dirección de los entrevistados
- Observaciones

En base a la entrevista realizada a los gestores de crédito, las preguntas frecuentemente utilizadas durante la investigación social a los entrevistados son:

- ¿Conoce al señor/a...?
- ¿Cuánto tiempo tiene de habitar el señor/a en el actual domicilio?
- ¿Es el señor/a él dueño de dicho domicilio?
- ¿Es el señor/a dueño del negocio?
- ¿Cuánto tiempo tiene de funcionar el negocio del señor/a?
- ¿Considera al señor/a una persona responsable?

Estas preguntas se realizan como mínimo a dos personas que habiten cerca de la casa de habitación de la persona que desea adquirir el financiamiento y en caso de que las respuestas obtenidas no coincidan, se realiza una tercera entrevista con el propósito de aclarar las dudas.

Uno de los gestores de crédito refiere que: *“En ocasiones es complicado realizar la investigación social, puesto que a muchas personas no les gusta brindar información acerca de los investigados ya sea por motivo de desconfianza o porque no desean ser involucrados en los asuntos del solicitante, pero realizar dicha investigación es un requisito indispensable para presentar el caso en el comité de crédito”*.

También expresa que: *“Por medio de la investigación social se pueden confirmar información proporcionada por el cliente, por ejemplo: si él es realmente el dueño del negocio, domicilio y el tiempo que tiene el negocio de operar”*. Estos datos son importantes para valorar si el cliente da

información correcta y en caso de proporcionar información falsa se puede considerar que no aplica al financiamiento.

Esta investigación social realizada resulta ser de mucha utilidad para tener mayor seguridad de ciertos datos de importancia, ya que según las políticas establecidas por la microfinanciera “CREDINORTE”, un negocio debe tener como mínimo seis meses de funcionamiento para aplicar al crédito y en caso de personas que no cuentan con domicilio propio deben establecer un fiador solidario, esto se hace como medida para mitigar el riesgo de crédito.

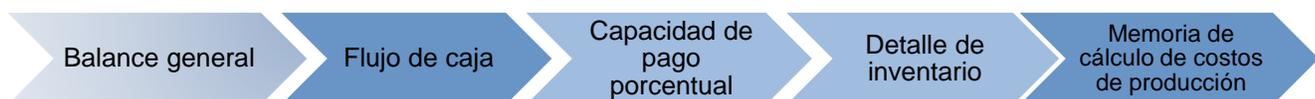
El gestor de crédito durante, crédito también señala que: *“Se han dado casos en los que el cliente ha cancelado la solicitud de crédito al darse cuenta de la investigación social realizada, es poco común pero algunas personas se han molestado”*.

Se puede decir que esta investigación es realizada para reducir en parte el riesgo de crédito si se lleva a cabo de manera correcta, aunque el hecho de ser el mismo gestor de crédito el que se encarga de elaborarla implica que siempre existe la posibilidad de que la información reflejada no sea del todo apegada a la realidad, por lo que es necesario cierto nivel de honestidad por parte del gestor de crédito para que esta política funcione de manera correcta al prever ciertos riesgos en el crédito.

Por otro lado, en la revisión documental realizada a un expediente de un cliente activo, se observa que: las garantías propuestas por el cliente son descritas en un formato de garantía el cual se adjunta a la solicitud de crédito y contiene la descripción de la prenda, valor de mercado, valor de realización inmediata, nombre completo, número de cédula y firma del cliente.

Luego de realizar la investigación social se realiza la evaluación de la capacidad de pago del negocio, esto a través del llenado de un formato de evaluación que se adjunta a la solicitud de crédito y que contiene los siguientes elementos:

Figura 5: Contenido del formato de evaluación de capacidad de pago.



Fuente: Revisión documental.

Dichos estados financieros y demás instrumentos utilizados son realizados por el gestor de crédito con la información brindada por el dueño del negocio, con el objetivo de poseer una referencia de la

capacidad de pago o nivel de endeudamiento que puede presentar el negocio, para posteriormente presentar al comité de crédito dónde se toman en cuenta los análisis realizados y si la información descrita en dichos estados financieros, corresponde con lo observado en las fotografías presentadas del negocio.

Se podría decir que la evaluación comercial realizada a los clientes nuevos cuenta con la información básica para obtener una referencia de la capacidad de pago, pero a su vez se ha encontrado una debilidad en las políticas de la microfinanciera, ya que, esta evaluación sólo se realiza a clientes nuevos y no se utiliza para clientes que realizan renovación de sus préstamos, esto produce un impacto negativo, puesto que la capacidad de pago del cliente puede variar de un préstamo a otro y si no se realiza una evaluación comercial resulta el difícil de prever el comportamiento de pago que tendrá el cliente en el futuro.

6.2.3. Comité de crédito

Una vez realizada la evaluación cualitativa y cuantitativa del cliente se procede a presentar el caso ante el comité de crédito de la microfinanciera. El Lic. López plantea los principales criterios que se evalúan para la aprobación o negación del crédito.

El comité se realiza todos los días por la mañana, de 8:00 am a 9:00 am., durante ese tiempo los gestores de crédito presentan los distintos casos que tengan preparados, y muestran la información obtenida del cliente, las garantías propuestas y los resultados de las evaluaciones, social y comercial.

Los principales puntos a tomar en cuenta por los miembros del comité son:

- Capacidad de pago
- Referencias del cliente
- Calidad de las garantías
- Condiciones del crédito
- Nivel de endeudamiento
- Comprobantes del negocio, como facturas de compra recientes y antiguas.
- Comprobantes de domicilio, como recibos de agua y luz
- Inventario que posee el negocio.

Luego se pasa a la segunda etapa del comité, donde cada uno de los miembros revisa la solicitud de crédito, los formatos adjuntos y las fotografías del negocio. Durante esta fase se realizan al gestor preguntas sobre el caso, con el objetivo de aclarar las dudas acerca de la actividad económica y capacidad del negocio. Además, se intenta evaluar el nivel de conocimiento que posee el gestor acerca del cliente y de esa manera saber que tan exhaustiva fue su investigación.

Seguido de la etapa de preguntas se procede a dar el voto y observaciones por cada uno de los miembros, ya sea para la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito, en caso de aprobación, el préstamo procede inmediatamente a la etapa de formalización legal que es la elaboración del contrato y pagaré, luego se procede al desembolso.

6.2.4. Desembolso de crédito

El Lic. Arauz supervisor de cartera de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí comenta que:

“El supervisor de cartera es el encargado de realizar los desembolsos de los préstamos a probados una vez que se ha elaborado el contrato y se ha ordenado el expediente de crédito y que este es el último filtro antes de concretar la relación de negocios con el cliente”.

El supervisor de crédito realiza una pequeña investigación social antes del desembolso del crédito, con el objetivo de corroborar lo descrito en la evaluación realizada por el gestor de crédito al solicitante del préstamo. Es importante aclarar que el desembolso se realiza en el negocio del cliente, de esta manera se puede hacer una verificación visual de la capacidad del negocio y de que esta coincida con los estados financieros realizados por el gestor de crédito, de igual manera se verifica la existencia y el estado de las garantías propuestas por el cliente.

Una vez realizada la verificación del negocio, se procede a explicarle al cliente nuevamente las condiciones del crédito, se firma el contrato y se entrega al cliente una tabla de pago, con las fechas establecidas en las que deberá realizar la cancelación de las cuotas correspondientes.

“En caso que el supervisor encuentre que la información proporcionada por el gestor en la solicitud de crédito, investigación social y evaluación comercial del negocio, no coincide con lo apreciado durante la visita, él está en la facultad de no otorgar el crédito debido a la incoherencia de la información proporcionada y la realidad del negocio”. Expresa el Lic. Arauz supervisor de cartera de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

6.2.5. Riesgo crediticio en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí

En la entrevista realizada al Lic. Arauz, destaca que la microfinanciera no hace uso del historial de créditos, ya que en raras ocasiones hacen consultas en la central de riesgo, para otorgar un crédito, ya que solamente se basan en la investigación social que se realiza, la verificación zonal, y llamadas a colegas que trabajan en el sector financiero con el objetivo de indagar si ellos poseen información sobre ese cliente, pero sobre todo se basan en la confianza que se le da al cliente, confiando en que el cliente será responsable con sus pagos por la oportunidad que se le da de adquirir un financiamiento.

Es evidente que corren un riesgo de que el cliente haya tenido o tenga un mal comportamiento en sus obligaciones de pago en otras instituciones, tal situación no les permite contar con un antecedente que determiné que el deudor será un buen pagador.

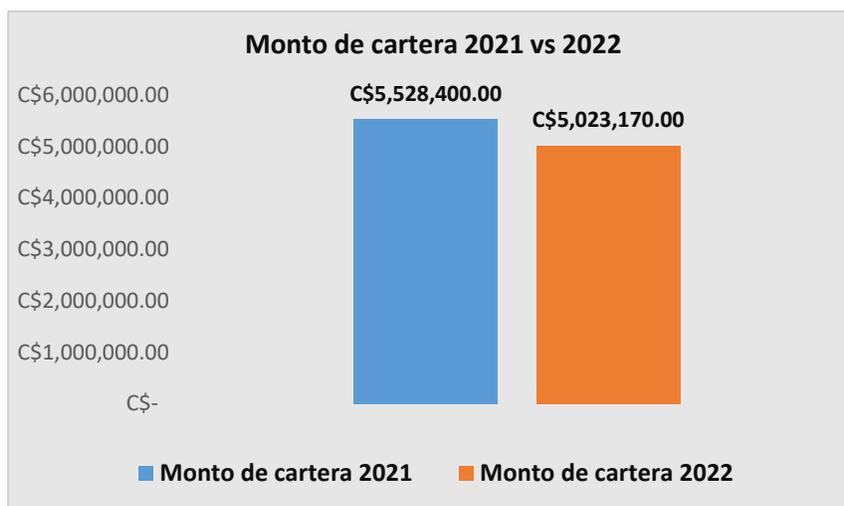
Por otro lado, la microfinanciera tiene establecido en sus políticas de crédito un tiempo de 24 horas para la aprobación de los créditos, esto puede ocasionar que no se realice una verificación exhaustiva de los documentos presentados por el cliente y por ello no se realice una evaluación adecuada de la solicitud y se corra el riesgo de cliente no cumpla con los suficientes requisitos para que su crédito sea aprobado. Además, la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) en su Arto. 41, establece que las instituciones de microfinanzas están obligadas a consultar la central de riesgo de dicha entidad o al menos una de las centrales de riesgo privadas autorizadas por las Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, cuya finalidad es prevenir el sobreendeudamiento de los clientes.

Con lo anteriormente expresado y tomando como base lo establecido en la Ley 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, en la cual se establece que dichas instituciones para llevar a cabo un análisis previo al otorgamiento de un crédito deben hacer uso de las 5 “C” de análisis crediticio las cuales son: Carácter, capacidad de pago, capital, calidad de las garantías y condiciones, se puede observar que las mayores debilidades de las políticas de aprobación crediticia se encuentran en el análisis del carácter, que es la voluntad de pago, esto debido a que la microfinanciera no hace uso del debido buró de crédito para conocer el historial crediticio del cliente, en su lugar se realiza una pequeña investigación social la cual es poco efectiva pues los resultados que se obtienen no son del todo confiables.

Otra de las debilidades encontradas en el proceso de evaluación crediticio utilizado por la microfinanciera es la falta de implementación de razones financieras en el análisis cuantitativo realizado al negocio, lo que significa una debilidad en el análisis de la capacidad de pago del cliente.

Según datos proporcionados por el gerente Lic. López, de la sucursal Estelí la cartera de créditos ha disminuido un 10% en comparación al año anterior, es decir un decrecimiento de aproximadamente 500,000.00, como se observa en el siguiente gráfico.

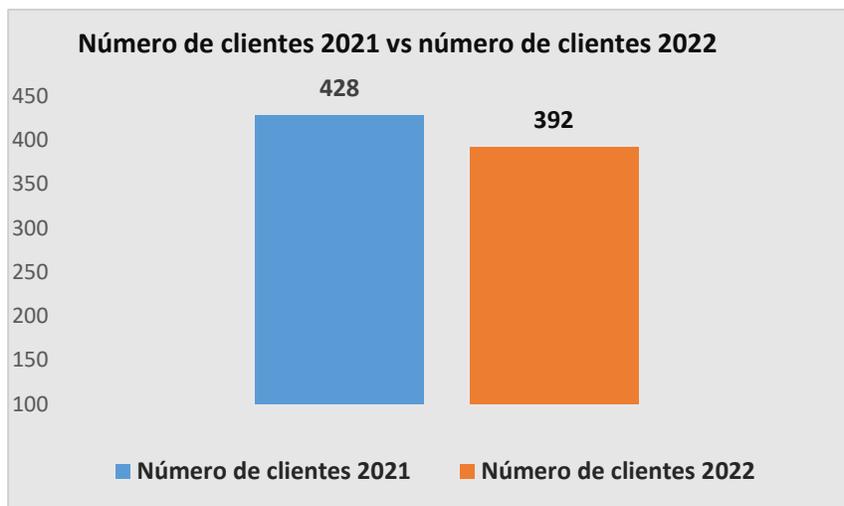
Gráfico 1: Monto de cartera 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

Además, otro de los factores que influye en la disminución del monto de cartera es el número de clientes activos, ya que a la misma fecha del año anterior se contaban un número de clientes activos de 428 y en el segundo semestre del año 2022 se redujo a un número de 392, y esto debido a las debilidades que presentan las políticas de aprobación adoptadas por dicha microfinanciera, dicho impacto se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2: Número de clientes 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

6.2.6. Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza, son estrategias que emplean las empresas para de esta forma poder cobrar los créditos en las cuales fueron otorgados a sus usuarios, por ello esto implica también analizar el cobro según las condiciones que la empresa dispone para la ejecución de cobros.

En el caso de la microfinanciera “CREDINORTE” cuenta con un proceso de cobro relativamente básico, es importante resaltar que los gestores de crédito realizan la labor de cobro casa a casa con cada uno de los clientes que contiene su cartera de crédito.

“Nosotros realizamos el proceso de cobro, ya sea en el establecimiento del negocio de nuestros clientes o en su casa de habitación, para facilitarles el pago de sus cuotas ya que no tienen que descuidar su negocio y de esa manera se da un monitoreo constante a la capacidad del negocio”, fue lo expresado por uno de los gestores de crédito durante la entrevista realizada.

La modalidad de cobro empleada por la microfinanciera cuenta con ciertas ventajas como facilitar al cliente el proceso de pago de su cuota, lo que es algo ciertamente muy bueno para los clientes que cuentan con negocios en barrios poco accesibles de la ciudad de Estelí y que no cuentan con un medio de transporte propio, ya que deberían utilizar por lo menos una hora de su tiempo para realizar el pago de su cuota.

Durante la entrevista uno de los gestores de crédito expresa que “Una de las ventajas de cobrar al cliente en su negocio es que de esa manera se puede observar el inventario con el que el cliente

cuenta y de esa manera tener una idea de si el negocio está creciendo o si está disminuyendo su capacidad comercial, también se puede observar si al cliente lo visitan muchos cobradores y eso puede significar que ha caído en mora con otras instituciones”. Esto podría ser muy importante ya que le permite al gestor de crédito tener un mayor control sobre el comportamiento de pago del cliente y también permite generar cierta relación entre el cobrador y el deudor, relación que puede servir en el futuro para poder negociar con el cliente en caso de que presente dificultades en el cumplimiento de sus cuotas.

Por otro lado, el hecho de realizar la cobranza de esta manera también tiene aspectos negativos ya que se necesita mucho tiempo para poder cobrar cierta cantidad de clientes, los gestores afirman realizar en promedio 20 pagos al día, pero una cantidad mayor de visitas, es decir que muchas veces se debe visitar a un cliente más de una vez por diversas razones ya sea porque el cliente no se encuentre en ese momento, o que todavía no tenga completo el monto de su cuota correspondiente. “Lo que se trata de hacer es visitar a todos los clientes que tienen pagos programados, por la mañana y dedicar la tarde a visitar nuevamente a aquellas personas que no se encontraron en la mañana o no contaban con la cuota completa y se comprometieron a pagar por la tarde, también utilizamos la tarde para la prospección de clientes”.

Se podría decir que este modelo de cobranza cuenta con beneficios tanto para el cliente como para el gestor, pero también trae consigo ciertos inconvenientes ya que depende mucho de la puntualidad y compromiso de los clientes, es decir que el gestor de crédito puede perder mucho tiempo realizando visitas a un mismo cliente en el transcurso del día, tiempo que podría ser utilizado para la prospección y análisis de clientes nuevos.

6.2.6.1. *Proceso de cobro administrativo*

Es importante señalar que el cobro administrativo se lleva a cabo con clientes que presentan más de tres cuotas de atraso, pero antes de llegar a este punto es el gestor el que se encarga de dar seguimiento a los clientes en mora.

“Cuando una persona comienza a tener atrasos en sus pagos es el gestor de crédito quien debe encargarse de dar el seguimiento necesario al cliente con el objetivo de hacer efectiva la cancelación de la cuota en mora o del total del crédito en caso de estar vencido” fue lo expresado por el supervisor de carteras quien se refiera a que en primera instancia el cobro de clientes en mora debe ser atendido por el gestor de crédito quien es el que conoce de manera más detallada la situación del

cliente, ya que es el quien está constantemente dando seguimiento por medio de las visitas de cobro, una vez que se contacta al cliente en mora lo que se trata de conseguir es un arreglo de pago.

Un gestor de crédito de la microfinanciera “CREDINORTE” expresa “Cuando un cliente presenta los primeros días de atraso, tratamos de hablar con él para que nos exponga su situación y obtener un arreglo que indique una fecha de pago para ponerse al día, preferiblemente antes del cierre de mes, nuestra intención en este punto es seguir manteniendo una buena relación con el cliente ya que todos los clientes en algún momento tienen dificultades”.

Se puede observar que para los gestores de crédito es muy importante la recuperación de cuotas en mora, pero el proceso de cobro se realiza de una manera respetuosa con el cliente sin el objetivo de denigrarlo u ofenderlo ya que, según lo establecido en las políticas de crédito, si un cliente incurre en mora, pero cancela antes de que su crédito llegue a vencimiento, puede aplicar nuevamente a otro préstamo de un monto menor al otorgado anteriormente.

Esto es algo positivo porque permite que siga existiendo una relación de negocios entre el cliente y la microfinanciera lo que significa que se mantiene el número de clientes y al bajar el monto del préstamo otorgado al cliente en mora, debería también mejorar el comportamiento de pago del mismo al tener que afrontar una cuota menor a la que pagaba anteriormente.

La siguiente etapa del cobro administrativo es cuando se llega a la fecha de vencimiento del crédito y el cliente ha incumplido los arreglos de pago acordados con el gestor de crédito. El Lic. López gerente de la sucursal Estelí expresa que “Cuando un cliente incumple con los arreglos de pago establecidos, se inicia con una etapa de cobro más firme dónde no solamente depende del gestor la cobranza de la mora, sino que interviene el supervisor de cartera y en última instancia el gerente”. (Lopez, 2023)

Según los datos recolectados en la entrevista realizada al personal involucrado en la cobranza de la microfinanciera “CREDINORTE” las estrategias que se utilizan durante el cobro administrativo son:

1. Visita del gestor de crédito en conjunto con el supervisor de cartera, esto para presionar un poco al cliente ya que el supervisor también es la persona encargada de realizar el desembolso de los créditos. Durante esta visita se le explica al cliente lo referente al contrato de crédito que se firmó al momento de otorgar el préstamo, de igual manera se verifican las garantías establecidas por el cliente y se ofrece al cliente una reestructuración del crédito que consiste en capitalizar los intereses devengados y refinanciar el préstamo a un determinado plazo.

2. Elaboración de una carta de gerencia la cual contiene el monto vencido del préstamo, la cantidad de días en mora, intereses devengados, firma y sello del gerente de sucursal. Además, en su contenido se le solicita al cliente que se presenta a las oficinas de la microfinanciera para cancelar el monto de dinero correspondiente.

3. En última instancia durante el cobro administrativo, en caso de que el cliente no se presente a las oficinas para la cancelación de la deuda luego de recibir la carta de gerencia, el gerente de sucursal realiza una visita personal al establecimiento del negocio o al domicilio del cliente como último intento de negociación antes de pasar el caso a un cobro judicial.

Según expresa el gerente de la sucursal Estelí, *“Durante esta visita con el cliente se ofrece una dispensa de hasta el 20% del total de la deuda ya que el cobro judicial es un proceso que puede llevar tiempo y es preferible para la microfinanciera recuperar su capital y seguir trabajando de inmediato”*. (Lopez, 2023)

Es importante resaltar que cuando un cliente llega a la etapa de cobro administrativo, ya sea que se le realice una reestructuración del crédito o que cancelé en un único pago luego de una dispensa de intereses ofrecida por la gerencia, ya no será considerado objeto de crédito en el futuro por la microfinanciera.

6.2.6.2. Cobro judicial

El cobro judicial es la última etapa del proceso de cobro seguido por la microfinanciera “CREDINORTE”, durante este periodo se hace uso de las herramientas jurídicas para hacer efectivo el pago del cliente o la realización de las garantías establecidas por el cliente al inicio de la relación de negocios.

Según expresa el gerente de la sucursal Estelí, Lic. López *“El primer paso de la etapa de cobro judicial es citar al deudor una mediación en la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos (DIRAC) con el objetivo de llegar a un acuerdo ya sea el pago en efectivo del importe de la deuda. En dado caso no se logre un acuerdo se procede a entablar una demanda por la civil cuyos costos legales serán asumidos en su totalidad por el deudor”*.

El Lic. López también afirma que: *“Durante los años de funcionamiento de la microfinanciera nunca se ha llevado a cabo una demanda por cobro judicial y en el único caso que se hizo efectiva la realización de la garantía fue por una entrega voluntaria de la prenda por parte del cliente”*.

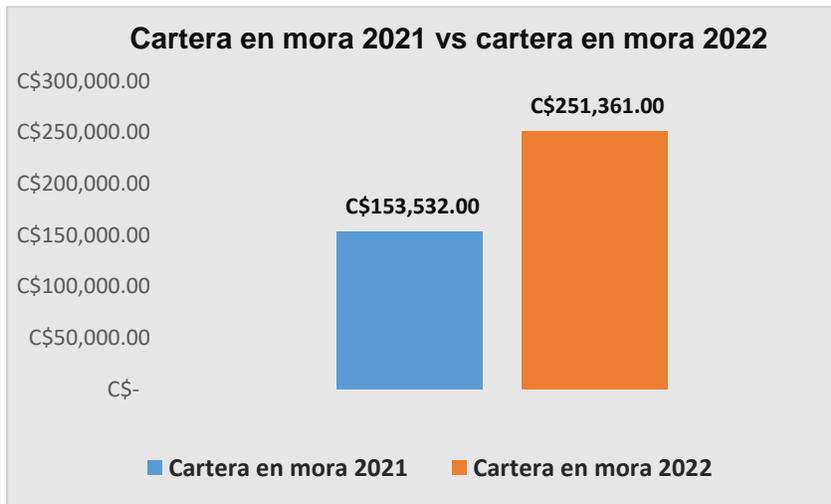
Este fue el caso del Sr. Armando Casas, a quien se le otorgó un crédito por la suma de C\$ 20,000.00 córdobas para crecimiento de su inventario, en vista de que él contaba con una pulpería ubicada en el barrio Oscar Gámez de la ciudad de Estelí. El Sr. Armando presentaba un buen comportamiento de pago, habiendo trabajado anteriormente otros préstamos con la microfinanciera, esto sucedió durante el año 2020 en plena epidemia de COVID-19 y el Sr. Armando se vio afectado por esta enfermedad, motivo por el cual se vio obligado a cerrar el negocio, por ende, sus ingresos se vieron afectados y no pudo cumplir con las obligaciones de pago correspondientes, de manera el gerente se dispuso a realizar una visita en la cual el señor Armando expresó que no podía pagar el préstamo debido al cierre definitivo de su negocio, por lo que decidió entregar la garantía establecida para el crédito, la cual era un freezer de la marca FRIGIDARE con capacidad de 18 pies cúbicos y un valor de mercado de C\$ 23,000.00 córdobas.

“Aunque durante los últimos meses se presentó un incremento de la mora, se sigue teniendo un índice bastante controlado y se está trabajando en mejorar ese aspecto” afirma el Lic. López gerente de la sucursal Estelí durante la entrevista realizada.

De acuerdo a lo expuesto en las entrevistas realizadas y al caso planteado, se encontró que el seguimiento de cobro que se realiza esta adecuado a su forma artesanal de trabajar y el crecimiento en la cartera en mora de la institución se debe principalmente a las debilidades presentadas en las políticas de evaluación crediticia.

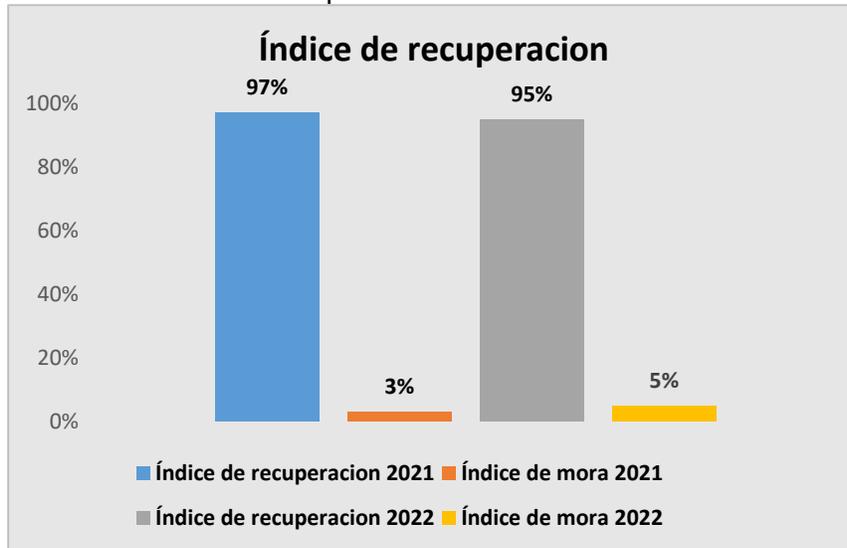
En los siguientes gráficos se describe de manera más detallada el índice de recuperación y de mora del segundo semestre de los años 2021 y 2022, en los cuales se puede observar un incremento en el índice de mora durante el segundo semestre del año 2022, lo que representa un impacto negativo de las políticas de gestión de cobros sobre la cartera de crédito, pasando de un 3% de la cartera total a un 5% de la cartera total.

Gráfico 3: Cartera en mora 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

Gráfico 4: Índice de recuperación



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

6.2.7. Contenido del expediente de crédito

El expediente de crédito es el repositorio donde se resguarda toda la documentación de cada uno de los clientes que es utilizada durante el proceso y seguimiento del crédito, los documentos que integran el expediente de crédito deben de ser actualizados consecutivamente y estar vigentes durante el tiempo que dure la relación con el cliente.

De acuerdo a la revisión documental se logró observar cada uno de los elementos contenidos en el expediente de crédito los cuales se detallan a continuación:

Tabla 7: Contenido del expediente de crédito de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí

EXPEDIENTE DE CRÉDITO				
1	HOJA DE SOLICITUD DE CRÉDITO	La solicitud de crédito utilizada por la microfinanciera "CREDINORTE" está conformada por aspectos básicos	INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE	Nombre y apellidos, edad, sexo, número de identificación, dirección, etc.
			INFORMACIÓN GENERAL DEL CÓNYUGE	Nombre y apellidos, edad, sexo, número de identificación, dirección, actividad económica, etc.
			INFORMACIÓN DEL NEGOCIO	Actividad económica, dirección, antigüedad entre otros
			REFERENCIA FAMILIAR	El objetivo de las referencias es obtener información de personas que conocen suficientemente al deudor que indique su comportamiento ante una obligación
			REFERENCIA PERSONAL	El objetivo de las referencias personales es verificar que el cliente sea una persona honorable y sirve para resolver posibles dudas sobre su perfil y comportamiento.
			DATOS GENERALES DEL CRÉDITO	Monto, plazo y forma de pago
2	IDENTIFICACIÓN VIGENTE DEL DEUDOR	La identificación del deudor es un documento fundamental e indispensable para verificar que la persona es real		
	COMPROBANTES DEL NEGOCIO	Los comprobantes del negocio son: Recibos de agua y luz, facturas comerciales y fotos del negocio. Además el Lic. Arauz supervisor de cartera, comenta que estos comprobantes les permite corroborar el domicilio exacto del deudor con la finalidad de comprobar el domicilio del cliente.		
3	HOJA DE EVALUACIÓN FINANCIERA DEL CLIENTE (Capacidad de pago)	En la hoja de evaluación se detalla toda información financiera del solicitante	Balance general	El Sr. Perez, gestor de crédito menciona que por lo general los pequeños emprendedores llevan un control contable de forma empírica, es por ello que los gestores de crédito deben de elaborar estos estados financieros. A través de estos datos obtenidos se determina la capacidad de pago que posee el posible deudor para hacerle frente a la obligación de pago que desea contraer, es decir si cuenta con los ingresos suficientes para pagar oportunamente.
			Flujo de efectivo	
			Reporte de costo de venta	
			Reporte de inventario	
			Algunos indicadores financieros	
4	HOJA DE GARANTÍA	La hoja de garantía, contiene la descripción del bien ofrecido por el cliente, a favor de la entidad, el cual representa una alternativa de recuperación del crédito, es decir que es el respaldo en caso de que no pueda asumir su obligación de pago. Las garantías solicitadas por la microfinanciera son: Lavadoras, Refrigeradoras, Televisores, equipos de sonido, freezer, juegos de sillas y sillones. El gerente general, Lic. López explica que estas garantías mitigantes del riesgo deben de reunir requisitos como:		
5	UN PAGARÉ	El pagaré es un título de crédito que concede un derecho de cobro al tenedor del mismo, también podemos decir que es un acuerdo formal entre ambas partes, en el cual el deudor se compromete a pagar una cantidad determinada en una fecha previa establecida y en el se especifican los términos y condiciones del préstamo		
6	CONTRATO	El Lic. Arauz, señala que una vez que el comité de crédito haya comprobado que el solicitante cumple con todos los requisitos, realiza la evaluación y aprobación del crédito e informa al cliente sobre su aprobación, y una vez que este acepta posteriormente se procede a la firma del contrato donde se establece cada una de los términos y condiciones pactadas las cuales deberán ser cumplidas tanto por el deudor como la entidad.		
7	TABLA O CRONOGRAMA DE PAGO	La tabla o cronograma de pagos es un instrumento que utiliza la microfinanciera donde se estipulan las fechas específicas de cada cuota del deudor, con el objetivo de mantener una organización y realizar un seguimiento más eficiente y evitar que el cliente pueda caer el mora.		
8	TARJETA DE PLAN DE PAGOS	Es un instrumento firmado por el cliente en la cual se lleva registro de las fechas exactas en la que el cliente hace los pagos correspondientes al crédito. De igual manera se usa para llevar un control documental de los pagos, ya que los sistemas de registro digitales pueden presentar fallas.		

Fuente: Elaboración propia, por medio de la guía de observación.

6.3. Estrategias de evaluación crediticia en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito.

6.3.1. Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí

El análisis FODA, es una importante herramienta de adecuación que ayuda a los directivos a desarrollar cuatro tipos de estrategias: Estrategia FO (Fortalezas-Oportunidades), estrategia DO (Debilidades-Oportunidades), estrategia FA (Fortalezas-Amenazas) y estrategia DA (Debilidades-Amenazas).

- Las estrategias FO: Utiliza las fortalezas internas para aprovechar oportunidades externas.
- La estrategia DO: Busca superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
- Las estrategias FA: Utiliza las fortalezas de la entidad para evitar o reducir el impacto de las amenazas.
- Las estrategias DA: Son tácticas defensivas cuyo propósito es reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

Se realiza el presente análisis FODA, en el cual podemos observar la situación actual de la microfinanciera, desde la parte interna como son sus fortalezas y debilidades, hasta la externa es decir sus oportunidades y amenazas, en el cual se ha tomado como referencia los resultados obtenidos de los objetivos anteriormente relacionados.

Figura 6: Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.



Fuente: Elaboración propia

6.3.2. Análisis MECA

Una vez realizado el análisis FODA (Ver figura No. 6), es necesario analizar los aspectos identificados en el mismo los cuáles se van a convertir en aspectos a Mantener, explotar, corregir y afrontar, con el análisis MECA específicamente se pretende: corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. A continuación, se expone el análisis descriptivo de la herramienta MECA:

a) Aspectos a mantener:

- Facilidad de acceso a créditos para clientes no bancables

La facilidad de acceso a créditos es un elemento que caracteriza a la microfinanciera, por ello se debe continuar ofreciendo préstamos con requisitos accesibles para pequeños emprendedores, ya que estos clientes representan el mercado que ellos abarcan.

- Proceso de crédito ágil

Sumado al aspecto expuesto anteriormente, se debe continuar implementando un proceso de crédito eficaz que permita a los clientes un acceso rápido a los clientes y por ende una fidelización.

- Atención personalizada, acceso directo al cliente

La atención personalizada es una herramienta clave para establecimiento de una relación adecuada con los clientes debido a que esto permite tener un monitoreo constante sobre la capacidad de pago del cliente. Por ende, es necesario seguir implementando el modelo de visitas por parte de los gestores para la realización de solicitudes de crédito y cancelación de cuotas.

b) Aspectos a explotar:

- Crecimiento para pequeños negocios que no pueden aplicar al sector bancario

Actualmente la economía de nuestro país está formada en gran parte por pequeños negocios que son financiados por financieras y microfinancieras por lo cual existe un amplio mercado donde pueden desarrollarse institución.

- Ingresar a nuevos mercados

Esta microfinanciera se encuentra únicamente establecida en el departamento de Estelí, por lo que existe un amplio sector donde pueda expandirse y aumentar su alcance por medio del establecimiento de nuevas sucursales en diferentes departamentos de país.

c) Aspectos a corregir

- Falta de implementación de las 5 "C" del análisis crediticio

Es necesario realizar una revisión y actualización de las políticas crediticias aplicadas por la microfinanciera tomando en cuenta la implementación de las 5 "C" de análisis crediticio, lo que permitirá realizar un análisis adecuado del cliente y por ende disminuir el riesgo crediticio.

- Verificación inadecuada del negocio

El hecho que el gestor sea el único en contacto con la información real del negocio indica que él debe tener una gran responsabilidad y honestidad en la información que describe. Por ello, es de gran importancia que la microfinanciera cuente con perito especializado que se encargue de realizar la verificación in situ del negocio y proporcione un análisis detallado sobre la situación del negocio.

- No estar debidamente inscrita en la CONAMI

Realizar debido registro en la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), le permitirá contar con prácticas más sólidas que le ayuden a monitorear y limitar el riesgo de crédito, por otro lado, también le permitirá proyectar una imagen de mayor formalidad, seguridad y confiabilidad, lo que conlleva a lograr incrementar la cantidad de clientes.

- No hacer uso de la sin riesgo

Hacer uso del buró del crédito establecido para las instituciones microfinancieras como es la sin riesgo, le permitirá contar con información más confiable sobre el comportamiento en las obligaciones de pago del posible deudor, lo que a su vez facilitará el proceso de crédito mediante un análisis más objetivo de las solicitudes presentadas.

d) Aspectos a frotar

- Alta competencia debido al elevado número de instituciones microfinancieras en la ciudad de Estelí

Promover campañas de satisfacción total del cliente, que permitan observar que aspectos generan un impacto negativo en la satisfacción del cliente y de esta manera lograr la fidelización de estos.

- Elevado nivel de endeudamiento por parte de los clientes de la microfinanciera

Uno de los desafíos que tiene que enfrentar la microfinanciera es el sobreendeudamiento de los clientes, ya que la gran cantidad de instituciones similares que existen han generado una saturación en el mercado financiero debido a la gran oferta de productos financieros.

6.3.3. Propuesta de estrategias

Estrategia No. 1: Verificación del negocio por parte del supervisor antes de presentarse el caso ante comité de crédito.

En base a la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos se identificó una debilidad en el proceso de crédito, dicha debilidad se basa en que es el gestor de crédito el único en realizar una verificación del negocio antes de presentar el caso ante el comité de crédito, lo cual trae consigo un riesgo de malversación de información que aumenta el riesgo de crédito. Para evitar dicha situación se propone la siguiente estrategia:

Realizar una verificación in situ por parte del supervisor de cartera antes de que el caso se presente ante el comité de crédito para verificar que la información presentada en la solicitud de crédito y demás análisis realizados esté apegada a la realidad del negocio.

De esta manera se reduce el riesgo de crédito al confirmar de manera directa los datos del cliente.

A continuación, se presenta un formato de ficha de verificación la cual se propone sea utilizado por el supervisor de cartera.

6.3.2.1. Ficha de verificación del negocio para el supervisor de cartera

Tabla 8: Ficha de verificación del negocio para el supervisor de cartera.

FICHA DE VERIFICACIÓN			
Fecha: _____			
Datos del solicitante			
Nombres y apellidos			
No. identificación			
Edad		Teléfono	
Dirección			
Datos del negocio			
Actividad económica			
Dirección			
Inventario estimado en córdobas			
Ventas Estimadas en córdobas			
Local	Propio ()	Rentado ()	
Colaboradores	No ()	Cuantos	
Descripción:			
Valor estimado			
Porcentaje de cobertura			
Observaciones generales:			

Fuente: Elaboración propia

Mediante la aplicación del presente formato se pretende corroborar la información descrita en la solicitud de crédito y en los estados financieros elaborados por el gestor, por medio de la apreciación del verificador tomando en cuenta aspectos específicos, pero de gran importancia como lo es comprobar el inventario que posee el cliente, el nivel de ventas que puede efectuar, basándose en las condiciones y ubicación del negocio, tiempo de establecimiento del negocio, el estado de las garantías y su valor estimado.

Mediante la implementación de esta estrategia se fortalecerá la información obtenida del cliente con el objetivo de que la verificación funcione como un filtro que elimine posibles créditos fantasma o que no cumplan en totalidad de los requisitos establecidos por la microfinanciera antes que estos se presenten al comité de crédito.

De esta manera se lograría un funcionamiento más eficiente del comité de crédito puesto que al realizar la verificación del negocio luego de la aprobación de crédito se corre el riesgo de que la capacidad del cliente no coincida con las descritas por el gestor de crédito.

Otra de las ventajas de la implementación de esta estrategia es que al realizarse la verificación por parte del supervisor de carteras antes de la aprobación del crédito, ya no sería necesario que este mismo realice el desembolso del crédito en el domicilio o local del negocio del cliente, por lo que no se sobre cargaría de trabajo. También sería beneficioso para la seguridad del supervisor de crédito puesto que no tendría que transportar dinero en efectivo para la realización de desembolsos, ya que se ha manifestado que durante el día se llevan a cabo en promedio seis desembolsos de crédito, ya sea nuevos o de renovación.

Estrategia No. 2: Implementar el uso de una solicitud de crédito basada en las cinco “C” del crédito.

Con la finalidad de que el comité de crédito realice un análisis más profundo de las solicitudes de crédito para renovación, se propone el siguiente formato de solicitud de crédito el cual fue diseñado en base a las 5 “C” de análisis crediticio y a las políticas ya existentes en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí y está conformada por los siguientes parámetros:

6.3.2.2. Propuesta de solicitud de crédito

Tabla 9: Propuesta de solicitud de crédito para la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

		SOLICITUD DE CRÉDITO			
		Fecha:			
carácter	INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE				
	Nombre y apellidos				
	No. De identificación			Vencimiento	
	Nacionalidad		Sexo:		Edad
	Estado civil				
	Dirección domiciliar				
	Vivienda	Propia		Arrendada	
	No. Dependientes				
	Años de habitar en esa dirección			Télefono	
	Nivel académico				
	Actividad económica			Años de experiencia	
	Posee colobaradores	SI		NO	Cuantos
	Posee otros ingresos	SI		NO	Especifique
	REFERENCIA PERSONAL				
	Nombre y apellidos				
Dirección domiciliar					
No. De teléfono					
condiciones	DATOS DEL CRÉDITO				
	Monto solicitado			Plazo	
	Forma de pago			Destino del crédito	Cuota
	Posee créditos en otras instituciones				
	Posee tarjetas de crédito				
Observaciones					
colateral	GARANTÍAS PROPUESTAS				
	Descripción				
	Valor Total				
	Razón de cobertura de garantía				
FIRMA DEL SOLICITANTE _____					
FIRMA DEL GESTOR DE CRÉDITO _____					

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental

- **Aspectos que se tomarán en cuenta:**

En el análisis del carácter se evaluará una serie de aspectos como sus datos personales, la conformidad de la familia, es decir el número de integrantes; si el cliente cuenta con una vivienda propia o alquilada. También conocer cuáles son sus gastos familiares como el pago de los servicios

básicos. Además, se evaluará la información histórica del solicitante, conociendo su comportamiento de pago en créditos anteriores y si alguna vez se le ha rechazado un crédito conociendo el motivo de su rechazo; a la vez se hará la consulta ante la sin riesgo para conocer el riesgo crediticio del cliente en el sistema financiero, revisando si cumple sus obligaciones ante otras entidades.

En el análisis de las condiciones, se evaluarán los términos y condiciones asociadas con el crédito, esto incluye el plazo, monto, forma de pago, y cualquiera otra condición específica relacionada con el préstamo solicitado. En el análisis del colateral se analizará la calidad de la garantía ofrecida, si esta puede hacerle frente a la obligación de pago en caso de incumplimiento por parte de deudor.

El gestor de crédito deberá elaborar los estados financieros como el balance general, estado de resultados, flujo de caja, con la información proporcionada por el cliente, donde se considerará cada uno de los aspectos descritos en el formato relacionado anteriormente, estos estados financieros son la base fundamental para determinar si el cliente posee la capacidad de pago suficiente para hacerle frente a la obligación de pago que desea contraer, asimismo para la elaboración de los ratios financieros los que le permitirán al comité de crédito realizar un análisis más profundo de la situación financiera del cliente.

Estrategia No. 3: Hacer uso de diversos indicadores financieros en la evaluación del cliente.

La microfinanciera debe implementar el uso de distintos indicadores financieros que permitan analizar los datos contenidos en el balance general y estado de resultados, para tener una mejor comprensión de las capacidades del negocio a evaluar. Algunas de las razones financieras que se pueden incluir en dicho análisis son:

- **Razón de liquidez, liquidez corriente o prueba ácida.**

Contrasta los activos circulantes de la empresa respecto a los pasivos a corto plazo y determina si el negocio está en capacidad de hacer frente a las deudas de corto plazo, a partir de sus activos corrientes: efectivo, cuentas por cobrar e inventarios.

Su fórmula es: Razón de liquidez = Activo circulante/Pasivo circulante

El valor adecuado de este indicador es superior a 1 o cercano a 2.

- **Razón de endeudamiento, riesgo o Pasivo Vs. Capital**

Determina qué tan comprometido está el aporte del cliente más los superávits logrados por la gestión, respecto al total de pasivos.

Razón de endeudamiento = Total Pasivo/Capital contable

Si el valor es mayor a 1, indica que los pasivos superan el capital propio de la empresa y, por lo tanto, deberá prestarse especial atención a la estructura de la deuda, es decir, qué partidas representan los pasivos.

- **Margen de Utilidad Neta**

Resultado Neto/Ventas netas:

Determina el porcentaje de beneficio que se convierte en dividendos o superávit para el negocio, mientras más elevado más eficiente resulta el manejo de los costos.

A continuación, se presentará un caso para un crédito de renovación por un monto de C\$10,000.00 córdobas por un plazo de 4 meses, en el cual se proponen los siguientes formatos para realizar una evaluación financiera más detallada que permita minimizar el riesgo de crédito, asimismo por medio de la aplicación de las ratios financieras relacionados anteriormente.

6.3.2.3. Propuesta de formato para inventario

Tabla 10: Propuesta de formato para inventario.

INVENTARIO			
PRODUCTO	CANTIDAD	P/COMPRA	TOTAL
Arroz qq	5	C\$ 1,850.00	C\$ 9,250.00
Frijoles qq	4	C\$ 2,100.00	C\$ 8,400.00
Aceite bidones	6	C\$ 950.00	C\$ 5,700.00
Azúcar qq	4	C\$ 1,150.00	C\$ 4,600.00
Huevos cajilla	20	C\$ 140.00	C\$ 2,800.00
Gaseosas paquetes	13	C\$ 200.00	C\$ 2,600.00
Queso	50	C\$ 70.00	C\$ 3,500.00
Otros productos	1	C\$ 10,000.00	C\$ 10,000.00
TOTAL			C\$ 46,850.00

Fuente: Elaboración propia, por medio de datos obtenidos de la revisión documental

6.3.2.4. Propuesta de formato para memoria de cálculo

Tabla 11: Propuesta de formato para memoria de cálculo

MEMORIA DE CÁLCULO PARA COSTO PROMEDIO			
PRODUCTO	P/VENTA	TOTAL	COSTO PORCENTUAL
Arroz qq	C\$ 2,200.00	C\$ 11,000.00	84%
Frijoles qq	C\$ 2,500.00	C\$ 10,000.00	84%
Aceite bidones	C\$ 1,160.00	C\$ 6,960.00	82%
Azúcar qq	C\$ 1,300.00	C\$ 5,200.00	88%
Huevos cajilla	C\$ 175.00	C\$ 3,500.00	80%
Gaseosas paquetes	C\$ 240.00	C\$ 3,120.00	83%
Queso	C\$ 85.00	C\$ 4,250.00	82%
Otros productos	C\$ 12,000.00	C\$ 12,000.00	83%
TOTAL		C\$ 56,030.00	

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental

6.3.2.5. Propuesta de formato para flujo de efectivo

Tabla 12: Propuesta de formato para el flujo de efectivo.

FLUJO DE EFECTIVO			
	DIARIO	SEMANAL	MENSUAL
INGRESOS			
Ingresos por ventas	C\$ 3,800.00	C\$ 22,800.00	C\$ 91,200.00
Otros ingresos	C\$ 200.00	C\$ 1,200.00	C\$ 4,800.00
TOTAL INGRESOS	C\$ 4,000.00	C\$ 24,000.00	C\$ 96,000.00
EGRESOS			
Costo de ventas	C\$ 3,170.48	C\$ 19,022.86	C\$ 76,091.42
Salarios			
Teléfono e internet	C\$ 16.67	C\$ 100.00	C\$ 400.00
Energía	C\$ 20.83	C\$ 125.00	C\$ 500.00
Combustible	C\$ 62.50	C\$ 375.00	C\$ 1,500.00
Agua	C\$ 12.50	C\$ 75.00	C\$ 300.00
Alquiler			
Alimentación	C\$ 250.00	C\$ 1,500.00	C\$ 6,000.00
Educación	C\$ 83.33	C\$ 500.00	C\$ 2,000.00
Impuestos (cuota fija)	C\$ 8.33	C\$ 50.00	C\$ 200.00
Gasto de casa	C\$ 20.83	C\$ 125.00	C\$ 500.00
Otros gastos	C\$ 20.83	C\$ 125.00	C\$ 500.00
Préstamos	C\$ 150.00	C\$ 900.00	C\$ 3,600.00
TOTAL EGRESOS	C\$ 3,816.31	C\$ 22,897.86	C\$ 91,591.42
FLUJO NETO	C\$ 183.69	C\$ 1,102.14	C\$ 4,408.58

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental

6.3.2.6. Propuesta de formato para Estado de Resultados

Tabla 13: Propuesta de formato para el Estado de Resultados.

ESTADO DE RESULTADOS	
VENTAS	C\$ 91,200.00
Costo de venta	C\$ 76,091.42
UTILIDAD BRUTA	C\$ 15,108.58
Gastos administracion	
Gasto de ventas	
Gasto financiero	C\$ 3,600.00
Otros gastos operacionales	C\$ 11,900.00
Otros ingresos operacionales	C\$ 4,800.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	C\$ 4,408.58
IMPUESTOS	
UTILIDAD NETA	C\$ 4,408.58

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental.

6.3.2.7. Propuesta de formatos para la elaboración del Balance general

Tabla 14: Propuesta de formatos para la elaboración de balance general.

CUENTAS POR COBRAR			ACTIVOS DEL NEGOCIO			
NOMBRES	CANTIDAD	VALOR	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR	VALOR
1 Doña Juana	1	C\$1,000.00	Vitrinas	2	C\$ 6,000.00	C\$12,000.00
			Refrigerador	1	C\$ 10,000.00	C\$10,000.00
			TOTAL			C\$22,000.00

BALANCE GENERAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activos		Prés. Personales	C\$ 20,000.00
Cta. X cobrar	C\$ 1,000.00	Prés. Com	C\$ 15,000.00
Inventario	C\$ 46,850.00	Tarjetas de créd.	
Activo corriente	C\$ 47,850.00	Proveedores	C\$ 3,000.00
Activos fijos		Otros	
Edificio	C\$ 100,000.00	TOTAL PASIVOS	
Vehículo		COT.	C\$ 38,000.00
Maquinaria y equipo	C\$ 22,000.00	Hipoteca	
Total activo fijo	C\$ 122,000.00	Prés. L/P	
		Otros pasivos	
		TOTAL PASIVOS	C\$ 38,000.00
		PATRIMONIO	C\$ 131,850.00
TOTAL ACTIVO	C\$ 169,850.00	TOTAL PASIVO +	
		CAPITAL	C\$ 169,850.00

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental

6.3.2.8. Propuesta de formato para el cálculo de la capacidad de pago

Tabla 15: Propuesta de formato para obtener la capacidad de pago.

Utilidad semanal:	C\$ 1,102.14	La obtenemos dividiendo la cuota semanal entre la utilidad semanal
(-) Cuota semanal:	C\$ 600.00	
(=) Excedente semanal:	C\$ 502.14	
OBSERVACIONES: _____		
CAPACIDAD DE PAGO	54%	

Fuente: Elaboración propia

6.3.2.9. Ratios financieros propuestos

- **Razón de liquidez o prueba ácida**

Tabla 16: Razón de liquidez o prueba ácida.

Razón de liquidez, liquidez corriente o prueba ácida			
Activo circulante/Pasivo circulante			
C\$	47,850.00	C\$ 38,000.00	1.26

Fuente: Elaboración propia.

En la razón de liquidez o prueba ácida se obtuvo un resultado de 1.26 al dividir el activo circulante entre el pasivo circulante, lo que se puede analizar de la siguiente manera: por cada C\$ 1.26 córdobas que posee la empresa en activo circulante, la empresa debe C\$ 1.00 en pasivo circulante o dicho de otro modo por cada córdoba que la empresa debe a corto plazo, tiene 1.26 córdobas en activos de fácil realización para afrontar la deuda.

Se debe tomar en cuenta que obtener en esta razón financiera un resultado menor a 1 significa que el valor del activo circulante es menor al del pasivo circulante y por ende la empresa podría presentar dificultades para afrontar sus obligaciones a corto o mediano plazo.

Un resultado mayor a uno significa que el valor de los activos circulantes es mayor al de los pasivos circulantes, pero todavía está adverso al riesgo de falta de liquides, por lo que se considera que el resultado ideal en esta razón financiera debe ser lo más cercano posible a 2 o incluso superior, dependiendo del tipo de negocio.

El deficiente resultado de esta razón financiera se debe al alto nivel de pasivos circulantes que tiene el negocio, principalmente distribuido en préstamos personales y comerciales, que a su vez puede

generar que al otorgarse un nuevo crédito la cantidad de pasivos circulantes iguale o sobrepase a los activos circulantes lo que generaría un sobre endeudamiento del negocio.

Según lo dicho anteriormente y considerando el resultado obtenido en este análisis es necesario destacar que el cliente podría presentar en el futuro problemas de liquidez si llegara a aumentar su pasivo corriente, dato que debe ser tomado en cuenta para la decisión de aprobación del crédito por el comité de crédito, a su vez esto demuestra la importancia de la utilización de esta razón financiera en el análisis cuantitativo del negocio.

- **Razón de endeudamiento, pasivo versus capital**

Tabla 17: Razón de endeudamiento, pasivo versus capital.

Razón de endeudamiento, riesgo o Pasivo Vs. Capital			
Total Pasivo/Capital contable			
C\$	38,000.00	C\$	131,850.00
			0.29

Fuente: Elaboración propia

Si el valor es mayor a 1, indica que los pasivos superan el capital propio de la empresa y, por lo tanto, deberá prestarse especial atención a la estructura de la deuda, es decir, qué partidas representan los pasivos. En este caso en particular el resultado obtenido es 0.29 lo que se puede considerar un indicador favorable para el negocio evaluado ya que indica que por cada córdoba que tiene la empresa en patrimonio, posee 0,29 córdobas en obligaciones ya sea a corto o a largo plazo.

También es necesario mencionar que un factor que influye mucho en el resultado obtenido es el valor de del edificio reflejado en el balance general, si el edificio o local del negocio fuera rentado el resultado de la razón de endeudamiento aumentaría drásticamente hasta un resultado de 1.19 lo que significaría un alto nivel de endeudamiento del negocio, de esta manera se puede observar que los análisis obtenidos a partir de la realización de esta razón financiera son de gran utilidad para la toma de decisiones en la aprobación crediticia y la mitigación del riesgo de impago.

- **Margen de utilidad neta**

Tabla 18: Margen de utilidad neta.

Margen de Utilidad Neta		
Resultado Neto/Ventas netas		
C\$ 1,102.14	C\$ 22,800.00	4.83%

Fuente: Elaboración propia

Esta razón financiera sirve para medir la eficiencia en el manejo de los costos por parte de una empresa o negocio, y mientras mayor sea el resultado de esta razón, más eficiente resulta el manejo de costos.

En este caso el resultado de la aplicación de esta razón financiera fue de 4.83% lo que indica que por cada córdoba que vende el negocio evaluado, 4.83 centavos de córdoba se convierten en utilidad neta, dicho de otro modo, el 4.83% de las ventas se convierte en utilidad neta.

Se considera que un margen de utilidad neta de 15% es muy bueno, uno de 10% es bueno y uno de 5% es un margen de utilidad neta bajo, se puede decir que el margen de utilidad neta del negocio evaluado es bajo por lo que es necesario tomar en cuenta esto al momento de otorgar un crédito, para decidir su aprobación y el monto a otorgar.

El resultado obtenido en esta razón financiera se puede atribuir en gran parte a las obligaciones de pago que tiene el negocio, ya que, si se omitieran las obligaciones de pago en el cálculo del margen de utilidad neta, se obtendría un resultado de 8.78%, lo que se indica que el negocio presenta una alta carga financiera producto de dichas obligaciones de pago.

Según lo expuesto anteriormente se puede comprobar que el uso de razones o indicadores financieros es necesario para tener una perspectiva más amplia del estado económico del negocio que se está evaluando. Mediante el uso de los indicadores financieros relacionados anteriormente se puede observar de manera clara datos que no se aprecian a simple vista en los estados financieros y que son de gran utilidad para comprender la situación de un negocio y su capacidad para afrontar obligaciones de pago ya sea a corto o a mediano plazo.

Es importante resaltar que el caso planteado anteriormente fue elaborado tomando como punto de partida los datos de un análisis realizado por la microfinanciera “CREDINORTE” a uno de sus

clientes, en dicho análisis se tomó la capacidad de pago del cliente, pero no las razones financieras como la prueba acida, razón de endeudamiento y margen de utilidad neta que fueron incluidas en este análisis.

7. CONCLUSIONES

La microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, cuenta con políticas y procedimientos crediticios que le permiten realizar un proceso de crédito ágil con requisitos accesibles y un tiempo de aprobación relativamente corto lo que les ha facilitado captar la atención de diversos clientes durante el tiempo que llevan operando.

Con respecto a la evaluación de las solicitudes de crédito, la microfinanciera presenta debilidades puesto que para el análisis pertinente del deudor no hacen uso de la sin riesgo, lo cual es una alternativa muy importante para mitigar el riesgo y realizar una eficiente toma de decisiones, como consecuencia de esto existe la posibilidad de obtener resultados negativos en la recuperación de los créditos.

Por ello, es importante destacar que la microfinanciera presenta un índice de mora del 5% con respecto al monto total de la cartera de créditos, es decir C\$251,361.00 córdobas, si se compara este dato con el índice de mora del mismo periodo del año anterior el cual fue de C\$153, 532.00, lo que se interpreta como un impacto negativo tanto de las políticas de aprobación como las de cobranza.

En base al análisis de las políticas de crédito y a las debilidades encontradas en la microfinanciera, se propusieron diversas estrategias de evaluación crediticia, tomando como referencia las 5 “C” del análisis crediticio, mediante la aplicación de estas se fortalecerá la evaluación realizada al cliente pudiendo así reducir los índices de morosidad y tener un mayor control sobre el riesgo crediticio en los siguientes periodos.

Por consiguiente, se afirma el cumplimiento del supuesto planteado, puesto que se observa el impacto negativo que ha tenido la implementación de políticas de crédito inadecuadas en la cartera de créditos, lo cual ha dejado como consecuencia un decrecimiento del monto total de su cartera y un aumento en el índice de mora.

8. RECOMENDACIONES

Una vez concluido el proceso de investigación y planteados los resultados, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Realizar la inscripción de la microfinanciera en el registro de Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), ya que su regulación será beneficiosa desde el punto de vista de mayor orden, transparencia y calidad de la administración de las operaciones, también le permitirá proyectar una imagen de mayor formalidad, seguridad y confiabilidad, lo que conlleva a lograr incrementar la cantidad de clientes.
- Implementar el uso de las centrales de riesgo en la evaluación de las solicitudes de crédito, este es un factor clave ya que les permitirá contar con un antecedente más efectivo que determine el comportamiento del cliente facilitando así la evaluación de los créditos.
- Analizar y actualizar las de políticas de crédito cada cierto tiempo para verificar la eficacia de estas y determinar si se están eligiendo las políticas adecuadas y de esta manera llevar a cabo una correcta administración del riesgo crediticio.
- Se recomienda la aplicación continua del proceso y gestión de cobranza, ya que tiene un alto grado de incidencia en la recuperación de los créditos otorgados y de este modo mantener un nivel de mora bajo.
- Tomar en cuenta las modificaciones propuestas a los formatos de solicitud de crédito, verificación y evaluación financiera que fueron diseñados durante la presente investigación en base a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas en la microfinanciera mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

9. BIBLIOGRAFÍA

Acosta, N. (12 de diciembre de 2018). Cuidatudinero.com. Obtenido de cuidatudinero.com.

Aguirre Hernández, B. A., Rivera, J. O., & Ruiz Ruiz, E. J. (2018). Análisis de las políticas crediticias del banco de américa central (BAC) en base a los créditos de consumo en el año 2018. Managua: repositorio.una.ni.

Aguirre-Lansa, J. P., Garro-Aburto, L. L., & Alcalde-Martínez, E. A. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. Espacios, 276.

Aquise, R. (2022). Políticas de créditos y cobranza orientadas a las empresas dedicadas a importación. En R. M. Aquise, políticas de créditos y cobranza orientadas a las empresas dedicadas a importación (pág. 11). Perú: Universidad Peruana de las Americas.

Arguello, R. (2018). ¿Como esta dividida y cuál es la finaliadde una cartera de créditos. *ClickBalance*, 1.

Asamblea Nacional. (20 de agosto de 2008). asamblea.gob.n. Obtenido de asamblea.gob.n: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument)

Asbell, G. P. (2015). Incremento de la mora en la casa comercial “EL BODEGON”,sucrusal Estelí durante el I semestre 2015. En Incremento de la mora en la casa comercial “EL BODEGON”,sucrusal Estelí durante el I semestre 2015 (pág. 21). Estelí, Nicaragua: Repositrio.Unan.

Author. (2 de octubre de 2020). respuestasrappidas.com. Obtenido de respuestasrappidas.com : <http://dspace.utb.edu.ec>

Balzarini Guido, B. (2019). Semilla de análisis de créditos: El análisis cualitativo para evaluar riesgos creditcios. LinkedIn, 1.

Blog, b. D. (2021). ¿Cuales son los procesos para que tu empresa otorgue un credito con confianza? datacrédito experian, 1-1.

Calderón Prado , C. R. (16 de octubre de 2005). gestiopolis.com. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

Calvo Rodriguez , C. M., Mendoza Cruz , J. D., & Roque Centeno , K. M. (2016). Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Estelí.

Conexión Esan. (2016). La política de créditos de una entidad financiera. Conexión Esan.

Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas . (25 de Mayo de 2023). conami.gob.ni. Obtenido de conami.gob.ni: <http://www.conami.gob.ni>

Crediforce. (2022). Recuperación de la Cartera de crédito. Crediforce.

CREDITICIO, N. S. (04 de Diciembre de 2017). *Norma sobre gestión de riesgo crediticio*. Obtenido de norma sobre gestión de riesgo crediticio: <https://www.superintendencia.gob.ni>

Duru, I., Yusuf, A., & Kwazu, V. (2017). Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria. *Asian Journal of Economics, Business and*. Obtenido de Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria. *Asian Journal of Economics, Business and*: <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2017/38480>

educatyba. (2022). Educación financiera. *tyba*, 1.

El consejo directivo de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras. (20 de Agosto de 2008). [superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni). Obtenido de [superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni): <http://www.superintendencia.gob.ni>

Figueroa González , A. G., & Mendez Montano , J. D. (2016). Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobro para mejorar la recuperación de la cartera de los clientes de la empresa "Servicios Financieros Enlace S.A" ubicada en el municipio de La Libertad. San Salvador, El Salvador Centroamérica.

García Pérez, N. E., & Moreno Olivas, Z. A. (2015). Incremento de la mora en la casa comercial “el bodegon”, sucursal estelí durante el I semestre 2015. Estelí: repositorio.una.edu.ni.

Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí,. Estelí: repositorio.unan.edu.ni.

Iglesias, A. (30 de Abril de 2023). creditosenusa. Obtenido de creditosenusa : <https://www.creditoenusa.com>

KimberlyR. (2021 de febrero de 2021). Miracomosehace.com. Obtenido de Miracomosehace.com: https://miracomosehace.com/importancia-componentes-principales-politica-credito/#Componentes_principales_de_la_pol%C3%ADtica_de_cr%C3%A9dito

Lanzagorta , J. (05 de Mayo de 2015). Finanzas personales. El Economista.

Lomas, V. A. (2018). Análisisde la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana . Revista Científica Uisrael, 45.

Lopez, R. (19 de Septiembre de 2023). Proceso de crédito . (M. E. Moreno, Entrevistador)

Lozano, I. (2019). El proceso crediticio en microfinanzas. El analista.com.

Marisamaya. (10 de Octubre de 2014). ClubEnsayos. Obtenido de ClubEnsayos: <https://www.clubensayos.com/Negocios/Generalidades-Del-Credito/2099512.html>

Mayrena, M. (5 de Mayo de 2019). Google Classroom. Crédito I:. Obtenido de Google Classroom. Crédito I:: <https://classroom.google.com/u/0/c/MzM0MjE0MzY3NTRa?hl=es>

Milagro, C. G. (2018). La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperatia de Ahorro y crédito NORANDINO LTDA, de la ciudad de JAÉN 2016. En C. G. Milagro, La cartera crediticia y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperatia de Ahorro y crédito NORANDINO LTDA, de la ciudad de JAÉN 2016 (pág. 28). Pimentel – Perú: Universidad señor de Sipán Facultad De Ciencias Empresariales.

Morles Castro, A. M. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Murillo Gonzales, I. (2012). unizar.es.morosidad en las entodades financieras. Obtenido de unizar.es.morosidad en las entodades financieras: <https://zagan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf>

Norma sobre gestión de riesgo crediticio pra instituciones de microfinanzas. (25 de Mayo de 2023). *Normas-Conami*. Obtenido de Normas-Conami: <http://www.conami.gob.ni>

Oriol, A., Pere, P., & Pilar, L. (2012). Análisis de operaciones de crédito. España: Profit Editorial, 2012 (www.profiteditorial.com).

Padilla, P. (AGOSTO de 2008). *Revista envío*. Obtenido de revista envío: <https://www.envio.org.ni/articulo/3843>

Pedrosa, J. S. (01 de abril de 2020). Economipedia.com. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Pérez Molina, M. d., Pérez Treminio, K. T., & Rugama Álvarez, M. D. (2016). Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA R.L) durante el segundo semestre del año 2016. Estelí.

Quinaluisa Moran, N. V., Ortega Haro, X. F., Guzmán Macías, M. d., & Toro Alava, W. J. (2017). Estrategias de crédito en las empresas privadas. Santa Elena : International Journal of Humanities and Social Science Invention.

Resendiz, F. (2021). Proceso tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestion de cobranza . Fondimex, 1.

Rivas Martinez, I. M., & Palacios, M. I. (2022). El Crédito y el crecimiento económico en Nicaragua en el período 2011-2021. Torreón Univercitario, 1.

Rodriguez, T. (Febrero de 2021). Comisión Nacional De Microfinanzas (CONAMI). Obtenido de Comisión Nacional De Microfinanzas (CONAMI): <https://sptf.info/images/RES-Regulator-Conami-Case-Study-v3.pdf>

Sánchez Gálan, J. (1 de JUNIO de 2020). economipedia.com. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>

Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. (23 de Agosto de 2018). *Norma sobre evaluación y clasificación de activos para el Banco De Fomento a La Producción*. Obtenido de Norma sobre evaluación y clasificación de activos para el Banco de Fomento a la Producción: <https://www.superintendencia.gob.ni>

Taiwo, J., Yewande, O., Agwu, M., & Berson, K. (2016). The role of microfinance institutions in financing small businesses. Obtenido de The role of microfinance institutions in financing small

businesses: <http://www.icommercentral.com/open-access/the-role-of-microfinance-institutions-in-financing-smallbusinesses>.

Westreicher, G. (26 de abril de 2020). Economipedia.com. Obtenido de Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>

10. ANEXOS

Anexo N° 1. Bosquejo de fundamentación teórica

1.1. Microfinanciera

1.1.1. Definición

1.1.2. Importancia a nivel social de las microfinanzas

1.1.3. Entes reguladores

1.1.4. Importancia en el desarrollo económico del país

1.2. Crédito

1.2.1. Definición

1.2.2. Clasificación

1.2.3. Importancia

1.2.4. Proceso de otorgamiento

1.2.5. Riesgo Creditico

1.3. Cartera de crédito

1.3.1. Definición

1.3.2. Clasificación

1.3.4. Cartera de clientes

1.3.5. Integración de la cartera comercial

1.4. Mora

1.4.1. Definición

1.4.2. Tipos de cobranza

1.4.3. Efectos financieros

1.5. Políticas crediticias

1.5.1. Definición

1.5.2. Origen de las políticas de crédito

1.5.3. Importancia

1.5.4. Principios básicos de la política crediticia

1.5.5. Proceso para determinar las políticas de crédito

Anexo N° 2. Línea de investigación

LÍNEA CEC- 2:

Organizaciones, Gobierno, y Economía Nacional

SUB LÍNEA CEC-2.1:

Sistemas Contables, Financieros y De Auditorias

Anexo N° 3. Cuadro pronóstico

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control del Pronóstico
Disminución en las colocaciones de créditos nuevos en comparación al mismo periodo del año 2021	• Falta de seguimiento de los clientes por parte de los oficiales de crédito.	• De continuar con un bajo seguimiento de los clientes se podrían disminuir las colocaciones de créditos nuevos.	• Fortalecer la comunicación interna
			• Establecer un sistema de metas diarias de prospección para brindar un seguimiento adecuado a los clientes nuevos.
Deficiencias en la información de los clientes	• Falta de una apropiada ejecución de las políticas de análisis crediticio	• El incumplimiento de estas políticas podría derivar en información poco fiable acerca de los clientes.	• Verificar la información proporcionada de los clientes para asegurar un adecuado cumplimiento de las políticas de crédito.
	• Un lapso de tiempo reducido debido a las políticas de aprobación crediticia en 24 horas.	• Un corto periodo de tiempo puede conllevar a una inadecuada investigación del cliente	• Establecer un mayor periodo de tiempo para que se pueda realizar de forma eficaz la evaluación de los clientes .
Baja recuperación de los créditos	• Incumplimiento de los pagos en tipo y forma	• Al existir incumplimiento de pago podría incrementarse el índice de mora	• Ejercer una mayor presión por parte de los oficiales de crédito.
	• Poco seguimiento de cobranza	• De continuar con una falta de seguimiento, podría surgir un aumento en la cartera saneada.	• Solicitar a los oficiales de crédito informes frecuentes sobre los clientes que están en mora.
	• Manipular información de los clientes para que estos apliquen al financiamiento.	• La incorporación de información falsa puede provocar un aumento en la mora y los créditos irrecuperables.	

Anexo N° 4. Guía de entrevista al Gerente general y Supervisor de cartera



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Entrevista al Gerente general y Supervisor de cartera

Empresa: _____

Dirigido a: _____

Área: _____

Fecha de aplicación: _____

Somos estudiantes de V de la carrera de Banca y Finanzas, de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y estamos realizando una investigación, en la cual se pretende indagar sobre el tema “Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, con el fin de obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. De antemano le agradecemos cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

Objetivo: Obtener información del gerente general y supervisor de cartera que nos permita conocer las políticas utilizadas por la microfinanciera “CREDINORTE”, para las colaciones de créditos.

Objetivo específico No. 1: Describir las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

1. ¿Cuenta la microfinanciera con un manual de políticas de crédito?

2. ¿Cuáles son las políticas aplicables para colocación de créditos comerciales que utiliza la microfinanciera? Detalle.
3. ¿Cuáles son los requisitos que solicitan a los clientes para optar a un crédito?
4. ¿Cuáles son los parámetros que utiliza la institución para establecer las políticas de crédito?
5. ¿Cuál es el proceso de otorgamiento de crédito que utiliza la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?
6. ¿Cuáles son los parámetros que se toman en cuenta para el otorgamiento del crédito?
7. ¿Cuáles son los mecanismos que se utilizan para la verificación de la información proporcionada en las solicitudes de crédito?
8. ¿De qué manera se da seguimiento a los clientes en mora?
9. ¿Qué estrategias utiliza la microfinanciera para la recuperación de los créditos vencidos?
10. ¿Qué porcentaje de la deuda debe cubrir la garantía? ¿Por qué?
11. ¿Cuándo recurre la microfinanciera a la ejecución de la garantía?

Objetivo específico No. 2: Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

1. ¿Cuánto tiempo se demora el proceso de aprobación de crédito?
2. ¿De qué manera analiza la capacidad de pago de los clientes?
3. ¿De qué manera analiza el nivel de endeudamiento de los clientes?
4. ¿De acuerdo con las políticas establecidas, cuál es nivel de endeudamiento máximo para la aprobación de un crédito? ¿Por qué?
5. ¿De qué manera se evalúa la información del cliente para determinar el monto a aprobar?
6. ¿Cada cuánto tiempo se actualiza la información de los clientes?
7. ¿Hacen uso del historial crediticio del cliente? ¿Si su respuesta es sí, cómo lo hace? ¿Y si es no, por qué?
9. ¿Cuáles son los sistemas que utiliza la microfinanciera para medir el récord crediticio de los clientes?
10. ¿Cuáles considera usted que son los aspectos principales que se deben tomar en cuenta para la evaluación de un crédito?
11. ¿Cómo está organizado el comité de crédito?
12. ¿Actualmente la microfinanciera está siendo regulada la CONAMI? ¿En caso de no estar regulada consideraría importante hacerlo en un futuro? ¿Por qué?
13. ¿Cuál considera que es la incidencia de las políticas de crédito en las colocaciones?

14. ¿Qué relación existe entre la correcta aplicación de las políticas y el riesgo de mora?
15. ¿Cómo se realiza el proceso de cobranza a los clientes en mora?
16. ¿Considera que el manual de políticas crediticias contiene las medidas suficientes para analizar las solicitudes de crédito y disminuir los riesgos de recuperación?
17. ¿De qué manera considera que afectan las provisiones de cuentas incobrables a la microfinanciera?

Anexo N° 5. Guía de entrevista a los Gestores de crédito



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Entrevista a los Gestores de crédito

Empresa: _____

Dirigido a: _____

Área: _____

Fecha de aplicación: _____

Somos estudiantes de V de la carrera de Banca y Finanzas, de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y estamos realizando una investigación, en la cual se pretende indagar sobre el tema “Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, con el fin de obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación. La información será estrictamente confidencial y de uso exclusivo para la investigación. De antemano le agradecemos cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

Objetivo: Obtener información de los gestores de crédito que nos permita verificar el cumplimiento en campo de las políticas de crédito y la influencia de las mismas en las colocaciones y el nivel de mora de la institución.

Objetivo específico No. 1: Describir las políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

1. ¿Cuál es el proceso de aprobación de los créditos?
2. ¿Cree usted que es importante que la microfinanciera cuente con un manual de políticas crediticias para la concesión de un crédito?
3. ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para la captación de clientes?

4. ¿Cuáles son las garantías solicitadas por la microfinanciera?
5. ¿Cuáles son los mecanismos que se utiliza para le verificación de la información proporcionada en las solicitudes de crédito?
6. ¿De qué manera se da seguimiento a los clientes en mora?
7. ¿Qué estrategias utiliza como gestor de crédito para la recuperación de los créditos vencidos?
8. Antes de firmar el contrato ¿Informa a los clientes detalladamente las condiciones del crédito?
9. ¿De qué manera se obtiene la información para la elaboración de los estados financieros de los clientes?

Objetivo específico No. 2: Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

1. ¿Cuáles son las principales dificultades que presentan los clientes al solicitar un crédito?
2. ¿Qué incidencia tiene un manejo adecuado de las políticas de crédito para la microfinanciera?
3. ¿Cómo gestor de crédito cuales son los criterios que toma en cuenta al momento de colocar un crédito? Explique.
4. ¿Cuáles son los principales parámetros que toma en cuenta el comité de crédito para la aprobación?
5. ¿Cómo se realiza el proceso de cobranza en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí?
6. ¿Cuáles son las medidas que se toman en cuenta para minimizar el riesgo de mora?
7. ¿Se envían notificaciones o recordatorios de los pagos a los clientes? ¿por qué?
8. ¿Considera que el tiempo establecido en las políticas de crédito es suficiente para una correcta evaluación de crédito?
9. ¿De qué manera analiza la capacidad de pago de los clientes?
10. ¿De qué manera analiza el nivel de endeudamiento de los clientes?
11. ¿Se llevan a cabo jornadas de capacitación al personal involucrado en los procesos de solicitud de créditos sobre las políticas de créditos y cobranzas implementadas?
12. ¿En qué medida ha variado la demanda de préstamos que ofrece la microfinanciera?

Anexo N° 6. Guía de revisión documental



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Revisión documental

Somos estudiantes de V de la carrera de Banca y Finanzas, de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y estamos realizando una investigación, en la cual se pretende indagar sobre el tema “Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, con el fin de obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación.

Objetivo: Verificar los requerimientos solicitados por la microfinanciera para el otorgamiento de créditos.

✓ Solicitud de crédito

ASPECTOS A REVISAR	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE			
Nombres y apellidos			
No. Identificación			
Fecha de vencimiento			
Fecha de nacimiento			
Nacionalidad			
Edad			
Estado Civil			
Sexo			
No. De dependientes			
Dirección Domiciliar			
Años de residir en el domicilio			
No. De Teléfono			
Nivel Académico			
INFORMACIÓN DEL CONYUGE			
Nombres y apellidos			
No. Identificación			
Fecha de vencimiento			
Fecha de nacimiento			
Nacionalidad			
Edad			
Estado Civil			
Sexo			
No. De Teléfono			
Nivel Académico			
Actividad económica			
Lugar de trabajo			
No. De INSS			

ASPECTOS A REVISAR	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO			
Actividad económica			
Tiempo de existencia			
Dirección			
Otros Ingresos			
Balance			
Estado Resultado			
Flujo de caja			
Indicadores financieros			
Crédito vigentes			
Crédito vencidos			
DATOS DEL CRÉDITO			
Monto solicitado			
Plazo			
Forma de pago			
Destino			
Garantía			
Prendaria			
Fiduciaria			

Anexo N° 7. Guía de observación



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Guía de observación

Somos estudiantes de V de la carrera de Banca y Finanzas, de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y estamos realizando una investigación, en la cual se pretende indagar sobre el tema “Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, con el fin de obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación.

Objetivo específico No. 2: Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

Objetivo: Conocer cuáles son las políticas establecidas por la microfinanciera.

✓ **Expedientes de crédito**

No.	ASPECTOS A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES
	ORDEN DEL EXPEDIENTE			
1	Documentación requerida del cliente			
	Hoja de propuesta y aprobación			
	Solicitud de Crédito			
	Identificación del deudor			
	Comprobante de domicilio			
	Central de Riesgo			
	Tipo de calificación del cliente			
2	Documentación requerida del negocio			
	Informe de verificación			
	Matricula del negocio			
	Facturas de compras			
	Recibos de servicios básicos			
	Recibos de alquiler			
3	Resolución del comité de crédito			
	Documento de aprobación o rechazo			
	Monto aprobado			
	Plazo			
	Tasa de interés			
	Forma de pago			
	Valor de la cuota			
	Garantía			
	Comentarios del comité			

Anexo N° 8. Guía de observación



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Guía de observación

Somos estudiantes de V de la carrera de Banca y Finanzas, de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, y estamos realizando una investigación, en la cual se pretende indagar sobre el tema “Impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, con el fin de obtener información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos trazados en la presente investigación.

Objetivo específico No. 2: Evaluar la incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

Objetivo: Verificar el proceso de evaluación de crédito que realiza la microfinanciera de acuerdo a lo establecido por la Comisión Nacional de Micro finanzas (CONAMI).

EVALUACIÓN DE CRÉDITO				
N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	Cumple	No cumple	Observación
1	Analáisis de capacidad de pago			
2	Se refleja el patrimonio neto del solicitante			
3	Se refleja el importe de los pasivos y obligaciones familiares			
4	Monto de las cuotas asumidas con la institución y otras instituciones			
5	Consulta en centrales de riesgo			
6	Cobertura de garantía de 1.2 veces el monto del préstamo			

Anexo N°. 9 Cronograma de actividades

ETAPA	ACTIVIDADES	SEMANAS														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	Selección del Tema a Investigar		■													
	Planteamiento del Problema			■												
	Elaboración de Preguntas del Problema				■											
	Redacción de la Justificación					■										
	Planteamiento de los Objetivos						■									
	Planteamiento del Bosquejo							■								
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de								■							
	Realización de la Matriz de Categoría										■					
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación												■			
														■		
															■	
																■
ETAPA	ACTIVIDADES	SEMANAS														
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al gerente de sucursal, supervisor de cartera y gestores de crédito	■														
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación		■	■												
	Elaboración de la Revisión Documental					■	■	■								
Elaboración de documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación									■						
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación										■	■				
													■	■	■	