



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas

Autores

Seyding Nohemi Rugama Rocha

Jaseth Suguey Suarez Pérez

Miriam Dayana Vásquez Orozco

Tutor

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, abril de 2018

Línea

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Tema

OPERATIVIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Subtema

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a nuestras madres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en los que somos. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos. De igual manera a la universidad UNAN FAREM ESTELI por brindarnos la oportunidad y abrirnos las puertas y permitirnos enriquecer nuestros conocimientos. De manera especial a nuestro tutor tesis Msc. Julio Berrios por habernos guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación si no a lo largo de nuestra carrera universitaria y habernos brindado el apoyo para desarrollarnos profesionalmente y seguir cultivando nuestros valores

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo fortuitamente a Dios por ser quien nos guía y nos bendice a lo largo de nuestro día a día, ya que él es fuente de fortaleza y de conocimiento en momentos de dificultad y debilidad.

Infinitamente gracias a nuestras madres por habernos dado el apoyo y la fortaleza que necesitamos en los momentos más difíciles para culminar con éxito nuestra carrera.

A todos los (as) docentes que siempre nos brindaron su apoyo incondicional por su paciencia, comprensión y dedicación en todo momento desde que ingresamos a la facultad hasta los últimos instantes de nuestro desarrollo y formación.

A nuestro asesor y tutor Msc. Julio Berrios por haber apoyado nuestra idea de investigación compartir sus conocimientos y destrezas como profesional para solidificar nuestro desarrollo intelectual.

Y finalmente agradeciéndole a la Microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, al Ing. Bismarck Isidro Arauz Salas gerente de la sucursal y a todos los colaboradores por habernos brindado la información necesaria para la elaboración de nuestro estudio.

VALORACION DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Seyding Nohemi Rugama Rocha, Jasseth Suguey Suarez Pérez, Miriam Dayana Vásquez Orozco estudiante de la carrera de Banca y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo en el tema: **“Evaluación de la cartera de créditos otorgados a las PYME por la microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018”**

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

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindado el docente/tutor y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al determinarse **la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio y la correcta aplicación de las políticas de recuperación de la cartera de créditos PYME.**

También, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos recientes de procesos investigativos de alta especialización.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los primeros días del mes de mayo del 2019.

Atentamente,

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera
Tutor/Docente

Índice.

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Justificación.....	5
1.4. Pregunta problema.....	6
II. OBJETIVOS	7
2.1. Objetivo general.	7
2.2. Objetivo específicos.	7
III. MARCO TEÓRICO	8
3.1. Crédito.....	8
3.2. Importancia del crédito.	8
3.3. Clasificación del crédito:	9
3.4. Las cinco “c” de crédito.....	9
3.5. Cartera de créditos.....	10
3.6. Evaluación del crédito.....	14
3.7. Manual de administración del Riesgo:.....	20
3.8. MYPIMES	21
IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
V. MATRIZ DE CATEGORÍA Y SUBCATEGORÍAS	27
VI. DISEÑO METODOLÓGICO	34
VII. RESULTADOS	38
VIII. CONCLUSIONES	53
IX. RECOMENDACIONES	54
X. BIBLIOGRAFIA	55
Anexos	58

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio analiza la evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, porque el otorgamiento de créditos es la principal actividad de intermediación de la microfinanciera Tu Crédito Sucursal Estelí, que bien manejada es fuente generadora de utilidades, pero si no se administra bien, puede generar importantes pérdidas.

La microfinanciera Tu Crédito Sucursal Estelí al otorgar créditos, asumen distintos niveles de riesgo crediticio, siendo de vital importancia que los métodos de evaluación crediticia que utilizan, sean precisos, confiables y permitan determinar el nivel de riesgo crediticio que asumen, antes de aprobar o denegar las solicitudes de crédito de sus clientes.

El estudio desarrollado a la microfinanciera Tu Crédito Sucursal Estelí permitió determinar el grado de relación que existe entre el proceso de evaluación crediticia y el riesgo crediticio, por lo que es un importante aporte para la bien andanza de esta microfinanciera que contribuye al desarrollo de las y los microempresarios del municipio de esta Ciudad.

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

1.1. Antecedentes

El desarrollo de las microfinanzas como sector comercial e industrial data desde 1990. El panorama financiero para la micro y pequeña empresa sector asalariado del país, fue difícil, ya que, al no poder acceder al crédito bancario, se vieron obligados a recurrir a los prestamistas informales, debilitando su capacidad financiera y económica, debido a que las tasas de interés que les cobraban superaban muchas veces las tasas de rentabilidad que generaban sus negocios, y en vez de ayudarlos a crecer, muchas veces terminaban descapitalizándolos.

Las instituciones de microfinanzas constituidas como sector financiero tienen una relevancia primordial en la economía nacional. se dedican usualmente a otorgar financiamiento y algunos otros servicios como transferencias de fondos dentro del territorio nacional, remesas internacionales y servicios de ventanilla.

Tu Crédito Nicaragua es una empresa creada para dar un aporte al desarrollo de la economía nicaragüense desde el mercado de las microfinanzas, ofreciendo una gama amplia de productos. su misión es ofrecer servicios financieros al segmento de asalariados y micro empresarios, aportando al desarrollo socio- económico de nuestro país y tiene como Visión, ser la institución financiera preferida por el sector asalariado y microempresario del país.

En estos últimos años se han realizado distintas investigaciones que tienen que ver con el rol que juegan las microfinancieras en nuestra economía, en particular de la Financiera Tu Crédito tal caso de la siguiente investigación: “Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014.” (Chavarria, Hidalgo, & Mendoza, 2014) cuyo objetivos general fue “Determinar la Incidencia de las políticas de recuperación de crédito en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2014”

Como resultado de esta investigación se llega a concluir, La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de crédito que le permiten realizar una recuperación oportuna de los créditos otorgados, sin embargo no se pudo verificar la existencia del manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera.

Se logró constatar que se realizó otra investigación que se denominó: “Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu

Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016” (Calvo, Mendoza, & Roque, 2016) quienes se propusieron como objetivo general: “Determinar la Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016”

En dicha investigación se concluyó que La microfinanciera “Tú Crédito” Sucursal Estelí, cuenta con políticas de crédito, que están diseñadas para el análisis de los créditos solicitados, sin embargo, no se constató el manual, ya que se encuentra centralizado en la casa matriz. Con respecto, a la aplicación de técnicas, los analistas de créditos, consultan sus dudas con el jefe de operaciones y no solicitan el manual de políticas esto hace vulnerable los créditos debido a una mala colocación de un crédito y correr riesgo en la recuperación.

Cabe señalar que las dos investigaciones antes mencionadas abordan el tema de recuperación de cartera de crédito mientras que el trabajo investigativo que se realizó a dicha entidad aborda la relación de la evaluación del crédito con el riesgo crediticio que al final conlleva a aplicar las políticas de recuperación de créditos y por ende a disminuir los índices de la mora en este caso en los créditos que tiene que ver con las y los pequeños y medianos empresarios del municipio de Estelí.

1.2. Planteamiento del problema.

Las Microfinancieras son instituciones con fines de lucro y tienen como objetivo principal la intermediación financiera; Actividad que realizan las IFIM, consistente en captar recursos de instituciones financieras mercantiles o de desarrollo, nacionales o extranjeras, bajo cualquier modalidad, o mediante otros medios lícitos, para su posterior colocación o inversión en operaciones de microfinanzas.

Sin embargo, los créditos en mora se vienen incrementando, ocasionando que el riesgo crediticio en relación a lo anterior, también aumente.

El otorgamiento de los créditos a los sectores micro empresarial y asalariado por parte de la Microfinanciera “Tu Crédito” es fundamental, pero se tiene que realizar aplicando la evaluación crediticia adecuada, debido a que involucra distintos niveles de riesgo crediticio (posibilidad de que el préstamo otorgado no lo devuelvan en las condiciones pactadas o simplemente no lo devuelvan nunca), por lo que es necesario seleccionar y otorgar préstamos solo a aquellos clientes que representen un riesgo crediticio bajo, acorde a cada situación financiera de los mismos. Por lo indicado, era imprescindible que la Microfinanciera “Tu Crédito” cuente con métodos y procesos de Evaluación Crediticia confiable (tecnología de evaluación crediticia) siendo de vital importancia para el desarrollo, fortalecimiento y sostenibilidad de esta Microfinanciera, que el riesgo crediticio se mantenga por debajo de los parámetros que fijaron en sus políticas de crédito.

Por estas razones, en la presente tesis se estudia la relación que tiene la evaluación crediticia con el riesgo crediticio de la cartera de créditos MYPE y sector asalariado en la Microfinanciera “Tu Crédito”

1.3. Justificación.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, Demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito PYME otorgada en la cartera de créditos otorgada por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018.

Para una institución de microfinanzas, mantener un estado de cartera de crédito sano es el indicador más importante puesto que los recursos que se prestan y se recuperan en el tiempo pactado con el prestatario, les permite que estos recursos se vuelvan a prestar y con ello logar beneficiar a una mayor cantidad de clientes.

Los recursos derivados de la recuperación de la cartera de crédito, conforme pasan los años, incrementan el patrimonio institucional y garantiza la bien andanza de la empresa.

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

Asimismo, este estudio servirá para que otros estudiantes de la Carrera de Banca y Finanzas, puede tomar los resultados obtenidos en la presente investigación, para replicarlos en otras Instituciones de Microfinanzas , lo que les permitiría a dichas instituciones mejorar la gestión del riesgo crediticio en su portafolio de crédito, teniendo en cuenta que el mayor riesgo que toman las instituciones que realizan intermediación financiera es el riesgo crediticio y que este, repercute directamente en sus resultados económicos, provisiones, rentabilidad, liquidez, solvencia patrimonial y sostenibilidad en el tiempo.

Dicho lo anterior, como estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas nos interesa realizar esta investigación, a fin de que está incida el mejoramiento de la situación económica y financiera de las Instituciones de Microfinanzas en específico a la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, así como también que les permita competir en mejores condiciones con las demás entidades de microfinanzas.

1.4. Pregunta problema.

- ¿Cuál es la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018?

1.4.1. Sistematización del problema.

- ¿Qué factores determinan la calidad de la cartera de créditos PYME otorgada por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018?
- ¿En qué consisten las políticas de recuperación de créditos y como estas coadyuvan en el proceso de recuperación de crédito PYME otorgados por la microfinanciera Tu Crédito durante el II semestre del 2018?
- ¿Han sido las políticas y procedimientos de créditos de la Financiera Tu Crédito eficaces en el proceso de recuperación que posibiliten la disminución de los índices de morosidad en los créditos PYME durante el segundo semestre del 2018?

II. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo general.

- Determinar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito PYME otorgada por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018.

2.2. Objetivo específicos.

- Analizar las políticas de créditos y su incidencia en la recuperación de la cartera de créditos PYMES otorgados por la microfinanciera Tu Crédito durante el II periodo del 2018.
- Describir las políticas de recuperación de la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera “Tu Crédito”.
- Evaluar la eficacia de las políticas y procedimiento en el proceso de recuperación de la cartera de créditos PYME que posibiliten la disminución de los índices de morosidad en los créditos PYME la Microfinanciera “Tu Crédito”.
- Proponer una estrategia de recuperación a la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera “Tu Crédito”

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Crédito

Definición

(Montes de Oca, 2015) define el crédito como una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'.

(Ayala Villegas, 2005) aclara que, 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).

3.2. 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. 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.

3.4. 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.

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:

- **Carácter:** El compromiso de cumplir con las obligaciones del crédito. el carácter se puede medir por medio de la historia previa de pagos de quién solicita el crédito.
- **Capacidad:** Poder cumplir con las obligaciones de crédito con el ingreso actual. La capacidad se evalúa estudiando el ingreso o los flujos de efectivo

en la declaración de ingresos e en la declaración de flujos de efectivo del solicitante.

- **Capital:** La capacidad de cumplir con las obligaciones de crédito a partir de los activos existentes, si es necesario. el capital se evalúa estudiando el valor neto del Solicitante.
- **Colateral (garantía):** La garantía se puede recuperar en caso de que se haga el pago. el valor de la garantía depende del costo de recuperación y del posible valor de reventa.
- **Condiciones:** Las condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgarle un crédito. (Gomez, 2012)

3.5. Cartera de créditos

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. (Morales Guerra, 2007)

3.5.1. Tipos de Cartera de Crédito

- **Cartera de Crédito Corriente:** Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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. (Berrios Noguera, Credito y Cobranza, 2014)

3.5.2. 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

3.5.2.1. Calificación de la cartera de crédito

- **Categoría A:**

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

- **Categoría B:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

- **Categoría C:**

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

- **Categoría D:**

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

- **Categoría E:**

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

- **Categoría F:**

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

3.5.3. Distribución de cartera

- **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.

- **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.

- **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.

- **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). (Rosales, Pasos Lacayo, Cuadra, & Cerna , 2011)

3.5.4. Recuperación de Cartera de Créditos:

La Recuperación de la Cartera de Créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza

a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos intentan primero conseguir un pago parcial del crédito. (www.losprestamos.net, 2014)

3.6. Evaluación del crédito

Según muchos autores se recomienda seguir el siguiente paso ordenado de evaluación de créditos:

3.6.1. Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de revisión por más simple y rápida que este sea.
- Todo crédito tiene riesgo por fácil y bueno y bien garantizado que parezca.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, por eso en materia de crédito no hay que pretender ser infalible, incluso quien lleva muchos años de créditos y nunca se ha equivocado, podría no ser un analista por su excesivo conservatismo.
- Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exacta, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común.

3.6.2. Antecedentes generales anteriores a crédito

En este punto es necesario saber cuál es el destino que se le dará al crédito y/o préstamo solicitado, por ello existen cuatro motivos por los cuales es necesario conocer el destino del crédito:

- Para comprobar la coherencia con las políticas de créditos de la institución.
- Para poder revisar correctamente el crédito
- Para poder fijar condiciones acordes con las necesidades
- Para poder ejercer un control al deudor.

Por ello y para efectos de sugerencias es necesario saber que las causas más comunes que pueden producir una solicitud de crédito son:

- Incremento de las ventas permanentes (aumento de cuentas por cobrar, inventarios, etc)
- Disminución velocidad de cobranza y/o índice de cobranza (aumento de cuentas por cobra)

- Aumento de plazo de ciclo operacional
- Compra de materia prima (comercio exterior)
- Todo lo anterior a través de las líneas de créditos rotativas
- Reemplazo y/o aumento de activos fijos y/o mantenimiento y reparación
- Inversiones en otras empresas
- Problemas de caja por pagos inesperados
- Financiar gastos operacionales en negocios poco rentables
- Prepago para obtener mejores condiciones de créditos
- Pago de pasivos a otra institución financiera (compra de deuda)

3.6.3. Fuentes de pago y estructura

Aquí surge la pregunta al igual que en el anterior con ¿qué recursos se pagaran el crédito? es decir cuál es la fuentes de donde se obtendrán los recursos para cancelar el crédito. Estos pueden ser:

- **Primera fuente de pago:** Se refiere al flujo propiamente de una empresa.
- **Fuentes intermedias de pago:** Ante una complicación de la primera fuente de pago se puede tener refinanciación obteniendo créditos de otros acreedores, eso dependerá de la habilidad de los directivos de la empresa así como sus influencias y/o contactos u obtener financiamiento de fuentes externas tales como aportes de capital y/o accionistas nuevos.

3.6.4. Seriedad y moralidad

Es importante considerar por ejemplo los años que la empresa trabaja con la institución ya que se puede contar con un historial crediticio y financiero de la empresa, es decir cumplimiento histórico de a la empresa, solicitud de préstamos inusuales o excesivos, falta de programación en sus pagos, cumplimiento de pago en tiempo difíciles, puntualidad, manejo de su cuentas corriente, días de sobregiros, manejo ordenado de sus documentos y papeles, que tan accesible es cuando solicitamos una entrevista o llamada telefónica, comportamiento, educación, cordialidad, reacción ante los cambios, etc.

3.6.4.1. Información del crédito

Cuando se analiza un crédito a una empresa y se realiza un estudio se debe tener presente que la calidad de estudio está en función a la calidad de información con la que se dispuso para ello. por eso es muy importante la apertura y confianza de la

empresa en mostrar y enviar toda la información necesaria para el análisis al igual que a la entrevista que se pudieran recabar durante el análisis.

Nunca será posible tener el 100% de la información que se quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener. es necesario y fundamental obtener y utilizar toda la información indirecta respecto al sector y a la empresa que nos permita aumentar el conocimiento del negocio, para ello se puede recurrir a:

- Información de otros clientes sobre el sector.
- Información de los proveedores.
- Información de los consumidores.
- Información de los acreedores.
- Bases de datos propias del Banco.
- Buró de créditos.
- Publicaciones de prensa, Internet, radio, etc.
- Otros oficiales experimentados del mismo banco, etc.

El análisis de crédito debe contemplar un análisis los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, mercado de producción, competencia, etc. y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancia, flujo de caja).

El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un elemento necesario pero no suficiente, ya que hay que verlos aspectos cualitativos y cuantitativos, la decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.

3.6.4.2. Técnicas para la evaluación del grado del riesgo

El riesgo es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactada.

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos previstos; se refiere al proceso y la metodología a través de la cual la empresa identifica las áreas de más inseguridad, que ameritan la mayor atención y la asignación de recursos para la aplicación de medidas de control.

Para evitar la ocurrencia de un riesgo es necesario poner en práctica una serie de técnicas que permitan valorarlo y determinar hasta qué límites se puede asumir. Estas técnicas son:

- Identificación y análisis del objeto de riesgo.
- Selección del conjunto de medidas de carácter técnico adoptadas.
- Evaluación del proceso mediante el que se establece la probabilidad del riesgo. La conducta frente al riesgo implica la prevención del mismo. La prevención procura la adopción de las medidas de precaución adecuadas especialmente en riesgos de naturaleza financiera.

3.6.5. Principales factores que determinan el riesgo en las instituciones financieras

a) **Factores internos:** Los que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada empresa como programas de capacitación, reglamentos y políticas internas otorgadas y su funcionamiento.

b) **Factores externos:** Los que no dependen de la administración ,tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local ,desastres climáticos ,etc. aquí aparecen como importantes el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Frecuentemente el riesgo se mide por las pérdidas netas de crédito entre los factores internos están:

- **Volumen de crédito.** A mayor volumen de créditos, mayores serán las perdidas por los mismos.
- **Mezcla de créditos.** Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- **Concentración.** Geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario; Cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

- **Fraude.** Es el delito más temido por las entidades bancarias y financieras, por las operaciones públicas y privadas y por la sociedad en general, es el delito más extendido en el mundo y el más difícil de investigar y penalizar. Es un delito de inteligencia y conlleva a otros delitos conexos, como la asociación delictiva, la estafa, la extorsión, la falsedad, el perjurio, la colusión, el cohecho, la concusión, el peculado y prevaricato. (Murillo Flores, 2010)

3.6.6. Proceso de recuperación

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

3.6.6.1. Afectaciones en la recuperación de la cartera de crédito.

- **Capacidad de pago.**

Se refiere al estudio de las posibilidades de la empresa para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación:

Activo Corriente/Pasivo Corriente

Esta relación debe ser mayor a 1 por cuanto siempre debe existir un margen adecuado para cubrir las necesidades de pagos inmediatos en los que se debe incurrir.

La capacidad para atender el servicio de la deuda, a largo plazo, se basa en las utilidades, que se esperan obtener de las ventas, cuando el proyecto entre en su fase normal de operación.

Las utilidades esperadas fijan los límites de endeudamiento y las condiciones de los pagos del principal y de los intereses. esta capacidad de pago a largo plazo, está conformada por las utilidades y los gastos, que no representan desembolsos, como las depreciaciones y se mide a través del índice de cobertura de la deuda.

En definitiva, serán las utilidades alcanzadas en el ejercicio una vez

deducidos el pago de impuestos, la participación de los trabajadores, el reparto de utilidades, etc., las que nos permiten cubrir en gran parte los fondos necesarios para el pago de la deuda. (Jauregui, 2002)

- **Historial de pago**

El historial de pago, es el comportamiento pasado y presente del deudor respecto de los créditos que tiene o ha tenido con la Institución y otras Instituciones, considera el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales.

Para tal efecto, la Institución deberá llevar una lista detallada que constará en el expediente de cada deudor, el cual debe incluir antecedentes relativos a: créditos otorgados, reestructurados, cancelados, vencidos, renovados, castigados, prorrogados o cualquier otro antecedente que permita evaluar el comportamiento pasado y presente del deudor con la Institución y con otras instituciones.

Se incluirá en este análisis, la evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia y cualquier otro sistema de información privado que tenga a su disposición la institución.

- **Propósito del préstamo**

El propósito del préstamo, debe ser de acuerdo a lo siguiente: específico; compatible con la actividad económica financiada; relativa a la fuente de pago; y congruente con la estructura y términos del préstamo. La Institución Financiera deberá conocer claramente el destino y uso de los fondos prestados al deudor.

- **Calidad de la garantía**

La calidad de las garantías constituidas por el deudor en favor de la institución, representa una fuente alternativa de recuperación de sus créditos con la Institución Financiera, deberá basarse en antecedentes relativos tanto a la valuación actualizada de las garantías, sustentada en tasaciones o valoraciones realizadas por peritos valuadores debidamente inscritos en el Registro de Peritos Valuadores de la Superintendencia, así como en los aspectos legales específicos de cada crédito y garantías asociadas, relativos a su constitución y registro u otros, que permitan estimar el grado de recuperabilidad por vía de las garantías asociadas a los créditos, mediante la posible ejecución de los bienes, valores u otros resguardos

constituidos en favor de la Institución y la correspondiente cancelación, parcial o total, de la deuda garantizada.

3.7. Manual de administración del Riesgo

Es el marco de referencia para la implementación de sistemas y procesos de gestión integral de riesgo en las instituciones, estableciendo las definiciones, conceptos y algunas de las herramientas fundamentales para su efectiva administración, así como una guía para su implementación. (Taylor, 2013)

3.7.1. Herramientas de administración del riesgo

1. Scoring:

El scoring es un cálculo automático que da como resultado un puntaje. este puntaje indica el riesgo de que el individuo o empresa que solicita el crédito no cumpla con el pago.

Los bancos deciden qué política de crédito seguir, y definen a partir de qué puntaje rechazan automáticamente la solicitud de crédito. los puntajes "buenos" pasan a una etapa de análisis antes de ser aceptados.

A través de un scoring se obtiene la clasificación de la calidad del riesgo de una operación mediante una ponderación de las características observables de la operación.

2. Rating:

Los Niveles de Clasificación (Rating) en un crédito miden la probabilidad de que una obligación incumpla sus compromisos. las definiciones de Rating se expresan en términos de riesgo de impago y en las siguientes consideraciones:

- Provisiones y naturaleza de la obligación.
- Probabilidad de pago, capacidad e intención del emisor de hacer frente a sus compromisos financieros de una obligación de acuerdo con sus términos.
- Garantía facilitada y posición relativa de la obligación en caso de quiebra, reorganización u otros acuerdos bajo la legislación y otras normas que afecten los derechos de los titulares de las obligaciones. (Martínez, 2013).

3.8. MYPIMES

El artículo 4 de la ley de promoción, fomento y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa “Las MYPIMES son todas aquellas, micro, pequeñas y medianas empresas, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, pecuarias, comerciales, de exportación, turísticas, artesanales y de servicios, entre otras” Además, este artículo 4 expresa que: “Las MYPIMES son consideradas como unidades económicas que realizan actividades de transformación, producción y comercialización de bienes o servicios, y se caracteriza por ser negocios familiares” (Artículo 4 de la Ley 645., 2008)

3.8.1. Clasificación de empresa MYPIMES

De acuerdo a la (Artículo 3 de la Ley 645. Ley MYPIME., 2008) en Nicaragua, las empresas MYPIMES se clasifican dependiendo del número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales.

Variables	Micro empresa	Pequeña Empresa	Mediana
Número total de Trabajadores	1 - 5	6 - 30	31-100
Activos Totales (Córdobas)	Hasta 200.0 miles	Hasta 1.5 millones	Hasta 6.0 millones
Ventas Totales Anuales (Córdobas)	Hasta 1 millón	Hasta 9 millones	Hasta 40 millones

Las pequeñas y medianas empresas en Nicaragua las microempresas poseen de 1 a 5 trabajadores. Son unidades económicas que pueden estar trabajando legal, ilegalmente, con capital de trabajo pequeño. las microempresas de 1 trabajador representan el 61.86 % y la constituyen alrededor de 98,363 empresas. las Microempresas de 2 a 5 trabajadores representan el 31.27 % y están constituidas por 49,718 3mpresas. la pequeña empresa: como pequeña empresa son consideradas aquellas PYME que cuentan de 6 a 20 trabajadores, representan el 2.85 % y la constituyen por 4,526 Empresas. la mediana empresa. es la que posee

de 21 a 100 trabajadores y está constituida por unas 712 empresas representan el 45 %. (Urcuyo, 2012)

Características de las MYPIMES

Las MYPIMES son el motor de crecimiento de cualquier país. en el caso de Nicaragua representan alrededor de un 50% del PIB, y contribuyen con alrededor del 90% de la tasa de empleo. el nuestro es un país con una alta tasa de nacimiento de empresas, pero con la misma facilidad con la que se forman, la mayoría de estas empresas no logran superar los cinco años de vida. las principales características de las MYPIME Personal poco calificado o no profesional: en el caso de las empresas familiares, es común que muchos puestos sean ocupados por parientes, que poseen poca o ninguna formación en administración.

- Poca visión estratégica y capacidad para planear a largo plazo: abrumados por el día a día, los empresarios PYME no logran encontrar el tiempo y la forma de analizar sus metas a largo plazo.
- Falta de información acerca del entorno y el mercado: por ser estos muy caros o no tener la estructura o los conocimientos necesarios para generarla en el seno de la propia empresa.
- Falta de innovación tecnológica: puede deberse a falta de recursos, o por no contar con el espíritu innovador necesario.
- Falta de políticas de capacitación: se considera un gasto, no una inversión, al no poder divisar las ventajas a largo plazo que puede generar.
- Organización del trabajo anticuada: cuando un método no funciona mal, se mantiene sin analizar si existe otros mejores.

3.8.2. Ventajas y desventajas de las MYPIMES

Ventajas

- La ventaja más importante es la capacidad de generación de empleos.
- Las MYPIMES tienen la capacidad de adaptación así como de asimilar bien las tecnologías, también son flexibles al tamaño de mercado esto se refiere a un aumento o disminución de su oferta cuando sea necesario.
- Otras ventajas de las MYPIMES es su fácil conocimiento de sus empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan. también producen y venden artículos a precios competitivos ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas.
- Las ventajas de las pequeñas empresas se caracterizan por su facilidad administrativa, son más flexibles en el sistema productivo.

Desventajas

- Debido muchas veces a su tamaño les afecta con mayor facilidad los problemas, que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.
- Un factor de estas afectaciones en su entorno económico son porque en la mayoría de los casos viven al día y no pueden soportar periodos largos de crisis en los cuales como sabemos disminuyen las ventas. y esto hace que en falta de recursos financieros se limiten a no poder conseguir financiamientos, para seguir creciendo o manteniéndose.
- Pero esto también enfrenta a su vez una desventaja la cual es que no se reinvierte las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción. Sus ganancias no son elevadas, por lo cual muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.
- Su principal desventaja, se debe a razones de tipo económicos, como son la inflación y devaluaciones. viven al día de sus ingresos, le temen al fisco, falta de recursos financieros, por lo tanto, se les dificulta crecer, y estas mismas razones ponen en peligro su existencia.

3.9. La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) nace a partir de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas" (ver edición facsimilar - PDF) aprobada el día nueve de junio del año dos mil once, cuya publicación de la Gaceta, Diario Oficial, N° 128 del día once de julio del año dos mil once, al tenor de lo dispuesto en el artículo cinco (5) que establece: "Créase la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) como ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesario para el cumplimiento de sus objetivos y funciones".

Misión

Regular, fomentar y fortalecer la industria de Microfinanzas, promoviendo su desarrollo, la transparencia en las operaciones y protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, a fin de incentivar la inclusión financiera y el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos.

Visión

Ser una institución reguladora y supervisora reconocida a nivel nacional e internacional, que contribuye al desarrollo de la industria de microfinanzas, la inclusión financiera, la transparencia, el desempeño social y la confianza de los diferentes agentes económicos.

Valores

- Independencia
- Transparencia
- Prudencia
- Integridad
- Vocación de servicio
- Orientación al usuario
- Iniciativa

Desde el inicio de operaciones hasta la fecha, la CONAMI cuenta con 38 Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM's) inscritas en el Registro Nacional de IFIM, lo cual les facilitará obtener beneficios como: pactar libremente tasas de interés, canalizar fondos para créditos, acceder a su Central de Riesgos - cuando esta se encuentre constituida-, y recibir capacitaciones para la promoción de las microfinanzas, entre otros. (Ley No. 769, 2011)

3.9.1. ¿Qué es el Registro Único MIPYME?

Según el Arto. 32 de la Ley 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LEY MIPYME), tiene como propósito contar con una base de datos suficientemente amplia que permitirá asistir adecuadamente a las MIPYME y que tengan acceso a los incentivos contemplados en las leyes de la materia.

Beneficios

- La empresa podrá acceder a los beneficios que otorga la Ley MIPYME.
- Las MIPYME Registradas podrán acceder a Incentivos Fiscales y a Programas de Apoyo a las MIPYME.
- La empresa podrá hacer sus trámites ante el MIFIC de manera más rápida.

3.9.2. ¿Quiénes deben inscribirse?

Según la Ley 645, Ley MIPYME, podrán inscribirse en el RUM “Todas aquellas Micros, Pequeñas y Medianas Empresas formalizadas, que operan como personal natural o jurídica en los diversos sectores de la economía, siendo en general empresas manufactureras, industriales, agroindustriales, agrícola, pecuarias, comerciales, de exportación, turística, artesanales y de servicios, entre otras”.

IV. SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La adecuada evaluación de la cartera de créditos PYME maximizará la recuperación del crédito otorgada por microfinanciera Tu Crédito.

V. 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 # 01	Establecer la relación entre la política de créditos con la recuperación de la cartera de créditos PYME otorgada por la Microfinanciera a "Tu Crédito" de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018.	Políticas de Créditos.	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de cartera de créditos: Es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.	Primaria <ul style="list-style-type: none"> • Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF • Textos • Documentos Secundaria <ul style="list-style-type: none"> • coordinador de Crédito. • Responsable de cartera y cobro. • Oficial de crédito. • Asesoría legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y responsable CEDOC, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal. • Revisión documental. • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de Otorgamiento de créditos. • Selección del Crédito. • Condiciones de crédito.

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			<p>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</p> <p>Considerada como parte del Activo de un Banco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de Crédito Corriente: Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados. • 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 	<p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF • Textos • Documentos <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinador de Crédito. • Responsable de cartera y cobro. • Oficial de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, Responsable de Cartera y Cobro, asesoría legal. • Revisión documental. • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de calificación de cartera de crédito. • Distribución de cartera. • Sistemas de medición para cuantificar perdidas inesperadas

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				modificarle los términos del contrato. • 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.	• Asesoría legal.		

				<ul style="list-style-type: none"> • Cartera Vencida: Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. • 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 			
--	--	--	--	---	--	--	--

<p>Cuestión # 02</p>	<p>Describir las políticas de recuperación de la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera "Tu Crédito".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de recuperación de créditos. 	<p>Es una serie de lineamientos establecidos por cada una de las entidades financieras con el fin de mantener una cartera de crédito saludable y llevar a cabo los objetivos de la organización.</p>	<p>Crédito de consumo:</p> <p>monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).</p> <p><input type="checkbox"/> Cobranza. La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se</p>	<p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF <p>Textos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de cartera y cobro. <input type="checkbox"/> Oficial de crédito. <input type="checkbox"/> Asesoría legal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y oficial de crédito, responsable CEDOC, asesoría legal. • Revisión documental • Guía de Observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la cartera crediticia • Políticas y procedimientos de límites de exposición al riesgo. • Entorno del riesgo crédito.
----------------------	---	--	--	--	---	--	---

				requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas			
--	--	--	--	---	--	--	--

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
Cuestión # 03	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la eficacia de las políticas y procedimiento en el proceso de recuperación de la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera "Tu Crédito". 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de administración de riesgo. 	<p>Es el marco de referencia para la implementación de sistemas y procesos de gestión integral de riesgo en las instituciones, estableciendo las definiciones, conceptos y algunas de las herramientas fundamentales para su efectiva administración, así como una guía para su implementación.</p>	<p>Herramientas de administración de riesgo:</p> <p>Para el mejor cumplimiento de las políticas de gestión de riesgo de crédito definidas por la Entidad, se dispone de metodologías y herramientas que permiten el tratamiento del riesgo de crédito en función del tipo de clientes y las características de las operaciones.</p>	<p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Textos • Documentos <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinador de Crédito. • Responsable de cartera y cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y gestores de crédito, asesoría legal de la empresa objeto de la investigación. • Revisión documental. • Guía de observación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Scoring • Rating • Razones Financieras

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de investigación.

En la presente investigación es de tipo descriptiva y de acuerdo al alcance que tiene dicha investigación se considera de tipo cualitativa, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar el grado relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de créditos PYME en una entidad específica, tal es el caso de la Microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí.

6.2. Tipo de estudio.

El tipo de estudio realizado a la Microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí se aplicó el enfoque metodológico análisis de caso con el fin de lograr un mayor nivel de profundidad a partir de las premisas en los resultados obtenidos y aplicar el razonamiento inductivo para obtener conclusiones generales.

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

El estudio realizado a la Microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es de tipo retrospectivo, es decir que la información se ha ido registrando de forma longitudinal en el tiempo (II semestre del año 2018) los datos se analizan en el tiempo presente, pero con datos del pasado conforme van transcurriendo los hechos.

6.3.1. Según periodo y secuencia del estudio.

A la institución objeto de investigación el estudio que se realiza es con datos obtenidos en un momento puntual como el estudio de prevalencia, por eso se dice que ésta investigación es de tipo transversal en donde el tiempo no es importante, se estudia un fenómeno según su desarrollo en un momento dado.

6.3.2. Según el análisis y alcance de los resultados.

La investigación realizada se clasifica como correlacional porque busca determinar el grado de relación entre la variable independiente evaluación crediticia y la variable dependiente riesgo crediticio.

6.4. Universo, Muestra y Unidad de análisis.

Universo o Población.

La institución objeto de investigación es la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí. Es una empresa creada para dar un aporte al desarrollo de la economía nicaragüense desde el mercado de las Microfinanzas, ofreciendo una gama amplia de productos.

6.4.1. Tamaño de la muestra

La cartera de créditos de la microfinanciera Tu Crédito para el II semestre del año 2018 estaba constituida por 2000 expedientes de créditos otorgados. De esos expedientes 380 estaban constituidos por créditos PYME que pasaría a ser el tamaño de la muestra a evaluar.

Tipo de Muestreo

Muestreo No probabilístico:

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico, porque no se eligió a la empresa al azar y al no conocer los procedimientos que la Microfinanciera “Tu Crédito” de Estelí emplea para evaluar la cartera de crédito y el riesgo crediticio en la cartera de créditos PYME, permitiéndonos así tomar las decisiones correctas para la investigación y en este caso el muestreo casual o incidental es el método que más se adecúa para la consecución de nuestros objetivos, debido a que se seleccionó directa e intencionadamente la muestra el comportamiento de las variables del fenómeno.

6.4.2. Criterios de Selección de la muestra

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

6.5. Unidad de Análisis

Como unidad de análisis para la investigación a la Responsable del, un oficial de crédito, asesoría legal y gerencia.

6.6. Método y Técnicas de recolección de datos.

Se utilizó la lista de cotejo para revisar los expedientes de créditos, la Políticas y manual de crédito de la Microfinanciera “Tu crédito” , para primero determinar en qué consiste la evaluación crediticia que utilizan para decidir el otorgamiento de los créditos Pyme, luego usando los reportes de gestión (de mora y provisiones) se analizó la cartera de créditos para determinar qué porcentaje de los créditos otorgados habían caído en mora y el nivel de provisiones que se habían constituido, datos que permitieron identificar el nivel de riesgo crediticio de la cartera de créditos.

Luego de revisar los expedientes de crédito de los clientes seleccionados aleatoriamente, se analizó si al momento de otorgar los créditos (que incluye a los créditos se pagan o pagaron puntualmente y los créditos que cayeron o se encuentran en mora), se cumplieron con los principios establecidos en la política de crédito y si se cumplió con los parámetros establecidos en el manual de evaluación.

6.7. Revisión documental:

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

6.8. La guía de observación

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

investigación y que necesitan ser contemplados detenidamente para analizar el comportamiento de los sujetos de investigación.

6.9. Etapas de la Investigación.

Investigación documental

Durante esta etapa los esfuerzos estuvieron centralizados en encontrar información acerca de trabajos de investigación que se realizaron en años anteriores relacionados con la evaluación de la cartera de crédito y el riesgo de crédito en el proceso de recuperación de cartera, para ello se procedió a la revisión documental intensiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM - Estelí.

Elaboración de Instrumentos

Adecuado a las condiciones existentes en “Tu Crédito” Sucursal Estelí, han sido diseñados los instrumentos que servirán para la extracción de información necesaria para el desarrollo eficiente de la investigación.

Trabajo de campo

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

6.10. Elaboración de documento final

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

VII. RESULTADOS

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos dirigidas a personas claves de la institución, que están directamente relacionadas con evaluación y otorgamiento de créditos PYME, que aplica la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2018 se logró dar respuesta a los objetivos específicos obteniendo los siguientes resultados.

7.1. Resultado de Objetivo N° 1:

- **Analizar las políticas de créditos y su incidencia en la recuperación de la cartera de créditos PYMES otorgados por la microfinanciera Tu Crédito durante el II periodo del 2018.**

7.1.1. Políticas y Recuperación de la Cartera de Créditos.

La Microfinanciera Tu Crédito otorga créditos y como parte de esta investigación es importante conocer primeramente cual es el proceso que utiliza para otorgarlos y como lo realizan. Para ello se recurrió a fuentes de información teórica como base para el estudio pertinente de este proceso.

En los aspectos teóricos considera tres pasos básicos en el proceso de colocación de crédito: el primero es el desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito, que se verá reflejada en la información que el cliente proporcione, deberá estar fundamentada en las decisiones de conceder un crédito. (Rivas, 2013)

Esta microfinanciera cuenta con una serie de requisitos que deben de cumplir los clientes para que se les pueda otorgar un crédito, requerimientos que contribuyen a evaluar cada cliente. Para la evaluación del crédito se estudia el ingreso del cliente, el destino del fondo solicitado, la garantía, la cuota de pago mensual, la estabilidad laboral, como mínimo de un año y la capacidad de pago, se le toman en cuenta las otras deudas que puede tener el cliente con otras instituciones afectándole hasta el 35% de sus ingresos.

Para establecer la relación entre las políticas de créditos con la recuperación de la cartera de créditos, en este caso de los créditos PYME se tomaron los parámetros ya antes mencionados en el párrafo anterior, pero haremos énfasis en el comportamiento de pago en cada uno de los expedientes evaluados y la relación que esto tiene con la disminución de la morosidad que a su vez es lo que esta intrínsecamente ligado a la recuperación de la cartera de créditos, en este caso los créditos PYME y para ello se tomaron en cuenta los

siguientes factores; capacidad global de pago, calificación de riesgo crediticio e historial crediticio.

La evaluación de los deudores debe de efectuarse utilizando las políticas crediticias que contengan manuales de procedimientos para la gestión del riesgo de crédito, así como con manuales de control interno que permitan controlar y monitorear el riesgo inherente a estas operaciones.

Tu Crédito, cuenta con una metodología que estratégicamente usa para minimizar el riesgo al momento de colocar y recuperar el crédito, siendo estas:

Para Colocar:

1. Manejo del riesgo.
2. Utilización de la Central de Riesgo.
3. Actividad económica: comercial o agrícola con capacidad de pago.
4. Indicadores económicos del negocio.
5. Ubicación del solicitante.

Para Recuperar:

1. El recordatorio de pago.
2. El requerimiento de pago.
3. La recuperación del capital.

Una vez colocado el crédito la institución se enfrenta a unas series de riesgo como:

Riesgo de tipo de interés. En este tipo de riesgo la variación de los tipos de interés afecta al valor de mercado de los activos financieros del programa, si aumentan la tasa de interés, disminuyen los flujos de caja y viceversa si estos disminuyen, aumentan los flujos de caja.

Riesgo de tipo de cambio. Se refiere a la variación en la relación entre dos monedas ocasionando pérdidas en las operaciones financieras que la entidad lleva a cabo. El riesgo de tipo de cambio afecta a las entidades financieras que operan en mercados financieros internacionales empleando fuentes de financiación y realizando inversiones denominadas en monedas distintas a su moneda nacional.

Riesgo de crédito. Es el riesgo por no ejecutar según lo establecido en el contrato entre ambas partes.

Riesgo operativo. Tu Crédito lleva a cabo una determinada estrategia en sus diversas áreas: contable, comercial, control y seguimiento, evaluaciones y las técnicas o la tecnología que utiliza en el desarrollo de nuestras actividad diarias.

En el caso de los créditos PYME otorgados por la Microfinanciera Tu Crédito que representan el total de 380 expedientes se logró constatar que solo el 6.57% expedientes evaluados, presentaban problemas en su comportamiento de pago (significando que no pagaban sus deudas o se demoraron en pagarlas y tuvieron mala calificación de riesgo crediticio, y por ende mal historial crediticio) en contraste se logra observar que el restante 93.43% de expedientes evaluados presentó un nivel alto en su comportamiento de pago (pagaban sus cuotas al día y en muchos casos pagaban hasta dos cuotas en un mismo mes, contaron con calificación de riesgo crediticio normal, buen historial crediticio)

Cuando hablamos de **capacidad o comportamiento global de pago**, técnicamente se puede decir, que se considerará la carga financiera que implica el perfil de vencimientos de la totalidad de sus obligaciones con el banco, otras instituciones del Sistema Financiero y de microfinanzas, así como la consideración de otros endeudamientos, bancarios y no bancarios, con terceros, comparado con la capacidad generadora de flujos provenientes de las distintas actividades del deudor, incluyendo las características del entorno económico en que éste se desenvuelve.

El historial de pago es el comportamiento pasado y presente del deudor respecto de los créditos que tiene o ha tenido con las Instituciones de Sistema Financiero y de microfinanzas, considera el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de crédito, niveles de morosidad u otros compromisos formales.

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

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

Los requisitos que debe cumplir una entidad de las PYME.

A través de la recolección de información se puede constatar que en los expedientes de créditos PYME a pequeños negocios se contemplan los requisitos necesarios para su aprobación.

Una vez identificados los tipos de riesgos a la microfinanciera Tu Crédito se le facilita la evaluación de cada uno de sus créditos, tal es el caso de los créditos PYME, que se evalúan después de que el analista de crédito ha realizado su análisis por cada uno de los expedientes que conforman la cartera de créditos, el oficial de crédito procede a realizar su análisis cuantitativo y cualitativo de la información que han presentado en la solicitud, considerando los elementos más importantes como son: la persona como sujeto de crédito, la posición económica, el ingreso financiero, la rentabilidad o capacidad de pago de su actividad económica, la factibilidad y rentabilidad de la actividad sujeta de financiamiento y por último las garantías, información recogida a través de la documentación existente en los expedientes, también deberá auxiliarse del sistema de cartera verificando su comportamiento de pago a través del estado de cuenta que muestran la forma como pago sus anteriores créditos.

Además deberá investigar bien del cliente a través de:

- Solicitar información a vecinos, familiares, personas que conozcan al solicitante, proveedores, clientes, arrendatario (cuando alquila local).
- Profundizar en el análisis de cada caso presentado al comité.
- Revisar la documentación y análisis antes de la presentación del comité de crédito.
- La exposición debe efectuarse con la seguridad y confianza basada en el análisis efectuado a cada solicitud de crédito.
- Se debe ser específico en la exposición, planteando los aspectos más relevantes del crédito.
- Evitar polémicas sobre determinadas preguntas.
- Deberá llevarse organizadamente todos los documentos que soporten la presentación del caso en comité a fin de evitar perder tiempo por falta de algún dato o documento.
- Se deberá exponer lo positivo y negativo del negocio con la finalidad que le sirva al comité de base para una correcta decisión.
- En lo posible se debe ser objetivo al exponer el caso, evitando los extremos que favorezcan al solicitante al momento de la defensa de este.

Según la revisión a los documentos de la entidad, también se indaga en el procedimiento en el seguimiento del crédito, en el cual se verifica o se le da un seguimiento al cumplimiento

de los clientes con el plan de inversión que presentaron una vez que solicitaron el crédito. Tu Crédito diseña un formato o detalle de los pagos por recibir por parte de los deudores con el cual cada promotor se apoya para salir a realizar los cobros de créditos en mora y vencidos, reportando al programa con un formato las visitas realizadas. (Gutiérrez L. G., 2014)

De acuerdo a lo que se observó en la evaluación crediticia con relación al riesgo crediticio de la cartera de créditos PYME que otorgada por la microfinanciera Tu crédito se considera que es bastante sana, puesto que el 93.43 % de estos créditos están calificados entre las categorías A y B y solo el 6.57 % están calificadas entre las categorías C, D y E lo que manifiesta la buena administración de la cartera y buen aprovechamiento de los recursos.

7.2. Objetivo 2.

Describir las políticas de recuperación de la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera “Tu Crédito”.

La microfinanciera Tu Crédito cuenta con una serie de requisitos que deben de cumplir los clientes para que se les pueda otorgar un crédito, requerimientos que contribuyen a evaluar cada cliente: actividad y situación económica del negocio, antecedente y record crediticio, estos trámites coadyuvan a la minimización del riesgo crediticio. De igual forma se toman en cuenta aspectos importantes como solicitud de crédito, plan de Inversión, capacidad de pago, nivel de ingreso, y avalúo de Garantías para la aprobación de los créditos.

Lic. Bismarck Isidro Arauz Gerente de Sucursal señala que la calidad del crédito lo ven posterior al otorgamiento. Para llevar cabo el proceso de colocación de crédito, primeramente, pasan por el comité de crédito.

La segunda consideración, es la investigación del solicitante del crédito, que consiste en constatar la transparencia de la información brindada por el cliente para respaldar el crédito

.El tercero es el análisis del valor del crédito del solicitante, que se mide con el resultado en la relación ingresos y egreso de los estados financieros personales del solicitante y el monto solicitado.

Las políticas de recuperación se reflejan en el logros en sus funciones crediticias, qué van en pro de mejorar las condiciones tanto de la institución como del socio en su desarrollo económico, si las actividades y normas crediticias son flojas o liberales, la presión se refleja en el departamento de cobranzas para acelerar el flujo de fondos provenientes de las cuentas por cobrar, si son muy restrictivas, inclusive para la aprobación de crédito tal vez no se necesite un departamento de cobranzas, en consecuencia si se deben usar medidas generales de financiamiento, también es necesario desarrollar medios para vigilar las

actividades de quienes conceden crédito y de los encargados de los cobros de las cuentas por cobrar.

La gestión óptima de cobros y pagos es fundamental para el buen desarrollo y funcionamiento de la microfinanciera. Cuando se habla de una gestión óptima de cobros y pagos, se hace referencia a una serie de acciones que deben efectuarse como una previsión y un control exhaustivo de los movimientos de recuperación de cartera.

Tu Crédito implementa los siguientes métodos de cobranza:

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

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

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

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

Este proceso se lleva a cabo hasta el día treinta y uno, luego de este periodo en ejecución y no se llega a un acuerdo o un arreglo de pago por parte del deudor o el fiador, la cuenta se traslada a un cobrador externo, el cual continúa con el proceso de persecución hasta el día noventa; el hecho de traslado de cuenta a un cobrador externo supone mayor presión para el deudor, puesto que las visitas son más continuas este puede realizar arreglos de pago con el deudor o el fiador.

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

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

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

Es el asesor legal quien acude a la empresa para la cual trabaja el cliente, para llevar a cabo este proceso, el deudor o el fiador que se procederá al embargo del salario debe ser asalariado. Esta es la última instancia a la que recurre la institución para la recuperación del crédito. (Arauz & Juarez, 2015)

Es importante que la financiera juzgue adecuadamente la liquidez presente y futura de sus asociados y evitar un mayor incremento en su mora teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos: 1) Riesgos de Ilíquidez, 2) Riesgo de Instrumentación o legal, y 3) Riesgos de Solvencia.

El primero se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

El segundo por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago y el tercer riesgo que se podría incurrir, por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones. Para ello es necesario que se adopten sistemas, procedimientos de investigación y análisis del crédito, que se reflejen en un verdadero Scoring de Crédito (Record de calificación de clientes), por lo tanto es necesario que la cooperativa desarrolle su propio esquema de trabajo, que asegure la calidad de su cartera y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio.

7.2.1. Aplicación de las Políticas y Procedimientos al momento de otorgar el crédito minimizan el índice de morosidad de la cartera

7.2.1.1. Sujetos de Crédito.

- Personas naturales cuya edad se encuentre entre 21 y 60 años, exceptuando aquello PYME que tengan de estar activos dos años y sobre pasen la edad de 60; se les podrá mantener hasta 65 años.

- Personas jurídicas legalmente constituidas, inscritas y autorizadas para ejercer la actividad y contratadas.
- Podemos otorgar créditos a extranjeros siempre y cuando sea residente y el fiador sea nicaragüense.
- Familiares del deudor que tengan su propia economía independiente.
- Para salarios mensuales de 8,000.00 córdobas brutos, no se solicitará constancia salarial.
- Debe existir en la solicitud al menos un número convencional, exigido. Sino no se efectúa el trámite.
- Para re préstamos podemos refinanciar cuando el cliente lleve un 40% de avance del crédito actual; siempre y cuando cumple con los promedios de mora establecidos.
- Personas asalariadas que tengan como mínimo 6 meses y que sean permanentes aplican con fiador, un año o más de antigüedad podrán optar a crédito sin fiador, siempre y cuando tenga un buen historial de pago. Se exceptúa aquellas personas que posean continuidad laboral (entendiéndose como aquella persona que se contrata de nuevo en el lapso de un mes y mejora su salario), en cuyo caso deberán soportar debidamente su situación mediante constancia laboral del centro de trabajo anterior.
- Los ingresos que se consideran para medir la capacidad de pago serán únicamente; el salario básico neto (salario bruto menos deducción del INSS e IR, deducción interna), bono solidario y se considera el 70% de importe promedio de las comisiones devengadas siendo que para estas últimas deberán promediarse las comisiones ultimas de los tres meses y deberán ser demostrables cuando estas no se reflejan en las colillas de INSS, en este caso el salario básico tendrá que ser de C\$6,000.00 córdobas en el caso de Managua y en los departamentos C\$5,000.00 córdobas, si es mejor se considera el 50% de comisiones no se consideraran como parte del ingreso las horas extras, ni los viáticos, remesas.
- Personas independientes que brindan servicios profesionales y técnicos, cuyos ingresos de los últimos 12 meses sean estables y demostrables mediante contratos de prestación de servicios que tenga un plazo mayor al plazo del crédito.

- Colaboradores de microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí, que cumplan con los requisitos establecidos en el producto de Convenio con Deducción de Planilla. (el monto máximo a financiar será el equivalente a la indemnización acumulada, previa autorización).
- Tener calificación aceptable en las centrales de riesgos consultadas por “Tu Crédito” salvo casos excepcionales podrá ser autorizado por el gerente general.
- Todo cliente que tiene promedio de 12 días de atrasos o menos podrá ser atendido. Si un fiador presentara mal comportamiento de pagos en las centrales de riesgo podrá ser considerado y de acuerdo al riesgo que presente se señalará al cliente esta situación y será objeto de una disminución del monto de su crédito. De tal manera que la institución disminuya el riesgo, pero si el fiador presentado se encuentra en cobro judicial se solicitara cambio de este para continuar con el trámite de crédito para continuar con el trámite.
- Todo cliente proviene de empresas públicas del gobierno deberá presentar colillas del pago.
- En el caso de que la persona arriende deberá tener al menos un año de estabilidad domiciliar y estas podrán aplicar solamente con fiador que tenga domicilio que no sea rentado.

7.2.2. Condicionalidad para acceder a un crédito.

Tabla 1.

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

Fuente: Tu Crédito-Estelí.

7.2.3. Personas no sujetas a crédito.

- Micro empresarios con negocios ambulantes.
- Las personas que trabajen en empresas informales que no reportan al INSS no serán atendidas.
- Clientes cuyo crédito vigente en TUC se encuentre en mora.
- Clientes que hayan tenido créditos saneados en TUC.

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

Garantías:

- Fiador comerciante, respaldo o asalariado.
- Prendas.
- Hipotecas.

Frecuencia de pago:

- Quincenal, Mensual

7.2.4. Condiciones del otorgamiento del crédito:

7.2.4.1. Créditos con fiador:

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

- Acodep, Banex en estado saneado.

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

7.2.4.2. Créditos sin fiador:

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

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

7.2.5. Reglamentos, Manual de Procedimientos y Manual de Recuperación de Créditos.

De acuerdo a las entrevistas realizadas al Responsable de Cartera y Cobro de la institución objeto de investigación, las políticas de créditos son normativas o lineamientos para otorgar un crédito, y es de estricto cumplimiento, 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 lineamientos indican el proceder en ambos casos, por lo tanto depende de los gestores 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 por los Reglamentos, Manual de Procedimientos y Manual de Recuperación, a los cuales se les debe de dar la correcta aplicación, cada semana se planifican las actividades de los oficiales, quienes establecen la ruta para colocar, recuperar y captar nuevos beneficiarios.

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.

7.3. Objetivo 3.

- **Evaluar la eficacia de las políticas y procedimiento en el proceso de recuperación de la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera “Tu Crédito”.**

El presente objetivo se desarrolla mediante la aplicación de entrevistas a miembros de la organización estrechamente ligados al tema de investigación, dentro del cual se abordan, los criterios de calificación de la cartera crediticia, el porcentaje de distribución de la cartera según su categoría de morosidad, los efectos positivos y negativos de la calificación, tanto para el cliente como para la institución, así como los factores que inciden en la generación de morosidad, tanto internos como externos, dentro de los cuales se pueden mencionar; la evaluación del crédito, el seguimiento de la cartera crediticia, la planificación de la cobranza, además los medios de mitigación y el plan de contingencia utilizado en el segundo semestre del año 2018.

7.3.1. Criterios de calificación de la cartera crediticia.

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

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

Para el cliente mantener su clasificación en óptimo estado y no presentar atrasos, tiene efectos positivos debido a que se le otorgan mayores beneficios, como una tasa de interés preferencial, es decir más baja o bien puede manejar más de una cuenta en la misma institución; más si el cliente se encuentra en una calificación entre C y E, el trato por parte de la institución no será el mismo, puesto que al haber presentado atrasos en sus cuentas la institución dudará en otorgar nuevos financiamientos a esta persona, o bien lo penalizan, o le otorgan un crédito con un menor monto.

Cuando se da el incumplimiento y el deudor no puede honrar su deuda es porque su negocio no genera suficiente ingresos para enfrentar una deuda, es decir, la probabilidad de que el beneficiario no cumpla con sus obligaciones, o por el tamaño de la deuda que tenga con terceros, muchos de los microempresario por la necesidad de cubrir sus adeudos obtienen más deudas. (Central de riesgo).

También por el comportamiento de la situación del País: político, social y económico, problemas climatológicos que afectan en cierta forma al cliente.

Teniendo claro la eficacia de las políticas y procedimiento en el proceso de recuperación de la cartera de créditos PYME a la microfinanciera Tu Crédito se facilita la evaluación de cada uno de sus créditos, tal es el caso de los créditos PYME. Según Lic. Arauz, la microfinanciera, si tiene un manual de políticas necesarios para el análisis de los créditos, manifestó la importancia de este, a través del aprendizaje para llevar a cabo el ofertar el producto y una vez captado el cliente realizar el procedimiento de trámite de crédito.

Gracias a este manual, el Oficial de crédito procede a realizar su análisis cuantitativo y cualitativo de la información que han presentado en la solicitud, considerando los elementos más importantes como son: la persona como sujeto de crédito, la posición económica, el ingreso financiero, la rentabilidad o capacidad de pago de su actividad económica, la factibilidad y rentabilidad de la actividad sujeta de financiamiento y por último las garantías, información recogida a través de la documentación existente en los expedientes, también deberá auxiliarse del sistema de cartera verificando su comportamiento de pago a través del estado de cuenta que muestran la forma como pago sus anteriores créditos.

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

En la entrevista el Lic. Bismark Arauz, Gerente de Sucursal Estelí afirma que el manual de políticas de crédito, tiene los elementos necesarios para facilitar el otorgamiento de un préstamo, así mismo el control de la gestión crediticia y la disminución del riesgo en la recuperación de crédito.

Objetivo No. 4.

- **Proponer una estrategia de recuperación a la cartera de créditos PYME de la Microfinanciera “Tu Crédito”**

En toda institución financiera, la cobranza es una actividad crítica a la que no se le puede restar importancia y debe actuar mediante una metodología como herramienta de vital importancia para el manejo y control en las recuperaciones de los créditos otorgados, a tiempo y de forma oportuna o cuando se presente una situación de fuerza mayor contando para ello con un equipo capacitado y motivado orientado a metas para una óptima colocación y recuperación del crédito contribuyendo con esto a disminuir la cartera incobrable.

Resulta de primordial importancia para toda empresa, tener conocimientos acerca de las distintas alternativas existentes para la regularización de la cartera vencida.

Debido a la problemática que se presenta en la colocación de créditos y recuperación de la cartera de créditos en las Instituciones de Microfinanzas, se propone una serie de estrategias enfatizando la importancia del personal operativo que permita contribuir en el establecimiento de habilidades, conocimientos, criterios gerenciales a fin que la cobranza sea efectiva y lograr un estándar ideal de mora.

Con base a lo anterior se propone:

- Actualizar el manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza.

Meta: definir de forma clara, cuál será la responsabilidad de cada miembro del equipo de trabajo del Área de Crédito y Cobranza.

- Objetivo: cumplir con las Políticas, Normas y Procedimiento del Área de Crédito y Cobranza.

Actividades:

1. Capacitar a Directivos y personal para que se apropien de las Políticas, Normas y Procedimiento del Área de Crédito y Cobranza.
 2. Dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del manual.
 3. Reuniones periódicas con el personal del Área de Crédito y Cobranza para ir incorporando y haciendo los ajustes del manual.
 4. Adiestrar, capacitar y asesorar al personal del Área de Crédito y Cobranza sobre las Normas sobre la gestión de riesgo crediticio de la SIBOIF.
- Crear políticas de recuperación de cartera morosa.
 - Meta: elaborar políticas clara de recuperación de cartera vencida para una eficiente disminución de la morosidad.

Objetivo: cumplir con el manual de política y procedimiento de crédito y cobranza.

Actividades:

- a) Realizar llamadas telefónicas a los clientes en mora.
- b) Realizar visita de seguimiento del crédito.
- c) Enviar notificación de cobro con copia al fiador mediante avisos escritos o por teléfono (fijo o móvil)
- d) Enviar cartas de cobro judicial con copia al fiador a quienes lo ameriten.
- e) Informes a la gerencia: Se debe presentar un informe detallando los clientes que aplicaron el crédito y lo que no; así como sus montos generados de los créditos, la

- gestión de la cartera de clientes y además el número de clientes que solicitaron el crédito.
- f) Determinación de malas deudas: Es necesario que se realice una evaluación adecuada al cliente en el otorgamiento de créditos, con el fin de evitar una cartera vencida; el gerente debe reconocer a los clientes que deseen cancelar la deuda y a los malos deudores, con el objetivo de determinar a quienes, deben aplicarse acciones judiciales para recuperar la deuda.
 - g) Utilizar entidades de información crediticia y deuda: existen entidades que suministra información crediticia, que permite establecer si la persona o entidad poseen un buen historial de créditos, en caso de ser negativo, deudas con entidades y son las siguientes:
 - a. Buró de crédito
 - b. Central de Riesgo.

Una vez analizados todos los objetivos se puede decir que la microfinanciera Tu Crédito a través de la inversión crediticia con la concesión de operaciones de crédito, se enfrenta una serie de riesgos por el tipo de operaciones que realizan, aunque realicen prácticas eficientes en las mismas siempre se encuentra inmersa en el riesgo de crédito

Es por ello que se le da cumplimiento al supuesto de investigación, debido a que la correcta evaluación de la cartera de créditos PYME incide en maximización de la recuperación de los créditos otorgados por esta institución. Se pudo constatar la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio correcta aplicación y gestión de las políticas recuperación determinan el nivel de morosidad de la institución, puesto que un seguimiento inapropiado, obviar u omitir información, o no realizar las gestiones en el tiempo establecido pueden manifestar un daño en la cartera de crédito, mientras que la correcta aplicación de las mismas beneficia tanto a la institución, al cliente y a los colaboradores, así mismo al desarrollo económico del país.

VIII. CONCLUSIONES

Después de haber realizado las entrevistas y recopilado toda la información brindada para una mejor comprensión de lo que estaba investigando llegamos a las siguientes conclusiones:

En cuanto a la discusión de los resultados, se demuestra cualitativamente que existe un alto grado de entre evaluación crediticia y el riesgo crediticio, puesto que en lo que respecta a los créditos PYME, se observó que más del 93% de los créditos otorgados eran clientes con clasificación A, con excelente record e historial crediticio.

La microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de crédito que le permiten realizar una recuperación oportuna de los créditos otorgados. Es importante precisar que el 93.43% de los créditos revisados de la muestra seleccionada, cumplieron con lo establecido en las normas de créditos establecidos y son considerados sujetos de crédito con excelente historial crediticio y con beneficios tales como: monto superior al límite establecido y una tasa de interés preferencial, y el 6.57% de los créditos de la muestra analizada, por razones ajenas a la empresa no cumplían lo establecido en las normas de créditos y por lo tanto ser considerados como sujetos de crédito, queda a criterio de la empresa.

En relación a la efectividad de las políticas y procedimientos en el proceso de recuperación de la cartera de créditos PYME, se demostró que es efectiva para minimizar el nivel de riesgo crediticio, puesto cuenta con una metodología que usa para mitigar el riesgo y por ende tener una mayor tasa de recuperación de la cartera de créditos PYME.

A través de la información recolectada mediante los diferentes instrumentos de recolección de datos, se ha logrado el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación, así como también el objetivo general, puesto que se ha determinado la relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de créditos PYME.

Que las políticas de recuperación aplicadas correctamente y de acorde al manual de procedimiento indiquen en el control de la mora. Cabe destacar que los procedimientos por si solos no actúan, son los recursos humanos quienes hacen de estos efectivos y satisfactorios de acuerdo a las metas de la institución.

IX. RECOMENDACIONES

A continuación se plantean las siguientes recomendaciones, en base a los resultados y las conclusiones a que se llegó:

- La microfinanciera Tu Crédito, deben periódicamente revisar, actualizar y validar el los manuales, políticas y procedimientos de recuperación de la cartera de créditos para mitigar el riesgo y lo más importante generar sostenibilidad en las finanzas de la empresa y confianza en los clientes.

A la facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí,

- Dar un mayor seguimiento metodológico a las investigaciones que se están realizando.

A los estudiantes de la carrera de banca y finanzas,

- Continuar y desarrollar 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.

X. BIBLIOGRAFIA.

(2008). *Artículo 3 de la Ley 645. Ley MYPIME.*

Ibarra, J. B. (s.f.). <http://bestpractices.com.py/>. Recuperado el 8 de Marzo de 2019, de <http://bestpractices.com.py/2011/07/proceso-de-credito-pdc/>

Jauregui, G. (10 de 2002). *Capacidad de pago e indicadores financiero.* Recuperado el 8 de Marzo de 2019, de Capacidad de pago e indicadores financiero: <http://www.gestiopolis.com/>

A, C. (2016). *Administracion y Analisis de la Política de Credito.* Mexico D.F.

ADDAC. (s.f.). addac.org.ni. Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf

Analisis del credito. (s.f.). Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de Analisis del credito: <http://economiaes.com/>

Artículo 4 de la Ley 645. (2008). *LEY DE PROMOCIÓN, FOMENTO Y DESARROLLO DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (LEY MIPYME).*

Ayala Villegas, S. (2005). Los Créditos Financieros. recuperado el 20 de Marzo de 2019.

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.

Benítez Rivera, O. A. (Noviembre de 2008). *Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas .* Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas : <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36136526>

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

Berrios Noguera, J. R. (25 de Marzo de 2019). Credito y Cobranza. Esteli, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R. (28 de Marzo de 2019). Beneficiarios. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (24 de Marzo de 2019). Contrato de crédito. (M. U. Mayrena Bellorin, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

- Calvo, C., Mendoza, J., & Roque, K. (2016). *Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí, durante el año 2016*. Estelí: Seminario de Graduación.
- Camin, R. (30 de junio de 2011). *Overblog*. Obtenido de Overblog: https://es.overblog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html
- Características del proceso administrativo de la cartera*. (3 de abril 2019). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Características del proceso administrativo de la cartera: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>
- Chavarria, E., Hidalgo, J., & Mendoza, H. (2014). *Incidencia de las políticas de recuperación de créditos en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito, durante el II semestre del año 2014*. Estelí: Seminario de Investigación.
- Chavarria; Centeno Evelyn Junieth, Hidalgo; Noel, Arce José; Adiel, Mendoza Casco Harim. (2014). *Incidencia de las políticas de recuperación de créditos en la morosidad en los créditos de consumo de la microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí durante el II semestre del año 2014*. Estelí: Investigación académica.
- contabilidad bancaria y de seguros*. (20 de Marzo de 2019). Obtenido de http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Definición ABC. (s.f.). *www.definicionabc.com*. Recuperado el 20 de abril 2019, de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Gutierrez, E. (23 de abril 2019). Requisitos para obtener un crédito. (R. A. Centeno Hernandez, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.
- <http://creditoscobranzasdinero>. (s.f.). Recuperado el 8 de abril 2019, de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- Jesus, B. G. (2014). *Las 5 "C" del Crédito*. Puebla, Mexico: Universidad de Las Americas.
- Lawrence J. Gitman, . N. (2003). *Google*. Recuperado el 27 de abril 2019, de Financiera Book: financierabooks.google.com.ni
- Ley No. 769. (2011). *Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas*.
- Martínez, M. (septiembre de 2013). Gestión de Riesgos en las Entidades. *El Riesgo de Crédito y Morosidad*.
- Montes de Oca, J. (20 de Julio de 2015). Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/author/j-montes>

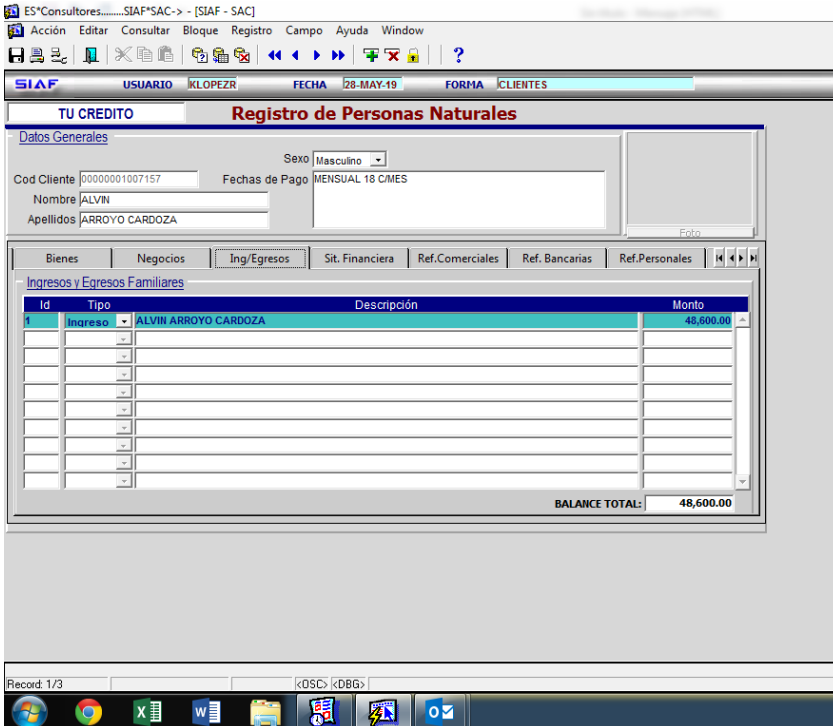
- Morales Guerra, M. L. (Septiembre de 2007). *Biblioteca*. Recuperado el 10 de junio de 2014, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
- Murillo Flores, K. R. (2010). *Administración de riesgo crediticio y su incidencia*. Recuperado el 21 de 05 de 2014, de administración de riesgo crediticio y su incidencia: <http://kيدرperu.bligoo.com/>
- Ordoñez, L. (2007). *Cumplimiento de las políticas y procedimiento de créditos en la Financiera TU CREDITO en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre del 2007*. Estelí: Seminario de Graduación.
- Prado, R. C. (10 de 2005). *Administración, Análisis y Políticas De Crédito*. Recuperado el 11 de abril 2019, de Administración, Análisis y Políticas De Crédito: <http://www.gestiopolis.com/>
- Prestamos* . (octubre de 2014). Obtenido de Prestamos: <http://www.losprestamos.net/recuperacioncreditos/>
- procesoadministrativodelacartera.blogspot.com. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>
- Rivas, R. (2013). *Políticas de Credito*. recuperado el 28 de abril de 2019.
- Rosales, A., Pasos Lacayo, G., Cuadra, A., & Cerna , U. (04 de Agosto de 2011). Managua, Nicaragua.
- SIBOIF-547*. (8 de Agosto de 2008). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de SIBOIF-547: http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf
- Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia. (07 de 2008). *Guías para la Gestión de Riesgos*. Recuperado el domingo de 05 de 2014, de Guías para la Gestión de Riesgos: www.asfi.gob.bo
- Taylor, E. R. (14 de Octubre de 2013). *Wikipedia. Riesgo crediticio, concepto*. Recuperado 28 de junio de 2019, de Prodesarrollo. www.prodesarrollo.org
- UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez*. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez: <http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Urcuyo, R. (2012). *Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua*.
- Villegas, S. A. (7 de 2005). *gestiopolis*. Recuperado el 08 de 05 de 2014, de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/>
- www.losprestamos.net. (2014). Recuperado el 23 de abril 2019, de www.losprestamos.net
- www.losprestamos.net. (s.f.). *RECUPERACION CREDITOS*. Recuperado el 24 de 05 de 2014, de RECUPERACION CREDITOS: <http://www.losprestamos.net/>

Anexos

Tomado del sitio web de Tu Crédito.



Captura de pantalla del sistema de consulta de la microfinanciera Tu Crédito.



ES*Consultores...SIAF*SAC-> - [SIAF - SAC]

Acción Editar Consultar Bloque Registro Campo Ayuda Window

SIAF USUARIO KLOPEZR FECHA 28-MAY-19 FORMA CLIENTES

TU CREDITO **Registro de Personas Naturales**

Datos Generales

Sexo Masculino

Cod Cliente 00000001007157 Fechas de Pago MENSUAL 18 C/MES

Nombre ALVIN

Apellidos ARROYO CARDOZA

Photo

Bienes Negocios Ing/Egresos Sit. Financiera Ref.Comerciales Ref. Bancarias Ref.Personales

Ingresos y Egresos Familiares

Id	Tipo	Descripción	Monto
1	Ingreso	ALVIN ARROYO CARDOZA	48,600.00
BALANCE TOTAL:			48,600.00

Record: 1/3 <DB6>

Nº	Actividades												
			S. 01	S. 02	S. 03	S. 04	S. 05	S. 06	S. 07	S. 08	S. 09	S. 10	
	Revisión Documental												
1	Línea de investigación	Programado											
		Ejecutado											
2	Tema y Subtema de investigación	Programado											
		Ejecutado											
4	Antecedentes del tema de investigación.	Programado											
		Ejecutado											
5	Planteamiento y formulación del problema	Programado											
		Ejecutado											
7	Objetivos y justificación.	Programado											
		Ejecutado											
9	Bosquejo guía del marco teórico.	Programado											
		Ejecutado											
11	Marco Teórico	Programado											
		Ejecutado											
12	Elaboración de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de Variables	Programado											
		Ejecutado											
14	Tipo de investigación, universo y muestra	Programado											
		Ejecutado											
	Elaboración de Instrumentos												
16	Métodos, Técnicas y Etapas de la investigación	Programado											
		Ejecutado											
	Trabajo de Campo												
18	Aplicación de instrumentos de recolección de información	Programado											
		Ejecutado											
19	Análisis y presentación de los resultados, conclusiones y recomendaciones	Programado											
		Ejecutado											

SEMANA SANTA

ENTREVISTA.

Datos Generales.

Nombres del entrevistado: Bismarck Isidro Arauz/Gerente de Sucursal

Cargo: Gerente de Sucursal.

Fecha de Aplicación:

Objetivo: Obtener información del gerente de la sucursal, que nos permita saber todo sobre las evaluación de crédito y la relación que existe entre las políticas de gestión de riesgo. Además se le consultó sobre las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la disminución o aumento de la mora en los créditos de pyme en el municipio de Estelí.

Manual de políticas de recuperación de crédito.

1. ¿Cuenta Tu Crédito, con un manual de procedimiento concerniente a las políticas de recuperación y procedimiento de créditos?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de evaluación del crédito y riesgo crediticio?
3. ¿Cómo influye la relación entre las políticas de crédito y recuperación con el proceso de recuperación de la cartera de crédito?
4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito pyme?

Manuel y procedimiento de recuperación de la cartera de crédito.

1. ¿Qué requisitos deben cumplir los clientes para que la Institución pueda otorgarles el crédito?
2. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un crédito?
3. ¿Qué estrategias están utilizando Tu Crédito, para colocar y recuperar el crédito?
4. ¿Qué tipo de seguimiento realiza Tu Crédito a la cartera crediticia?
5. ¿Cómo garantiza usted que la información presentada por los analistas de crédito es confiable y veraz?
6. ¿Qué estrategias están utilizando para colocar y recuperar el crédito en Tu Crédito de Estelí?
7. ¿Al momento de otorgar un crédito, aplican adecuadamente las políticas de crédito para evaluar las condiciones del prestatario?

8. ¿Qué es lo que influye para que a un prestatario se le conceda el crédito que está solicitando?

Revisión documental

	SITUACION A REVISAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Políticas de Crédito	• Requisitos de otorgamiento de crédito.	X		
	• Solicitud de prestamos	X		
	• Monto	X		
	• Plazo	X		
	• Tasas de Interés	X		
	• Tipo de Garantías	X		
	• Desembolsos	X		
	• Tipo de comisión	X		
	• Acta y Resolución	X		
	• Historial crediticio	X		
	• Análisis cualitativos y cuantitativos del negocio	X		

I. Datos Generales:

Nombre del entrevistado:

Cargo: Paola Luciani Juárez-Asesoría Legal

Fecha de Aplicación:

II. Objetivo:

Obtener información del gestor de cobro que nos permita saber todo sobre las eficacias de las políticas de recuperación de créditos y la incidencia en la disminución o aumento de la mora en la cartera de créditos PYME.

1. ¿Existe una buena aplicación de las políticas y procedimientos de recuperación de los créditos vencidos o los que presentasen algún tipo de retraso?
2. ¿Este periodo de ejecución lo establece la institución como tal o existe una política a nivel de instituciones financieras?
3. ¿Cuáles son las acciones a desarrollar en el proceso de cobranza? describa.
4. ¿Qué métodos considera usted más efectivos en el proceso de cobranza?
5. ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la cobranza para la institución?
6. ¿Estas consecuencias son negativas o positivas? Desde su punto de vista.
7. ¿Cuáles son las consecuencias que conlleva la cobranza para el cliente?
8. Estas consecuencias ¿Son positivas o negativas? Explique.
9. ¿Qué beneficio o ayuda brinda la institución a los clientes en proceso de cobranza?
10. ¿Cuál es el porcentaje que el cliente debe asumir una vez iniciado el proceso de cobranza?