

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

Autores

Seyding Nohemi Rugama Rocha

Jaseth Suguey Suarez Pérez

Miriam Dayana Vásquez Orozco

Tutor

Msc. Julio Rafael Berrios Noguera¹

Resumen

El propósito del presente estudio fue 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. el panorama financiero para la micro y pequeña empresa sector asalariado del país a inicios de la década de los años 90, ya que el sector financiero no ofrecía créditos a un sector tan vulnerable como este por lo que muchos se vieron obligados a recurrir a préstamos con personas informales y con intereses de usura, 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. Para el logro de los objetivos planteados se aplicó el diseño de investigación no experimental, tipo descriptivo y explicativo; método inductivo, se empleó el muestreo no probabilístico seleccionando 380 expedientes que conforman la cartera de créditos PYMES. 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 como 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

¹ Master en Gestion Sostenibilidad y Calidad de las MIPYMES. Docente en UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua.

control interno que permitan controlar y monitorear el riesgo inherente a estas operaciones.

Palabras clave: Evaluación crediticia, calidad de crédito, política y manual de crédito, Capacidad global de pago, calificación del riesgo, historial crediticio.

I. Introducción.

En Nicaragua los microcréditos desde los inicios de los años 90 cobran gran importancia con la formación de microfinanciera cuyo objetivo es incidir en la economía nacional mediante 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.

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. (Tu Credito Nicaragua, s.f.)

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, 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. Razón a ello es que se realizó esta investigación cuyo objetivo fue 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.

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 lograr beneficiar a una mayor cantidad de clientes. (Normas jurídicas de Nicaragua, 2013)

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 los resultado de ahí se obtengan va a contribuir 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

II. Metodología

De acuerdo al propósito, planteamiento del problema y los objetivos formulados en el presente trabajo investigativo se trabajó con un enfoque tipo descriptivo y de acuerdo al alcance del mismo, esta investigación se considera de tipo cualitativa puesto que pretende determinar el grado de 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.

Este tipo de investigación tiene un componente prepositivo porque plantea un enfoque metodológico de 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. En relación a la investigación de estudio en cuanto al tiempo de ocurrencia de los hechos se considera de tipo retrospectivo porque se enmarca en hechos pasados pero el análisis que se aplica es en tiempo presente conforme van transcurriendo los hechos, además de que este estudio se analiza de forma trasversal puesto que el estudio se va analizando de acuerdo al periodo de tiempo en un momento dado.

La población es la microfinanciera Tu Crédito. 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. 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.

.La recolección de la información permitió dar cumplimiento al propósito, el análisis del problema y los objetivos planteados. Se utilizaron los siguientes instrumentos como fuentes de investigación: La entrevista, guía de observación, al gerente de sucursal y de asesoría legal de la financiera, al responsable del Centro de Documentación CEDOC y analista de crédito. posterior se realizó el análisis de la información recolectada, dicho análisis reflejó los resultados que a su vez dieron respuestas a los objetivos planteados. La entrevista que se aplicó está conformada por preguntas semi estructuradas dirigida al Gerente de sucursal, a la representante de asesoría legal y analista de crédito.

La observación 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.

III. Resultados y discusión de los datos.

Los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado, de los cuales surgieron conclusiones sobre la situación encontrada en la microfinanciera Tu Crédito. A continuación se muestran los siguientes resultados:

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 como son 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:

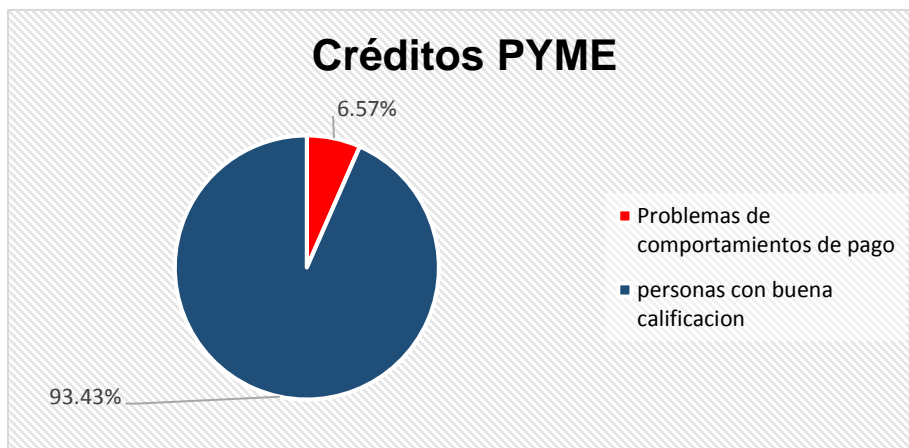
Riesgo de tipo de interés. En este tipo de riesgo la variación de los tipos de interés afecta al valor de mercado de los activos financieros del programa, si aumentan la tasa de interés, disminuyen los flujos de caja y viceversa si estos disminuyen, aumentan los flujos de caja.

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.

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 indago 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. (Gutierrez Gutierrez, 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.

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.

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)

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

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.

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.

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.

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. (Arauz & Juarez, 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 suficientes 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 microempresarios por la necesidad de cubrir sus adeudos obtienen más deudas. (SIBOIF, 2013)

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 la 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.

IV. 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.

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.

V. Referencias

Arauz, B., & Juarez, P. (2015). *Políticas de recuperación de credito.*

Gutierrez Gutierrez, L. (2014). *Políticas de credito.*

(2013). *Normas juridicas de Nicaragua.* Managua, Nicaragua.

Rivas, R. (2013). *Políticas de Credito.*

SIBOIF. (2013). *Norma sobre Evaluación y Clasificación de Activos.* Managua, Nicaragua.

Tu Credito Nicaragua. (s.f.). Obtenido de www.tucreditonicaragua.com.ni