

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

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciada en  
Banca y Finanzas**

**Tema:**

**Incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el  
segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo  
junio-julio 2014.**

**Autor:**

**Flores Briones Marianella.**

**Tutores:**

**Lic. Yirley Indira Peralta Calderón.**

**Lic. Julio Rafael Berrios Noguera.**

**Estelí, Enero 2015**



## **LINEA DE INVESTIGACION:**

Sistema Financiero y no Financiero.

## **TEMA:**

Administración de entidades del sistema financiero

## **SUBTEMA:**

Incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo junio-julio 2014.



## DEDICATORIA

Primeramente a **DIOS** y a mi buena madre **María** por haberme permitido llegar hasta este punto terminar mi tesis, por haberme regalado salud, ser el manantial de mi vida y darme fuerzas para seguir luchando día a día y lograr mis objetivos, por su infinita bondad y amor.

A mi **Madre** por haberme apoyado siempre en todo momento y en todo lugar, por su amor incondicional, sus consejos, sus valores, su motivación y empeño en ayudarnos y sacarnos adelante, por demostrarme que ser mujer es ser un ser único y valioso y 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 mi hijo **Gerald Francisco** por ser el amor de mi vida que hace de mis días único y por quien lucho día con día, por ser mi motivación, mi inspiración el ángel que vino a cambiar mi vida.

A mi **Padre y hermanas** por estar ahí en las buenas y malas apoyándome, porque que todos son un ejemplo a seguir.

A Don **Leonardo Moreno** porque gracias a él aprendí a trabajar a enriquecerme y llenarme con el trabajo, por haberme permitido desarrollar mi trabajo y compartido información de la Financiera, por apoyarme en todo y ser más que un jefe para mí, por ser un amigo un consejero, A mis compañeros de trabajo por la información brindada y su apoyo como equipo.

A mis maestros **Julio Berríos y Yirley Peralta** por apoyarme, enseñarme con paciencia, guiarme por esta experiencia enriquecedora y última para obtener mi título, por sus consejos y empeño y por ser excelente maestros y amigos.



## AGRADECIMIENTO

A **Dios** y a la **Virgen** por prestarme vida y seguir bendiciéndome, y permitirme llegar a culminar mis estudios universitarios.

A mi **Madre** por luchar por mí y sacarme adelante siempre.

A mis **maestros** por su apoyo incondicional y enseñanzas diarias para poder ser el profesional deseado.

A **FAMA Estelí** y todo el equipo que en ella labora que permitieron poder adquirir información y conocimientos en especial a Don Leonardo Moreno.

A **Profesora Jazmina, Profesor Julio, Profesora Yirley** por su apoyo por creer en mí por ayudarme, por no dejarme sola en este trabajo y empaparme de sus conocimientos.



## Índice

I.	INTRODUCCION .....	1
1.1.	Antecedentes. ....	3
1.2.	Planteamiento del problema.....	6
1.3.	Formulación del problema.....	8
1.4.	Justificación .....	9
II.	OBJETIVOS.....	11
2.1.	General.....	11
2.2.	Específicos .....	11
III.	MARCO TEÓRICO.....	12
3.1.	Sistema Financiero.....	12
3.2.	Financiera .....	15
3.3.	Crédito.....	17
3.4.	Cartera de créditos.....	26
3.5.	Microempresa.....	29
IV.	SUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
4.1.	Matriz de Categoría y Subcategorías .....	34
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	40
5.1.	Tipo de Investigación.....	40
5.2.	Tipo de Estudio.....	40
5.3.	Universo, Muestra y Unidad de análisis. ....	41
5.4.	Método y Técnicas de recolección de datos.....	42
5.5.	Etapas de la Investigación.....	43
VI.	RESULTADOS.....	45
VII.	CONCLUSIONES.....	61
VIII.	RECOMENDACIONES.....	62
IX.	BIBLIOGRAFIA.....	65
	<b>ANEXOS</b> .....	67



## I. INTRODUCCION

FAMA Estelí es una Financiera que se dedica a contribuir al progreso de miles de familias nicaragüenses mediante la prestación de servicios financieros y no financieros especializados, para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en los sectores comerciales, productivos y de consumo.

Para su cumplimiento contamos un equipo de trabajo altamente competente y con tecnología apropiada que garantizan la satisfacción de nuestros clientes la rentabilidad de la institución y el liderazgo que nos distingue.

La presente investigación, tiene como propósito indagar sobre como FAMA Estelí, toma la incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora con el fin de establecer; cuál es la relación de las políticas de créditos y la guía metodológica con la recuperación de la cartera de créditos en mora en actividades comerciales específicamente en el segmento microempresa.

En dicha investigación en lo que concierne al marco contextual está estructurado en cuatro capítulos. En el capítulo III “Marco Institucional, Normativo y Legal” se aborda todo a lo que corresponde al sistema financiero regulado y no regulado de Nicaragua.

En el capítulo IV “Financieras” se habla de su definición y la importancia del sistema financiero para Nicaragua.

En el capítulo V “Crédito” se define el crédito, así como la importancia, su clasificación y se explica las cinco “C” del crédito de una manera clara, sencilla, precisa y concisa para que él o la lector/ra logre captar lo que en este capítulo se aborda.

De igual manera en el capítulo VI “Microempresa” además de definirla, es necesario resaltar la importancia y el papel que juegan estas entidades para la economía de Nicaragua, se habla de su caracterización así como su clasificación.



Al mismo tiempo una vez que se apliquen las técnicas de recolección de datos y consecutivamente se desarrollen los resultados, se propondrán acciones para que contribuya a la recuperación eficiente de la cartera de créditos, fortaleciendo la rentabilidad y solvencia financiera de FAMA, y acciones para aplicar de una manera eficiente tal como debe de ser la guía metodológica.



## 1.1. Antecedentes.

Con la desaparición del Banco Nacional de Desarrollo (BANDES) y el Banco Popular (BP), nace en 1990 de manera oficial las microfinanzas como sector industrial con una perspectiva de cubrir el vacío dejado por la banca estatal, sobre todo, para cubrir la demanda insatisfecha de una gran parte de la población pobre que no tiene acceso a los bancos privados.

En Nicaragua las instituciones de microfinanzas están constituidas por el sector financiero regulado y no regulado (cooperativas de ahorro y crédito y ONG dedicadas a actividades de micro financiamiento). Entre las Financieras que se puede hacer mención esta Financiera FAMA, que promueve créditos y microcréditos para el sector micro y mediano del país desde pequeños negocios hasta grande, con el fin de apoyar a estos empresarios a crecer en el sector comercial, FAMA es una empresa privada con fines de lucro.

Uno de los servicios que presta la institución y el principal es otorgar créditos que tiene como finalidad promover el fortalecimiento y el desarrollo de los pequeños medianos y grandes empresarios en el área urbana y rural, mejorando los ingresos de las familias del Norte, Occidente y Centro del país. Además se financian actividades Micro empresariales: comercio, servicios, producción artesanal y agrícola, a través de crédito para capital de trabajo, mejora de vivienda, maquinaria u otros activos y personales o consumo abierto.

Cabe mencionar que en Financiera FAMA, Estelí no se han realizado investigaciones por parte de ningún estudiante de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí. Al buscar las fuentes de investigación para tener una mejor referencia sobre el tema que se está estudiando, se encontraron investigaciones con temas similares como el realizado en Caritas Diocesana por parte de los estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, *en lo que corresponde a medir el “Impacto del financiamiento en las microempresa del sector servicio beneficiarias del programa de crédito de la asociación Caritas*





*Diocesanas, en el 2009” (Montenegro, Rodríguez 2009).* Con el objetivo de evaluar el Impacto del financiamiento en los microempresas del sector servicio beneficiarias del programa de crédito de la asociación Caritas Diocesanas de Estelí, en el 2009. En esta investigación se concluye que las microempresas que trabajan con caritas están económicamente estables porque se han mantenido en el mercado por muchos años satisfaciendo las necesidades de su mercado consumidor. Para la empresa en estudio fue evidente la ventaja de los servicios de créditos ofrecido por el programa de caritas cuyo interés es uno de los más bajos del mercado financiero a un nivel que los beneficiarios valoran que el interés sigue teniendo un alto costo.

Otra temática de investigación que se realizó en esta misma entidad en el año 2011 fue “Impacto de los micro créditos otorgado por Caritas, Estelí, en el desarrollo socioeconómico de las familias de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre 2011” (Marín, Rodríguez, López 2011). Dicha investigación se llevó a cabo con el objetivo de identificar el Impacto de los micro créditos en el desarrollo socioeconómico de las familias de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2011; en la cual se concluye que dentro de las políticas de este tipo de instituciones micro crediticias, es aumentar el estatus de la mujer esto se demuestra que la mayoría de las beneficiadas son mujeres, los prestatarios valoran el impacto del micro crédito como positivo y evalúan como accesible los préstamos de este tipo de institución de micro finanzas.

Uno de los temas que es de interés es “Incidencia de los tipos de créditos en la diversificación de los riesgos de la cartera de Caritas Diocesanas de Estelí. 2014” (Cruz, Talavera, Lanuza 2014). El objetivo de esta investigación es, determinar la influencia que ha tenido la diversificación del crédito en la disminución del crédito en la cartera, en Caritas Diocesanas de Estelí. El trabajo antes mencionado está relacionado con la problemática que se está analizando en FAMA, Estelí, con la diferencia de que en Caritas Diocesanas Estelí abarca todos los sectores sujetos de créditos, mientras que la investigación que se está desarrollando actualmente va dirigida a un solo sector el de la actividad comercial.



De aquí surge el interés por desarrollar este tipo de investigación para tener un mayor conocimiento, acerca de la problemática que surge en las empresas con la manera de evaluación de créditos con respecto a la recuperación de cartera es decir la mora interna.



## 1.2. Planteamiento del problema.

Nicaragua ha emprendido todo un proceso normativo para las microfinanzas en los últimos años. El sector de microfinanzas en el 2014 continuara con un proceso de consolidación en el país luego de resultar severamente afectado en el periodo del 2008 al 2011 por diferentes problemas económicos y políticos, como la crisis financiera internacional y el “Movimiento No Pago” y una perceptible recuperación en los últimos años. En el 2013 las micro financieras organizadas en la asociación de microfinanzas ASOMIF colocarían una cartera de aproximadamente 182,473 millones y sumarian 268,881 clientes, ya en el 2012 las microfinancieras se habían comenzado a recuperar, al colocar una cartera de 154.4 millones y 218,000 clientes. (El Nuevo Diario, 2014)

Aunque para el señor Fernando Guzmán presidente de ASOMIF la crisis financiera ya está superada, no hay que perder de vista que la administración del riesgo en las instituciones de microfinanzas resulta clave para su sustentabilidad en el largo plazo, incorporar y desarrollar su práctica resulta uno de los más grandes desafíos y oportunidades que enfrenta la industria.

Esta herramienta de gestión gerencial, es una forma sistematizada de mecanismos, procedimientos que cuentan con una estructura metodológica y herramientas específicas que se enfocan en prevenir sucesos que se puedan traducir en pérdidas o mitigar el impacto de estos eventos en la organización. Indistintamente de la regulación, es un sistema de autogestión y autocontrol. (Baltodano, 2013)

Por lo tanto, la administración de riesgos incluye tanto la **PREVENCIÓN** de problemas potenciales, como la **DETECCIÓN**, y **CORRECCIÓN** de los problemas actuales en caso que ocurran. La prevención es diseñada para prevenir las consecuencias no deseables antes que ocurran; la detección es creada para identificar las consecuencias no deseables cuando ocurren; y la corrección es diseñada para asegurar que se tomen medidas correctivas para eliminar o reducir



las consecuencias no deseables y para asegurar que no ocurran de nuevo. (Chemonics International Inc., 2014)

Sin embargo el problema fundamental y relevante que las instituciones financieras presentan, es la recuperación de los créditos una vez desembolsados pues existe la incertidumbre del no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor. Por lo que presenta riesgos crediticios debido a flexibles políticas de crédito, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del propietario en el negocio, destino incorrecto del crédito, sobreendeudamiento de los posibles clientes y clientes, etc. Trayendo consigo la morosidad a pesar que se cuenta con políticas de créditos como son los requisitos generales para otorgar créditos; tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas.

Es por ello, que como estudiante del V año de la carrera de Banca y Finanza se pretende investigar la incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento microempresa en el periodo junio-julio año 2014, en Financiera FAMA Estelí.



## 1.3. Formulación del problema

### 1.3.1. Pregunta Problema

¿Cuál es la **incidencia** de los **análisis de crédito** en el **incremento de la mora** en el segmento microempresa de Financiera FAMA-ESTELI en el periodo junio-julio del año 2014?

### 1.3.2. Sistematización del Problema

1. ¿Cómo influyen las políticas de crédito de Financiera FAMA en el cumplimiento de estas?
2. ¿Cómo ha incidido el desempeño de los analistas de crédito en el incremento de la mora en el segmento microempresa de Financiera FAMA-ESTELI?
3. ¿Cuáles han sido las dificultades que se han presentado en la aplicación de la guía metodológica en el segmento de microempresa en base al cumplimiento de las metas de la sucursal FAMA Estelí?



## 1.4. Justificación

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar cómo un adecuado análisis crediticio incide en la mora en el segmento microempresa de Financiera FAMA-Estelí, durante el I Semestre del año 2014, cumplir con los objetivos para el fortalecimiento del análisis de crédito y las colocaciones, que brinden oportunidades a la población para que sus pequeños negocios puedan crecer, y cooperar al crecimiento económico de Estelí; aplicando políticas de créditos que minimicen la incidencia de una alta tasa de morosidad que implique en el incumplimiento de las metas y conlleve a una concentración de cartera en algunos rubro, productos o segmentos.

En consecuencia, la presente investigación es de gran importancia ya que de los resultados que surjan por medio de la implementación de herramientas metodológicas (teóricas y prácticas) y la aplicación de los instrumentos de la investigación como las fuentes de información, encuestas, entrevista o formularios contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en Financiera FAMA-Estelí mejorando e implementando estrategias para el efectivo análisis de crédito (colocaciones), que minimice el incremento de la mora, ya que colocando adecuadamente y siguiendo los procedimientos de evaluación se podrá ir subsanando la cartera afectada.

Gracias a la aplicación de las herramientas e instrumentos antes mencionados, se logrará conocer el estado actual de la entidad objeto de investigación en lo que tiene que ver con el incremento de la mora en el primer semestre del 2014 y la reducción de los índices de morosidad. Además con dicha investigación se contribuirá a que otras instituciones financieras se beneficien tanto a nivel regional y nacional que mantienen o puedan tener la misma problemática.

Esta es la razón por la cual se pretende investigar situaciones que incidan en la recuperación de la cartera de crédito y que permitan una mejora en la situación



económica y financiera de la Institución y competir en mejores condiciones con las demás entidades financieras.



## II. OBJETIVOS

### 2.1. General

- Determinar la incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora del segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo junio-julio del año 2014.

### 2.2. Específicos

- Describir las políticas de crédito de financiera FAMA.
- Valorar la eficiencia de aplicación de las guías metodológicas de análisis de crédito con respecto al incremento de la mora.
- Explicar las dificultades presentes en el cumplimiento de metas de colocaciones, cartera activa, clientes nuevos y mora presentes en el segmento de microempresa.





### **III. MARCO TEÓRICO.**

#### **3.1. Sistema Financiero**

##### **3.1.1. Marco Institucional, Normativo y Legal**

En Nicaragua existe un sistema financiero regulado. A la par de éste hay otro sistema que no es regulado y que a su vez se podría subdividir en tres grupos a saber: a) Un grupo de 19 instituciones que están integradas en una Asociación denominada Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF); b) otro grupo de 11 micro financieras registradas en el Ministerio de Gobernación pero que no son miembros de ASOMIF, además de estas hay otras que no están registradas en ninguno de los grupos anteriores; c) adicionalmente, funcionan otro tipo de sociedades como Casas de Empeño y Funerarias que reciben pagos del público con la promesa de proveer a éste un futuro servicio funerario.

##### **3.1.2. Sistema Financiero Regulado**

El sistema financiero formal está regulado por la Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros (Ley 561) en conjunto con otras leyes importantes, sobresaliendo la Ley Creadora de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (Ley 316) y la Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua. Asimismo y en virtud de dichas leyes, el sistema esta supervisado por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF). Este sistema de supervisión comprende:

- Instituciones regidas por la Ley General de Bancos y de Otras Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros como bancos comerciales, sociedades financieras, bancos de segundo piso y oficinas de representación de bancos extranjeros que están supervisados por la Intendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. Asimismo, a



través de esta Intendencia se da la relación con el Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE), creado por la Ley del Sistema de Garantía de Depósitos. También le faculta el velar por el cumplimiento de la Ley de Promoción y Ordenamiento del Uso de la Tarjeta de Crédito y su respectivo Reglamento.

- Sociedades de Valores regidas por la Ley del Mercado de Capitales, como bolsas de valores de las cuales solo existe una en el país denominada Bolsa de Valores de Nicaragua; centrales de valores que igualmente existe una denominada Central de Valores de Nicaragua;
- Instituciones regidas por la Ley General de Instituciones de Seguros,
- Instituciones regidas por el arto. 174 de la Ley General de Bancos, instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros y por la Ley de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras como son los almacenes generales de depósitos que en número de cuatro son supervisados por la Intendencia de Almacenes Generales de Depósito.

### **3.1.3. Sistema Financiero no Regulado**

Existe un buen número de organizaciones denominadas Micro financieras que se dedican usualmente a otorgar financiamiento y algunos otros servicios como transferencias de fondos dentro del territorio nacional, remesas internacionales de migrantes y servicios de ventanilla.

Algunas de estas organizaciones se han asociado en la Asociación Nicaragüense de Instituciones de Microfinanzas (ASOMIF) y hay otro número considerable fuera de esta asociación. Asimismo hay otro grupo constituido por las casas de empeño que prácticamente no tienen ningún tipo de regulación y las empresas funerarias que venden contratos de servicio funerario a la población.



Todas estas organizaciones prestadoras de servicios de crédito, por no pertenecer al sistema financiero regulado, se rigen por la Ley de Préstamos entre Particulares y demás leyes comunes aplicables.

Las entidades que conforman este sector no regulado se describe a continuación:

- Asociación Nicaragüense de Instituciones de Micro finanzas (ASOMIF). Esta asociación ha gestionado desde hace más de cinco años la aprobación de un Proyecto de Ley que regule el funcionamiento de las micro financieras y que la supervisión de las mismas recaiga sobre la SIBOIF.
- Microfinancieras no pertenecientes a ASOMIF. En este grupo hay una cantidad muy numerosa, aunque no determinada, de organizaciones que operan como organismos no gubernamentales, cooperativas de ahorro y crédito y sociedades mercantiles. Sobre esto sólo se tiene información del número de entidades que se encuentran registradas en el Ministerio de Gobernación.
- Casas de empeño y funerarias.

#### **3.1.4. Marco Regulatorio de estas organizaciones.**

La Ley de Préstamos entre Particulares y Otras iniciativas es el instrumento jurídico financiero aplicable a estas instituciones. Define la tasa de interés máxima que pueden cobrar y el delito de usura si exigen a sus deudores, en cualquier forma, un tipo de interés superior al establecido. Esta disposición es particularmente importante, cuando se analicen las tasas de interés efectivas que estas organizaciones cobran a sus clientes. (Bone-Pantoja, 2009)



## 3.2. Financiera

### 3.2.1. Definición

Son compañías dedicadas de forma profesional a la prestación de créditos a particulares o empresa. La palabra financiera es un término que ostenta un uso recurrente en el ámbito de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe la palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio del mundo de las finanzas.

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

### 3.2.2. Importancia del Sistema Financiero

Como ya se ha venido mencionando el sistema financiero en la actualidad es de vital importancia para la economía de cualquier país, ya que a través de éste se realizan todas las actividades financieras existentes. Para dejar más en claro la importancia de dichos sistemas financieros describiremos la importancia que dan importantes economistas a este, tal es el caso de Joseph Stiglitz (2006) para quien el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía. Asigna el capital escaso entre usos alternativos intentando orientarlo hacia donde sea más efectivo, en otras palabras, hacia donde genere los mayores rendimientos.



Por su parte Samuelson (2005) establece que el sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan.

Los sistemas financieros abarcan, empresas, bancos e instituciones que satisfacen las decisiones financieras de las familias, las empresas y los gobiernos locales y del exterior, como se puede ver el sistema financiero es tan amplio e importante que en la actualidad según Samuelson (2005) la política monetarias es la herramienta más importante con la que cuenta un gobierno para controlar los ciclos económicos. Los bancos centrales recurren a la oferta monetaria para estabilizar la economía cuando los niveles de desempleo crecen o para frenar la economía cuando los precios suben.

Otro autor que explica la importancia del sistema financiero es Mishkin (2008) quien afirma que el sistema financiero tiene cómo actividad central transferir los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia, ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevándolo a quien si lo hace producir. Este escritor también menciona que el buen funcionamiento del sistema financiero es un factor clave para el crecimiento de un país, y el desempeño deficiente de éste, es una de las causas de la pobreza de tantos países del mundo.

Según Stiglitz (2006) el sistema financiero también vigila los recursos para asegurarse de que son empleados en la forma comprometida. También explica como el sistema financiero puede crear una crisis en un país, nos menciona “que si colapsa el sistema financiero, las empresas no pueden conseguir el dinero que necesitan para continuar con los niveles corrientes de producción, y mucho menos para financiar la expansión mediante nuevas inversiones. Una crisis puede



desencadenar un círculo vicioso por lo cual los bancos recortan su financiamiento, lo que lleva a las empresas a recortar su actividad, lo que a su vez reduce la producción y las rentas. Cuando la producción y las rentas se retumban, los beneficios hacen lo propio y algunas compañías se ven abocadas a la quiebra. Cuando las empresas entran en quiebra, los balances de los bancos empeoran y estas entidades recortan aún más sus créditos, lo que aumenta la coyuntura negativa (Stiglitz, 2006:150).

### **3.3. Crédito**

#### **3.3.1. Definición**

De acuerdo a la concepción tradicional, el crédito se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa (entiéndase “*dinero*”), en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución. Desde el punto de vista legal, el crédito, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar.

En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

#### **3.3.2. Importancia del crédito.**

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía de un país, es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.



Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

Por lo anterior expuesto se puede concluir que la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico. (Villegas, 2005)

### **3.3.3. Tipos de Crédito**

#### **3.3.3.1. 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 servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento e 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.



### **3.3.3.2. 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.

### **3.3.3.3. 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 las créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.

### **3.3.3.4. Créditos Comerciales.**

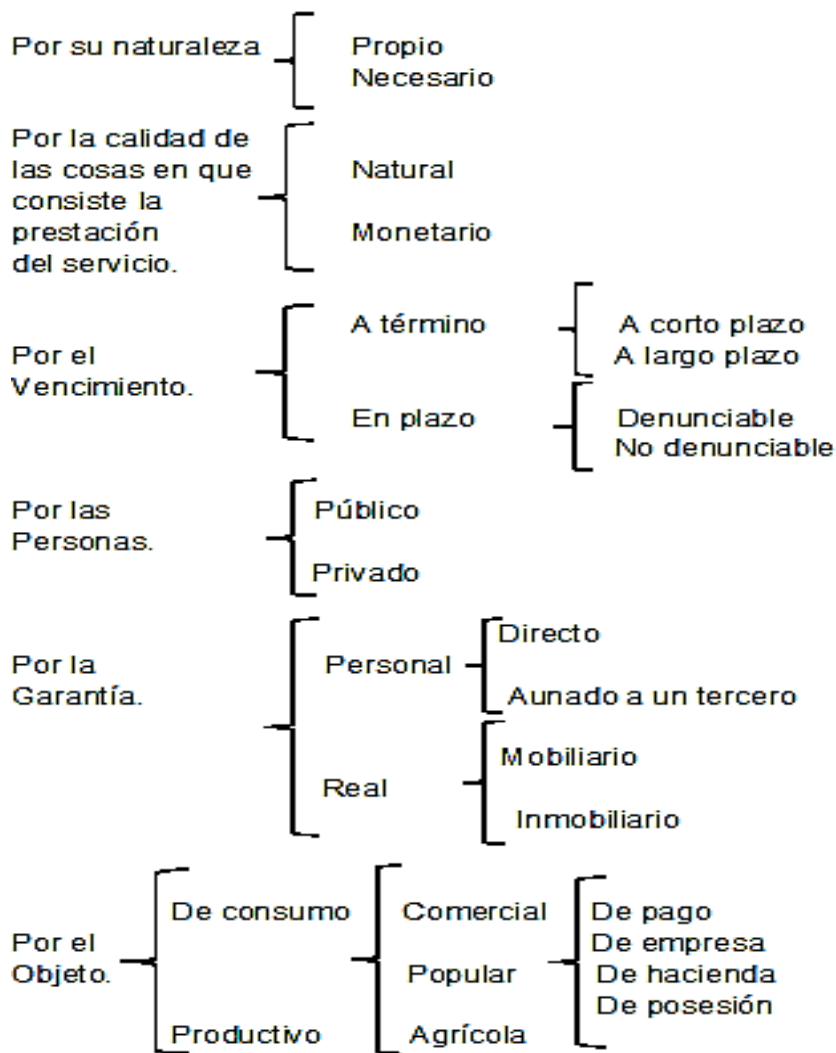
Créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, 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). (B., 2011)





### 3.3.4. Clasificación del crédito

Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una y a las múltiples actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.



(Villaseñor Fuente, 2007)



### 3.3.5. Las cinco “C” de crédito.

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos y del riesgo. Y es precisamente en la administración de riesgo de los créditos, donde cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado.

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa.

Pero el crédito es el motor de las ventas, por lo que no podemos dejar de promoverlo y otorgarlo, es decir, la solución para reducir el número de cuentas incobrables o incrementar la recuperación de las cuentas no está en limitar o reducir los créditos, sino en otorgarlos sobre bases sólidas y bien planificadas.

El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo hemos tomado los principios fundamentales para ofrecerte en este artículo los puntos clave en el proceso a fin de que puedas conocer de manera clara, cuales son los 5 factores que debes evaluar al analizar un crédito.

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:



### 3.3.5.1. CARÁCTER

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito. Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no disponemos de una ¿bolita mágica? que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por tu propio cliente y entregarte una copia)
- Verificar demandas judiciales (En México existen empresas que por un pago mínimo te dan ese tipo de información)
- Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco)

### 3.3.5.2. CAPACIDAD

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades,



operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que el tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

### **3.3.5.3. CONDICIONES**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones. Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica,
- Situación Política y económica de la región Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.



#### 3.3.5.4. COLATERAL

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

#### 3.3.5.5. CAPITAL

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que te puede asesorar tu contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.



### 3.3.6. Procedimiento para el otorgamiento de crédito.

- Generales. (Nombre, dirección, teléfono, Cédula de Identidad)
- Centro de trabajo, cargo.
- Constancias salariales
- Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- Avalúos de las garantías ofrecidas.
- Libertad de Gravamen
- Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas
- Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.
- Dirección del negocio y domiciliaria, incluyendo documentos de identidad, evidenciada por la institución financiera;
- La actividad del cliente y su situación en el mercado que atiende, evidenciada por la institución financiera;
- Fuente de ingresos con el respaldo correspondiente, cuando lo hubiera, evidenciada por la institución financiera;
- Estados financieros pro-forma (balance general y estado de ganancias y pérdidas) y flujos de caja proyectados, levantados por el analista de crédito de la institución financiera, que evidencie el patrimonio y la capacidad de pago del deudor
- Antecedentes de pago de deudas con proveedores y otros acreedores;
- Solicitud de crédito en la que deberá constar el monto, plazo y forma de pago;
- La documentación donde conste que las garantías reales están perfeccionadas y adecuadamente valoradas, cuando corresponda;
- Cualquier otra documentación que exija la política o tecnología crediticia, la cual dependerá de la actividad económica del deudor (comercial, servicios, agropecuaria e industrial) y su mercado objetivo (exportación, mercado interno, mayorista o minorista).
- Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.



- Reportes de visita al negocio del deudor que efectúe el analista de crédito, el supervisor y/o personal de recuperaciones de la institución financiera. (B, H, Lacayo, Ch, G, & B., Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio, 2009).

### 3.4. Cartera de créditos.

#### 3.4.1. Definición.

Se define como Cartera Crediticia de un Banco, la integra el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del Activo de un Banco. (Guerra, Biblioteca, 2007) entre las carteras de crédito que existen tenemos:

**3.4.2. Cartera de Crédito Corriente:** Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.

**3.4.3. Cartera Prorrogada:** Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.

**3.4.4. Cartera Reestructurada:** Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.

**3.4.5. Cartera Vencida:** Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de irrecuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de



vencimiento, también se le puede dar una sub-clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable.

**3.4.6. Cartera en Cobro Judicial:** Está formada por las obligaciones que agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del País (juez), para que el acreedor pague su adeudo. (Noguera, 2014)

#### **3.4.7. Criterios de calificación de cartera de crédito.**

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. (NOGUERA, 2014)

### **3.5. Microempresa**

#### **3.5.1. Definición Microempresa**

MONTEROS, Edgar (2005) señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación” pág.15

OIT (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO) considera como microempresa a aquellas cuyos empleados no sean más de 10, incluyendo al



microempresario y sus familiares, remunerados o no. Son de constitución informal y el nivel de educación del microempresario no debe superar la escolaridad media.

### 3.5.2. Importancia

icomerciales.es (2011) señala: “La importancia del sector micro empresarial de un país, lo constituye su contribución al desarrollo como medio para adelantar procesos eficientes de distribución del ingreso y generación de empleo.

Las microempresas abarcan una parte importante del empleo. Sea que represente un cambio en la estructura o una nueva forma de visualizar su creciente atención”

### 3.5.3. Características

MONTEROS, Edgar (2005) indica: “En resumen las características de la microempresa son:

- La gran mayoría de las microempresas se dedican a la actividad comercial o de prestación de servicios y un pequeño porcentaje a las actividades de transformación
- Su estructura jurídica se asemeja a las sociedades de personas y eventualmente a las sociedades anónimas es de tipo familiar
- Tiene la tendencia a mantenerse en los sitios donde iniciaron su actividad originalmente
- El objetivo predominante es el mercado local y eventualmente el regional
- Crece principalmente a través de la reinversión de sus utilidades
- Carecen de una estructura formal de organización
- Son soporte al desarrollo de grandes empresas
- Generalmente no cuentan con personal capacitado
- Existe una estrecha relación entre el microempresario y la comunidad.



### **3.5.4. Clasificación**

Según el Nivel de Proyección, para la clasificación según la actividad se ha tomado del siguiente autor: TORRES, Luis en su escrito Microempresa en el Ecuador (2005)

#### **3.5.4.1 Microempresa de Subsistencia**

Actividades micro empresariales primarias en las que no se da el fenómeno de acumulación de capital, usa los ingresos netos para consumo, sin mayor reinversión. Operan a partir de la lógica de producción individual o familiar. Se realizan a partir de muy bajo recursos, vinculaciones inestables y marginales con el mercado y mínimas posibilidades de generar algún tipo de excedentes.

#### **3.5.4.2 Microempresa de Expansión**

Se limitan a garantizar la producción y permanencia en el mercado en condiciones de inestabilidad, apoyándose en el esfuerzo individual y produciendo una baja acumulación de capital. Posee menos de 10 empleados.

#### **3.5.4.3 Microempresa de Transformación**

Es el estado en la evolución hacia la pequeña empresa. Hay un proceso de acumulación de capital más orientado a la incorporación de activos fijos. El propio crecimiento le obliga a iniciar la formalización y es común que se produzca la incorporación de trabajadores y se inicie una diferenciación de funciones.

Según sus actividades se tiene:

#### **3.5.4.4 Microempresa de Producción**

Están dedicadas a la transformación de la materia prima, se incluye a la elaboración de artesanías.



#### **3.5.4.5 Microempresa de Comercio**

Son las especializadas en la compra y venta de bienes y productos elaborados. Se especializan en revender el producto, sin haberlo transformado.

#### **3.5.4.6 de Servicios**

Son microempresas que utiliza una habilidad personal, con apoyo de algún equipo. Su cualidad es ser inmateriales y su acción es satisfacer una necesidad.



#### **IV. SUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN**

**El inadecuado manejo de las guías metodológicas de análisis de crédito incide en el incremento de la mora del segmento microempresa de Financiera FAMA-ESTELI.**



### 4.1. Matriz de Categoría y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las políticas de crédito de Financiera FAMA.</li> </ul>	<b>Políticas de otorgamiento de Créditos.</b>	Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.	<b>Política de Crédito de FAMA</b>	<p><b>Primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF</li> <li>• Textos</li> <li>• Documentos</li> </ul> <p><b>Secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinador de Crédito.</li> <li>• Responsable de cartera y cobro.</li> <li>• Oficial de crédito.</li> <li>• Asesoría legal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal.</li> <li>• Revisión documental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos para otorgar un crédito.</li> <li>▪ Manual de normas y Procedimiento para aprobación de los préstamos.</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 2	Valorar la eficiencia de la aplicación de las guías metodológicas de análisis de crédito con respecto al incremento de la mora	Guías Metodológicas	Documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información	<p>Proceso de referenciación zonal.</p> <p>Procedimientos para el análisis de crédito.</p> <p>Documentos que generen el proceso de análisis de una manera lógica y ordenada.</p>	<p>Primaria</p> <p>Guía Metodológicas Documentos</p> <p>Secundaria</p> <p>Analistas de crédito Responsable de supervisión metodológica Responsable de cartera de cobro</p>	<p>Entrevistas a analistas de crédito</p> <p>Entrevista A gestor de cobro</p> <p>Entrevista de responsable de supervisión metodológica</p> <p>Revisión documental</p> <p>Guía de observación</p>	<p>Valoración del análisis por Supervisión Metodológica 2 veces al año</p>





Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 3	Explicar las dificultades presentes en el cumplimiento de metas de colocaciones, cartera activa, clientes nuevos y mora presentes en el segmento de microempresa.	Cumplimiento de metas  Colocaciones	Expresa el nivel de desempeño a alcanzar, verificable con los indicadores propuestos.  Colocación o crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero.				



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
		Cartera activa	<p>Las carteras de crédito o activa son fondos de préstamos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias de gobierno poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con el pago.se debe analizar la calificación que tiene el cliente en relación al riesgo.</p>	<p>•Cartera de Crédito Corriente: Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.</p> <p>•Cartera Prorrogada: Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.</p> <p>•Cartera Reestructurada: Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.</p>	<p>Primario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de Cartera activa</li> <li>▪ Documentos</li> </ul> <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerente Analistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrevistas dirigidas</li> <li>▪ Revisión documental</li> <li>▪ Guía de observación.</li> </ul>	



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				<p>• Cartera Vencida: Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento.</p> <p>• Cartera en Cobro Judicial: Está formada por las obligaciones que agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del País (juez), para que el acreedor pague su adeudo.</p>			



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
		Clientes nuevos	<p>Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; el cliente es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.</p>				



## **V. DISEÑO METODOLÓGICO.**

### **5.1. Tipo de Investigación.**

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar la incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora del segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo junio-julio del año 2014; de una manera precisa y veraz.

### **5.2. Tipo de Estudio.**

Es un estudio de caso analítico, ya que se analizara un tema determinado que presenta una problemática real del cual no se tiene conocimiento amplio y actual donde se tiene la finalidad de dar soluciones.

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

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos, es un estudio de tipo prospectivo, debido a que la información necesaria para la evaluación del análisis de créditos con respecto al incremento de la mora en el segmento microempresa se ha ido registrando conforme ha ido transcurriendo en FAMA Estelí durante el periodo junio-julio del año 2014.

#### **5.2.2. Según periodo y secuencia del estudio.**

Según el período y secuencia, la investigación realizada en FAMA Estelí es de carácter transversal, porque es un estudio de diferentes variables simultáneas, como es el adecuado análisis de crédito que conlleva a tener una eficiente y sana cartera crediticia.



### **5.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados.**

Es un estudio explicativo, ya que está dirigido a responder las causas que dan origen u ocasionan las dificultades que se presentan respecto al incremento de la mora en el segmento microempresa, se centra en explicar por qué ocurre y las condiciones en que se desarrolla el cumplimiento de una eficiente análisis de crédito.

## **5.3. Universo, Muestra y Unidad de análisis.**

### **5.3.1. Universo o Población.**

Financiera FAMA- Estelí, creada en 1995 que tiene como misión: Contribuir al progreso de miles de familias nicaragüenses mediante la prestación de servicios financieros y no financieros especializados, para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en los sectores comerciales, productivos y de consumo.

### **5.3.2. Muestra**

La muestra tomada para la investigación ha sido seleccionada en virtud de las áreas de interés de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento de microempresa de Financiera FAMA Estelí. Se seleccionó el área comercial, departamento de cobranza y asesoría legal en las que se encuentra el responsable del área de cartera y cobro, analista de crédito, el asesor legal y el gerente encargado del área comercial de dicha institución. Se ha elegido tal muestra para determinar si la entidad posee los recursos y condiciones necesarias para el análisis previsto.

#### **5.3.2.1. Tipo de Muestreo**

- **Muestreo No probabilístico:**

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico en donde los sujetos son seleccionados siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma probabilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual o incidental debido a que se seleccionó directa e intencionadamente considerando el fácil acceso a la información y el interés por parte de la institución de conocer cuál es



realmente la incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el segmento microempresa en FAMA Estelí.

- **Criterios de Selección de la muestra**

Para la selección de la muestra se hizo una selección incidental, debido a que las personas fueron seleccionadas porque están directamente involucrados en con el tema de estudio, eligiéndose de ésta manera el área de cartera y cobro, y el área comercial.

Se establecieron los siguientes criterios de selección de la muestra:

- ✓ Fácil acceso a la información de la financiera.
- ✓ La importancia de la información generada por las áreas.
- ✓ Interés por parte de la institución en los resultados de la investigación en curso.

### **5.3.3. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis son los informantes claves para la investigación, quienes darán información real y adecuada para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados. Entre ellos se mencionan:

- ✓ Gerente de la sucursal FAMA Estelí
- ✓ Responsable de cartera y cobro
- ✓ Analista de crédito
- ✓ Supervisor del área metodológica de la institución.

### **5.4. Método y Técnicas de recolección de datos.**

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

#### **5.4.1. La entrevista:**

Dirigida al Gestor de cobro, Gerente de sucursal, Analista de crédito, Supervisión Metodológica, donde se obtendrá la información necesaria para conocer aspectos



importantes acerca del análisis de crédito relacionados con el proceso de recuperación de cartera de los créditos en mora en el segmento microempresa en FAMA Estelí.

#### **5.4.2. Revisión documental:**

Dicha técnica se aplicará con la finalidad de reunir la documentación importante que contemplen las políticas de créditos, guías metodológicas, formatos de evaluación de créditos, documentos de gestión de cobranza FVR, cartas de cobro, entre otras, que servirán para darle salida a los objetivos propuestos.

#### **5.4.3. Guía de observación:**

Se recopilarán datos en el momento en que ocurren ciertos eventos para determinar el cumplimiento de las actividades de control de las áreas afectadas.

### **5.5. Etapas de la Investigación.**

#### **5.5.1. Investigación documental:**

Para realizar la investigación se indagó información acerca del trabajo en libros, internet, revistas y otras tesis de años anteriores, ubicadas en la biblioteca Urania Zelaya.

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

Para la obtención de resultados se elaboraron tres tipos de instrumentos para reunir la información que el investigador necesita, éstos se elaboraron tomando como referencia los objetivos específicos y facilitar la obtención de información necesaria.





### **5.5.3. Trabajo de campo:**

En el trabajo de campo se aplicaran los instrumentos diseñados, a las personas seleccionadas en la muestra, posteriormente se procesarán los datos de manera que se le den respuesta a cada uno de los objetivos específicos propuestos para determinar la incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora.

### **5.5.4. Elaboración de documento final:**

El documento final se presenta al jurado para que sea evaluado mediante defensa oral. Este documento contiene los resultados obtenidos en relación a los objetivos específicos planteados y de conformidad a la estructura previamente definida por la universidad.



## VI. RESULTADOS.

Los resultados obtenidos en esta investigación se desarrollan por objetivos específicos, para los cuales se aplicaron entrevistas, guías de observación dirigidas a los procesos desarrollados en la institución, así como revisión documental, permitiendo dar cumplimiento a esos objetivos relacionados con la incidencia de la mora, y el análisis de crédito en FAMA- Estelí:

- **Las políticas de crédito de financiera FAMA.**

Financiera FAMA cuenta con una orden de requisitos que deben de cumplir los clientes para que se les pueda otorgar un crédito, requerimientos que favorecen a evaluar a cada cliente, su actividad y situación económica del negocio, antecedentes y record crediticio. De igual forma se toman en cuenta aspectos importantes como solicitud de crédito, avalúo de garantías, evaluación de crédito, plan de Inversión, para la aprobación de los créditos.

Los requisitos que deben de cumplir los posibles clientes para que la institución pueda otorgarles un préstamo son los siguientes:

- Nicaragüense, con domicilio y residencia permanente, por lo menos Tres años en la ciudad, departamento o municipio, o residente nacido en otro país con cedula de residencia Nicaragüense.
- Persona de buenas costumbres, con su negocio establecido, como mínimo un año de experiencia y de reconocida responsabilidad, dentro y fuera de la Ciudad.
- Mayor de edad (entre 20 y 60 años) con pleno gozo de sus derechos ciudadanos. En caso que el sujeto de crédito con más de 60 años de edad, puede ser atendido siempre y cuando se compruebe que el mismo, tiene una sólida administración de su negocio y que existan suficiente garantías, para responder por el préstamo en casos, tanto de insolvencia como por otras eventualidades asociadas a su edad.



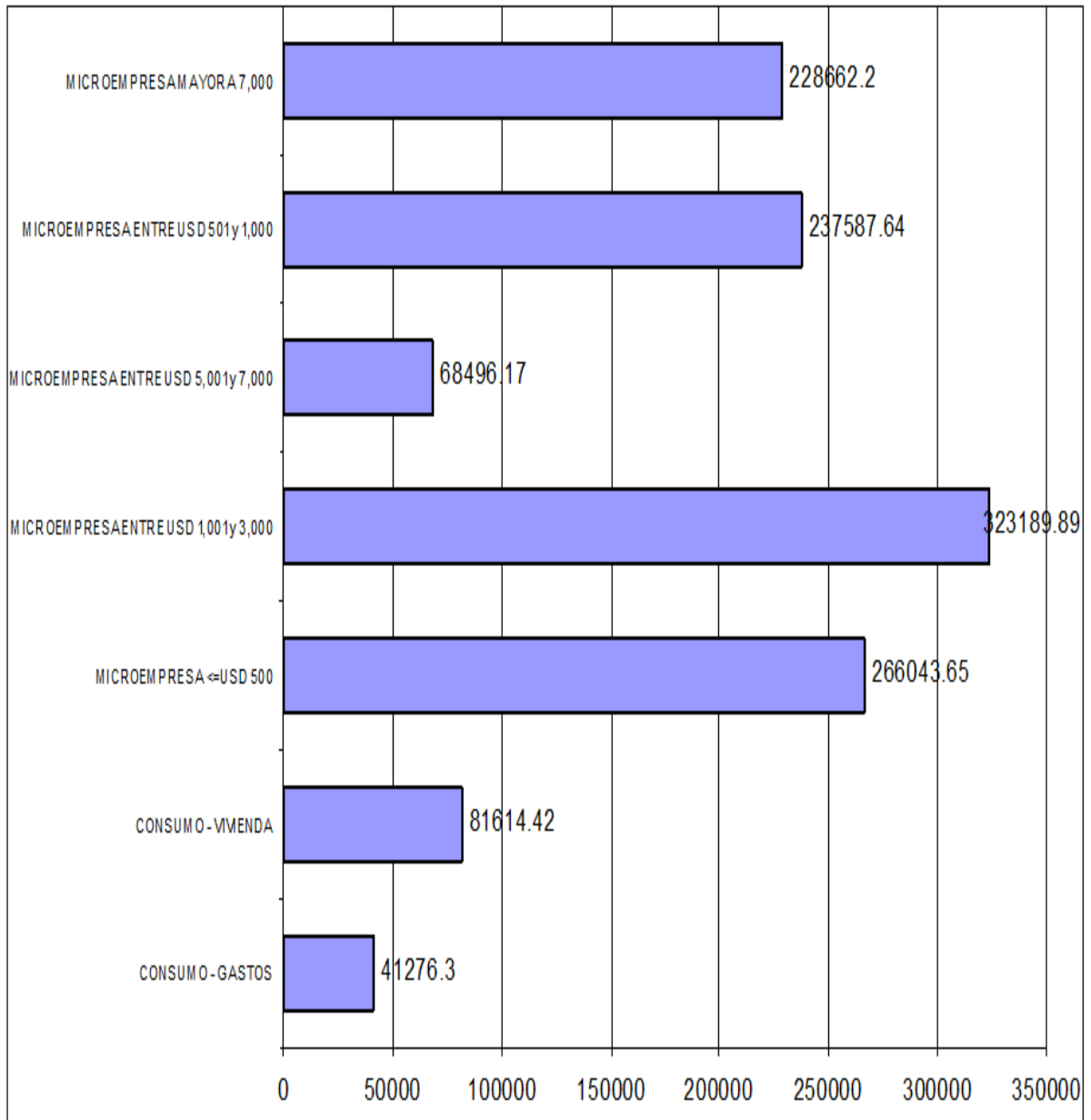
- Presentar garantías de acuerdo a su naturaleza (prenderías con facturas o declaración notarial) y aceptar su formalización para responder al pago de la deuda.
- Demostrar plena capacidad de pago y experiencia para desarrollar la actividad para la que está solicitando el financiamiento.
- Tener un plan de inversión y demostrar la viabilidad económica y financiera de la actividad generadora de ingreso.
- Demostrar que la actividad a financiar es su principal fuente de ingresos y que participa activamente en ella.
- Estar en disposición de brindar información requerida por el analista de crédito.
- Tener cédula de identificación.
- Estar dispuesto a cumplir con las disposiciones establecidas por el programa para la metodología de crédito.

Esta institución tiene distribuida su cartera de créditos de la siguiente manera:

- Comerciales: Actividades comerciales: Relacionadas con la compra de venta de productos elaborados o materias primas para elaborarlos.
- Servicios: Todas las actividades relacionadas a los servicios como el Transporte, hospedajes, reparaciones, vulcanización, peluquerías, salones de bellezas.
- Consumo: Varios tipos comunes de crédito al consumo incluyen, el financiamiento de vehículos motorizados, mejora de vivienda, vivienda progresiva, los préstamos personales y préstamos para asalariados a través de convenio.
- Microcréditos: 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.



En resumen la distribución de su cartera de crédito es:



Fuente: Análisis Junio-Julio 2014

Cabe señalar que FAMA Estelí, tiene aspectos de la banca comercial, puesto que es regido por la SIBOIF, para evaluar la cartera de créditos se deberán conformar cuatro agrupaciones: créditos de consumo, créditos hipotecarios para vivienda, microcrédito, créditos comerciales.



Las tasas de Interés y cargos que se aplica a estos préstamos son los siguientes:

Interés: La tasa de Interés que se aplica a los préstamos será sobre saldos y será la que establece mensualmente el Banco Central de Nicaragua.

Mantenimiento de valor: En todos los montos a deber se cobra el mantenimiento de valor con respecto al dólar de los EEUU y será cobrado de acuerdo a tabla que emite el Banco Central de Nicaragua mensualmente.

Comisiones por gastos administrativos: No se cobra comisión a los créditos menores de \$5000 dólares, solamente a los mayores de \$5001 dólar la cual es del 1% la que es deducida al momento del desembolso, o a decisión del cliente se le podrá financiar, esta comisión podrá ser sujeta de revisiones permanente.

Recargo por Morosidad: Si después de vencido el plazo convenido mutuamente, el prestatario no cumple con el reembolso de una cuota o del saldo total del préstamo, se aplicara un recargo moratorio adicional al interés pactado del 10% mensual sobre la tasa de interés pactada, sobre cuotas vencidas y/o saldos vencidos.

FAMA Estelí clasifica su cartera de la siguiente manera:

- Cartera vigente: Créditos otorgados y que se encuentren activos.
- Cartera en mora: Cuotas no pagadas o canceladas.
- Cartera vencida: Créditos con plazos vencidos.
- Cartera Inactiva: Clientes de FAMA de 1 a 6 meses con créditos cancelados.
- Cartera Pasiva: Clientes de FAMA de 6 meses a más tiempo con créditos cancelados.
- Cartera Reestructurada: Créditos valorados como posibles riesgo si no se atienden con medidas correctivas. (Noguera L. J., 2014)

De acuerdo a las entrevistas realizadas para FAMA Estelí, las políticas de créditos son normativas o procedimientos para otorgar un crédito, y es de estricto



cumplimiento por todas las áreas del programa, mientras que el proceso de recuperación son etapas previstas para enfrentar una situación catalogada de riesgo, ambas están fusionadas, una depende de la otras, ya que sus procedimientos indican el proceder en ambos casos, por lo tanto depende de los gestor de crédito que el riesgo en las recuperaciones sea relativo o nulo, ya que la información que este funcionario de a la institución debe de ser verídica, por lo que debe de utilizar instrumentos autorizados como reglamento de Crédito, manual de procedimientos y el manual de recuperación, a los cuales se les debe de dar la correcta aplicación, diariamente se planifican las actividades de los analistas de crédito, quienes establecen su rutero diario con la ruta para colocar, recuperar y supervisar planes de inversión.

El uso correcto de los formatos establecidos para la colocación como la recuperación, son instrumentos que permiten una verificación de la información de campo, existe además un expediente por beneficiario, en la que se digitan manualmente información personal, comercial, respaldo, compromisos y seguimiento, esta información obtenida es fidedigna. (Sr. Darwin García, 2014)

Las políticas de crédito que aplica FAMA para evaluar adecuadamente las condiciones del prestatario al momento de otorgar un crédito deberán de ser las siguientes:

- Serán usuarios de crédito los micros y pequeñas empresas (urbanas y rurales) que presenten la documentación y condiciones que se establecen en las Políticas y el Reglamento de Crédito.
- Serán usuarios de crédito, tanto los hombres como las mujeres, en igualdad de condiciones.
- Se otorgará financiamiento en forma suficiente y oportuna, a las micros y pequeñas empresas (Rural y urbanas), en coherencia a su capacidad de pago, experiencia y rentabilidad en las actividades desarrolladas, el récord crediticio.
- Poseer un patrimonio.



Los parámetros para otorgar un crédito y que el analista debe tomar en cuenta son:

Cada solicitud de crédito que analiza FAMA, sea para créditos de naturaleza productiva, de consumo, comerciales, y de servicios, deberá ser analizada tomando en cuenta todos los ingresos del deudor y egresos de la unidad económica familiar.

No se aceptan como garantía de préstamos, bienes no registrables, bienes en disputa de posesión o cuya situación jurídica sea dudosa o en la que se comprometan bienes percederos, o bienes que actualmente se estén pagado en una casa comercial, también se evitará el financiamiento de actividades cuya producción comercializable tiene poca o ninguna demanda en el mercado; o se vende a precios muy bajos todo el tiempo.

El financiamiento de las actividades ubicadas en zonas de difícil acceso se obviara, puesto que complica la salida de la producción o encarece los costos de transporte. Cada financiamiento estará determinado por la capacidad de pago de la micro y pequeña empresa (rural y urbana), evaluando el negocio con entradas, salidas, ventas altas, medias y bajas y su costo de venta tomando en cuenta de las 3 las ventas mas bajas para evitar el riesgo de inflación..

Entre las dificultades que atraviesa FAMA para que sus clientes reúnan todos los requisitos son las garantías ya que es un requerimiento importante para la institución debido a que será lo que respalde al crédito otorgado en caso de incumplimiento de la obligación por parte del cliente.

El sobreendeudamiento es otra de las dificultades, puesto que al revisar en la central de riesgos se puede encontrar que un cliente tenga una o más deudas con otra institución por lo que es preferible no otorgarle el crédito para prevenir futuros riesgos.(Arauz 2014)

Según la revisión documental realizada en FAMA Estelí se logra corroborar mediante un comité de crédito del cual se fue participe, que para la aprobación de



un crédito comercial se construye un expediente de crédito con todos los datos del cliente, su solicitud de crédito, información del solicitante que incluye datos generales del solicitante (nombre completo del cliente, lugar y dirección de donde reside, cedula de identidad, estado civil, nombre del conyugue), referencias crediticias o bancarias (institución donde ha obtenido prestamos, actividad financiada, monto solicitado, saldo, tipo de garantía), referencias personales (nombre de la persona, qué relación tienen, dirección, tiempo de conocerlo, teléfono), se realizan cuatro referencias zonales.

También deberá incluir un informe detallando el monto del crédito que solicita, tipo de crédito, la experiencia en el tipo de negocio al que se dedica, el mercado en donde participa, fuentes con las que respalda el crédito, ubicación del negocio eso va en la parte de la evaluación.

Se reflejara de igual forma, el plazo del crédito, el cual será aprobado en base a la naturaleza de la actividad a la que se dedique el cliente o destino del financiamiento, y a sus antecedentes creditico, forma de pago, la tasa de interés y comisiones que se aplicaran.

Se especifica el tipo de garantía, en la hoja de garantías con sus correspondientes documentos respaldo (cartas de ventas, escrituras, avalúos), deberá consultarse en la central de riesgo su historial crediticio. De igual manera se adjuntarán análisis cualitativos y cuantitativos del cliente y del negocio si lo hubiere y un plan de inversión donde describa los productos/ activos a comprar, cantidad, precio, también se anexara una estimación del inventario de la actividad económica. Se evaluara la solicitud y finalmente se emitirá un acta y resolución de la petición de crédito. (Arauz, 2014)

El analista de crédito es el encargado de realizar la presentación del caso al Comité de Crédito, debiendo seguir los siguientes pasos para ello:

- Nombre del cliente.
- Clase de empresa y rama de actividad.





- Información personal y familiar del cliente.
- Descripción de las características generales de la empresa o negocio (tiempo de existencia, tiempo de experiencia en el negocio, productos que elabora y/o vende, o servicios que presta, características del producto o servicio, forma de manejar el negocio).
- Actividades complementarias.
- Frecuencia de ventas y volumen.
- Frecuencia de compras y volumen.
- Monto total de compras y ventas.
- Puntos principales de compras y ventas.
- Fuentes tradicionales de crédito.
- Tipo de vivienda.
- Recursos económicos del cliente.
- Número de empleados y condición.
- Apreciación completa sobre la evaluación y análisis de los estados financieros.
- Principales indicadores financieros (capital neto de trabajo, rotación de cartera, nivel de endeudamiento, otras que el Oficial de crédito considere necesario).
- Historial de pago y referencias (monto máximo financiado, montos cancelados).
- Calificación sobre la moral de pago.
- Proyecto de inversión: objetivo, descripción, monto, materiales y productos.
- Determinación de condiciones: monto, plazo y cuota.
- Descripción de la garantía.

Una vez finalice la presentación del crédito, los restantes integrantes emiten las opiniones correspondientes y deciden aprobar o no la solicitud de crédito.



- **La eficiencia de aplicación de las guías metodológicas de análisis de crédito con respecto al incremento de la mora.**

Según lo obtenido en las entrevistas tanto con gerente de sucursal, gestor de cobro y analistas de crédito se puede destacar que la aplicación de las guías metodológicas no se han aplicado de la manera más eficiente por ninguna área ya que se pudo obtener información y ser comprobada que algunas referencias zonales no se hacen o no se comprueban por los analistas, y para Financiera FAMA las referencias son punto fundamental para evitar el riesgo, en cuanto al otorgamiento del crédito.

Como segundo punto se puede destacar que muy pocas veces se realiza una adecuada evaluación cualitativa y se deja llevar mas por la cuantitativa anexaban y tanto cualitativamente como cuantitativamente es necesario obtener información en toda evaluación para evitar el riesgo de que la mora se dispare, es decir aunque un cliente tenga capacidad de pago y no voluntad es perjudicial para la institución.

Muchas veces por otorgar los créditos o cumplir con las metas se les apoya a los clientes confiando en la palabra de dicho cliente ya que en el segmento microempresa se encuentra muchos negocios de subsistencia los cuales aplican para grupo solidario no para créditos individuales.

Se pudo encontrar que en la mayoría de casos se encuentran garantías sobrevaloradas ya que cada analista es el encargado de darle el valor y al momento de querer adjudicarlas estas no se pueden vender al precio de recuperar el monto adeudado por el cliente.

Se destaca que según guía metodológica los créditos no deben de ser otorgados solo en algún segmento sino ser distribuidos en todos los segmentos con los que cuenta Financiera FAMA para expandir su cartera, entre ellos este es un hallazgo



ya que la cartera está distribuida solamente en 7 rubros donde se focaliza el incremento de la mora.

Igualmente en las guías metodológicas está estipulado que el gerente de sucursal tiene que realizar el seguimiento semanal tanto de analistas como promotores para verificar y evaluar el cumplimiento de la guía según como está establecido y que supervisión metodológica visita cada sucursal 1 vez al semestre para evaluar a través de una supervisión exhaustiva si las guías se están cumpliendo por cada trabajador de Sucursal FAMA.

En el siguiente cuadro se muestra las actividades en las cual se concentra el otorgamiento de crédito y los números de crédito en mora.

Actividad	No de Cred
BISUTERIA Y/O RELOJERIA	4
ARTESANIA, ESCULTURA, PINTURA(OBRA DE ARTE),	2
LIBRERIA	4
PULPERIA Y/O MISCELANEA	21
VENTA DE RES, CERDO, AVE, CHORIZO Y/O EMBUTIDO	2
ROPA - COMERCIALIZACION	8
ABARROTOS	2

Fuente: Informe Sucursal Estelí Agosto 2014.

Estos son los aspectos más relevantes encontrados por supervisión metodológica los cuales asisten a los analistas y gestor para retroalimentarlos y que estos aspectos sean superados y puedan apegarse de lleno a la guía metodológica

La mora encontrada y observada en la sucursal en el transcurso donde los meses de junio-julio 2014 ha sido extremista rebasando los límites que tiene la institución es decir la mora institucional pedida por FAMA ES DE 2.40% la mayor a 30, que es la que genera provisiones en la cartera y la mora menor a 30 se pide que se de 2.60% que en total globalizan una mora de 5%, que en estos momentos se tuvo un incumplimiento ya que la mora total de la sucursal paso a ser de 13%

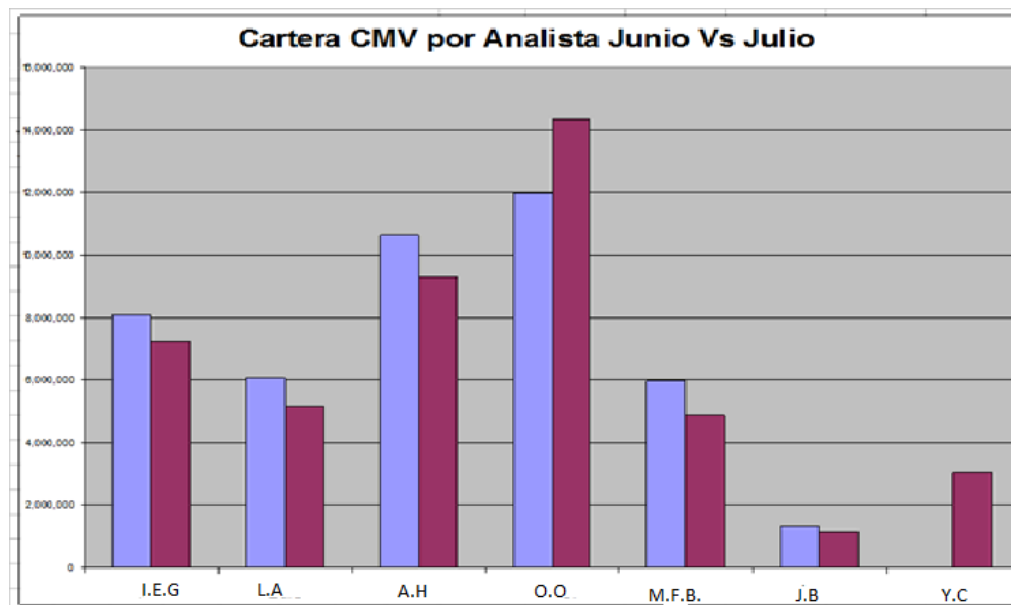


generando una provisión enorme y generando pérdidas he ahí el estudio enfocado a la revisión del otorgamiento de créditos y el seguimiento por parte de los analistas en la gestión de cobranza desde 1 a 30 días.

- **Dificultades presentes en el cumplimiento de metas de colocaciones, cartera activa, clientes nuevos y mora presentes en el segmento de microempresa.**

Las dificultades encontradas en cuanto al cumplimiento de las metas de colocaciones según analistas de créditos es que la gente tiene miedo a endeudarse, ya que es una temporada mala, las ventas han bajado y toda la canasta básica subió, no ha llovido explican diferentes causales, y los montos que los clientes desean tomar no son ofertados para cliente individuales solo para grupo solidarios, y nadie desea trabajar en grupo porque han tenido malas experiencias.

En la siguiente Grafica se muestra las colocaciones por analistas.





En cuanto a la cartera activa la dificultad presentada es cuando los clientes cancelan anticipados y no quieren renovar el crédito ya que deciden descansar y eso hace que la cartera tenga un decrecimiento significativo en la sucursal.

<b>Estrategia Comercial Cartera Activa Variación del Mes</b>				
<b>Segmentos</b>	<b>Junio-14</b>	<b>Julio-14</b>	<b>Variación</b>	<b>Crec %</b>
MICROEMPRESA HASTA US 500	3,464,843	3,516,101	51,258	1%
MICROEMPRESA US 501 A US 1000	4,570,459	4,608,470	38,011	1%
MICROEMPRESA US 1001 A US 3000	7,317,947	7,603,078	285,132	4%
MICROEMPRESA US 3001 A US 5000	2,163,654	2,121,012	-42,642	-2%
MICROEMPRESA US 5001 A US 7000	3,965,227	3,585,541	-379,685	-10%
MICROEMPRESA MAYOR US 7000	5,016,522	4,956,552	-59,970	-1%
PEQUEÑA y MEDIANA EMPRESA	11,712,461	12,745,647	1,033,186	9%
CONSUMO	4,979,519	5,137,524	158,005	3%
VMENDA	834,806	813,348	-21,458	-3%
<b>TOTAL</b>	<b>44,025,438</b>	<b>45,087,274</b>	<b>1,061,836</b>	<b>2%</b>

A continuación la gráfica muestra la variación comparativa donde la cartera tiende a crecer o a decrecer según el segmento en el que se encuentre en junio-julio 2014.

Fuente: Informe Sucursal Agosto 2014

Las dificultades presentes en el cumplimiento de los clientes nuevos, es principalmente que no todos aplican al crédito por faltarles el año de tener el negocio, referencia zonales negativas, falta de capacidad de pago, endeudamiento elevado, falta de garantías y dificultad para conseguir fiador. Además como factores externos junio-julio 2014 catorce el circulante y la economía del país tuvo una baja significativo porque los precios subieron en casi todo.

- Crecimiento Inter anual de la cartera de 71%
- Equipo Incompleto por renuncia de personal.
- Concentración de Saldos de Cartera y número de clientes en Analistas a falta de personal.



- Concentración del 50% la cartera en 7 actividades
- 51% de la Cartera concentrado en 2 analistas

<u>Indicador de Colocación</u>								
JULIO 2014								
Indicador	I.G	L.A	A.H	O.O	M.F	J.B	Y.C	TOTA
Colocaciones Proyectadas	1,057,260	1,095,020	1,095,020	2,492,114	906,223	377,593	528,630	7,551,860
Colocaciones Reales Julio	867,845	1,196,800	729,363	2,094,630	1,089,911	146,000	269,200	6,393,750
Cumplimiento	82%	109%	67%	84%	120%	39%	51%	85%

<u>Indicador de Clientes Nuevos</u>								
JULIO 2014								
Indicador	I.G	L.A	A.H	O.O	M.F	J.B	Y.C	TOTAL
Clientes Nuevos Proyectados	17	17	17	3	17	17	12	100
Clientes Nuevos Junio	14	14	9	2	15	1	7	62
Cumplimiento	82%	82%	53%	67%	88%	6%		62%

En cuanto a las dificultades presentes en la mora son muchas principalmente la falta de seguimiento por analistas de crédito debido a la falta de conocimiento de la zona, ya que por la falta de analistas de crédito la zona tuvo que crecer para otros, otra causa es que hay muchos créditos en mora otorgados a negocios de subsistencia o ambulantes, falta de ímpetu en la gestión de cobranza por el gestor de cobro enfoque en los clientes de mayor monto.

- CER de 1 a 30 Días concentrada en 3 analistas (Ogden, Argeri e Ilcia)
- CER de 1 a 30 días concentrada en 2 segmentos ( Pyme y de U\$ 1001 a U\$ 3,000)
- CER > a 30 días concentrada en segmentos: Hasta U\$ 500, de U\$ 501 a 1000, De U\$ 1001 a 3000, Actividades que destacan en esta cartera



afectada son Alimentos (Tortillas, Fritangas, Papas fritas, Elotes, Güirilas etc.) Negocios muy pequeños de subsistencia en muchos casos ambulantes.

- Afectación significativa de la mora en ambos rangos en cartera de analista que renunció, bajo número de gestiones a esa cartera, se determina que este analista ganaba incentivos el problema es seguimiento.

A continuación una serie de graficas donde se expresa a detalle el comportamiento de la mora o cartera afectada.

<b>Indicadores de Cartera Afectada</b>								
<b>JULIO 2014</b>								
<b>Indicador</b>	<b>I.G</b>	<b>S.L.A</b>	<b>A.H</b>	<b>O.O</b>	<b>M.F</b>	<b>J.B</b>	<b>Y.C</b>	<b>Total</b>
Junio Mora de 1 a 30 días	8.44%	3.60%	6.57%	11.27%	7.71%	5.89%	0.00%	7.92%
Julio Mora de 1 a 30 días	6.84%	5.16%	5.63%	6.39%	5.91%	4.21%	1.38%	5.72%
<b>Variación</b>	-1.60%	<b>1.56%</b>	-0.94%	-4.88%	-1.80%	-1.68%	<b>1.38%</b>	<b>-2.20%</b>
Junio Mora de > 30 días	2.19%	2.86%	1.00%	0.00%	9.58%	16.73%	0.00%	2.79%
Julio Mora de > 30 días	2.11%	2.27%	1.33%	4.93%	4.54%	21.19%	7.13%	3.95%
<b>Variación</b>	-0.08%	-0.59%	<b>0.33%</b>	<b>4.93%</b>	-5.04%	<b>4.46%</b>	<b>7.13%</b>	<b>1.16%</b>
<b>Saneamiento en C\$</b>	8,354	6,796.87	-	-	-	-	-	15,150.62
<b>No. Créditos</b>	2	1	-	-	-	-	-	3.00
<b>Adjudicaciones C\$</b>		-	-	-	-	-	-	-
<b>No. Créditos</b>		-	-	-	-	-	-	-

- **Incidencia del análisis de crédito en el incremento de la mora del segmento de microempresa de Financiera FAMA-ESTELI en el periodo junio-julio del año 2014**

Según lo investigado se pudo obtener que el análisis de crédito es fundamental para mantener una cartera sana, es decir si el analista de crédito realizara un análisis más afondo del cliente prospecto desde las referencias zonales, luego siguiera la evaluación de crédito dando seguimiento a todos los formatos de arriba



hacia abajo de izquierda a derecha, de una manera cualitativa y cuantitativamente, tomando en cuenta los aspectos más importantes como los otros ingresos y analizar puntos estratégicos y puntos de riesgo de los clientes, el otorgamiento del crédito sería menos riesgoso y por ende la mora se mantendría controlada y no tendría tendencia a incrementar.

## EN RESUMEN

### ¿Cuáles son los aspectos positivos de cada sucursal?

En ESTELI El equipo se consolida cada día, motivado y enfocado en el cumplimiento de las metas individuales y colectivas, ambiente de competencia sana, pero también de colaboración para que todos puedan ganar incentivos, estamos enfocados en superar la cartera de equilibrio para presentar rentabilidad positiva, lo cual nos lleva a sobre cumplir las metas. Se ha logrado incrementar la productividad de los analistas y promotores y alcanzar en los primeros 5 días hábiles del mes de Junio crecimiento de la cartera activa, colocando por encima de las recuperaciones, todo ello debidamente planificado y con un seguimiento ordenado y estricto al plan.

### ¿Cuáles son las áreas de mejora de cada sucursal?

Trabajamos un plan similar al de la cartera activa, que nos ha funcionado bien, ahora aplicado en disminuir de forma diaria la cartera afectada por día y por analista, comparándonos contra el cierre del mes anterior y contra el mismo día hábil del mes anterior, en términos absolutos.

Para ello contaremos con apoyo de SSFF y un analista en llamadas de cobro preventivo y llamadas a clientes con montos significativos, los analistas en enfoque más de lleno en la cobranza con el mismo empuje de la cartera y sin descuidar esta, validación de casos en mora en campo y en base a diagnóstico solucionar por vía de arreglos bajo política especial, reestructuraciones o envío a





cobro judicial para subsanar la cartera y de forma preventiva en comités académicos colegiados con los analistas hacer enfoque en puntos de mejora, mayor rigurosidad en los comités de créditos en los análisis de variables y cruces de estas.(Ing. Moreno, 2014)



## VII. CONCLUSIONES.

Después de haberse aplicado las técnicas de recolección de datos a FAMA Estelí y haber dado respuesta a cada uno de los objetivos establecido se llegó a las siguientes conclusiones:

- FAMA Estelí, maneja políticas de créditos que están propiamente diseñadas para el análisis de crédito y la recuperación de la cartera de créditos en actividades comerciales, normadas por la Superintendencia de Bancos.
- Con respecto a la aplicación de las guías metodológicas lo que se encuentra es una desmotivación e inadecuada aplicación de las guías por los analistas de crédito y gestor de cobro, debido a la falta de seguimiento y una mala distribución de cartera por la alta jerarquía.
- Con respecto a las dificultades presentes en los cumplimientos de las metas de cartera activa, clientes nuevos, colocaciones y mora se puede resumir que estas no se cumplen porque los clientes prospectos no cumplen los requisitos que Financiera FAMA tiene para poder optar a un financiamiento. O muchas veces las referencias zonales son negativas es decir el cliente puede tener mala reputación en el barrio, le debe al vecino, entre otras...
- Con respecto a la incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora es impactante ya que si es fundamental el análisis del crédito tanto cualitativamente como cuantitativo para poder llegar a fondo tanto del cliente prospecto como del tipo de negocio pero golpea de una manera significativo porque la aplicación de las guías metodológicas que se crearon para realizar este análisis de una manera más satisfactoria no se está haciendo correctamente



## VIII. RECOMENDACIONES.

Con las conclusiones a las que se llegaron una vez analizados los resultados, se establecieron las siguientes recomendaciones.

A Financiera FAMA de Estelí.

- Implementar actividades para mejorar los indicadores.

Entre ellas las siguientes:

- Mayor detalle en referencias zonales de clientes, por parte de promotores y analistas.
- Mayor detalle en otros ingresos de los clientes, al momento de evaluarlos.
- Arreglos de pagos de clientes a corto plazo, 1 ò 2 días.
- Mayor insistencia en la cobranza a clientes.
- Finiquitar los casos identificados a reestructurar en el mes.
- Cobranzas en grupos de tres para ejercer mayor presión en clientes identificados, que nos dan mayor problema de recuperación.
- Solicitar apoyo de camioneta para recuperaciones dos veces por mes.
- Se continúa con 5 FVR diarios por analistas.

Se redistribuye cartera para disminuir no de clientes por analista, e incrementar la presión de cobro sobre los clientes

Otras Acciones destacadas y muy importantes que se recomienda por actividad seria:

### **Cartera Activa y Colocación:**

- .Enfocar al Promotor y al Analista de Crédito en la captación de clientes nuevos en el rango de U\$ 501 a \$ 5,000, tasas más altas.
- Mantener el enfoque del promotor en la colocación de clientes Nuevos en el rango entre U\$ 501 y US\$3,000.00.
- Se pide 1 grupo solidario y un cliente PYME a cada Promotor, para impulsar el crecimiento tanto en clientes como en cartera activa.



- Apoyo de SSFF con clientes pasivos y desembolsos de líneas, para el incremento de colocaciones así como disminución de deserciones en la cartera de clientes.
- Días estratégicos de negocios por zona, apoyando el analista en la prospección de su zona, apoyo de dos promotores en esas zonas.

#### **Clientes Activos:**

- Visitas de la gerencia a clientes cancelados, verificando causales de No Renovaciones de forma aleatoria, así como a clientes potenciales de las zonas en prospecciones programadas.
- Mantener el ánimo en los promotores a través del cumplimiento de metas para el alcance de los incentivos.

#### **Clientes Nuevos:**

- Mantener por parte del Gerente de Sucursal nuevas oportunidades para hacer negocios a través de alianzas y convenios con Empresas.

#### **Mora:**

- Garantizar que el analista cobre los rangos de 1 a 30 días.
- Revisión Exhaustiva por parte del gerente de sucursal para dirigir la cobranza de clientes que nos impactan en la mora, priorizando aquellos que nos impactan en la provisión de cartera.
- Identificación de casos para ofertar reestructuraciones, casos que resuelvan por la vía judicial, y ejercer mayor presión con ayuda de Virgilio (OCAR) en clientes yo - yo, para lograr ponerlos al día.

#### **A FAREM Estelí**

- Seguir incentivando a los estudiantes en la realización de este tipo de investigaciones, haciéndoles saber en el transcurso de la carrera la importancia de que se realicen, puesto que de esta manera se obtendrán



mayores conocimientos y de esta forma contribuir en la solución de problemas de las empresas de nuestro municipio.

- Ampliar el abanico de temáticas de investigaciones relacionadas a las carreras.

A los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas.

- Continuar desarrollando procesos investigativos en otras entidades financieras que tengan la misma problemática, esto con el fin de ir desarrollando junto a las instituciones investigadas estrategias que les permitan fortalecer las debilidades que puedan existir en el entorno de la empresa.



## **IX. BIBLIOGRAFIA.**

- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., & B., U. C. (28 de Enero de 2009). Norma Sobre Gestión de Riesgo Crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., & B., U. C. (28 de Enero de 2009). Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B, A. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A., & B., U. C. (20 de Agosto de 2008). NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO. Reforma. Managua, Nicaragua.
- B., A. R. (04 de Agosto de 2011). Managua, Nicaragua.
- Baltodano, R. B. (15 de 02 de 2013). Economía. Cultura Organizacional de Gestión de Riegos, un Desafío y una Oportunidad.
- Javier Bone-Pantoja, 2009. Estudio Sobre Los Servicios Financieros Y Los Derechos De Los Usuarios. Managua, Nicaragua.
- Martínez, M. d. (septiembre de 2013). Gestión de Riesgos en las Entidades. El Riesgo de Crédito y Morosidad.
- NOGUERA, J. R. (Marzo de 2014). Crédito y Cobranza. Seguimiento y Recuperación de Cartera. Estelí, Nicaragua.
- Noguera, L. J. (25 de Febrero de 2014). Crédito y Cobranza. Estelí, Nicaragua

## **WEBGRAFIA.**

- LOSPRESTAMOS.NET. (2014). Recuperado el 23 de junio de 2014, de <http://www.losprestamos.net>
- Análisis del crédito. (s.f.). Recuperado el 21 de 05 de 2014, de Análisis del crédito: <http://economiaes.com>
- Wikipedia enciclopedia libre.
- Cano, A. (03 de Mayo de 2007). Monografias.com. Recuperado el 21 de Junio de 2014, de <http://www.monografias.com>
- Diccionario ABC



- El nuevo diario. (10 de Abril de 2014). Economía. Micro finanzas a supervisión, pág. 2c.
- G., A. J. (10 de 2002). Capacidad de pago e indicadores financiero. Recuperado el 22 de 05 de 2014, de Capacidad de pago e indicadores financiero: <http://www.gestiopolis.com>
- Gómez, J. (jueves de 10 de 2012). Economía Negocios Finanzas Mundo. Recuperado el 08 de 05 de 2014, de Economía Negocios Finanzas Mundo: <http://jhonyagomez.blogspot.com/>
- Guerra, M. L. (2007). Biblioteca. Recuperado el 10 de junio de 2014, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)
- Guerra, M. L. (Septiembre de 2007). Biblioteca. Recuperado el 10 de junio de 2014, de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)
- Lawrence J. Gitman, . N. (2003). Google. Recuperado el 27 de Junio de 2014, de Financiera Book: [financierabooks.google.com.ni](http://financierabooks.google.com.ni)
- Prado, R. C. (10 de 2005). Administración, Análisis y Políticas De Crédito. Recuperado el 11 de 05 de 2014, de Administración, Análisis y Políticas De Crédito: <http://www.gestiopolis.com/>
- Villegas, S. A. (7 de 2005). gestiópolis. Recuperado el 08 de 05 de 2014, de gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/>

### **Personas Entrevistadas.**

- Ing. Leonardo Moreno. (12 de Noviembre de 2014). Gerente de Sucursal
- Ing. Luis Arauz (20 de Noviembre de 2014). Analista de Crédito Senior.
- Lic. Simón López. (06 de Diciembre de 2014). Encargado de Supervisión Metodológica Región Norte
- Br. Oswaldo Lorente (Gestor de Cobro Financiera FAMA)



# ANEXOS





**Cuadro Diagnostico para el planteamiento del problema (síntomas, causas, pronóstico y control del pronóstico)**

<b>Síntomas</b>	<b>Causas</b>	<b>Pronostico</b>	<b>Control del pronostico</b>
Incremento de la mora.	<p>Debilidad en la referenciación zonal.</p> <p>Debilidad en el análisis del crédito.</p> <p>Disminución en la gestión de cobranza.</p> <p>Atraso de pago de los clientes.</p>	<p>Afectación en la cartera activa total.</p> <p>Rentabilidad negativa en la sucursal</p> <p>Aumento de la mora en riesgo.</p>	<p>Comprobación de referencia zonal por el gerente.</p> <p>Capacitación a los analista de crédito.</p> <p>Gestión de cobranza a clientes en riesgos (FVR).</p>
Incumplimiento de las metas de colocación, cartera activa, clientes nuevos y reducción de la mora.	<p>Saturación de funciones.</p> <p>Debilidad en las políticas de incentivos del personal.</p>	<p>Baja productividad del analista de crédito.</p> <p>Desmotivación del personal que conlleva a renuncias.</p>	<p>Fortalecer las políticas de incentivos.</p> <p>Mejor distribución de funciones en el manual de puestos.</p>
Alta concentración de cartera en algunos rubros o productos.	<p>Debilidad en distribución y rezonificación de cartera.</p> <p>Alta actividad comercial de negocios de subsistencia.</p>	<p>Baja colocación</p> <p>Incremento de la mora</p>	<p>Fortalecer la Política de distribución y rezonificación de cartera.</p>



## Bosquejo de Marco Teórico

- I. Sistema Financiero y no financiero
  1. Concepto de Sistema financiero y no financiero
  2. Ente regulador del sistema financiero en Nicaragua
- II. Financieras
  3. Concepto de Financiera
  4. Ente regulador de las financieras en Nicaragua
  5. Importancia de las Financieras
- III. Crédito
  6. Concepto de crédito
  7. Importancia del Crédito
  8. Clasificación del Crédito
  9. Tipos de Crédito
  10. Cinco C del Crédito
  11. Procedimiento para el otorgamiento del Crédito
  12. Concepto de Análisis de crédito
  13. Pasos a seguir para un análisis de crédito
- IV. Cartera de crédito
  14. Concepto de Cartera de Crédito
  15. Tipos de Cartera de Crédito
  16. Criterios de calificación de cartera de crédito.
  17. Clasificación de la Cartera de Crédito
  18. concepto de cartera activa
  19. concepto de distribución de cartera crédito
  20. concepto de rezonificación
  21. concepto de metas
  22. concepto de clientes nuevos
- V. Mora
  23. concepto de mora
  24. índices de morosidad
  25. Concepto de cobranza
  26. Que es Gestión de cobranza
- VI. Microempresa
  27. Concepto
  28. Importancia
  29. Características
  30. Clasificación



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

FAREM-ESTELÍ



**Entrevista.**

**I. Datos Generales.**

**Nombre del entrevistado:** Ing. Leonardo Moreno

**Cargo:** Gerente de Sucursal

**Fecha de Aplicación:**

**II. Objetivo:**

- Obtener información del gerente de FAMA Sucursal Estelí, que facilite el análisis de la incidencia del otorgamiento de crédito en el incremento de la mora.

**III. Preguntas.**

Como estudiante de la carrera Banca y Finanzas se esta realizando una investigación, en la cual se eligió a Financiera FAMA, Estelí como objeto de estudio Incidencia de los análisis de crédito en el incremento de la mora en el **segmento de microempresa de Financiera FAMA- ESTELI en el periodo junio-julio 2014**. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.



### **Caracterización de la empresa.**

1. ¿Cómo surgió Financiera FAMA
2. ¿De cuánto es la cartera de Crédito activa en Financiera FAMA Esteli en el periodo junio-julio 2014?
3. Cuantos trabajadores tiene
4. Cuantos analistas
5. ¿Cómo ha contribuido los financiamientos otorgados por FAMA en el segmento Microempresa en el desarrollo económico de sus clientes?
6. ¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para que la Institución pueda otorgarles el crédito?

### **El crédito.**

7. ¿Qué tipo de crédito está otorgando Financiera FAMA Estelí?
8. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito?
9. ¿Qué estrategias están utilizando FAMA Estelí, para colocar y recuperar el crédito?
10. ¿A qué tipo de riesgo de crédito se enfrenta FAMA Estelí y como los identifican al momento de otorgar un crédito?
11. ¿Cuál es el monto mínimo de aprobación para los créditos del segmento Microempresa y porque?
12. ¿Cuál es la tasa de Interés aplicada a los créditos comerciales y porque?

### **Clasificación:**

13. ¿Cómo clasifica la cartera de crédito FAMA Estelí?
14. En FAMA Estelí, ¿cómo está distribuida la cartera de crédito?