



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016

### **Trabajo de seminario de graduación para optar**

al grado de

### **Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas**

#### **Autores**

Calvo Rodríguez Cindy Massiel

Mendoza Cruz Julissa Deyanira

Roque Centeno Keny Maciel

#### **Tutor**

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, diciembre de 2017



## **Línea 2**

Sistema financiero nacional

## **Tema**

Colocación de la Cartera de Crédito

## **Subtema**

Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera

“Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016.

---

## VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Calvo Rodríguez Cindy Massiel, Mendoza Cruz Julissa Deyanira y Roque Centeno Keny Maciel, estudiante de la carrera de Banca y Finanzas finalizaron su trabajo en investigación científica en el tema: Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y propuesta de estrategia de gestión de riesgo.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes a las incidencias de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016.

Además, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos de valoración de las políticas de crédito en la colocación de los préstamos en instituciones de microfinanzas.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa de la licenciatura vigente, por lo tanto, está listo para ser presentado en la defensa final.

Dado en la ciudad de Estelí a los primeros días del mes de diciembre del año 2017.

Atentamente,

---

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera  
Docente FAREM -Estelí

---

## **AGRADECIMIENTO**

Dios Centro del Universo, que, a pesar de tantos problemas sociales, económicos y de salud siempre nos inyectó el positivismo que necesitábamos para nunca desistir, sobre todo en los primeros meses del año cuando todo lo dábamos por perdido.

A nuestros maestros, especialmente al Msc. Julio Berríos, Msc. Roger Moreno por compartir sus conocimientos y regalarnos el pan de la enseñanza, por el valioso tiempo que dedicaron para ayudarnos a culminar nuestro trabajo investigativo y por estar siempre dispuestos a apoyarnos en lo que fuese posible y a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros con deseos de superación, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, por apoyarnos en la realización de nuestro trabajo de tesis, por estar siempre dispuestos a proporcionarnos la información necesaria para poder culminar con la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a **DIOS** por haberme regalado salud, darme fuerzas para seguir luchando día a día, lograr mis objetivos, a mi **Madre Nohemy Centeno** por haberme apoyado siempre en todo momento, por su amor incondicional, sus consejos, sus valores, su motivación empeño en ayudarnos y sacarnos adelante, que lo más importante viene de adentro y que hay que luchar por lo que se quiere, por ser el ser más maravilloso que existe a mi lado, a mis hermanos en especial a mi hermano **William Roque** por ser como un padre a mi hermana **Rosa Roque** por estar ahí en las buenas y malas apoyándome, porque que todos son un ejemplo a seguir, a mis maestros y amigos que estuvieron ahí con su apoyo incondicional.

***Keny Roque***

Dedicado a Dios por regalarme la fortaleza y sabiduría y a la virgen María madre intercesora, y permitirme cumplir mis metas de ser una profesional, a mis padres por sus consejos, esposo y mi hijo Iker Geovanny Rayo Mendoza, que es el mayor motivo para seguir adelante.

***Julissa Mendoza***

Le doy las gracias primeramente a Dios, por darme la vida, la salud, sabiduría, la fortaleza para seguir adelante y cumplir con las metas propuestas y a todas las personas me han apoyado en el transcurso de mi carrera; especialmente a mis padres por motivarme a seguir adelante a pesar de todas las adversidades, enfrentando los obstáculos sin dar marcha atrás.

***Cindy Calvo***

A mis maestros por regalar sus conocimientos para ser futuros profesionales de éxito en el futuro.

A mis hermanos por su apoyo económico y me impulsaron a salir adelante, y a toda mi familia por su apoyo moral y psicológico.

## **Resumen**

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera de crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Se pretende reunir información para analizar el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de captar y otorgar un crédito a clientes que apliquen y cumplan con lo establecido en las políticas de crédito de la entidad. A través de los resultados que se obtuvieron con la aplicación de métodos de recolección de datos, se pretende brindar las recomendaciones pertinentes a la entidad acerca del análisis al momento de colocar un crédito, siendo de mucha importancia el procedimiento y seguimiento, desde que se otorga el crédito hasta que se recupera. Este inicia desde la recepción de solicitud del crédito hasta la aprobación del mismo, a la vez capacitar a los analistas de crédito para que los datos que los clientes presenten sean veraces y confiables, incluyendo una supervisión por funcionarios especializados en el área. La presente investigación aborda en su marco teórico conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los cuales se encuentra: “Crédito” hace referencia a la entrega de un valor actual, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. “Políticas de Crédito” se incluye el proceso de concesión de crédito, elementos principales de las políticas de crédito, en el que se determina el monto, destino, plazo, interés, comisión, garantía del crédito. Se define la “Cartera de Crédito” la clasificación en relación al sector al que se dirige a financiar la microfinanciera. Finalmente se incorpora el supuesto de la investigación, el diseño metodológico. Así mismo se presentan los anexos y la bibliografía utilizada.

Palabras claves: Políticas de crédito, Cartera de Crédito, Colocación de crédito

---

## **ABSTRACT**

This purpose of this research work is to determine the incidence of credit policies in the placement of the credit portfolio in the "Tu Crédito" Sucursal Estelí microfinance, during 2016. It is intended to gather information to analyze compliance with the policies of credit at the time of capturing and granting a credit to customers who apply and comply with the provisions of the credit policies of the entity. Through the results obtained with the application of data collection methods, it is intended to provide relevant recommendations to the entity about the analysis at the time of placing a loan, being of great importance the procedure and monitoring, since it is granted the credit until it recovers. This begins from the receipt of credit application to the approval of the same, while training credit analysts so that the data that customers submit is true and reliable, including supervision by specialized officials in the area. The present research approaches in its theoretical framework concepts that allow the fulfillment of the stated objectives within which it is: "Credit" refers to the delivery of a current value, in exchange for an equivalent value expected in the future, and may exist additionally an agreed interest. "Credit Policies" includes the process of granting credit, main elements of credit policies, in which the amount, destination, term, interest, commission, credit guarantee is determined. The "Credit Portfolio" is defined as the classification in relation to the sector to which the microfinance institution is directed. Finally, the assumption of research is incorporated, the methodological design. Likewise, the annexes and the bibliography used are presented.

**Keywords:** Credit policies, Credit Portfolio, Credit Placement

---

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.	Antecedentes .....	2
1.2.	Planteamiento del problema .....	4
1.3.	Formulación del problema.....	5
1.4.	Justificación .....	6
II.	OBJETIVOS .....	7
2.1.	Objetivo general.....	7
2.2.	Objetivos específicos .....	7
III.	MARCO TEÓRICO.....	8
3.1	Microfinanciera.....	8
3.2	Crédito .....	12
3.3	Políticas de crédito .....	15
3.4	Cartera de crédito.....	19
IV.	SUPUESTO.....	23
4.1.	Supuesto.....	23
4.2.	Matriz de Categorías y Subcategorías .....	24
V.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	28
5.1.	Tipo de investigación .....	28
5.2.	Tipo de estudio.....	28
5.3.	Universo, Muestra y Unidad de análisis.....	29
5.4.	Técnicas de recolección de datos.....	29
5.5.	Etapas de la investigación.....	30
VI.	RESULTADOS.....	32
6.1.	Objetivo Especifico N ° 01 .....	32
6.1.1.	Políticas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí.....	32
6.2.	Objetivo Especifico N.º 02.....	40
VII.	CONCLUSIONES .....	56
VIII.	RECOMENDACIONES.....	58
IX.	BIBLIOGRAFÍA .....	59
X.	ANEXOS .....	60

---

## Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua

---

Anexo n°1 Síntomas y pronósticos.....	60
Anexo n°2 Bosquejo .....	62
Anexo n°3 Guía de entrevista.....	63
Anexo n°4 Guía de entrevista.....	66
Anexo n°5 Guía de encuesta.....	69
Anexo n°6 Guía de revisión documental.....	74
Guía de Revisión Documental.....	74
Anexo n°7 Cronograma de actividades.....	76
Anexo n°8 Fotos .....	78
Anexo n°9 Organigrama .....	79
Anexo n°10 Ubicación geográfica.....	80



## **I. INTRODUCCIÓN**

El tema abordado en el presente trabajo investigativo se encuentra relacionado con la Incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016, en este se abordan elementos de microfinanzas, crédito, políticas y cartera de crédito, así como las políticas de colocación aplicadas por la Institución.

Para la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es de importancia las colocaciones de la cartera de crédito, porque representa el principal activo para poder ser competitivo en el mercado financiero, por lo que de esto depende su permanencia y estabilidad Institucional. Como Institución se encuentra obligada a llevar una adecuada administración, lo cual incluye aplicar adecuados procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera.

Las políticas de crédito, dan su origen desde la evaluación del crédito, otorgamiento del crédito hasta su recuperación; el crédito es de vital importancia para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce grandes beneficios, tales como: aumento de los volúmenes de venta, Incremento de la producción de bienes y servicios, creación de fuentes de trabajo, desarrollo tecnológico y ampliación y apertura de nuevos mercados.

Es importante destacar que los riesgos que afectan directamente a que las políticas de colocación no sean las adecuadas, se deba principalmente durante el proceso de concesión de crédito a la inadecuada investigación del solicitante y al mal análisis del valor del crédito, cualesquiera de estos riesgos afectarían la calidad de la cartera de la microfinanciera.

Por lo tanto, en el proceso para formular una política de crédito y los mecanismos que se encuentre dirigidos a la correcta aplicabilidad de la misma, a fin de mitigar el riesgo y los factores influyentes en la cartera crediticia de la microfinanciera.

Finalmente es necesario tener en cuenta que las colocaciones de crédito se valoran de varias maneras y de alguna forma existirán tales factores que impedirían el desarrollo financiero de la Institución.

## 1.1. Antecedentes

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

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio, se consultaron diversas fuentes de información relacionadas con el tema de investigación en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM-ESTELI, se identificaron tres tesis en modalidad de seminario de graduación.

En el año 2013 los bachilleres Alexander Flores Martínez, Haszel Martin Vanegas y Darling Ramos Zamora, realizaron su tesis sobre la “Incidencia del crédito personal en la calidad de vida de los clientes de “Tu Crédito” sucursal Estelí en el I semestre del año 2012” para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas en la Universidad FAREM-Estelí. Dicho documento tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la microfinanciera que tiene al otorgar créditos personales en el año 2012. Obteniendo como conclusión, que los usuarios mejoren sus condiciones de vida siempre y cuando no destinen su crédito personal para pagar deudas, ya que este plan de inversión lo que ocasiona es un sobre endeudamiento.

En el año 2015 los bachilleres Chavarría Centeno Evelyn Junieth, Hidalgo Arce José Noel y Mendoza Casco Harim Adiel, realizaron su tesis sobre la, “Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad de créditos de consumo de la micro financiera “Tu Crédito” sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014”, para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas en la Universidad FAREM- Estelí. Dicho documento tiene como objetivo principal describir las políticas de recuperación de crédito que aplica la Microfinanciera “Tu Crédito” en el segundo semestre del año 2014. Obteniendo como conclusión que la Microfinanciera “Tu Crédito” cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de crédito que le permiten realizar un recobro oportuno de los créditos otorgados.

En el año 2016 los bachilleres Pérez Molina Mayerling de Jesús, Pérez Treminio Katherine Tatiana y Rugama Álvarez María Daleska, realizaron su tesis sobre la, “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”, para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas en la Universidad FAREM -Estelí.

Dicho documento tiene como objetivo principal determinar la implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito durante el segundo semestre del año 2016. Obteniendo como conclusión que, para llevar a cabo el proceso de colocación de crédito, carecen de requisitos como garantía, estados financieros; lo cual esto permite la posibilidad de resultados negativos en la recuperación del crédito.

Las tesis antes mencionadas resaltan puntos relevantes, relacionados con las políticas de crédito en las microfinanciera; por tanto, se consideran antecedentes del presente tema de investigación que tiene por objeto la incidencia de las políticas adecuadas que inciden en la colocación de crédito. El estudio actual valorara la efectividad de las políticas aplicadas para el otorgamiento de crédito, en la Microfinanciera Tu Crédito, diferenciándose de estudios anteriores.

## 1.2. Planteamiento del problema

El presente trabajo pretende contribuir información a la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, en relación a la siguiente pregunta ¿Cuál es 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 los últimos años la crisis financiera se considera superada, aunque no hay que perder de vista que una buena administración del riesgo crediticio en las instituciones de microfinanzas, resulta clave para su sustentabilidad en el largo plazo, para ello es necesario incorporar medidas de prevención de problemas potenciales, fortalecer la institucionalidad de las IMF para atraer financiamiento y aportes que le permitan continuar y amplificar su apoyo a los sectores que no son atendidos por la banca tradicional, mejorando sus prácticas de concesión de créditos, inclusive en la transparencia en sus costos y el cobro de intereses. Ante esta situación para la microfinanciera “Tu Crédito” requiere mejorar las políticas de crédito y procedimientos al momento de colocar un crédito principalmente cuando la evaluación o análisis crediticio es deficiente. Un factor principal es evaluar la capacidad de pago del cliente, así como también los ingresos y egresos provenientes del cliente, que la información que suministran los oficiales de crédito sea veraz y transparente.

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

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

### 1.3. Formulación del problema

#### Pregunta Problema

¿Cuál es la incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “¿Tu Crédito” ¿Sucursal Estelí, durante el año 2016?

#### Sistematización del problema

¿Cómo inciden las políticas de crédito en la colocación de crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí?

¿Qué dificultades presentan la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí al aplicar las políticas de crédito en el otorgamiento de préstamos?

¿Cómo establecen el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí?

¿Qué estrategias de gestión de riesgo utiliza para la colocación y aprobación en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí?

## 1.4. Justificación

A través de la política de análisis de crédito la empresa crea un parámetro y establece normas necesarias para una concesión de crédito que es de gran importancia para el buen funcionamiento de las operaciones de crédito ya que es una guía o marco que ayuda a que las decisiones sobre otorgamiento del crédito contribuyan a obtener los objetivos prefijados por la empresa en la función del crédito.

Las políticas de crédito son una guía que determina cómo manejar los diversos problemas, pero no ofrecen soluciones definitivas. En el proceso de la toma de decisiones las políticas de crédito son continuamente interpretadas y aplicadas a situaciones concretas con la ayuda de guías específicas o procedimientos, los cuales generalmente son trazados por el gerente de crédito a fin de unificar las acciones de sus subordinados en específicas situaciones. Los procedimientos habitualmente están contenidos en los manuales de procedimientos.

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Esto permitirá comprobar si los colaboradores de la institución cumplen con lo establecido en las políticas de crédito colocando prestamos efectivos; y reduciendo el potencial riesgo crediticio.

Los resultados de esta investigación constituyen un aporte al desarrollo, fortalecimiento y crecimiento en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí al contar con elementos básicos para otorgar concesiones de crédito, es decir, que el estudio sirva como instrumento para los tomadores de decisiones.

Este trabajo de investigación es realizado con el objetivo de contribuir en un futuro con investigaciones afines, así como fortalecer nuestros conocimientos y apropiarnos de nuevas temáticas antes desconocidas pero que a su vez van relacionadas a nuestra carrera como son todas las actividades que realizan las microfinancieras, además se obtendrán los conocimientos necesarios sobre el funcionamiento de las entidades financieras.

Esto contribuirá en la toma de decisiones apropiadas a la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí implementando estrategias para el efectivo análisis de los créditos (colocaciones), y garantice el cumplimiento de las políticas para el otorgamiento de los préstamos.

En lo metodológico este trabajo se puede considerar una guía para la orientación de posteriores investigaciones aplicada al campo de las ciencias económicas y administrativas, y específicamente en el campo bancario y financiero relacionado a las instituciones de microfinanzas de Nicaragua.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

- 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.

### 2.2. Objetivos específicos

- Describir las políticas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.
- Identificar las dificultades que se presentan en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.
- Definir el nivel de metas en la colocación y aprobación de la cartera de crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.
- Proponer estrategias de gestión de riesgo en la colocación y aprobación en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.

### III. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se han identificado cuatro ejes teóricos que orientan a los rectores para una mejor comprensión sobre los principales temas que se abordan en el estudio, los cuales son: 1. Microfinanciera, 2. Crédito, 3. Política de crédito y 4. Cartera de crédito. A continuación, se aborda cada aspecto:

#### 3.1 Microfinanciera

##### 3.1.1. Concepto de Microfinanciera

Desde hace 25 años han surgido numerosas iniciativas con el objetivo de activar ciertos mecanismos de financiación para la microempresa. Dichas iniciativas han partido, principalmente, de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), instituciones financieras sin fines de lucro y organismos internacionales. Esta atención se realiza ofreciendo servicios financieros en regiones marcadas por la depresión económica, tanto en áreas rurales como urbanas, motivo por el cual estas entidades comenzaron a convertirse en un motor de desarrollo económico y microempresaria a la vez que en un sistema eficiente de generación de empleo.

Por aquel tiempo, dada la ausencia de oferta crediticia a la pequeña y micro empresa por parte de las grandes entidades bancarias, las ONGs, por su alcance y gran cobertura geográfica, se asentaron como una importante fuente institucional de crédito, desarrollando su actividad sin someterse a ninguna regulación financiera y sin encontrarse bajo la supervisión de ningún organismo regulador o cualquier otra institución análoga.

Según (Vereda, 2002) los microcréditos y microfinanzas surgieron cuando determinadas personas, con creencias en el ser humano y con voluntad de ayuda fueron capaces de prestar pequeñas cantidades de dinero a los pobres que no tenían tierras, ni propiedades, ni salarios, pero tenían la fuerza vital para salir de la miseria con dignidad, creándose su propio trabajo.

Resulta difícil concretar quienes fueron las personas que desarrollaron esta labor por primera vez de forma continuada y generalizada, pero sí que podemos decir que en Bangladesh, en 1976, el profesor Muhammad Yunus, jefe del programa de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, dirigió un proyecto de investigación en el que se le ocurrió diseñar un sistema y metodología de crédito cuyo fin era la cobertura crediticia en zonas rurales, zonas donde no llegaban los servicios bancarios tradicionales.

Como claros ejemplos de Entidades que dieron origen a las microfinanzas podemos citar tanto el Grameen Bank, banco que fue creado por Muhammad Yunus, y BancoSol, entidad originaria de las microfinanzas que opera en Bolivia, país donde, en la actualidad, están más desarrolladas las microfinanzas.

Se define a las Microfinanzas como la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza, microempresas o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y auto empleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. El Microcrédito (o préstamos para microempresas) no debe ser confundido con las microfinanzas, las cuales se dirigen a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos pero son mucho más que esto. También el término Microfinanzas hace referencia a la prestación de servicios financieros a personas o grupos cuyo acceso a los sistemas bancarios tradicionales es limitado o inexistente en virtud de su condición socioeconómica.

### **3.1.2. Evolución y tendencia del sector de Micro Finanzas en Nicaragua**

En los últimos diez años, las microfinanzas han demostrado un gran impacto como herramienta de combate a la pobreza e inclusión social, a través de la facilitación del acceso a servicios financieros para la población de escasos recursos. En la actualidad las instituciones de microfinanzas (IMF) Nicaragüense que atienden este sector operan con éxito, con la adecuada capacitación de los recursos humanos, uso de tecnología, metodologías de ahorro, crédito y de recuperación de la cartera, cobertura en ciertas zonas rurales, además de enfrentar otros factores competitivos como la incursión de instituciones internacionales especializadas en microfinanzas y la reciente o posible bancarización de las microfinanzas, la que se está llevando a cabo bajo condiciones más favorables a los clientes, en relación a precio y accesibilidad.

Las instituciones especializadas en microfinanzas en Nicaragua que han evolucionado en los últimos años y a su vez experimentaron un mayor nivel de formalización en el ámbito nacional son:

- Un Banco (Procredit)
- Dos instituciones Financieras Reguladas (Findesa, y Fama). Findesa una vez autorizada por la SIBOIF para su transformación a banco, adquirió el nombre de banco del éxito.
- 19 IMFs afiliadas a Asomif (18 ONGs y una cooperativa de ahorro y crédito). 17 de las mismas reportan sus datos al MIX.
- Dos centrales de cooperativas de ahorro y crédito: la Central de Cooperativas Financiera de Nicaragua, (CCFN) que aglutina a 12 cooperativas; y la Central Nicaragüense de Cooperativa de A. y C. (CENACOO) que aglutina a 8 cooperativas.

- Tres sociedades privadas (sociedades anónimas) no reguladas.

Esta tendencia de Nicaragua de transformación de ONG a financiera también se da en Centroamérica. Según el informe de MIX/Redcamif, Benchmarking de las Microfinanzas en Centroamérica. Las Tendencias es que una cantidad ocho instituciones de microfinanzas de Centroamérica, sin incluir las dos de Nicaragua, ACODEP (aun sin regularse) y FAMA (actualmente ya regulada), habían iniciado el proceso de regularse para ser supervisados por las superintendencias de bancos de cada país.

Hoy en días ciertos bancos que están entrando al sector con metodología de microfinanzas especializada. De estos actores locales se espera un crecimiento y expansión rápida, principalmente en el sector de la microempresa consolidada, y la pequeña y mediana empresa.

Los bancos internacionales han desarrollado experiencia en el crédito de consumo y han diseñado productos específicos para la población que aún no accede a servicios bancarios, tales como. GE-Money del Banco de América, City Group que adquirió Banco Uno. Se trata principalmente de productos ligados a establecimientos comerciales. El resto de ONGs no reguladas, IMF medianas y pequeñas, en su mayoría están desarrollando procesos de consolidación de sus sistemas y estrategias diferenciación y especialización, algunas con fuerte arraigo local pues han nacido en los departamentos del país y ampliado sus servicios al ámbito nacional. En lo que respecta a las cooperativas de ahorro y crédito continúan un proceso de consolidación, con tendencias a la organización y fortalecimiento de redes

### **3.1.3. Ente regulador de las Microfinanciera en Nicaragua**

Ley 769 de fomento y regulación de las microfinanzas, publicada en la gaceta del diario oficial número 128, del día lunes 11 de julio del 2011 en la asamblea nacional se aprobó la ley de microfinanza la cual en el artículo5. Créase la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) como ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Por ministerio de la presente Ley es la entidad encargada de regular y supervisar a las IMF, así como de autorizar su registro y funcionamiento. Además, es el ente encargado de promover las actividades de microfinanzas. (CONAMI, 2011).

### **3.1.4. Impacto de las micro finanzas en el desarrollo socio económico de Nicaragua**

Las microfinanciera han surgido en las últimas décadas en respuesta a la falta de acceso a servicios financieros formales para la mayoría de las familias nicaragüenses, por lo que las IMF representan un instrumento necesario para combatir la pobreza, dado que conceden crédito a prestatarios que no pueden acceder a préstamos que otorgan los bancos, debido a los costos de transacción y a los embarazosos requisitos.

El objetivo principal de las Instituciones de Microfinanzas es mejorar las condiciones de vida de las familias de los micros y pequeños empresarios, lo cual contribuye al desarrollo sostenible, a la equidad social y de género. En Nicaragua han constituido una respuesta a la provisión de servicios financieros (préstamos, ahorro, seguros o servicios de transferencia), a hogares con bajos ingresos.

Como un valor agregado al crédito recibido, los clientes de las microfinanciera se han beneficiado a través de programas de capacitación, asistencia técnica y médica, asesorías y consultorías, desarrollo tecnológico, intercambio de experiencias, con el propósito de promover el desarrollo empresarial y social, tanto en micros, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales.

### **3.1.5. Clasificación de las Microfinanciera**

Las instituciones financieras que canalizan el microcrédito se clasifican en distintas categorías:

- Instituciones Financieras Reguladas

Esta categoría comprende tanto bancos como financieras reguladas que están orientados fundamentalmente a la actividad de microfinanzas, independientemente de que en alguna medida atiendan también operaciones que por su monto podrían ya no calificar en este concepto. Actualmente se cuenta con un banco y dos financieras que anteriormente fueron ONG y dieron los pasos para regularse.

- Organizaciones no gubernamentales (ONG)

Se refiere a organizaciones sin fines de lucro que, aunque algunas de ellas prestan también asistencia a estas poblaciones a través de programas sociales (e incluso nacieron con ese propósito), su fin primordial es prestar servicios microfinanciera y, por lo general, se orientan a sectores de bajos ingresos, ofertando créditos pequeños. Aunque en el país hay una cantidad relativamente grande de ONGs, la mayoría de ellas no son consideradas aquí, ya que sus programas de crédito son actividades relativamente marginales, o de poca relevancia.

- Cooperativas de ahorro y crédito (CACs)

Comprende las cooperativas de ahorro y crédito existentes; aunque muchas cooperativas de las denominadas cooperativas de servicios múltiples, también prestan servicios de ahorro y crédito, y aún otros servicios financieros, no se han considerado un grupo aparte porque básicamente son gobernadas por las mismas leyes y no hay todavía una legislación específica para las CACs

En Nicaragua, toda cooperativa está facultada para captar ahorro exclusivamente de sus asociados; sin embargo, dada la facilidad de que alguien pueda convertirse en socio (requiere cuota inicial muy baja y no hay obligatoriedad de cuotas periódicas), el abanico de socios puede ser amplio y grande. Con todo, en Nicaragua el sector cooperativo se encuentra poco desarrollado en comparación con los demás países de Centroamérica.

- Sociedades privadas

Por sociedades privadas entendemos aquellas formas institucionales, cuya figura jurídica corresponde a una sociedad anónima (corporaciones, en otros países), pero que no están sujetas al entorno regulado y consecuentemente no pueden captar ahorros. En el país este tipo de instituciones no han proliferado mucho y tanto en la época que se realizó el Inventario como actualmente, su número ha sido poco, probablemente no llegando a la decena, además que no son muy significativas en cuanto al tamaño de sus carteras.

- MIPYME

Son todas aquellas micro, pequeña y mediana empresa, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras. (Vega )

## **3.2 Crédito**

### **3.2.1 Concepto de crédito**

El término de crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”.

Etimológica y comúnmente, crédito equivale a confianza. Esta es, en efecto la base, de aquel, aunque al mismo tiempo implica un riesgo.

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 promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho a reclamar el pago.

### **3.2.2 Importancia del Crédito**

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- Elevación del consumo, al que permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicio y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población. (Fuente, 2007)

### **3.2.3 Clasificación del Crédito**

Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a la circunstancia y variantes de cada uno, y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica. La primera gran división del crédito comprende el crédito personal, bancario, comercial e industrial. La segunda es la que, considerada desde el punto de vista de su primordial función económica, constituye el instrumento perfeccionado de los cambios, pues implica la situación temporal de la moneda material por una prenda moral.

El crédito supone un capital existente por parte del otorgante (prestamistas, acreedores, proveedores), y una garantía de restitución por parte del prestatario, deudor o cliente. Esta garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez y trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles). De aquí se desprende una clasificación básica del crédito en personal y real; y al de este en mobiliario e inmobiliario. La garantía personal no excluya a la real y viceversa, exigiéndose con frecuencia ambas. Pero la garantía real es menor que la personal, ya que la real sin la personal puede perder por lo menos gran parte de su eficacia.

El crédito concedido solo por la garantía de un bien mueble o inmueble, sin considerar las cualidades de su propietario, es mucho más pequeño que el valor del bien acreditado, de lo cual son ejemplos los préstamos hipotecarios. (Fuente, Elementos de Administración de Crédito y Cobranza , 2007).

### **3.2.4 Cinco C del Crédito**

- Análisis del Carácter

Se refiere a la persona, su actitud hacia el progreso, los antecedentes crediticios, la voluntad de pago, su salud, sus dependientes, es la importancia de 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.

- Análisis de la capacidad

Es un juicio subjetivo de las posibilidades de cancelar oportunamente la deuda y su costo, está relacionada con la evaluación financiera del cliente. El análisis es realizado bajo tres puntos de vista.

- Análisis del Colateral

Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las 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 representa en documentos legales que el cliente pueda ofrecer como garantía para la seguridad del crédito. Se refiere a la identificación y selección de la garantía, así como también la cobertura que este elemento tiene con el préstamo.

- Análisis del Capital

Mide la posición financiera del cliente, Identifica el total de los bienes cuales realmente son suyos, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda, en sus enceres, una forma de identificarlo es  $A - P = K C$

- Análisis de las Condiciones

Consiste en el estudio del medio ambiente que rodea la empresa, y que, de alguna manera, directa o indirectamente, influye en la gestión de la empresa: puede ser un ambiente macro, referente a las políticas económicas (inflación, devaluación, incremento en las tasas de interés etc.) políticas gubernamentales (impuestos, formalización etc.) y la capacidad de compra de los consumidores. (Repositorio UNAN Managua , 2015)

### **3.3 Políticas de crédito**

#### **3.3.1 Definición**

Una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular.

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, solo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito. (Fuente, 2007).

#### **3.3.2 Proceso de concesión de crédito**

Considerando que la inversión se hace en términos de riesgos, en el proceso concesión de crédito, existen cuatro pasos básicos:

- Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito
- Análisis del valor del crédito

- Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que incurra en gastos para obtenerlo, la información debe estar muy limitada para fundamentar sus decisiones para conceder el crédito; además se debe tomar otro aspecto muy importante que es el tiempo que requiere para investigar al solicitante del crédito.

No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costos de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de crédito deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.

### **3.3.3 Proceso para formular una política de crédito**

- 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 con una evaluación realista, que actuaran en cierta medida para limitar lo que el departamento de crédito puede hacer: políticas de la empresa ya establecida, objetivos y políticas de los departamentos coordinados, naturaleza de la industria y la importancia del crédito desde el punto de vista competitivo, el lugar que ocupe la empresa dentro de la industria, sus recursos financieros, etc.

Una vez realizados estos pasos, se podrá formular la política de crédito dentro de un concepto dado, trazándose un curso del cual se espera el logro de los objetivos.

### **3.3.4 Elementos principales de las políticas de crédito**

- **Montos máximos de los créditos:** determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos.
- **Actividad a financiar:** Actividades que consideren las instituciones de acuerdo a sus objetivos y principios institucionales; por ejemplo, comercio, industrias y servicios.
- **Destino:** En cuanto a los destinos, estos los determinara la institución del dinero prestado.

- **Plazos:** El plazo es el tiempo establecido para que se amortice el capital de intereses del préstamo otorgado, se debe establecer considerando las necesidades del cliente y la capacidad de pago. Esta política determina el plazo máximo que la institución financiera está dispuesta a otorgar en un contrato al solicitante del crédito. Este deberá ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de manera respectiva a los días pactado para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter, semanal quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.
- **Forma de pago:** Es la periodicidad que se establece para que sea amortizado el crédito. Esta forma de pago puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, dependiendo del destino del crédito y la capacidad de pago de la empresa.
- **Tasa de interés:** Monto que deberá pagar el deudor por el dinero.
- **Comisiones:** Costo en que incurrirá el deudor por el uso del dinero.
- **Garantías:** Aval o respaldo por el dinero prestado.

Las Garantías exigidas al formalizar un crédito varían en función de la cuantía del dinero financiada.

- **Garantías reales:** Se engloban en esta denominación aquellas garantías que recaen sobre operaciones con un plazo de amortización superior a 10 años. En este caso la garantía es el inmueble sobre el que recae el préstamo. Esto significa que, si usted deja de pagar, el prestamista tendrá la potestad de embargar el inmueble como forma de pago.
- **Garantías personales:** En esta modalidad de garantía se engloban los préstamos que no recaen sobre un inmueble. Por lo tanto, de los préstamos al consumo o préstamos personales, que son concedidos en base al historial de crédito del cliente, la solvencia demostrable y los avalistas presentados en caso de ser necesarios. Si bien es cierto que en este tipo de garantía no existe un tipo de garantías no existe un bien vinculado al préstamo, llegado el momento de un impago, la entidad bancaria llegado al momento de un impago, la entidad bancaria podrá iniciar la garantía personal a través del embargo de las posiciones acreedoras que mantenga el prestatario.
- **Garantías líquidas:** Estamos ante una modalidad de garantía a través de la cual, el préstamo se concede tras depositar en la entidad financiera una cantidad de igual magnitud que el préstamo más los intereses aplicados. Mientras el préstamo permanezca vigente, los saldos estarán pignorados, estos no podrán ser utilizados a través de un depósito de la entidad.
- **Garantía fianza solidaria:** El fiador debe, demostrar capacidad de pago y/o señalamiento de bienes muebles o inmuebles, que eventualmente sirvan para afrontar la obligación del deudor.

- **Garantía prendaria:** Bien mueble en respaldo del cumplimiento de la obligación adquirida, se aceptan como garantía prendaria toda clase de bienes utilizados para el desarrollo de la actividad generadora de ingreso o de uso personal: maquinarias y equipo y equipos de trabajo, vehículo, automotor, y maquinarias industriales propiedad del deudor, constatar la existencia y el estado de los bienes presentados como garantía independientemente del monto del préstamo, previo a la constitución de la garantía.
- **Garantía Hipotecaria:** Presentar escritura hipotecaria celebrada ante un notario público, declaración jurada, libertad de gravamen, solvencia municipal, historial registral.
- **Garantía laboral con respaldo salarial:** Este tipo de garantía solamente podrá ser instrumentada para socios (as) que laboren con empresas con las cuales cuente con acuerdos firmados en donde la empresa en cuestión está dispuesta a descontar y retener parte del salario del empleado, ante la presentación de la correspondiente autorización firmada por el mismo, el cual será emitido para ser aplicado al pago de la correspondiente cuota.

### 3.3.5 Control y seguimiento del crédito

Para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, los bancos actualmente operan bajo el criterio de conocer al cliente.

La calificación del cliente es, por lo tanto, la base para lograr un crédito que cumpla con los niveles de riesgo establecidos. Si no se tiene un conocimiento razonable del cliente se puede, como resultado, incrementar el nivel de riesgo de la entidad financiera ya que existiría una mayor posibilidad de que el cliente no cumpla con los pagos establecidos.

El análisis o calificación, así como la decisión final sobre el crédito, recaen sobre un área independiente del equipo comercial, que está más enfocado en las ventas o en el cumplimiento de indicadores como el volumen de colocaciones.

Los procedimientos deben permitir no solo otorgar un crédito, sino también efectuar un seguimiento adecuado de los pagos efectuados por el cliente, o el refinanciamiento si fuera el caso.

En algunos casos, dependiendo de los productos ofrecidos, se puede hacer una ampliación del crédito otorgado. Estas medidas cumplen con reducir la probabilidad de que el cliente, a la larga, incumpla con sus obligaciones y contribuyen a mitigar el riesgo crediticio de la entidad financiera.

- **Visitas al cliente:** las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado de mayor de estudio. La definición de las fichas de las vistas se realiza en la etapa de negociación, las visitas se canalizan en la etapa de negociación, las visitas periódicas del analista al deudor permiten que a institución financiera obtenga una apreciación real de la situación financiera del cliente, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.
- **Verificación física de las garantías:** La verificación de la garantía debe estar acordada en la etapa de negociación, las visitas periódicas del analista al deudor permiten que la institución se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.
- Las visitas periódicas del analista al deudor permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. (Repositorio UNAN Managua, 2015)

## 3.4 Cartera de crédito

### 3.4.1 Definición

La cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad. (Repositorio UNAN Managua, 2015)

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito. (Monografías, s.f.)

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

Esta cuenta servirá para registrar el total de la cartera de crédito que aún no ha llegado a su vencimiento conforme a la política de Traslado de Créditos de Vigentes a Vencidos.

### 3.4.2 Criterios de calificación de cartera de crédito.

Según (repositorio UNAN managua , 2015)Superintendencia de Bancos (SIBOIF) determinó que los créditos que otorga el Sistema Financiero Nacional, se ubican en cuatro categorías, dependiendo de sus parámetros de calificación: créditos de riesgo normal, créditos de riesgo potencial, créditos riesgo deficientes y créditos de riesgo dudoso recaudo y pérdidas.

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

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

#### **Categoría A:**

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

**Categoría B:** Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias. **Categoría C:** Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

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

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

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

### 3.4.3 Clasificación de la Cartera de Crédito

Agrupaciones: 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 bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo 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 antes señalada.
- **Créditos Hipotecarios para Vivienda** - Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria. La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando éstos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales.
- **Microcrédito** - Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio

de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

- **Créditos Comerciales** - Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios 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 o naturales sobre bienes de capital, entendiéndose por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor.

#### **3.4.4 Concepto de cartera activa**

Según (cartera activa banco de Chile , 2015), cartera Activa es un servicio de Administración de Carteras constituido por un portafolio de Fondos Mutuos, que entrega todos los beneficios de una administración efectuada por un equipo especialista en inversiones, que periódicamente monitorea el mercado y realiza los ajustes necesarios en su mix de Fondos Mutuos para aprovechar todas las oportunidades que éste presente.

## IV. SUPUESTO

### 4.1. Supuesto

Con una correcta política de crédito, aumentan las colocaciones en la cartera de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí.

#### 4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cómo inciden las políticas de crédito en la colocación de crédito en la Microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí?	Describir las políticas de crédito de la Microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí.	Políticas de crédito	Una política puede definirse como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las empresas comerciales trazan políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideradas como un todo, otra a las actividades de las divisiones, otras más a un solo departamento, y algunas a una función en particular.	Proceso de concesión de crédito  Administración del crédito.  Control y seguimiento de la cartera de crédito.	<b>Primaria.</b>  Analista de crédito  <b>Secundaria</b>  Ley de normas prudenciales de la SIBOIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabaciones de audio</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Entrevista dirigida</li> </ul>	<p>Formatos de Solicitud de crédito.</p> <p>Investigación del solicitante del crédito.</p> <p>Análisis del valor del crédito.</p>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				Proceso para formular una política de crédito	<b>Primaria.</b> Gerente de Cartera y cobro  <b>Secundaria</b> Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabaciones de audio</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Entrevista dirigida</li> <li>Encuestas</li> </ul>	Procedimiento para aprobación de crédito.  Funcionalidad de las políticas.  Apego de las políticas crédito a la ley que los regula.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Qué dificultades presentan la Microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí al aplicar las políticas de crédito en el otorgamiento de préstamos?	Identificar las dificultades que se presentan en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito.	Crédito	El término de crédito proviene del latín creditum, de credere, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como "la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre lavase de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado".	Cinco C del Crédito: Análisis del Carácter Análisis de la capacidad Análisis del Colateral Análisis del Capital Análisis de las Condiciones	<b>Primaria.</b> Gerente de Analista de crédito  <b>Secundaria</b> Documentos Ley de normas prudenciales de la SIBOIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental</li> <li>• Entrevista dirigida</li> </ul>	<p>Solicitar expediente de los clientes.</p> <p>Consultas a la Central de riesgo.</p> <p>Cumplimiento de requisitos de crédito.</p>

<b>Cuestiones de Investigación</b>	<b>Propósitos Específicos</b>	<b>Categoría</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Fuente de Información</b>	<b>Técnica de Recolección de la Información</b>	<b>Ejes de Análisis</b>
¿Cómo establecen el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la Microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí?	Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la Microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí.	Cartera de crédito	La cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad.	<p>Criterios de calificación de cartera de crédito.</p> <p>Clasificación de la Cartera de Crédito</p>	<p>Primaria.</p> <p>Analista de crédito</p> <p>Analistas de crédito</p> <p>Secundaria</p> <p>Documentos</p> <p>Ley de normas prudenciales de la SIBOIF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabaciones de audio</li> <li>• Revisión documental</li> <li>• Entrevista dirigida</li> </ul>	<p>Análisis de la cartera de crédito de los analistas.</p> <p>Nivel de metas de colocación de crédito.</p>

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de investigación

Esta es una investigación de tipo cualitativo porque se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende conocer la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016; poniendo énfasis en la información recolectada para que esta sea creíble y comprobable, esto con el fin de aumentar la calidad y objetividad de la información, por medio de instrumentos que serán utilizados para descubrir y clarificar preguntas de investigación de casos específicos.

### 5.2. Tipo de estudio

Es un estudio de un caso o situación específica de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, puesto que este tiene la finalidad de dar soluciones a problemas manifestados durante el fenómeno estudiado; resolver un problema de la cartera de crédito a través de la colocación de préstamos, además de que se centra en determinar el porqué de la ocurrencia de dicho fenómeno.

#### **El tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.**

En la investigación realizada en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, la información se ha registrado conforme van transcurriendo los hechos en el periodo del año 2016, es decir que las colocaciones se registran a medida que incidan las políticas de crédito, por tanto, es un estudio de tipo prospectivo.

#### **Período y secuencia del estudio.**

En la investigación transversal el tiempo no es importante, se estudia un fenómeno según su desarrollo en un momento dado, por lo que la investigación realizada en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es de carácter transversal, donde se estudian variables simultáneas, como la incidencia de las políticas de crédito que conlleva a tener una eficiente colocación de préstamos en su cartera crediticia.

#### **Análisis y alcance de los resultados.**

La investigación realizada se clasifica como descriptivo, debido a que se pretende profundizar y explicar las causas del fenómeno de las políticas de colocaciones de créditos, determinando los niveles de metas en la cartera y aprobación de créditos en la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí

## 5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis

### 5.3.1. Universo o Población

El universo es la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, está compuesto por cuatro departamentos: gerencia de sucursal, asesoría legal, analistas de crédito y gestores de cobro. Esta entidad se dedica a ofrecer productos y servicios financieros accesibles al público en general aportando así al desarrollo económico.

### 5.3.2. Muestra

#### 5.3.2.1. Tipo de muestreo

El muestreo es no probabilístico porque no todo el Universo tiene la misma probabilidad de ser elegidos. Además, se seleccionan individuos del área a investigar dentro de la entidad que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

Dentro de los criterios para la selección de la muestra se detallan las siguientes:

- Disponibilidad de la microfinanciera para brindar información necesaria.
- La información correcta y sin restricciones en contestar los instrumentos utilizados.
- Aquellos que tengan el conocimiento e información suficiente que ayude al cumplimiento de los objetivos.
- Aquellos que de manera voluntaria acepten llenar el instrumento.

#### 5.3.2.2. Unidad de análisis

La población está construida por un personal de 15 personas, de los cuáles la muestra equivale a los 6 operarios tomados al azar. Para la unidad de análisis se requiere información de los analistas de crédito, puesto que ellos son los que realizan la evaluación financiera del perfil integral de los clientes, desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta que la entidad financiera toma la decisión de otorgar o denegar el crédito.

## 5.4. Técnicas de recolección de datos

Para cumplir con los objetivos planteados en la Investigación se hizo uso de 3 técnicas para la recolección de los datos, entrevista, encuesta e Investigación documental.

### 5.4.1. Investigación documental

Es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y críticas de materiales bibliográficos de bibliotecas y centros de documentación e información. (Cornejo; López; Pérez, 2013, P.30)

#### **5.4.2. Entrevista**

Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. Esta se dirige principalmente al gerente y director financiero de la sucursal, con la cual se pretende reunir información para analizar el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de captar y otorgar crédito a clientes que apliquen con lo establecido por la entidad. (Cornejo; López; Pérez, 2013, P.30),

#### **5.4.3. Encuesta**

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Esta se dirige a los analistas de crédito de la sucursal. (Rocha; Valdivia; Zeledón, 2014, P.36),

### **5.5. Etapas de la investigación**

#### **5.5.1. Primera etapa: Investigación documental**

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

Se elaboraron los antecedentes de la investigación, verificando en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM-Estelí, en la cual se identificaron dos tesis realizadas en “Tu Crédito” y una tesis en la Cooperativa Moderna de Estelí.

#### **5.5.2. Segunda etapa: Elaboración de Instrumentos**

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

#### **5.5.3. Tercera etapa: Trabajo de Campo**

El trabajo de campo consistió en aplicar entrevistas semi-estructuradas a los informantes claves de la empresa, esta etapa se llevó a cabo del período comprendido 22 de agosto a 22 de septiembre del 2017.

Se realizó entrevista a las siguientes personas.

- Gerente de Crédito.
- Jefe de Operaciones
- Analistas de Crédito

Se diseñó una guía de encuesta dirigida a una muestra de 6 operarios en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.

#### **5.5.4. Cuarta etapa: Informe Final**

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

## VI. RESULTADOS

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, que se aplicaron a las áreas de mayor relevancia de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, que permitirán dar cumplimiento a los objetivos relacionados con la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera.

### 6.1. Objetivo Especifico N ° 01

**Describir las políticas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

#### 6.1.1. Políticas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí.

La microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, cuenta con un manual de políticas, que los clientes deben cumplir para aplicar a un crédito, estas van de acuerdo a la necesidad de cada cliente y según los tipos de crédito que ofrece la microfinanciera, crédito consumo, Pymes, para vivienda y comercio.

#### **Políticas de colocación y procedimientos de crédito**

Sujetos de Crédito.

- Personas naturales cuya edad se encuentre entre 21 y 60 años, exceptuando aquello PYMES que tengan de estar activos dos años y sobre pasen la edad de 60; se les podrá mantener hasta 65 años.
- Personas jurídicas legalmente constituidas, inscritas y autorizadas para ejercer la actividad y contratadas.
- Podemos otorgar créditos a extranjeros siempre y cuando sea residente y el fiador sea nicaragüense.
- Familiares del deudor que tengan su propia economía independiente.
- Para salarios mensuales de 8,000.00 córdobas brutos, no se solicitará constancia salarial.
- Debe existir en la solicitud al menos un número convencional, exigido. Sino no se efectúa el trámite.
- Para re préstamos podemos refinanciar cuando el cliente lleve un 40% de avance del crédito actual; siempre y cuando cumple con los promedios de mora establecidos.
- Personas asalariadas que tengan como mínimo 6 meses y que sean permanentes aplican con fiador, un año o más de antigüedad podrán optar a crédito sin fiador, siempre y cuando tenga un buen historial de pago. Se exceptúa aquellas personas que posean continuidad laboral (entendiéndose como aquella persona que se contrata de nuevo en

el lapso de un mes y mejora su salario), en cuyo caso deberán soportar debidamente su situación mediante constancia laboral del centro de trabajo anterior.

- Los ingresos que se consideran para medir la capacidad de pago serán únicamente; el salario básico neto (salario bruto menos deducción del INSS e IR, deducción interna), bono solidario y se considera el 70% de importe promedio de las comisiones devengadas siendo que para estas últimas deberán promediarse las comisiones últimas de los tres meses y deberán ser demostrables cuando estas no se reflejan en las colillas de INSS, en este caso el salario básico tendrá que ser de C\$6,000.00 córdobas en el caso de Managua y en los departamentos C\$5,000.00 córdobas, si es mejor se considera el 50% de comisiones no se consideraran como parte del ingreso las horas extras, ni los viáticos, remesas.
- Personas independientes que brindan servicios profesionales y técnicos, cuyos ingresos de los últimos 12 meses sean estables y demostrables mediante contratos de prestación de servicios que tenga un plazo mayor al plazo del crédito.
- Colaboradores de microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, que cumplan con los requisitos establecidos en el producto de Convenio con Deducción de Planilla. (el monto máximo a financiar será el equivalente a la indemnización acumulada, previa autorización).
- Tener calificación aceptable en las centrales de riesgos consultadas por “Tu Crédito” salvo casos excepcionales podrá ser autorizado por el gerente general.
- Todo cliente que tiene promedio de 12 días de atrasos o menos podrá ser atendido. Si un fiador presentara mal comportamiento de pagos en las centrales de riesgo podrá ser considerado y de acuerdo al riesgo que presente se señalará al cliente esta situación y será objeto de una disminución del monto de su crédito. De tal manera que la institución disminuya el riesgo, pero si el fiador presentado se encuentra en cobro judicial se solicitará cambio de este para continuar con el trámite de crédito para continuar con el trámite.
- Todo cliente proviene de empresas públicas del gobierno deberá presentar colillas del pago.
- En el caso de que la persona arriende deberá tener al menos un año de estabilidad domiciliar y estas podrán aplicar solamente con fiador que tenga domicilio que no sea rentado.

**Garantías:**

Fiador comerciante, respaldo o asalariado.  
Prendas.  
Hipotecas.

**Frecuencia de pago:**

Quincenal, Mensual

**Condiciones del otorgamiento del crédito:**

**Créditos con fiador:**

Los créditos con fiador serán otorgados a todos los clientes que presenten algún problema con las siguientes instituciones no consideradas:

- Acodep, Banex en estado saneado.
- Casas comerciales: Grupo Monge y almacenes Tropigas, en estado saneado y cobro judicial.
- Empresas de servicios básicos: Telefonía de Nicaragua, claro, empresas de electricidad.

**Créditos sin fiador:**

Los créditos sin fiador están dirigidos a clientes que presenten un excelente récord crediticio en el sistema financiero, cabe mencionar que en estos créditos todas las deudas serán consideradas en el análisis, exceptuando los saneados con 3 años de antigüedad en casas comerciales y servicios básicos.

- En estos casos el cliente debe cotizar al INSS.
- Todos estos créditos serán verificados in situ.

**Actividades que no podrán ser financiados.**

- No financiamos créditos agropecuarios.
- No financiamos la actividad de casinos.
- Transporte urbano y colectivo.

**Condiciones**

Tabla N ° 1

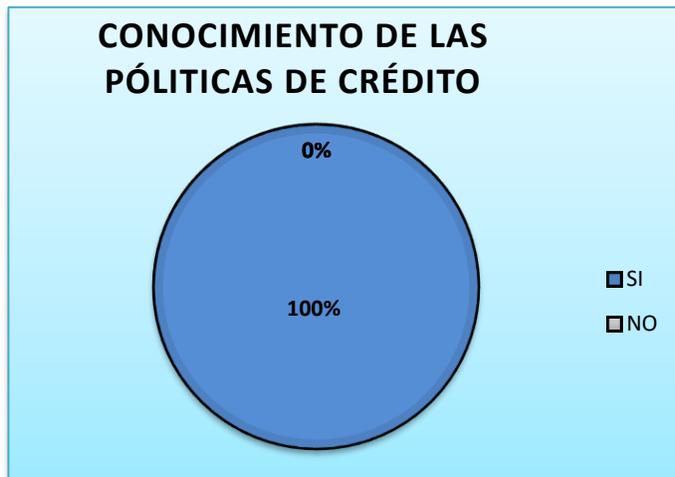
Condiciones para aplicar a un préstamo		
Limite Financiable	Antigüedad Laboral	Plazo máximo (meses)
<b>4 veces su salario</b>	1 año	24 meses
<b>3 veces su salario</b>	6 meses	18 meses

**Fuentes: Informe Sucursal**

Personas no sujetas a crédito.

- Micro empresarios con negocios ambulantes.
- Las personas que trabajen en empresas informales que no reportan al INSS no serán atendidas.
- Clientes cuyo crédito vigente en TUC se encuentre en mora.
- Clientes que hayan tenido créditos saneados en TUC.
- 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, o bien se tenga duda del verdadero propósito de la relación.
- Si se detecta alguna inconsistencia en la información o documento, se obtengan malas referencias, o si el cliente a suministrada deliberadamente información falsa durante la verificación.
- Personas que soliciten créditos para ser utilizados por terceras personas.
- Personas que cuyo salario este por debajo del salario mínimo autorizado por la ley o que no cumplan los mínimos establecidos en esta política.
- Funcionarios públicos o diplomáticos que gocen de inmunidad, tales como, diputados, policías, militares o clientes que se consideren de alto riesgo.
- Si el cliente ha tratado inapropiadamente aun funcionario de “Tu Crédito” o ha tratado de denigrar la institución ante medios de comunicación.
- Clientes que pertenezcan o hayan pertenecido a movimientos o sindicatos de clientes morosos o movimientos políticos que promueven la cultura del NO PAGO, o personas que intenten evadir las obligaciones con “Tu Crédito”.
- Ex conyugues o familiares de un funcionario de” Tu Crédito”, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. En este caso serán aprobados en el comité central o comité superior inmediato en caso de estar relacionados con el comité central.
- Parientes de accionistas de “Tu Crédito” dentro del primer o segundo grado de consanguinidad y primer o segundo de afinidad.
- Accionista o miembros de junta directiva de “Tu Crédito”.

Grafica N°1



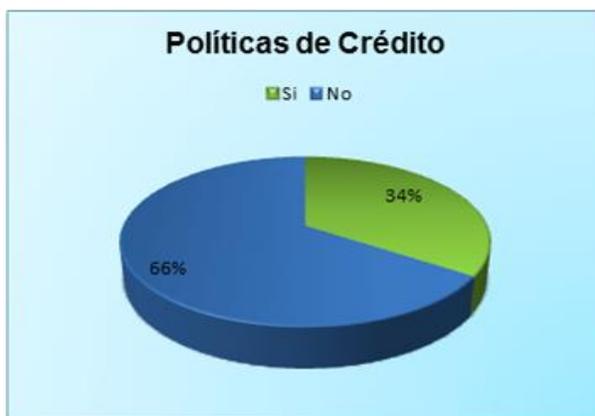
Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Los encuestados, afirmaron que tienen conocimiento y acceso al manual de políticas, que el mismo contiene aspectos relevantes para hacer efectivo el análisis de crédito, pero lo hacen muy pocas veces, la mayor parte consultan sus dudas con el jefe de operaciones. En el proceso de la entrevista e investigación documental se obtuvieron datos importantes respecto al área de crédito, Según Lic. Benavidez la microfinanciera, si tiene un manual de políticas el cual no fue facilitado por no encontrarse en la sucursal y estar centralizado en la casa matriz, sin embargo, fueron facilitados otros documentos que contienen elementos necesarios para el análisis de los créditos, manifestó la importancia de este, a través del aprendizaje para llevar a cabo el ofertar el producto y una vez captado el cliente realizar el procedimiento de trámite de crédito.

Se contrasta que las reglas en la política de crédito están las normas de actuación y que, acatándola, permiten lograr un patrón consistente con los fines propuestos, en sentido estricto, un análisis cuidadoso durante el periodo de gestión.

### Análisis de créditos y disminución en los riesgos de recuperación de crédito

Gráfica N° 2



Fuente: Datos obtenidos a través de encuesta

Según los encuestados el 33 % aplica las políticas de crédito de acuerdo al manual, mientras que el 67 % opinan que no necesitan el manual. En la entrevista el Lic. Bismark Arauz, Gerente de Sucursal Estelí afirma que el manual de políticas de crédito, tiene los elementos necesarios para facilitar el otorgamiento de un préstamo, así mismo el control de la gestión crediticia y la disminución del riesgo en la recuperación de crédito.

Se comprueba que las reglas en la política de crédito están las normas de actuación y que, acatándola, permiten lograr un patrón

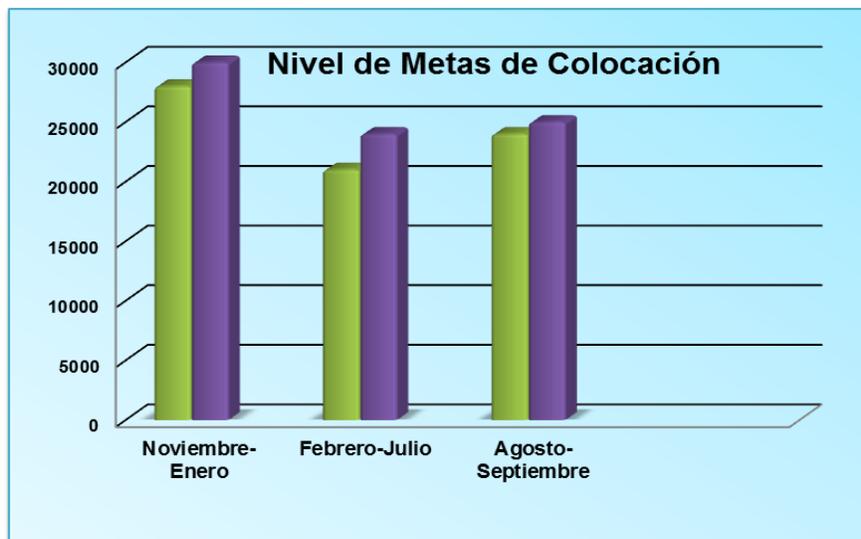
consistente con los fines propuestos, en sentido estricto, un análisis cuidadoso durante el periodo de gestión.

Por lo tanto, los procedimientos permiten no solo otorgar un crédito, si no también efectuar un seguimiento adecuado de los pagos efectuados por el cliente.

### **Nivel de metas de colocación en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

Mientras tanto Lic. Benavidez manifestó que se establecen lineamientos convenientes a la administración de una cartera crediticia, las metas varían según mes del año, ya que todos los años las sucursales, se reúnen a fin de año y hacen una evaluación de la cartera de crédito para ver si la microfinanciera creció y se colocan una proyección para ellos mantenerse como financiera y esa proyección la realizan al año, todo lo saneado sale de la cartera, ya que en algunos meses los clientes tienden a solicitar créditos para gastos familiares a diferencias de otros, y es a través de esos meses que se distribuye el monto de colocación.

**Grafica N°3**



**Fuente:** Datos obtenidos a través de entrevista

crédito y nivel de mora.

Concluyendo que en los meses buenos las metas incrementan hasta \$ 28,000.00 dólares y en los meses bajos colocan hasta \$ 21,000.00 por cada analista.

En la encuesta realizada a los analistas, ninguno maneja porcentualmente los montos de colocación.

Según Lic. Arauz comenta que para el año 2016 el monto mensual que esperaba cumplir la microfinanciera era de \$ 150,000.00 dólares estos se distribuyen entre los seis analistas para un monto de \$ 21,000.00 dólares por cada uno de ellos, pero ellos exigen entre \$ 25,000.00 y \$30,000.00 para poder mantener la cartera de

## Importancia de una política innovadora

Grafica N° 4



Fuente: Datos obtenidos a través de encuestas permite, la productividad empresarial.

Mediante la aplicación de la encuesta el 17 % consideran que no han visto cambios en la institución por la actualización de políticas, mientras que el 83% si han visto cambios. Toda empresa debe establecer y mantener actualizada una política de crédito.

Según entrevista del Lic. Arauz manifiesta la importancia del buen manejo de la cartera, ya que

A través de nuevas políticas de crédito que ayudan al crecimiento tanto de la entidad como de los clientes que se les otorga un préstamo. Según Lic. Arauz expresa que no es tan relevante una política nueva ya que eso depende de la honestidad y análisis de cada analista al momento de colocar un crédito ya que a muchos les preocupa llegar a la meta, sobre endeudando al cliente por no realizar un correcto estudio en el historial crediticio y capacidad de pago.

## Conocimientos de auto preparación en el área crediticia

La microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí, auto prepara a sus analistas por medio de capacitaciones, manual de funciones y políticas de crédito para que estos adquieran conocimientos y desarrollen habilidades al momento de analizar el cliente, tener un dominio y seguridad de las políticas de crédito para darle respuesta al cliente de forma ágil y rápida. Conocer el mercado financiero es una ventaja para captar clientes y como estrategia dar a conocer los beneficios que se obtienen y que no los posee la competencia.

Es una institución financiera preferida por el sector asalariado y micro empresarios, dinámica de acuerdo a los cambios del mercado, cuenta con un equipo de trabajo de alto desempeño, motivado y comprometido con el buen servicio al cliente. Nubia Benavidez

### **Fondos provenientes de microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

La microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, posee capital propio aportado por los socios, cuando se requiere de más fondos para colocar a otras sucursales se subsidian a través de transferencias bancarias. Cabe mencionar si se necesita recurrir al financiamiento de un banco, lo realizan por medio del Banco De Finanzas BDF quien les otorga una tasa de interés especial. (Arauz, 2017),

### **Inscripción de la microfinanciera en el registro de la CONAMI**

La microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, está en proceso de inscripción, ya que es importante para la regulación de fondos y transparencia de las operaciones y protección del usuario a través de un sistema.

Con referencia a lo anterior, ley 769 de fomento y regulación de las microfinanzas, crese comisión nacional de microfinanzas encargada de regular y supervisar a las IFIM, así como autorizar su registro y funcionamiento. (Arauz, 2017)

### **Responsabilidad social empresarial a través de créditos**

Según (Arauz, 2017) gerente general de microfinanciera a través de los créditos que se ofrece aportan al desarrollo tanto de la entidad como el bienestar de la economía nicaragüense desde el mercado de las microfinanzas, ofreciendo una gama de productos a sus clientes, que contribuye a mejora de vivienda, fortalecimiento y crecimiento de pequeños negocios, crédito de consumo.

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce beneficios en la sociedad a través de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existente.

### **Diferencia entre la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, en relación a otras**

Manifestó (Arauz, 2017) gerente general que debido al crecimiento de la ciudad de Estelí, existe un auge con respecto a las necesidades de la población, sin embargo la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, ofrece préstamos accesibles y rápidos para darles una pronta respuesta a los clientes en el momento que solicitan el financiamiento, la tasa de interés es baja, y el monto de aprobación, a la vez “Tu Crédito” no mide el nivel de endeudamiento que el cliente tenga en casas comerciales puesto que ellos aceptan soportes para ver el nivel de endeudamiento.

## 6.2. Objetivo Especifico N.º 02

**Identificar las dificultades que se presentan en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

Sobre la base de las consideraciones anteriores se procede a identificar el cumplimiento de las políticas de crédito, donde se evalúan los siguientes aspectos, procedimientos, condiciones y estrategias para la captación de clientes y el análisis de crédito.

### **Riesgos crediticios en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal de Estelí.**

Según (Arauz, 2017), gerente de la sucursal Estelí, manifiesta que actualmente está implementando una nueva política de crédito que considera un riesgo para la entidad que es otorgar crédito sin fiador, aunque solo se otorga 1.5 veces el salario.

Al analizar la central de riesgos la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, no toma en cuenta las deudas que tenga vigente el solicitante del crédito con empresas comerciales, es evidente que corren el riesgo, aunque consideran que siendo la única institución que acepta récord crediticio con mal antecedente en la central de riesgo, suponen que el cliente va cancelar su deuda por que se le está brindando una oportunidad.

El financiamiento a personas o negocios que están ubicados en zonas de difícil acceso debido a la posición geográfica, manifiesta el Lic. Bismark Arauz, que en ocasiones los analistas se arriesgan y colocan el crédito cuando es un cliente activo. También existe el riesgo laboral por la capacidad de pago en créditos para asalariados, al existir alta concentración de crédito colocados a personas asalariadas.

Contribuye un riesgo el no solicitar constancia salarial, ya que en años anteriores era un requisito en el que se disminuía el riesgo y actualmente no se solicita, aunque en muchas ocasiones los clientes falsificaban la constancia salarial. Sigue manifestando Lic. Benavidez, que algunos clientes al momento del desembolso del préstamo se ponen de acuerdo con el fiador y se dividen el préstamo con el fin de cancelarlo ambas partes, pero en muchas ocasiones una de las partes no cancela lo que asumió, obligando al deudor principal en asumir la totalidad de la deuda, eso implica una pérdida de la confiabilidad entre el cliente y la microfinanciera. Nubia Benavidez

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato, de ahí depende la incertidumbre o probabilidad que el cliente devuelva o no el dinero prestado, y más aún cuando no se cuenta con el personal, asesoramiento o política adecuada para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

## Análisis para otorgar un crédito

Según (Arauz, 2017), aplica las políticas de crédito al momento del análisis, que permita obtener información veraz de lo que el cliente manifiesta al realizar la solicitud del crédito, por lo que el analista de crédito es quien tiene la responsabilidad de no omitir información. Expresa, que para hacer efectivo el análisis, aunque no es posible obtener toda la información necesaria durante la entrevista realiza algunas preguntas basadas en:

**Tabla N ° 2**

**Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista**

Primera Entrevista del crédito	Preguntas
<b>Monto y propósito del crédito</b>	¿Cuánto necesita? ¿Para qué necesita el préstamo? ¿Por cuánto tiempo lo quiere? ¿Qué plazo le gustaría?
<b>Fuentes primarias de pago</b>	¿Cómo espera obtener fondos para cancelar el crédito?
<b>Fuentes secundarias</b>	¿Tiene otros ingresos, remesas, bonos, viáticos?
<b>Proveedores (crédito pymes)</b>	¿Datos financieros, estado de resultado, ingreso, gastos familiares?
<b>Historia del negocio</b>	¿Cuánto tiempo tiene de laborar (persona asalariada)? ¿Cotiza al INSS? ¿Cuánto tiempo tiene de establecido el negocio (personas comerciantes)?

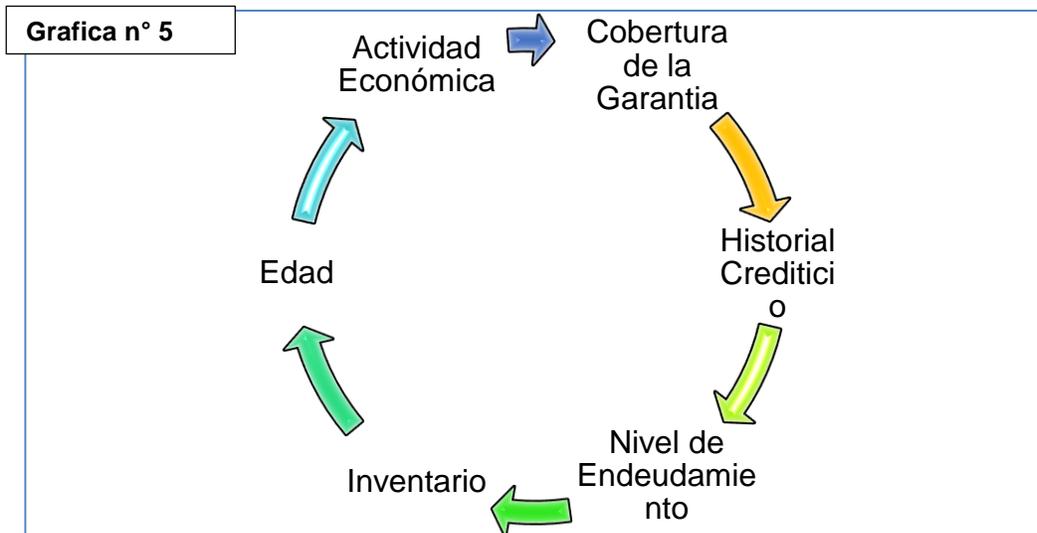
Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, el análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre, si no que disminuya el riesgo, por esta razón es importante contar con un buen criterio y sentido común.

## Proceso para otorgar un crédito

Se otorgará financiamiento después de haber realizado el análisis y el cliente cumpla con todos los requisitos y políticas establecidas por la entidad. Para esto los expedientes deben contener el monto que se solicita, antigüedad del negocio como mínimo un año establecido en el caso de los créditos pymes, tiempo de laborar en el caso del crédito de consumo, forma de pago, si es quincenal o mensual, cuota, tasa de interés ya que para algunos clientes hay tasas especiales, en la garantía todos los créditos están respaldados por fiador solidario, comisión, gastos legales. (Arauz, 2017)

## Aspectos que se analizan en los expedientes al momento de colocar un crédito

Los analistas manifiestan que, al momento de colocar un crédito, consideran los siguientes aspectos antes de pasarlos a comité de crédito y que sean aprobados.



La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. (Fuente, 2007),

## Términos y condiciones que dificultan las colocaciones de crédito

Una de las condiciones es pagar al día, cuando un cliente paga menos del 5% promedio de mora, tiene acceso a aumentar el monto si aplicaba a C\$ 20,000 anteriormente puede aplicar a más, siempre y cuando ver lo del salario y si tiene más deudas, si es mayor de 5% el promedio aplica al mismo monto y mismo plazo.

Según Lic. Nubia Benavidez manifiesta, que cuando es re préstamo, si alguien ha pagado mal, después del 10% de promedio de mora ya no es objeto de crédito, y como mínimo tiene que esperarse seis meses, y se tiene que analizar, investigar si tiene el mismo trabajo, o se le cambia el fiador.

Así mismo, señala otra de las condiciones, a las personas que no residen dentro de la ciudad de Estelí no son sujetos de crédito al igual que los negocios y vendedor ambulante.

Mientras tanto (Arauz, 2017), expresa una de las condiciones que dificultaron en un momento determinado la colocación de un crédito es no tener fondos disponibles en cuenta de dólares en el banco, motivo por el cual no se podía elaborar el cheque y se elaboraba en córdobas haciendo la conversión del monto en dólares a córdobas para hacer efectivo el desembolso y el cliente no aceptaba, entonces se anulaba el cheque y muchas veces el crédito.

### **Estrategias que utiliza la microfinanciera “Tu crédito” para captar clientes**

Gráfica N° 6



Fuente: Datos obtenidos a través de encuestas

Según los encuestados, el 67% opinan que la estrategia que utiliza la microfinanciera Tu Crédito son los medios publicitarios, el 16% financiamiento de proyectos, mientras que el 17% consideran las promociones.

La microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, utiliza estrategias de mercadeo, entre ellas, volantes, perifoneo,

anuncio por radio, ferias en centros de trabajo. Actualmente está implementando recibir solicitud de crédito que envían los clientes, verificando la información suministrada en el buró de crédito a través de la página web, él envió de esta solicitud no garantiza la aprobación si no aplica. (Arauz, 2017)

Según Lic. Nubia, el treinta de cada mes se abre una lista donde se clasifican los clientes que efectuaron al día sus pagos, el monto que fue otorgado, el plazo, y nivel de mora, ya que al efectuar su pago en tiempo y forma aplican a nuevos re préstamos y se le da seguimiento a través de llamadas telefónica, en caso que este no conteste se realiza una visita personal por el analista de crédito. También una política nueva es una estrategia ya que se está otorgando cinco veces el salario para aumentar la cartera durante algunos meses.

Toda empresa que efectuó ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito.

## **Aspecto que toma en cuenta para el análisis de un crédito**

Esta información fue suministrada por los analistas de crédito que laboran en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, manifestaron que para realizar el análisis de un crédito ponen en práctica las cinco C del crédito (carácter, capacidad, colateral, capital y condiciones de crédito).

Dentro del carácter determinan, la manera en la que el cliente responde ante las distintas preguntas que se relizan al momento de la solicitud, el proposito del prestamo ya sea para gastos personales, escolares, medicos, vivienda, estabilidad laboral, minimo un año.

La capacidad de pago se ve reflejada mediante la relación existente entre los ingresos y los egresos del solicitante, como parte de otros ingresos si el cliente reside remesas, pension alimenticia, horas extras, comiciones, dentro sus gastos si posee casa propia o rentada, y en caso de los pymes si el negocio es propio, el nivel de endeudamiento se mide a traves de la Central de Riesgo S.A. y Transunión, dos centrales autorizadas por la superintendencia de bancos.

En los expedientes de crédito de la entidad, el capital con que cuentan los clientes va en dependencia de los ingresos obtenidos del salario se ve reflejada mediante la relación existente entre los ingresos y los gastos del solicitante.

Finalmente, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda, en sus enceres, una forma de identificarlo es  $A - P = K C$ .

Analisis colateral o la garantía que respalda estos creditos es la fianza solidaria en la que el fiador debe presentar los mismos documentos del deudor, fotocopia de cedula, recibo de agua o de luz, esto para verificar la direccion donde habita el deudor y si coincide con la cedula, fotocopia de colilla del inss del mes actual o anterior y constancia laboral para verificar a travez de llamadas telefonicas si actualmente trabaja.

Las condiciones del credito consisten en el estudio del monto solicitado, plazo, cuota que puede pagar el cliente.

Grafica N°7



Fuente: Fuente creación Propia

### Procedimientos que se realizan para la colocación de los créditos

Para iniciar el proceso de colocación de crédito, el analista solicita al cliente llenar la solicitud de crédito, en caso de las referencias de solicitud deben ser dos familiares y un amigo que no labore en esta institución, dirección exacta con puntos de referencias, constancia salarial.

El ejecutivo asignado elabora expediente con la información completa del colaborador y este será el responsable de que toda la información este en el mismo y lo remite al gerente de sucursal para evaluación.

Después se entrega el caso a jefe de operaciones para verificación, una vez verificado, jefe de operaciones lo remite a comité de crédito para aprobación, el crédito aprobado es remitido a oficial de atención al cliente para digitación y desembolso.

Una vez desembolsado el caso se envía revisión del expediente con jefe de operaciones y gerente de sucursal para firmas.

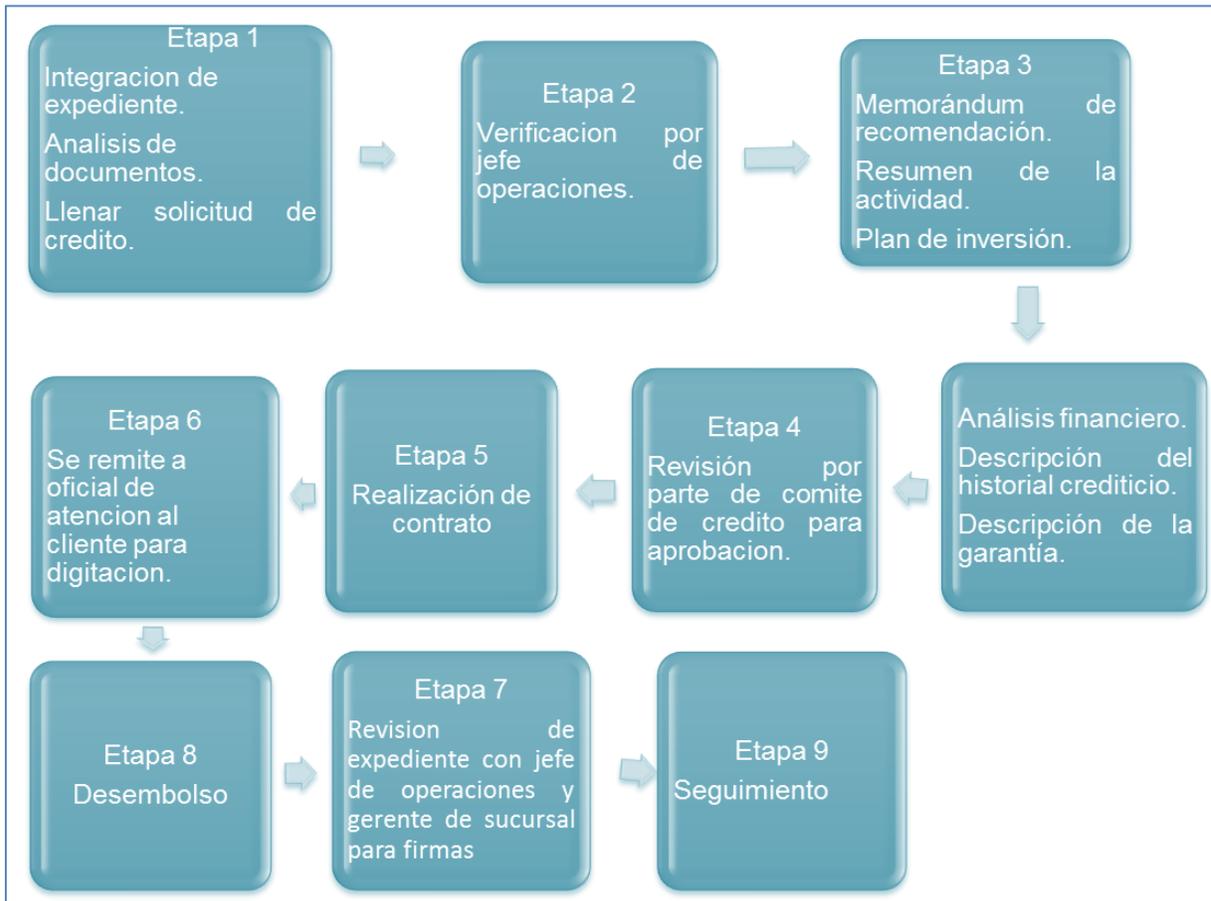
Jefe de operaciones envía calendario de pago del cliente a recursos humano.

Mensualmente el jefe de operaciones enviara nomina consolidados para efectos de pago cinco días ante de las fechas de pago establecida en convenio, supervisadas por gerente de sucursal.

El expediente de convenio es re misionado a CEDOC para resguardo. (Arauz, 2017)

### Proceso de Colocación del crédito

Grafica n°8



Fuente: Elaboración propio

Después de otorgado el crédito el analista de crédito lleva el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, contratos y demás títulos de créditos con los que se halla documentado la operación.

Considerando que la inversión se hace en términos de riesgos, existen cuatro pasos básicos e importantes en el proceso concesión de crédito.

- Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito
- Análisis del valor del crédito
- Aceptación o rechazo de la solicitud del crédito.

### **Objetivo específico N° 3:**

#### **Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.**

Mediante la aplicación de las distintas técnicas de recolección que se aplicaron, como resultado de la entrevista y encuestas se determinaron aspectos importantes para el desarrollo del objetivo, dentro de ellos la clasificación de la cartera de crédito que posee la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal de Estelí, factores que inciden en el cumplimiento de metas, límites e instancias de aprobación, además las condiciones y criterios que se realizan durante las visitas de los créditos colocados.

#### **Clasificación de la cartera de créditos que posee la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

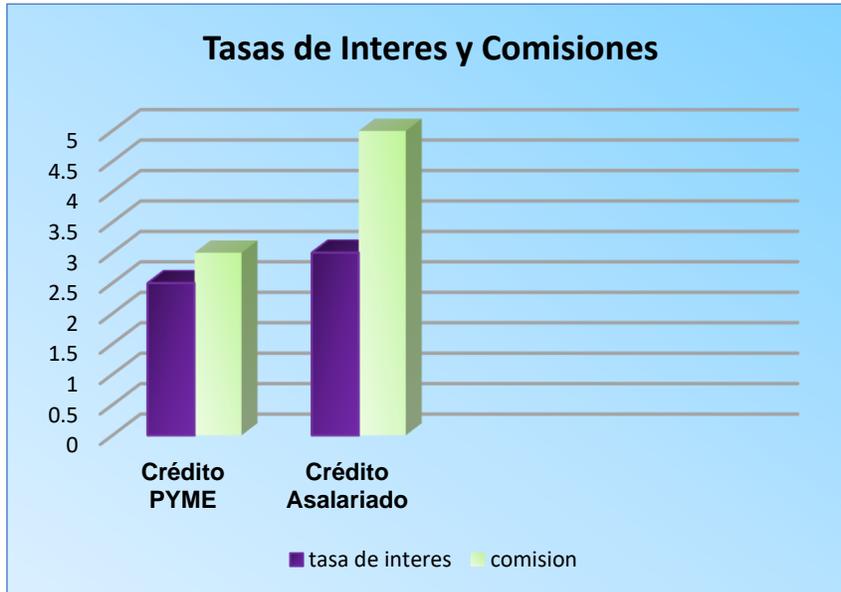
La diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a la circunstancia y variantes de cada uno, y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones de la cartera de crédito. La microfinanciera en su primera gran división del crédito comprende el crédito personal, bancario, comercial e industrial.

En la entrevista al gerente de sucursal (Arauz, 2017), la operación principal de la microfinanciera Tu Crédito es el otorgamiento de crédito para el financiamiento de los siguientes sectores:

Crédito de consumo: dirigido al sector asalariado para financiar las necesidades de corto y mediano plazo, es un crédito ágil y con cuotas accesibles.

Crédito PYME: Micro, pequeña y mediana empresa destinada a actividades de producción comerciales, servicios e industriales. Este es un crédito que está dirigido a pequeños negocios, tales como, tiendas, ferreterías, farmacias, entre otras. Cuyo destino sea la compra de mercadería, activos fijos y mejoramiento de local.

Gráfica N°9



Las tasas de interés las aprueba la junta directiva, así como los gastos fijos.

Para crédito con fiador y salarios menores de C\$ 18,000 córdobas netos, la tasa de interés nominal del 36% anual.

Para créditos con fiador y salarios mayores de C\$ 18,001 córdobas netos la tasa de interés efectiva es del 71% anual.

Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista

### Las comisiones por desembolso:

Para los créditos la microfinanciera aplica una comisión por desembolso del 3% para préstamos pymes y del 5% para préstamos asalariados.

### Montos, plazos:

Para pymes, el monto mínimo a financiar es de \$ 300 dólares o su equivalente en córdobas y el monto máximo es de \$ 10,000 dólares o su equivalente en córdobas; sin embargo, los actuales créditos con excelente récord crediticio y que estén por encima de este monto, podrán seguir siendo atendidos.

Para asalariados, el monto mínimo a financiar, estará sujeto al salario mínimo autorizado por el ministerio de trabajo de acuerdo al sector al que pertenezca a empresa, para la cual labora y el monto máximo será de acuerdo a lo siguiente:

Tabla N°3

Clasificación de créditos	Monto mínimo	Monto máximo	Tasa de interés	Comisión x desembolso
PYME	\$ 300	\$ 10,000	2.5 mensual sobre saldo	3% por cada desembolso
Asalariados	\$ 260	\$ 10,000	3.0 mensual sobre saldo	5% por cada desembolso

Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista

### Créditos con fiador:

Los créditos con fiador serán otorgados a todos los clientes que presenten algún problema con casas comerciales o empresas de servicios.

Tabla N. ° 4

Rango Salarial	Limite Financiable	Plazo Máximo/Meses	Capacidad de Pago
C\$ 6000-C\$ 8000	3 salarios	18	50.00%
C\$8001-C\$18000	4 salarios	24	50.00%

Fuente: Datos obtenidos a través de la entrevista

### Aspectos que inciden en el cumplimiento de las metas de colocación de créditos

Para el cumplimiento de metas se enfocan en lograr una mayor colocación de préstamo tomando en cuenta un número de clientes y montos de créditos otorgados, con el fin de brindar atención adecuada, obteniendo respuesta rápida a la necesidad de financiamiento que presente el cliente. (Arauz, 2017)

Cabe mencionar, que la microfinanciera utiliza el mercadeo telefónico para dar cumplimiento a las metas de colocaciones, seleccionando clientes con créditos cancelados y re préstamo; a través de una base de datos que contiene aspectos generales del prestatario y antecedente de préstamos.

### Enfrenta “Tu crédito” los problemas recurrentes que ocasiona deterioro en la cartera de crédito.

El gerente de sucursal expreso en la entrevista, que para enfrentar los problemas que ocasiona el deterioro en la cartera mejoran la oferta de nuevos servicios tanto para los clientes como para los analistas, ya que actualmente se está implementando una nueva estrategia, por 15 clientes nuevos que capte cada analista se incentiva con un bono de C\$

4,000 para lograr a superar el incremento en la cartera de crédito, también la facilidad de requisitos de crédito para obtener un financiamiento, tiempo de repuesta de solicitud de crédito. (Arauz, 2017).

Según (Benavidez, 2017), manifiesta que cuando un cliente cae en mora dentro del rango de 1 a 10 días, la gestión de cobranza la realiza el analista de crédito, en los rangos de 11 a 90 días, los casos son trasladados al gestor de cartera y cobro, en rango mayores de 91 días a más son trasladados a la asesoría legal, para facilitar la recuperación de las cuotas en atraso o vencidas hay una política de negociación con descuento.

La microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí, no otorga en un solo prestatario, unidad familiar o unidad de riesgo, obligaciones que excedan de un monto de \$10,000.00 (diez mil dólares o su equivalente en córdobas), aun cuando los créditos hayan sido concedidos para financiar distintas actividades, con diferentes productos y destinos.

Se exceptúa de la disposición anterior aquellos clientes a quienes se les ha otorgado un monto mayor conforme a políticas anteriores que demuestren un buen comportamiento y capacidad de pago, a criterio de junta directiva.

### **Evaluación para medir el cumplimiento de las metas de colocaciones de préstamos**

Existe un sistema de evaluación que refleja las metas versus lo real de cumplimiento de préstamos; este programa indica la cantidad de monto colocado, promedio de mora, saldo de cartera y número de clientes activos. (Arauz, 2017)

### **Límites e instancias de aprobación para la colocación de los créditos en la microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.**

Los niveles y límites de aprobación para el otorgamiento de los créditos se establecen por medio de las instancias resolutorias definidas en el cuadro siguiente:

**Tabla N° 5**

Tipo de comité	Facultad de aprobación	Participantes
<b>Comité de Crédito Junta Directiva</b>	Mayores a US\$ 10,001.00	Miembros Junta Directiva, Gerente de Negocios y Gerente de Operaciones
<b>Comité de Crédito Ejecutivo</b>	Hasta US\$ 10,000.00	Miembros Junta Directiva, Gerente de Negocios, Gerente de Operaciones y/o Gerente de Sucursal (de ser necesario)
<b>Comité de Crédito de Negocios</b>	Hasta US\$ 2,000.00	Gerente de Negocios, Gerente de Operaciones Gerente de Sucursal y/o Analista (de ser necesario)
<b>Comité de Crédito Sucursal Con Fiador</b>	Hasta US\$ 1,000.00	Gerente de Sucursal, Analista y Promotor
<b>Comité de Crédito Sucursal Sin Fiador</b>	Hasta US\$ 600.00	Gerente de Sucursal, Analista y Promotor

**Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista**

Cada préstamo otorgado es supervisado aleatoriamente y verificado por dos instancias, la primera el administrador financiero de casa matriz y la segunda por el gerente de sucursal diariamente.

Las instancias resolutorias están formadas por dos niveles constituidas por comités de crédito, quienes tendrán la facultad de aprobar créditos bajos las condiciones propuestas, solicitar mayor información, aprobar un monto y condiciones diferentes a lo solicitado o condicionar la aprobación.

Es obligatoria la participación del miembro que preside cada comité, por tanto, si el miembro encargado de aprobar el crédito no pudiere constituirse, el caso deberá ser presentado ante el comité superior inmediato para su resolución.

Los créditos aprobados en su instancia de Gerencia General deberán ser revisados y pre-aprobados por el Gerente de Sucursal independientemente del monto, dejando por escrito sus observaciones y comentarios.

El Gerente de Sucursal tendrá la responsabilidad de la administración de créditos tramitados en su sucursal.

La instancia de aprobación para re préstamos o simultáneos estará en dependencia de la suma de saldos de todos los créditos activos que tiene el cliente, más el monto del nuevo crédito a otorgar. Para ello se deberá realizar sumatorio de los saldos de principal de los créditos vigentes a la fecha de solicitud más el crédito propuesto.

En los medios de aprobación, se deberá reflejar la firma de al menos dos miembros participantes del comité de crédito.

#### **Objetivo específico N° 4:**

**Proponer estrategias de gestión de riesgo en la colocación y aprobación en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.**

Para el presente análisis FODA se ha tomado como referencia los resultados de los objetivos anteriormente mencionado, donde se pudo analizar e identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, se realizó el análisis FODA que a continuación se describe.

### Matriz de FODA<sup>1</sup> (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Buena relación con los clientes.</li> <li>Convenios con entidades financieras nacionales.</li> <li>Experiencia en el mercado por años.</li> <li>Buena ubicación geográfica.</li> <li>Créditos con o sin fiador.</li> </ol>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de políticas de crédito accesibles.</li> <li>Capacitación constante para los analistas de crédito.</li> <li>Tiempo extenso para la aprobación de montos mayores a \$ 1000.00 dólares.</li> <li>Actualización de sistema tecnológicos avanzado.</li> <li>Cumplimiento de metas.</li> <li>Falta de Estructura organizativa y administrativa adecuada a una institución financiera.</li> <li>Ausencia de diseño de políticas para gestión de riesgo crediticio.</li> <li>Falta de aplicación del manual de procedimiento.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Política crediticia favorable</li> <li>Crecimiento de la micro y pequeña empresa.</li> <li>Conocimiento del sector asalariado y la micro empresa.</li> <li>Cancelación anticipada sin penalidad.</li> <li>Incorporar nuevos productos y servicios.</li> </ol>	<p><b>Estrategias N°1 (FO)</b></p> <p>Aprovechar la buena relación con los clientes, experiencia en el mercado financiero, y la ubicación de la sucursal incide en la fidelidad de los clientes y el crecimiento de la cartera. (F1, F3, F4, O2).</p>	<p><b>Estrategias N°3 (DO)</b></p> <p>Facilitar la política de crédito y capacitar constantemente a los analistas, para aplicar el análisis de los créditos, minimizando el riesgo crediticio. (D1, D2, D7, D8, O1)</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actualización de políticas de crédito.</li> <li>Cambio monetario en el desembolso de crédito.</li> <li>Alta competencia con tasas de interés.</li> <li>Aceptar el nivel de endeudamiento con casas comerciales.</li> <li>Créditos sin fiador sin respaldo de garantía.</li> <li>No están inscrito en la CONAMI.</li> <li>Ingreso de nuevos competidores que distorsionan el mercado financiero.</li> </ol>	<p><b>Estrategias N°2 (FA)</b></p> <p>Establecer garantías que respalden el nivel de endeudamiento de los clientes. (F5, A1, A4, A5)</p> <p>Brindar mejores beneficios a través de la inscripción y regulación en la CONAMI, por medio de convenios con entidades financieras. (F2, A6,)</p>	<p><b>Estrategias N°4 (DA)</b></p> <p>Crear área administrativa, que supervise la aplicación del manual de procedimiento, para disminuir el riesgo crediticio y el ingreso de nuevos competidores. (D6, D5, D7, D8, A7).</p>

<sup>1</sup> (F1) Fortaleza 1,2,3,4; (D1) Debilidad 1,2,3,4,5,6,7,8; (O1) Oportunidades 1,2,3,4,5; (A1) Amenazas 1,2,3,4,5,6,7

## Propuestas de estrategias

Una vez analizada las debilidades y amenazas, con que cuenta la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, se han propuesto estrategias de gestión de riesgo que permitan mejorar la colocación y recuperación de crédito.

### Desarrollo de líneas estratégicas

**Línea N 1:** Mejor atención para la captación de cliente

#### Objetivo:

Mejorar la buena relación con los clientes, experiencia en el mercado financiero, y la ubicación de la sucursal incide en la fidelidad de los clientes y el crecimiento de la cartera.

#### Acciones:

1. Promover campañas de satisfacción total del cliente.
2. Establecer un servicio de posventa que funcione correctamente, reduciendo porcentualmente sus gastos de promoción.
3. Captar nuevos clientes por medio de un producto nuevo para no perder el enfoque al crecimiento.
4. Utilizar productos conforme la necesidad del cliente.
5. Adquirir conocimiento necesario para transmitir la información y seguridad a los clientes que necesitan optar a un financiamiento.

**Línea N 2:** Reducción del riesgo.

#### Objetivo:

Establecer mecanismos de reducción de riesgo para el crédito y la recuperación del crédito.

#### Acciones:

1. Elaborar un diseño de políticas para gestión de riesgo.
2. Verificar correctamente antecedente crediticio que reduzcan el riesgo de crédito.

**Línea N 3:** Actualización y aplicación de los procedimientos de colocación.

**Objetivo:**

Contar con un documento único que brinde una guía de procedimientos para la prestación de un servicio ágil, eficiente y seguro en la colocación de crédito.

**Acciones:**

1. Establecer mecanismos de aprobación, actualización y análisis de políticas de créditos.
2. Establecer políticas y procedimientos de créditos accesible a los analistas.
3. Actualizar procedimientos y aplicación de políticas de colocación de credito.
4. Mejorar la capacitación del personal que cumplirá funciones en el área de captación y colocación de créditos.

**Línea N 4:** Mejorar la estructura organizativa y administrativa

**Objetivo:**

Garantizar que los procesos administrativos y organizativos se apliquen correctamente en las áreas funcionales.

**Acciones:**

1. Supervisar las operaciones administrativa y organizativa en base a su estructura orgánica.
2. Verificar que los procedimientos establecidos se cumplan conforme a políticas y normas institucionales.
3. Implementar acciones para el área administrativa que evalué la calidad de los créditos colocados y el desempeño de los analistas.
4. Establecer área de comité de crédito para garantizar la recuperación de crédito otorgado y disminuir riesgo.
5. Proponer política de incentivos para el logro de metas de colocación y recuperación de los créditos.

## VII. CONCLUSIONES

En la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, resulta importante actualizar constantemente su política de crédito relacionado a la colocación de préstamos a través de un plan estratégico que impulse diversas acciones en sus servicios.

Durante el desarrollo de esta investigación, se diseñaron instrumentos como fue la guía de observación, encuesta y entrevista estructurada, toda la teoría sustento que ésta contiene fue referenciada por diferentes autores. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, a miembros de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí se obtuvieron los resultados de la investigación.

Dando respuesta a los objetivos específicos propuestos, se encontró lo siguiente:

- La microfinanciera “Tú 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 un crédito y correr riesgo en la recuperación.
- Con respecto a la identificación de las dificultades de colocación de crédito que presenta la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es no tener fondos en cuenta de banco disponibles en moneda norteamericana, motivo por el cual al desembolsar los prestamos están siendo pagados en moneda nacional a través de cheque; en muchos casos esta situación genera insatisfacción por parte de los prestatarios al no percibir el desembolso en moneda norteamericana ocasionado que el cliente no lo retire y se debe anular el préstamo. Para la microfinanciera Tu Crédito esto ocasiona disminución en la colocación de la cartera de crédito.
- Para el cumplimiento de metas, “Tu Crédito” Sucursal Estelí, selecciona lista de clientes activos enfocándose en lograr mayor colocación de préstamo, utilizando el mercadeo telefónico para dar cumplimiento a las metas de colocaciones, con el fin de brindar atención adecuada, ofreciendo una respuesta rápida a la necesidad de financiamiento que presente el cliente.

## Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua

---

- Y, por último, “Tu Crédito” Sucursal Estelí no cuenta con un plan de gestión de riesgo que le permita reducir el índice de mora y la mala colocación de credito, por lo tanto, se realizó valoración de un plan estratégico en el cual consistió en la aplicación de cuatro líneas con sus respectivas acciones las cuales son: Mejor atención para la captación de cliente, reducción del riesgo, Actualización y aplicación de los procedimientos de colocación y Mejorar la estructura organizativa y administrativa, los objetivos propuestos se cumplen ya que se deja establecido un plan de mejora con estrategias y acciones en las que cada responsable de áreas está comprometido a cumplir.

## VIII. RECOMENDACIONES

Con las conclusiones anteriores, una vez analizados los resultados obtenidos se establecieron las siguientes recomendaciones:

A microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí:

- Implementar un plan de seguimiento y supervisión a los analistas de créditos.
- Implementar un programa de capacitación a los analistas de crédito, para cumplir con el nivel de metas de colocación y el promedio de recuperación de la cartera.
- Reducir la insatisfacción de los clientes en cuanto a recibir sus cheques en moneda nacional, la microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí, debe garantizar los fondos necesarios en su cuenta de banco en moneda norteamericana.
- Actualizar los sistemas tecnológicos de manera periódica.
- Implementar un plan de gestión de riesgo que contenga políticas diseñadas, para la colocación y análisis de los créditos.
- Para fines académicos se le recomienda a la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí que brinde la oportunidad de compartir sus conocimientos a los estudiantes que desean realizar investigaciones y aportar soluciones a los posibles problemas que se enfrentan las instituciones financieras.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

ADDAC. (s.f.). addac.org.ni. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de

[http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro\\_credito\\_Rural.pdf](http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf)

Arauz, B. (2017). Arauz. Esteli.

Arriola Bonjour, P. (Septiembre de 2002). Tecnologia crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu.

Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Tecnologia crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu: [http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia\\_crediticia](http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia_crediticia)

Benítez Rivera, O. A. (Noviembre de 2008). Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas

. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas : <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36136526>

CONAMI. (lunes de Julio de 2011). Obtenido de CONAMI: [www.conami.org.ni](http://www.conami.org.ni)

Fuente, E. V. (2007). Elementos de Administracion de Credito y Cobranza. Mexico: Trillas. Obtenido de [www.editorialjernestomolina.com](http://www.editorialjernestomolina.com)

REPOSITORIO UNAN MANAGUA . (2015). Obtenido de REPOSITORIO UNAN MANAGUA : [repositorio.unan.edu.ni//1833/1/16362.pdf](http://repositorio.unan.edu.ni//1833/1/16362.pdf)

Repositorio UNAN Managua. (2015). Obtenido de [repositorio.unan.edu.ni/1985/1/17311](http://repositorio.unan.edu.ni/1985/1/17311).

UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez:

<http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>

## X. ANEXOS

### Anexo n°1 Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronósticos	Control de pronóstico
<b>Incumplimiento de las políticas de crédito por los oficiales de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de crédito inaccesibles en los oficiales de crédito</li> <li>• Falta de adiestramiento y capacitación a los analistas</li> <li>• Altos Riesgos de la cartera por inadecuado análisis de crédito</li> <li>• Altos Riesgo por cliente mal seleccionados</li> <li>• Inadecuado procedimiento en los requerimientos de información del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencia en la calidad del personal humano</li> <li>• Inadecuado análisis en los créditos por no contar con instrucciones claras y precisas</li> <li>• Inestabilidad en las condiciones para optar a créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación de una política de crédito innovadora y accesible</li> <li>• Un programa de capacitación a los oficiales de crédito</li> <li>• Clasificación del riesgo crediticio conforme a la resolución no. cd-conami-025-02oct07-2013</li> </ul>
<b>Altas metas de colocación a los oficiales de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta presión en los oficiales de crédito por colocaciones de prestamos</li> <li>• Mala planificación en las metas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inestabilidad laboral que ocasiona rotación de personal</li> <li>• Deficiencia en la recuperación de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de metas de colocaciones convenientes</li> <li>• Plan de supervisión para</li> </ul>

	colocaciones de crédito	la cartera de crédito	las colocaciones de crédito
<b>Falta de supervisión en los créditos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia de la información de los usuarios de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuentan con fondos propios para la contratación de un supervisor de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal para la supervisión de los créditos</li> </ul>
<b>Falta de control interno hacia los analistas de crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de profesional capacitado en el área administrativa, (el cual esta no está creada)</li> <li>Incorrectas tomas de decisiones en la aprobación de préstamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de la confianza a niveles interno</li> <li>Insuficiencia en la planificación y el control de operaciones crediticias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear un área administrativa con personal idóneo que incluya evaluadores de control interno para análisis financiero</li> <li>Facilitar la planificación y el control de las actividades de los analistas de crédito</li> </ul>

## **Anexo n°2 Bosquejo**

### **I. Microfinanciera**

- 2.1 Concepto de Microfinanciera
- 2.2 Evolución y tendencia del sector de microfinanzas en Nicaragua
- 2.3 Ente regulador de las Microfinanciera en Nicaragua
- 2.4 Impacto de las microfinanzas en el desarrollo socioeconómico de Nicaragua.
- 2.5 Clasificación de las Microfinanciera

### **II. Crédito**

- 3.1 Concepto de crédito
- 3.2 Importancia del Crédito
- 3.3 Clasificación del Crédito
- 3.4 Cinco C del Crédito

### **III. Políticas de crédito**

- 4.1 Definición
- 4.2 proceso de concesión de crédito
- 4.3 proceso para formular una política crédito
- 4.4 elementos principales de las políticas de crédito
- 4.5 control y seguimiento del crédito

### **IV. Cartera de crédito**

- 5.1 Concepto de Cartera de Crédito
- 5.2 Tipos de Cartera de Crédito
- 5.3 Criterios de calificación de cartera de crédito.
- 5.4 Clasificación de la Cartera de Crédito
- 5.5 Concepto de cartera activa

## Anexo nº3 Guía de entrevista



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL  
MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

### **Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

### **Guía de Entrevista**

#### **Datos generales**

**Nombre del entrevistado: Lic. Bismark Arauz**

**Cargo: Gerente de Sucursal Estelí**

Como estudiantes de V año de la carrera de banca y finanzas, se pretende investigar sobre el tema incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera de crédito de la microfinanciera “Tu crédito”

**Objetivo:** Obtener información del gerente de la sucursal “Tu crédito” Estelí, que nos permita conocer las políticas de crédito y su procedimiento en la colocación de la cartera.

**Objetivo específico N° 1:** Describir las políticas de crédito de la Microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.

#### **Manual de políticas de colocación de crédito:**

1. ¿Posee la microfinanciera “Tu crédito” un manual de políticas y procedimientos de crédito? Explique.
2. ¿Considera que el manual de políticas contiene lo necesario para analizar los créditos y disminuir los riesgos de recuperación de la cartera?
3. ¿Cuál es el nivel de metas de colocación que deben cumplir los analistas de crédito?
4. ¿Considera importante la formulación de una política de crédito innovadora y accesible para la institución?
5. ¿Cuáles son los procedimientos de auto preparación que implementa “Tu crédito” para mejorar su conocimiento acerca del área crediticia?

6. ¿Cuál es el proceso seguir en caso de que “Tu crédito” requiera más fondos de Crédito para colocar?

### **Microfinanciera**

7. ¿Considera importante la inscripción de la microfinanciera en el registro nacional de las IFIM en la CONAMI?
8. ¿Considera que “Tu crédito” actúa con responsabilidad social empresarial a través de crédito?
9. ¿Qué diferencia existe entre la microfinanciera “Tu crédito” y otras instituciones de microfinanzas en el mercado local en relación a la colocación de créditos?
10. ¿Cómo garantiza la microfinanciera “Tu crédito” que la información del crédito proporcionada por los analistas de créditos es veraz y confiable?

**Objetivo específico N°2:** Identificar las dificultades presentes en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito.

### **Crédito**

11. ¿Cuáles son tipos de riesgos crediticios en la microfinanciera “Tu crédito”?
12. ¿Qué análisis aplica el analista de crédito para otorgar un crédito?
13. ¿Cuándo es conveniente otorgar un crédito?

### **Colocación**

14. ¿Cuáles son los términos y condiciones que dificultan las colocaciones de crédito?
15. ¿Qué estrategias utiliza la microfinanciera “Tu crédito” para captar clientes?
16. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para el análisis de un crédito?
17. ¿Qué procedimientos se realizan para la aprobación de los créditos?

**Objetivo específico N°3:** Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la Microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.

### **Cartera de crédito**

18. ¿Cómo está clasificada la cartera de créditos que posee la microfinanciera “Tu crédito”?
19. ¿Cuáles son los factores que inciden en el cumplimiento de las metas de colocación de créditos?
20. ¿Cómo enfrenta “Tu crédito” los problemas recurrentes que ocasiona deterioro en la cartera de crédito?

### **Órgano de aprobación**

21. ¿Existe algún tipo de evaluación que permita medir el cumplimiento de las metas de colocaciones de préstamos?
22. ¿Cuáles son los límites e instancias de aprobación para la colocación de los créditos en la microfinanciera “Tu crédito”?

Anexo nº4 Guía de entrevista



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL  
MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Guía de Entrevista**

**Datos generales**

**Nombre del entrevistado: Lic.**

**Cargo: Director de Finanzas**

Como estudiantes de V año de la carrera de banca y finanzas, se pretende investigar sobre el tema incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera de crédito de la microfinanciera “Tu crédito”

**Objetivo:** Obtener información del director de finanzas de la sucursal “Tu crédito” Estelí, que nos permita conocer las aplicación y normas en la colocación de préstamos.

**Objetivo específico N° 1:** Describir las políticas de crédito de la Microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.

**Manual de políticas de colocación de crédito:**

1. ¿Posee la microfinanciera “Tu crédito” un manual de colocaciones y procedimientos de crédito? Explique.
2. ¿Considera que el manual de políticas contiene lo necesario para analizar los créditos y disminuir los riesgos de recuperación de la cartera?
3. ¿Cuál es el nivel de metas de colocación que deben cumplir los analistas de crédito?
4. ¿Considera importante la formulación de una manual de colocación innovadora y accesible para la institución?
5. ¿cuáles son las operaciones que normalmente colocan o financia la microfinanciera “Tu crédito” a las necesidades de sus clientes?

6. ¿Cuál es el proceso seguir en caso de que “Tu crédito” requiera más fondos de Crédito para colocar?

### **Microfinanciera**

7. ¿Considera importante la inscripción de la microfinanciera en el registro nacional de las IFIM en la CONAMI?
8. ¿Considera que “Tu crédito” actúa con responsabilidad social empresarial a través de crédito?
9. ¿Qué diferencia existe entre la microfinanciera “Tu crédito” y otras instituciones de microfinanzas en el mercado local en relación a la colocación de créditos?

**Objetivo específico N°2:** Identificar las dificultades presentes en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito.

### **Crédito**

10. ¿Cuáles son tipos de riesgos crediticios en la microfinanciera “Tu crédito”?
11. ¿Qué análisis aplica el analista de crédito para otorgar un crédito?
12. ¿Cuándo es conveniente otorgar un crédito?

### **Colocación**

13. ¿Cuáles son los términos y condiciones que dificultan las colocaciones de crédito?
14. ¿Qué estrategias utiliza la microfinanciera “Tu crédito” para captar clientes?
15. ¿Qué indicadores financieros utiliza para controlar el riesgo crediticio?

**Objetivo específico N°3:** Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la Microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.

### **Cartera de crédito**

16. ¿Cómo está clasificada la cartera de créditos que posee la microfinanciera “Tu crédito”?
17. ¿Cuáles son los factores que inciden en el cumplimiento de las metas de colocación de créditos?
18. ¿Cómo enfrenta “Tu crédito” los problemas recurrentes que ocasiona deterioro en la cartera de crédito?

### Órgano de aprobación

19. ¿Existe algún tipo de evaluación que permita medir el cumplimiento de las metas de colocaciones de préstamos?
20. ¿Cuáles son los límites e instancias de aprobación para la colocación de los créditos en la microfinanciera “Tu crédito”?
21. ¿Qué tipo de metodología de evaluación crediticio utiliza la microfinanciera?

Anexo nº5 Guía de encuesta



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL  
MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Guía de Encuesta**

**Cargo: Analista de crédito**

Como estudiantes de V año de la carrera de banca y finanzas, se pretende investigar sobre el tema incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera de crédito de la microfinanciera tu crédito.

**Objetivo:** Obtener información de los analistas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” Estelí, que nos permita conocer el proceso de colocación y análisis de los clientes.

**Objetivo Específico: 1**

**Describir las políticas de crédito de la Microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí**

**Ejes**

**Manual de políticas de crédito:**

1. ¿Tiene conocimiento usted del manual de las políticas de crédito actual de la institución? Explíquelo:  
SI  NO
1. ¿Cree usted que la política de crédito se aplica correctamente en la institución?  
SI  NO
2. ¿Durante el tiempo que lleva laborando en la institución ha visto cambios por el bien de la institución debido a la actualización de políticas?  
SI  NO

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua**

3. ¿Las Políticas de crédito son accesibles a los analistas de crédito?

SI

NO

4. ¿De cuánto es el nivel de metas de colocación que deben cumplir el analista de crédito?

5%

10%

15%

20%

**Objetivo específico N°2:** Identificar las dificultades presentes en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito.

5. ¿Qué tipos de créditos ofrece la microfinanciera? Marque las opciones abajo indicadas. Que productos nuevos debería ofrecer la microfinanciera Tu Crédito:

	Ofrece	Nuevos
Crédito de Microempresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito Factoring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito rural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito de vehículo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito de consumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito agropecuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito hipotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito Asalariado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito de nómina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito de temporadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crédito de vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consolidación de deuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Qué aspectos se analizan en los expedientes al momento de colocar un crédito

Actividad económica	<input type="checkbox"/>	Cobertura de Garantías	<input type="checkbox"/>
Historial crediticio	<input type="checkbox"/>	Nivel de Endeudamiento	<input type="checkbox"/>
Edad	<input type="checkbox"/>	Aval (fiador)	<input type="checkbox"/>
Capacidad de pago	<input type="checkbox"/>	Central de Riesgo	<input type="checkbox"/>
Inventario	<input type="checkbox"/>	Verificación de Constancia	<input type="checkbox"/>
Otros:	<input type="checkbox"/>		

7. ¿De cuánto es la tasa de interés anual que se aplica a los préstamos?

27 %

36%

40%

45%

50%

8. ¿Qué tipo de garantía respaldan los créditos?

Garantías Hipotecarias  Fidor Salarial

Garantía prendaria  Aval

1. ¿Cuáles de las cinco “C” del crédito aplica la microfinanciera Tu Crédito para la evaluación de un crédito?

Análisis del Carácter

Análisis de la capacidad

Análisis del Colateral

Análisis del Capital

Análisis de las Condiciones

2. ¿Qué estrategias utiliza la microfinanciera tu crédito para captar clientes?

Financiamiento de proyectos

Promociones

Publicidad

Otro especifique: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Objetivo específico N°3:** Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la Microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí.

3. ¿Qué procedimientos se realizan para el análisis de los créditos?

Buscar alternativas de financiamiento

Analizar requisitos

Comparar tasas de interés

Calcular Costo Financiero Total

Analizar otras condiciones

Evaluar alternativas finalistas en relación con tu proyecto

Otros: \_\_\_\_\_

4. ¿Qué estados financieros del cliente son analizados?

Estado de Situaciones  
(Balance General)

Estado de Resultados

Estado de flujo de efectivo

Razones Financieras

5. ¿De cuánto es el promedio de mora para renovar un crédito?

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué requisitos deben presentar los clientes para aplicar a un crédito?

**Crédito de consumo**

Cedula de identidad

Colillas del INSS

Constancia salarial

Recibo de agua o luz

Matricula del negocio  
Crédito comercial  
Cedula de identidad

**Matricula del negocio**

Registro Único del Contribuyente RUC  
Factura de proveedores  
Recibo de agua o luz

7. ¿Cuánto es el plazo para cancelar un crédito?

12 meses                       24 meses                       36 meses   
48 meses                       más

8. ¿Cuáles son los pilares fundamentales que usted considera para la generación de ingresos?

Negocio                       Riesgo                       Operaciones   
Finanzas                       Otro: \_\_\_\_\_

Anexo n°6 Guía de revisión documental



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL  
MULTIDISCIPLINARIA  
FAREM-ESTELÍ**

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**

**Guía de Revisión Documental**

Lic. Bismark Arauz Gerente de “Tu Crédito” Sucursal Estelí, somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas de FAREM-Estelí, realizando una guía de revisión documental con el fin de investigar sobre la Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año.2016.Cabe mencionar que la información recolectada será utilizada para el beneficio de la Institución.

**1. Expedientes de créditos**

Aspectos a revisar	Cumple	No cumple	Observaciones
<b>Orden de Expedientes Asalariados</b>			
Hoja de propuesta y aprobación			
Hoja de verificación			
Solicitud de crédito			
Cedula de deudor			
Central de riesgo			
Constancia salarial			
Colilla INSS mes actual o anterior			
Recibo básico de domiciliar			
Fiador mismo orden			
<b>Tipos de crédito</b>			

## Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua

Consumo			
Comercial			
Vivienda			
Mipyme			
<b>Orden de Expediente de Negocio</b>			
Hoja de propuesta y aprobación			
Hoja de verificación			
Solicitud de crédito			
Cedula deudor			
Central de riesgo			
Recibo básico de domicilio			
Soportes del negocio (matriculas, permisos, licencias, facturación, estados financieros)			
Hoja de evaluación			
Fotos del negocio			
Fiador mismo orden de asalariado			
<b>Resolución del comité de crédito</b>			
Comentarios por parte del comité de crédito			
Monto			
Tasa de interés			
Forma de pago			
Plazo			
Garantías			

Anexo n°7 Cronograma de actividades

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar		X													
				X												
	Planteamiento del Problema					X										
						X										
	Elaboración de Preguntas del Problema							X								
								X								
	Redacción de la Justificación								X							
									X							
	Planteamiento de los Objetivos									X						
											X					
Planteamiento del Bosquejo											X					
												X				
Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información													X			
													X			
Realización de la Matriz de Categoría														X		
															X	
Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación																X
																X

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, jefe de operaciones y analista de crédito	X														
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación		X													
	Elaboración de la Revisión Documental			X												
					X											
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación							X	X							
										X	X					
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación											X				
													X	X	X	

Planeado

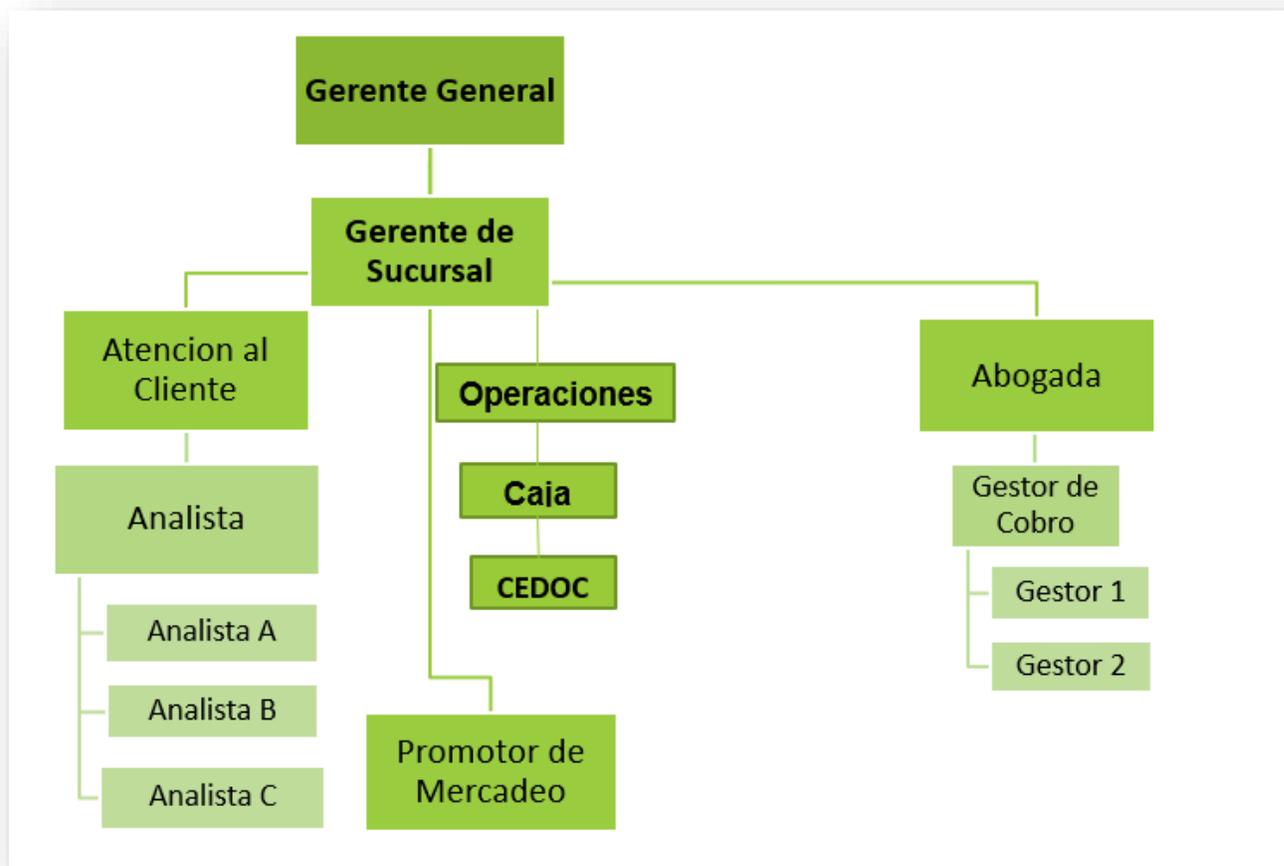
Ejecutado

Anexo n°8 Fotos



**Tu**   
**Crédito**

### Anexo n°9 Organigrama



## Anexo n°10 Ubicación geográfica

