

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA**

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Seminario de graduación para optar al título de licenciado(a) en
Banca y Finanzas**

Tema Delimitado:

Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMujer, sucursal Estelí en el año 2015

Autores:

- **Castillo Moreno Cristhiam Armando**
- **Dávila Pinell Marlin Libeth**
- **Flores González Anielka Yahoska**

Tutores:

- **Julio Rafael Berrios Noguera**
- **Yirley Indira Peralta Calderón**

Estelí, Diciembre 2016



LÍNEA 5:

Sistema Financiero y no Financiero

TEMA:

Procedimientos para el otorgamiento de Créditos con pagos al vencimiento

SUB TEMA:

Incidencia del procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMujer, sucursal Estelí en el año 2015



I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del Problema	4
1.3. Formulación del Problema	5
1.4. Justificación	6
II. OBJETIVOS	7
2.1. Objetivo General	7
2.2. Objetivos Específicos	7
III. MARCO TEORICO	8
3.1 Generalidades del crédito	8
3.2 Determinación de créditos con pagos al vencimiento	17
3.3 Cartera de crédito	25
3.4 FUNDACION	30
IV. Supuesto	31
4.1. Supuesto	31
4.2. Matriz de Categoría y Subcategoría	32
V. Diseño Metodológico	36
5.1. Tipo de investigación	36
5.2. Tipo de estudio	36
5.3. Universo, muestra y unidad de análisis	36
5.4. Método y técnicas de recolección de datos	37
5.5. Etapas de la investigación	37
VI. Resultados	39
6.1. Procedimientos que utiliza la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015.	39
6.2. Políticas de otorgamiento de crédito con pagos al vencimiento utilizado por la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí.	48
6.3. Analizar la rotación de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí.	53
6.4. Beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la micro financiera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí	56
6.5. Incidencia del manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de FUNDEMUJER sucursal Estelí.	60
VII. CONCLUSIONES	62



VIII. RECOMENDACIONES	63
IX. BIBLIOGRAFIA	64
X. ANEXOS	67
10.1. Anexo n°1: Entrevista	67
10.2. Anexo n°2: Guía de observación	74
10.3. Anexo n°3 fotográfico	76
10.4. Anexo n°4 Cronograma	77
10.5. Anexo n°5 Manual de procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento	78



Índice de graficas

Gráfico 1: Ejemplo de esquema de flujo del crédito.	14
Gráfico 2: <i>Procedimiento para la Gestión de Cobro</i>	29
Gráfico 3: Proceso de otorgamiento de crédito al vencimiento.....	43
Gráfico 4: Procedimiento que aplica FUNDEMujER para clientes que presentan atrasos con la fecha de sus cuotas	46
Gráfico 5: Procedimiento para la Gestión de cobro o recuperación del crédito	47
Gráfico 6: <i>Debilidades que presenta FUNDEMujER</i>	48
Gráfico 7: <i>Estructura de cartera por sector año 2015</i>	55

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Calificación de cartera</i>	25
Tabla 2: <i>Clasificación detallada de la cartera de crédito</i>	26
Tabla 3: <i>Estructura de dirección</i>	28
Tabla 4: Plan de actividades.....	40
Tabla 5: Créditos que ofrece FUNDEMujER	41
Tabla 6: <i>Análisis para otorgar créditos con pagos al vencimiento según el sector</i>	44
Tabla 7: <i>Requisitos para otorgar créditos con pagos al vencimiento</i>	49
Tabla 8: <i>Clasificación de los fondos según actividad económica</i>	51



I. INTRODUCCIÓN

La Fundación para el desarrollo de la mujer (FUNDEMUIJER) es una institución no financiera con personería jurídica, su naturaleza es de carácter social, promueve el crecimiento económico de sectores vulnerables o de escasos recursos cuyas cabezas de familia son mujeres. Está dedicada a prestar servicios de financiamiento a sectores comerciales y productivos de la ciudad de Estelí y municipio de Condega y Sebaco perteneciente al departamento de Matagalpa, su misión es contribuir al empoderamiento económico y ciudadano de las mujeres microempresarias, promoviendo sus iniciativas económicas y la incidencia en la gestión pública a los diferentes niveles.

Se decide realizar el presente estudio porque no existen trabajos enfocados con modalidad de pagos al vencimiento, para su realización se investigó sobre los trabajos similares realizados previamente y se plantean los objetivos de forma que estos guíen la investigación hacia los resultados que se requieren.

La presente investigación, tiene como propósito determinar la incidencia de los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMUIJER, sucursal Estelí durante el año 2015, además identificar los procedimientos que utiliza la microfinanciera para otorgar créditos con pagos al vencimiento, también describir las políticas de otorgamiento de crédito, así mismo analizar la rotación de cartera de crédito, y definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la microfinanciera.

Para dar salida a los objetivos se estructura el marco teórico que nos plantea conceptos esenciales para el estudio, de igual forma se estructura la matriz de categorías y sub categorías que nos ayuda a desglosar los objetivos para realizar un estudio más detallado. Se explica el tipo de estudio metodológico empleado y se detallan los resultados encontrados en el proceso investigativo donde se logra identificar el proceso desde la planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación de los créditos al vencimiento.

De esta misma forma se ilustra sobre la política que utiliza FUNDEMUIJER para colocar los créditos con pagos al vencimiento, se definen las políticas presentes en el manual así como las que no están pero en la práctica se realizan. Se analiza la rotación de la cartera en el año 2015 correspondiente a la cartera general y a la cartera de créditos con pagos al vencimiento.



1.1. Antecedentes

El creciente reconocimiento progresivo que ha sido observado en Nicaragua, durante los últimos quince años, en la ampliación de la frontera de los servicios financieros hacia segmentos de población anteriormente no atendidos por el sistema formal o semi informal, fue necesario promover innovaciones adicionales en tecnologías de crédito que les permitan enfrentar con éxito los retos de esta expansión de los servicios financieros hacia las áreas urbanas y rurales.

En este sentido, los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento implementado por la microfinanciera FUNDEMujER desde su apertura en la ciudad de Estelí, han impactado principalmente al sector rural por su financiación a la producción agrícola, pecuaria y comercial, facilidades de acceso al crédito y la forma de pago al vencimiento una vez realizada la cosecha y comercialización de los productos.

Para la elaboración de los antecedentes de esta investigación, se consultaron diferentes fuentes de información que relaciona con el tema de estudio, fue en la biblioteca de la facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (FAREM-ESTELI) la que proporciono dos tesis en modalidad de seminario de graduación.

- La tesis que corresponde a la Licenciatura en Administración de Empresas, presentada por Karen Alicia Rocha Galeano, Cristhiam Belén Valdivia Acuña, Francis Elieth Zeledón Lanuza, con el tema “Determinar la incidencia de créditos facilitados a las mujeres por FUNDEMujER para el desarrollo económico de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) en la ciudad de Estelí en el año 2013”, cuyo objetivo general es analizar los procedimientos para el otorgamiento de créditos vencidos, siendo sus resultados que las mujeres han aumentado sus ganancias, su infraestructura en el negocio mejorada y un acelerado crecimiento en sus inventarios.
- La tesis que corresponde a la licenciatura de Banca y Finanzas, presentada por González Flores Yucary Lisseth, Gutiérrez Corrales Pablo Francisco, Chavarría Zeledón Ingrid Yamileth, con el tema “Estabilidad Financiera de las mujeres microempresaria beneficiadas con créditos comerciales otorgados por FUNDEMujER (Fundación para el desarrollo de la mujer) en el distrito III en la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del 2015.” Cuyo objetivo general es valorar la estabilidad financiera de las mujeres microempresarias beneficiadas con créditos comerciales otorgados por FUNDEMujER (Fundación para el desarrollo de la mujer) en el distrito III de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del 2015.



Con esta búsqueda de antecedente de investigaciones anteriores realizada a la micro financiera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí, no existe un estudio de investigación sobre la incidencia que tiene los créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito; el interés por desarrollar esta investigación que permita a funcionarios de la microfinanciera aplicar adecuados procedimientos a través de un manual de colocación para créditos al vencimiento.



1.2. Planteamiento del Problema

El programa de crédito de FUNDEMUJER es una iniciativa creada con la finalidad de satisfacer necesidades de créditos de las mujeres de la Región Norte del País, brindándoles servicios financieros, proporcionando la oportunidad de obtener recursos financieros que le permitan el desarrollo de actividades productivas, comerciales y de servicios para el mejoramiento de su nivel de vida, así como la oportunidad para cubrir otras necesidades del negocio y del hogar, por medio de la oferta de diferentes productos financieros.

La institución crediticia se caracteriza por ofrecer variedades de crédito a mujeres emprendedoras, pero dentro de ellos se otorga los créditos con pagos al vencimiento que son demandados por agricultores que se dedican a este rubro, este tipo de crédito provoca una lenta rotación de la cartera, debido a que sus cuotas son semestrales y anuales, causando una lenta recuperación de crédito, por lo cual una adecuada diversificación a la cartera y plazos cortos permite la incorporación de más recursos financieros a la cartera de crédito.

El proceso de crecimiento y desarrollo emprendido por FUNDEMUJER a partir de su nacimiento, comprende el diseño e implementación del manual de crédito de FUNDEMUJER, dada la investigación se consideró que esta empresa cuenta en si con un manual de créditos, pero no con un manual enfocado al procedimiento de otorgar créditos con pagos al vencimiento, razón por la cual se demuestra un desinterés por parte del gerente de FUNDEMUJER para documentar los procesos, debido a esta situación se evidencia una omisión de procesos, violación de políticas, deficiencia para capacitar a nuevo personal en los procesos. Se sugiere documentar o crear un manual de procesos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento, para hacer mejoras en el análisis y evaluación del cliente al momento de otorgar este tipo de crédito.

Los créditos con pagos al vencimiento se caracterizan por sus formas de pagos, donde la cartera tiene una lenta recuperación en relación con estos créditos, por lo que se toma en cuenta la dificultad de recuperación del crédito y el alto riesgo de morosidad latente al presentar el cliente un retraso con su cuota.



1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Pregunta Problema

¿Cómo inciden los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí durante el año 2015?

1.3.2. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los procedimientos que utiliza la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento en el año 2015?
- ¿Qué políticas emplea FUNDEMUJER Estelí para otorgar crédito con pagos al vencimiento?
- ¿Cómo es la rotación de cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí?
- ¿Cuáles son los beneficios que traería la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí en el año 2015?



1.4. Justificación

Teniendo en cuenta lo importante que es el manual y las políticas de crédito para cualquier organización que otorga créditos y que este bien estructurada es necesario crear un manual enfocado en los créditos con pago al vencimiento para así saber cómo se debe proceder en cada uno de los procedimientos que se deben llevar a cabo para el otorgamiento de este tipo de crédito que ofrece la institución.

Este trabajo está dirigido a la fundación FUNDEMUJER, así como para estudiantes que carezcan de información sobre los manuales de crédito y de su uso en los procesos para la colocación de créditos y también para que otras instituciones pongan en práctica algunas sugerencias al respecto del tema.

Además, el presente trabajo logra dar una visión más amplia y un estudio investigativo y bien documentado sobre los temas antes mencionados, se puede decir que el presente documento ayudara a observar inconvenientes que probablemente no hemos notado con respecto a los manuales y procesos del otorgamiento de los créditos.

Igualmente, esta investigación será un punto de partida para personas emprendedoras que se quieran integrar al negocio de préstamos y colocaciones de créditos.

Este estudio se realizará por medio de la entrevista, observación y la información obtenida de la institución FUNDEMUJER, para analizar el fenómeno y dar recomendaciones y sugerencias para que la empresa tenga un mejor funcionamiento.



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí durante el año 2015

2.2. Objetivos Específicos

- Explicar los procedimientos que utiliza la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015.
- Describir las políticas de crédito con pagos al vencimiento utilizados por la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí.
- Analizar la rotación de cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.
- Definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.



III. MARCO TEORICO

3.1 Generalidades del crédito

3.1.1. Definición de crédito

La palabra **crédito** viene del latín *credititos* (*sustantivación del verbo credere: creer*). El concepto, desde su raíz etimológica, se basa en la confianza, en la fe que se deposita, bajo determinados parámetros de solvencia, sobre el cumplimiento de la obligación. (Blogger, 2012)

En otros términos se podría decir que, El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a la institución financiera por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. (Banca Facil, 2016)

3.1.2. Funciones del crédito

El crédito no es simplemente un concepto, sino una acción que dinamiza los diferentes sectores de la economía. Canaliza el efectivo disponible hacia las unidades que necesitan fortalecerse por medio de él. Otra función importante del crédito es su capacidad de generar un beneficio para el solicitante. Le procura apoyo en aquellas actividades que requieran inversión.

Para los estudiantes es la oportunidad de obtener, por medio de un financiamiento, la superación académica que le permitirá desarrollarse como profesional. Finalmente, a las instituciones financieras les permite generar las utilidades que obtienen al prestar el dinero y pagar intereses a los ahorrantes, y además tener un margen de ganancias para los accionistas. (BMI, 2016)

Entre las funciones del crédito se pueden enumerar las siguientes:

- **Aplica capitales:** El capital puede emplearse en una forma más productiva para que no esté ocioso.
- **Ayuda a la producción y el comercio:** El Crédito ayuda para que tanto comerciantes como industriales tengan la posibilidad de disponer en el mejor momento una suma de dinero.



- Influye en la fijación del precio en el mercado: Al existir más inversiones en el mercado se modifica la oferta y la demanda de los bienes y, por consiguiente, el precio de los mismos. (intercom, 2016)

3.1.3. Elementos que conforman el crédito

Los elementos son todos y cada uno de los elementos que conforman un crédito entre ellos podemos observar:

- El Acreedor: Representa la parte que concede el Crédito.
- El Sujeto de Crédito: Persona física o jurídica que recibe el Crédito.
- Monto del Crédito: Cantidad de dinero prestado.
- Destino del Crédito: Uso que se dará al Crédito.
- Plazo: Tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del Crédito.
- Plazo de gracia: Tiempo en que no se paga capital, solamente intereses.
- Amortizaciones o Cuotas: Forma, a través del tiempo en que se pagará el crédito.
- Intereses: La cantidad que se deberá pagar por el uso del Crédito. Para el acreedor es un ingreso y para el deudor es un costo.
- Confianza: Es la consideración que tiene el acreedor respecto a la solvencia moral y económica del deudor.
- Riesgo: Es la posibilidad de que no se recupere el Crédito.
- Legales: El Crédito deberá condicionarse a las leyes que norman estas operaciones. (Noguera, 2015)

3.1.4. Importancia del crédito

Uno de los principales aportes del crédito es que permite incentivar el consumo y la inversión presente de las familias, empresas y gobiernos, que por diferentes motivos se encuentran con limitaciones de financiamiento. Permitiendo así la satisfacción de necesidades y contribuye a elevar el nivel de bienestar de la población en general.

A partir de lo anterior, el crédito también aporta a la reactivación del sistema productivo del país de la siguiente manera:

- Cuando el crédito genera un mayor consumo (público o privado) se promueve la demanda presente de bienes y servicios y anima la producción de las empresas.
- Cuando el crédito aumenta la inversión privada, se eleva la capacidad productiva de las empresas y beneficia la productividad de una empresa o sector económico que genera mayores fuentes de empleo.



- Cuando el crédito aumenta la inversión pública, se generan beneficios sociales hacia la población (salud, educación, conectividad, etc.). (El Crédito: Definición, 2016)

3.1.5. Clasificación de los créditos

Los créditos pueden clasificarse por diferentes factores que afectan o modifican ya sea su función, giro, fin o fines así como también la magnitud e impacto.

Por su naturaleza:

- Propio
- Necesario

Por la calidad de las cosas en las que consiste la prestación:

- Natural
- Monetario

Por el vencimiento:

- En plazo

A término

- A corto plazo: Denunciable
- A largo plazo: No denunciabile

Por las personas:

- Público
- Privado

Por la garantía:

- Directo Mobiliario
- Aunado a un tercero: Inmobiliario

Por el objeto o la finalidad:

- De pago
- De consumo
- Productivo

Por el Objeto:



- Comercial: De empresa
- Popular: De hacienda
- Agrícola: De posesión (Economista, 2016)

3.1.6. Requisitos para acceder a un crédito en micro financiera FUNDEMUJER

Los requisitos para acceder a un crédito varían en dependencia de la institución que vaya a prestar el servicio financiero y/o depende del tipo de crédito que se vaya a solicitar entre los cuales pueden ser:

3.1.6.1 Requisitos generales

- Llenar Solicitud de Crédito
- Fotocopia de Cédula de Identidad
- Constancia Salarial (Ultima colilla de pago e INSS)
- Referencia Crediticias o Comerciales
- Estado de Cuenta Bancaria (ultimo 3 meses)

3.1.6.2 Requisitos créditos de consumo o hipotecarios

- **Asalariados:**

- Solicitud de crédito debidamente llena deudor y fiador.
- Solicitud de seguro de vida del deudor.
- Copia de cédula de identidad deudor y fiador.
- Constancia salarial original incluyendo cargo, salario y antigüedad deudor y fiador.
- Colilla de INSS o comprobantes de pago originales.
- Estados de cuentas de tarjetas de crédito y cuentas bancarias de otros bancos.
- Promesa de Venta de la Urbanizadora.

- **Personas que trabajen de forma independiente, agregar:**

- Copia de cédula RUC.
- Copia de matrícula del negocio vigente.
- Copia de las dos últimas declaraciones de I.R. o cuota fija.
- Certificación de ingresos emitida por Contador Público Autorizado.
- Copia de los últimos tres meses de estados financieros y estados de cuenta bancarias del negocio.

- **Requisitos Generales para créditos agrícolas**

- Documento de identidad vigente
- Buen récord crediticio



- Contar con una experiencia mínima de 3 ciclos o 18 meses de producción en cualquiera de las actividades agrícolas
- Soporte de ingresos y compras
- Soporte de propiedad de inmuebles, vehículos y/o maquinarias
- Facilitar garantía (según el monto de la exposición crediticia)

3.1.7. Tipos de crédito

En Nicaragua las instituciones de crédito son reguladas por La Súper Intendencia De Bancos y Otras instituciones Financieras. Que determina en la NORMA PRUDENCIAL SOBRE EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS (CD-SIB-185-2-NOV9-2001) capitulo IV Artículo 8, la clasificación de los créditos.

- **Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos otorgados 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 otras actividades. La cartera crediticia que se considerará para tales fines estará integrada por los siguientes conceptos:
 - Préstamos
 - Descuentos
 - Intereses y Comisiones por Cobrar
 - Aceptaciones
 - Sobregiros Autorizados
 - Garantías Bancarias
 - Cartas de Crédito Emitidas y Confirmadas
 - Anticipo Sobre Documento de Exportación
 - Letras de Cambio
 - Todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.
- **Créditos de Arrendamiento Financiero:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar bienes de arrendamiento. Estos se conceden en forma de contratos de arrendamiento financiero (leasing) que importen la prestación de un servicio financiero equivalente al financiamiento para la compra de bienes de capital (bienes raíces, maquinarias, equipos, etc.), viviendas y bienes muebles durables susceptibles de ser arrendados bajo la modalidad de arrendamiento financiero (automóviles, computadoras personales, equipos de comunicación y otros bienes similares).



- **Créditos de Consumo o personales :** Son todos aquellos créditos directos, otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuyo monto al momento del otorgamiento se haga en función a la capacidad de pago del solicitante. Se imputarán a este grupo las deudas originadas a través de los sistemas de Tarjetas de Crédito.
- **Créditos Hipotecarios para vivienda :** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para uso personal o alquiler por el deudor a terceras personas y que corresponda a la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados en su totalidad con garantía hipotecaria. La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando éstos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales.
- **Micro-créditos:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados para la iniciación, mejora o continuidad de actividades empresariales de reducida dimensión por montos pequeños y estructurados con pagos diarios, semanales, quincenales o mensuales.

3.1.8. Flujo o Proceso del crédito en su administración

El tener un esquema del proceso para el otorgamiento de un crédito es importante en cualquier empresa que brinde este servicio, ya que este sirve de guía o patrón para optimizar los recursos y brindar respuestas en un tiempo más corto.

El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

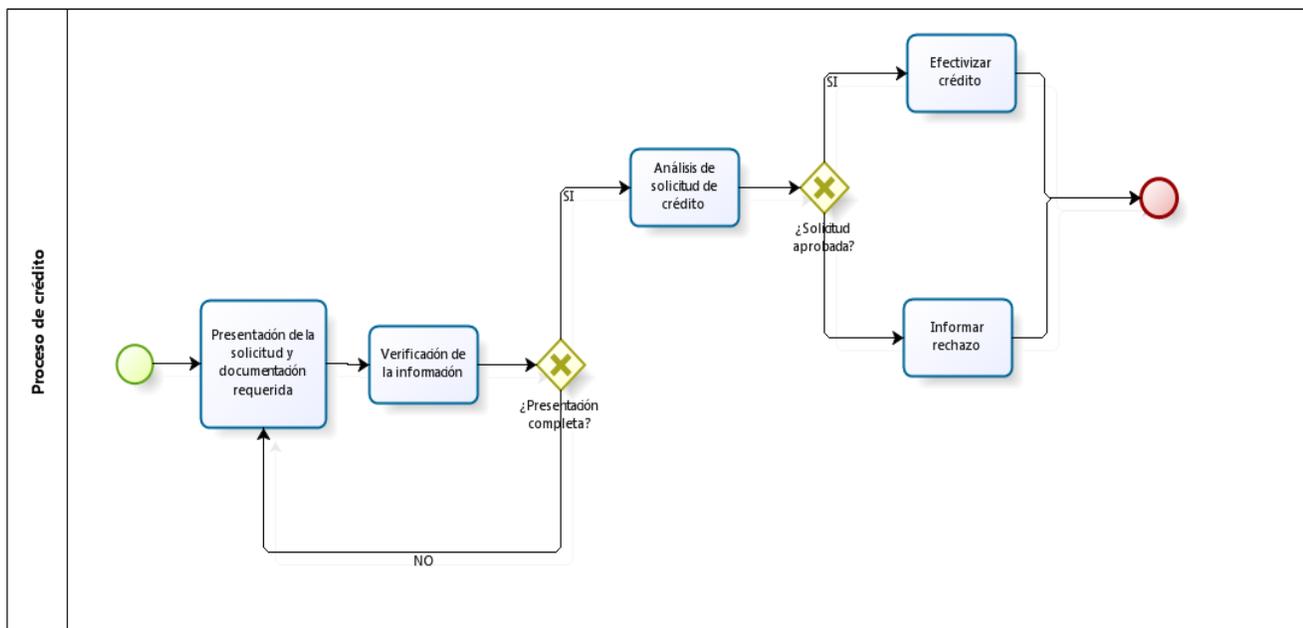
- La Planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado.

En otras palabras, la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento. (Definicion.De, 2016)



- La Promoción lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: calculadora, tarjetas de presentación, etc.
- La Evaluación comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.
- La aprobación es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala Evaluación del cliente.
- La recuperación es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de atraso, pudiendo ser antes del vencimiento de su cuota, para el caso de los clientes “difíciles”. (el analista.com, 2016)

Gráfico 1: Ejemplo de esquema de flujo del crédito.



Fuente: (blogspot.com, 2016)



3.1.9. Financiamiento a Largo y Corto Plazo

El crédito a corto plazo, se define como cualquier pasivo que originalmente se haya programado para liquidarse al término de un año. Existen numerosas fuentes de fondos a corto plazo, entre las que se pueden señalar:

- Créditos Comerciales
- Créditos Bancarios
- Pagarés
- Líneas de Crédito
- Papeles Comerciales
- Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar
- Financiamiento por medio de los Inventarios. (planeta, 2016)

3.1.10. Características del crédito bancario a corto plazo.

Es auto liquidable en un período menor a un año, ya que los recursos que generan en las operaciones de la empresa son suficientes para pagarlo. Los términos de pago se establecen en función de las operaciones del negocio. Permiten una adecuada evaluación del riesgo, ya que el período de recuperación es corto. Otorgan a los bancos un alto grado de liquidez.

Tienen las siguientes ventajas y diferencias en comparación con los créditos a mediano y largo plazo:

- Se utilizan para financiar capital de trabajo.
- Mayor flexibilidad.
- Menos formalismos (negociaciones, condiciones, contratos).
- No requieren pagos o amortizaciones periódicas.
- Menor control.

3.1.11. Financiamiento a largo plazo

Es un financiamiento en el que su cumplimiento se encuentra por encima de los cinco años y su culminación se especifica en el contrato o convenio que se realice, por lo general en estos financiamientos debe existir una garantía que permita realizar el trámite del préstamo requerido.



3.1.12. Características del financiamiento a largo plazo.

Condiciones muy formales para su obtención. Contratos con cláusulas muy detalladas. Cantidades de crédito muy superiores que las de crédito a corto y mediano plazo. Los recursos provenientes de los financiamientos a largo plazo se destinan en proyectos de inversión en activos fijos, lo cual implica un mayor riesgo que los que se invierten en activos circulantes. (Noguera, 2015)

En las operaciones de financiamiento a largo plazo generalmente se incluyen dentro de los contratos una serie de exigencias que deben ser cumplidas por la empresa que solicita el financiamiento, entre las que se pueden mencionar:

- Prohibición de vender las cuentas por cobrar.
- Prohibición de celebrar contratos de arrendamiento financiero.
- Mantener un nivel adecuado de capital de trabajo. La empresa tiene que comunicar periódicamente los índices financieros y principalmente el de capital de trabajo a la entidad que le ha restado dinero.
- Prohibición de vender, adquirir e hipotecar activos fijos.
- Limitación en el pago de dividendos (el pago de dividendos no debe sobrepasar un monto predeterminado, de lo contrario los accionistas recibirán mayores dividendos y le restarán capacidad de pago a la empresa). (Administrativas, 2016)

3.1.13. Fuentes de financiamiento a largo plazo.

Dentro de las modalidades de financiamiento a largo plazo encontramos tres en general:

- Préstamos a largo plazo son obligaciones cuyos vencimientos son superiores a 05 años y que son utilizados por las empresas para adquirir maquinaria y equipo o realizar proyectos de inversión. Se amortizan mediante pagos trimestrales, semestrales o anuales, según un plan de pago de cuotas.
- Emisión de bonos el bono es un título o el cual la empresa conviene en pagar a cierto número de acreedores una cantidad anual de intereses para luego cancelar o redimir el importe originado por el préstamo al término del periodo pactado.
- Inversiones atraídas como lo representan los ADR'. El ADR es un certificado negociable que representa propiedad de acciones de una empresa ajena a los Estados Unidos y que se cotizan y negocian en dólares. Esto permite la compra y posesión o venta de valores de empresas no norteamericanas por parte de inversionistas de EE.UU. Siendo así, el ADR representa el derecho a recibir un



número específico de acciones de la empresa emisora, las mismas que están depositadas en un banco custodio localizado en el país de la empresa emisora.

3.2 Determinación de créditos con pagos al vencimiento

3.2.1. Definición

Aunque el término se utiliza en diversos ámbitos, como puede ser la producción y el consumo, el entorno académico y muchos otros, en economía vencimiento hace referencia a la fecha de pago de una obligación financiera.

La fecha de vencimiento es aquella en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera. (DEFINICIÓN ABC , 2016)

3.2.2. Requisitos

Los requisitos para el crédito varían dependiendo de la institución y el plan de inversión, entre los requisitos se puede nombrar:

Características personales:

- Ser productor.
- No tener saldos saneados.

Garantía:

- Cosecha.
- Animales de crianza.
- Terrenos.
- Propiedades.

Capacidad:

- Como piensa pagar la deuda.
- Sus activos cubren el monto a solicitar.



Capital:

- Cuál es su estado financiero actual.

Condiciones:

- Estructuración de plan de pago.
- Definir intereses.
- Definir el plazo del crédito.

3.2.3. Factores que indiquen en la política crediticia

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa.

Por consiguiente la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago.

También hay que adaptar las políticas al tipo de la clientela; grandes superficies, administraciones, distribuidores, detallistas.

Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son:

- Normales
- Restrictivas
- Flexibles

Sin embargo una empresa puede desarrollar una política de riesgos a la medida de sus necesidades, combinando aspectos de cada una de las tres clases de políticas relacionadas anteriormente. Nunca hay que olvidar que lo importante de una política de créditos no es atenerse a la ortodoxia de la teoría, sino que sea efectiva en la praxis empresarial.



3.2.3.1. Las políticas de crédito normales

Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costes financieros. Esta clase de políticas se puede aplicar cuando en la situación interna de la empresa y la coyuntural se dan las siguientes condiciones:

- La empresa proveedora goza de una buena salud financiera.
- La empresa está suficientemente capitalizada.
- La empresa tiene capacidad de endeudarse a corto con costes razonables.
- Los márgenes obtenidos en la venta de los productos son suficientemente buenos.
- La empresa cuenta con una capacidad de producción adecuada para suministrar regularmente a sus clientes (o tiene niveles de stock apropiados).
- Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago.
- Los niveles de morosidad y la siniestralidad de las empresas del sector son bajos.
- No se prevén cambios en el mercado ni se contemplan a corto plazo crisis sectoriales.

3.2.3.2. Las políticas de crédito y cobro restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas de crédito restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen crédito. El objetivo de esta clase de políticas es conseguir una elevada rotación de los saldos de clientes y que el PMC se mantenga lo más bajo posible.

Las políticas de crédito conservadoras deben alcanzar sus objetivos pero sin paralizar el normal desarrollo de las actividades de la empresa.



Este tipo de políticas es adecuado cuando las circunstancias sean las que a continuación se relacionan:

- La empresa proveedora se encuentra en una situación de oligopolio de oferta.
- La empresa tiene pocos recursos financieros propios ya que su capital social es escaso.
- A la compañía le es difícil o muy costoso obtener recursos ajenos para financiarse.
- La empresa se encuentra pasando por una situación financiera delicada y no puede permitirse un quebranto económico provocado por impagos.
- La demanda del producto supera a la capacidad de fabricación o a las existencias.
- El ciclo de fabricación del producto es muy largo.
- La coyuntura económica está pasando por una fase de desaceleración o de recesión.
- Se ha disparado el índice de morosidad en el sector.
- El margen comercial que se obtiene en la venta del producto es muy bajo y no se puede permitir costes financieros extraordinarios o pérdidas por fallidos.
- Hay bajos niveles de stock pero la demanda de los productos es elevada.
- El sector en que se encuentra la empresa está pasando una crisis.

3.2.3.3. Las políticas flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial.

El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. Para las empresas también supone mantener en su activo circulante importantes masas de deudores, con el consiguiente coste financiero y además deben soportar frecuentes tensiones de tesorería por disminuciones del "cash flow". Asimismo la bancarrota de un cliente importante puede poner en serio peligro la supervivencia de la empresa y conducir finalmente a un naufragio empresarial.

Una serie de condicionantes obligan a adoptar este tipo de políticas; los más habituales son:

- La empresa se encuentra con un mercado maduro y atomizado.
- La oferta es mucho más elevada que la demanda.



- El sector es enormemente competitivo.
- Los productos que vende la empresa han entrado en una fase de madurez.
- Se está produciendo una progresiva caída de la demanda de los productos debido a la ralentización de la actividad económica.
- Las ventas están experimentando una bajada importante el último semestre.
- La cartera de pedidos ha menguado en los últimos meses.
- En el mercado hay muchos competidores que ofrecen productos parecidos.
- Ha aparecido un líder de mercado que está ofreciendo mejores condiciones de crédito a los compradores.
- Los clientes han endurecido sus condiciones de compra y exigen mayores plazos.
- Se están produciendo cambios en la demanda que pueden provocar excesos de stock o la obsolescencia de los productos y obligan a vender mucho en un corto período. (field, 2016)

3.2.4. Procedimiento para el otorgamiento de los créditos con pagos al vencimiento

- Recepción el expediente del Cliente con sus respectivas garantías, para iniciar los trámites de formalización del crédito y su desembolso, con base a resolución de Comité de Crédito.
- Transfiere la documentación recibida para su incorporación al sistema automatizado de cartera.
- Capta y/o corrige la información correspondiente al crédito grupal o individual en lo concerniente a los formatos: Información del Solicitante, avalúo Bienes en garantía, resolución del Comité de Crédito.
- Transfiere Formato de Remisión de Documento legales, adjuntando los documentos de garantías reales, para la elaboración del documento legal correspondiente.
- Procede a elaborar el documento legal, sea este mutuo, compra venta o hipoteca.
- Genera en forma automática en el sistema de cartera el cheque por el valor de desembolso.
- Genera automáticamente en el sistema automatizado los siguientes documentos: Contrato, Pagares, plan de Pagos, solicitud de Cheque, recibo de Egreso, e imprime los formatos antes mencionados y el cheque de desembolso.
- Ordena documentación: Cheque de desembolso, Solicitud de Cheque, Recibo de Egreso, Pagares, Contrato, Plan de Pagos.
- Coloca los documentos antes mencionados encima del expediente del Cliente.
- Transfiere toda la documentación y expediente del Cliente a revisión del Coordinador de Crédito.
- Revisa la formalización y/o desembolso vs. Información contenida en el Expediente del Cliente.



- ¿Es correcto el crédito?
- Si no es correcto, lo regresa para su corrección. Continúa en el Paso 3, de este mismo procedimiento.
- Si es correcto, firma Solicitud de Cheque, Cheque de Desembolso.
- Transfiere a aprobación al Director Ejecutivo la formalización y el trámite de desembolso.
- Aprueba la formalización y/o desembolso verificando con la documentación contenida en el Expediente del Cliente, procede a firmar Solicitud de Cheque, Cheque de Desembolso, Contrato, Pagaré.
- Transfiere la documentación para facilitar la entrega del desembolso al Cliente, remitiendo el Expediente de Cliente con todos los soportes respectivos.
- Con base a la notificación de la concesión de su crédito se presenta a retirar el desembolso, en el caso de reestructuración se presenta en a cancelar el pago de la comisión de desembolso, ya que solo es tramite de papeleo y no hay entrega de efectivo.
- Transfiere al Cliente a Asesoría Legal para que cumpla con el requisito de suscribir el documento legal de respaldo del crédito.
- Firman en protocolo del Asesor Legal documento de respaldo del adeudo. El Asesor Legal, Director Ejecutivo. (Consultora, 2009).

3.2.5. Amortizaciones

Las amortizaciones son los abonos que se hacen para reducir el monto de dinero que se solicitó inicialmente en préstamo; es decir, los pagos que son amortizaciones no se usan para el pago de otros conceptos (como los intereses), únicamente para reducir el monto inicialmente solicitado en préstamo. Generalmente, estos abonos de dinero se hacen periódicamente; sin embargo, al igual que otras características de los créditos, pueden variar según el crédito. A medida que se realizan las amortizaciones, la cantidad de dinero que aún se debe disminuye a este dinero se le llama saldo, que viene a ser el dinero correspondiente al monto inicial solicitado que aún no se le ha reembolsado al prestamista. (Aragon, 2016)



Algunos términos esenciales para entender una tabla de amortización:

- Abono o pago al crédito: es el pago mensual total que se hace para saldar la deuda. El abono incluye la amortización, es decir el pago que se va al capital más los intereses generados en el periodo.
- Capital: es la cantidad de dinero que el banco te prestó, conforme vayas pagando o amortizando el crédito esta cantidad irá disminuyendo.
- Saldo insoluto: Es el monto de la deuda que originalmente te prestaron que aún no ha sido pagada.
- Tasa: es el porcentaje que el banco te cobra por darte el crédito hipotecario. Algunos créditos manejan tasas variables por plazo o bien tasas fijas durante toda la vida del crédito.
- Intereses: es el monto mensual que te cobra el banco o institución financiera por haberte prestado el dinero. Este monto cambia mes a mes ya que es calculado en base al capital, o saldo insoluto, que se irá reduciendo conforme se vaya pagando la deuda.
- Seguros: son los que contratas para protegerte en caso de desempleo o por daños a la vivienda.
- Comisiones: son las que te cobra el banco por apertura del crédito o administración del mismo.
- Pago total: es el abono o pago al crédito más los seguros y comisiones. Este es calculado mes con mes. (Hipolito, 2016)

3.2.6. Rotación de créditos y plazos de cobranza

3.2.6.1. Definición rotación de créditos.

Cantidad de veces que se cobran los créditos por ventas en un período determinado. Representa la cantidad de veces que se cobran los créditos durante el año. (fmorada.com.ar, 2016)



$$\begin{array}{l}
 \text{Índice de rotación de créditos: Ventas a crédito + IVA} \quad \text{Ventas a crédito + IVA} \\
 \text{(En veces)} \quad \text{-----} = \text{-----} \\
 \text{Promedio créditos por Vtas} \quad \text{(Cxvi + CxVf) / 2} \\
 \\
 \text{300.000} \quad \text{300.000} \\
 \text{-----} = \text{-----} = 12,60 = 13 \text{ veces} \\
 \text{(20320+27290 / 2)} \quad \text{23.805}
 \end{array}$$

Este índice muestra la velocidad de las cobranzas, es decir, que mientras más alto sea es mejor. Una elevada rotación muestra una adecuada gestión de créditos.

Otra forma de expresar esto es a través del tiempo, es decir, por la antigüedad de los créditos, entendiendo por ello la cantidad de tiempo promedio que transcurre entre el nacimiento del crédito hasta su cobro, es decir, el número de días promedio que los créditos permanecen sin cobrar.

El periodo promedio de cobranza nos indica el promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el promedio que tardan en convertirse en efectivo. (slideshare, 2016)

$$\begin{array}{l}
 \text{Índice de plazo de Cobranzas de ventas:} \quad \text{Promedio de Créditos x Vtas} \\
 \text{-----} \times 365 \\
 \text{Ventas +IVA}
 \end{array}$$

En el Trabajo Práctico de El Corralón SA consideramos los saldos de Créditos x Vtas al inicio y cierre del Estados de Situación Patrimonial, entonces:

$$\begin{array}{l}
 \text{(20.320+27.290 / 2)} \\
 \text{-----} \times 365 = 28,96 \text{ (29 días)} \\
 \text{300.000}
 \end{array}$$

Interpretación: la demora en cobrar las ventas es de 29 días



3.3 Cartera de crédito

3.3.1. Definición

Se entiende por cartera de crédito al conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

3.3.2. Criterios para la calificación de la cartera

Se entiende como análisis, evaluación y clasificación de cartera de préstamo, la acción de analizar el riesgo intrínseco en cada uno de los créditos y sus cumplimientos, para poder cuantificar su posibilidad de recuperación total o parcial de sus saldos.

También es necesario considerar la situación económica financiera del prestatario, su entorno económico y características de las operaciones de crédito tales como plazo, cronogramas de pago, tasas de interés, garantía y otros aspectos de relevancia.

El análisis a la cartera de préstamo debe estar de preferencia bajo la responsabilidad de un comité o comisión evaluadora de riesgos, como mecanismo de consulta y probatorio de los créditos irrecuperables. (Noguera, 2015)

Según el **Artículo 11. Alcance y criterios para la clasificación.-** El banco deberá clasificar su cartera de microcréditos permanentemente con base los criterios establecidos en el artículo 6 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Tabla 1: calificación de cartera

CLASIFICACION		DIAS DE ATRASO	PROVISION
A	Riesgo normal	Hasta 15	1%
B	Riesgo potencial	De 16 hasta 30	5%
C	Riesgo real de pérdidas esperadas	De 31 hasta 60	20%
D	Alto riesgo de pérdidas Significativas	De 61 a 90	50%
E	Irrecuperable	Más de 90	100%

Fuente: Norma sobre gestión de riesgo crediticio, Resolución n°CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-2008



Como toda institución que ofrece servicios de financiamiento, se presentan casos que los créditos otorgados no son recuperados, las causas son muchas, pero por el momento no se trata de analizar, sino de estar preparados para los eventuales casos de irrecuperabilidad de los préstamos por cobrar.

La microfinanciera FUNDEMujer ha puesto en práctica la tabla recomendada por la banca de fomento produzcamos sobre la cartera. (FUNDEMujer, 2013)

Según Artículo 12. Alcance y criterios para clasificación.- El banco deberá clasificar su cartera de créditos al sector productivo permanentemente con base los criterios establecidos en el artículo 7 de la presente norma y constituir las correspondientes provisiones mínimas de acuerdo al cuadro siguiente:

Tabla 2: Calificación detallada de la cartera de crédito

Clasificación	Descripción	Provisión
Clasificación A Riesgo Normal	a) El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta (30) días; b) La recuperación total del préstamo e intereses dentro de los plazos convenidos no se pone en duda bajo ninguna circunstancia y no hay indicios de que dicho comportamiento variará en el futuro; c) El deudor ha invertido los recursos prestados por el Banco en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado.	1%
Categoría B Riesgo Potencial	a) Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta sesenta (60) días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis (6) meses, producto de situaciones negativas que puedan haber afectado temporalmente al deudor, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 27 de la presente norma. b) Imponderables que pueden hacer variar sus flujos, y que podrían ser solucionados en un plazo no mayor de seis meses, sin que por ello sean afectadas las expectativas de recuperación integral de los créditos adeudados, pero que, aun así, generan un cuadro de cierta incertidumbre.	5%
Categoría C Riesgo real de Pérdidas esperadas	a) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa (90) días, y prórrogas que no excedan el plazo de seis (6) meses, siempre que tales prórrogas cumplan con lo establecido en el artículo 27 de la presente norma. b) Debilidades financieras (tales como tendencias	20%



Clasificación	Descripción	Provisión
	declinantes en las utilidades y ventas, o excesivo endeudamiento), que se traducen en que los ingresos generados por la empresa no son suficientes para un adecuado cumplimiento de sus obligaciones y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para el Banco.	
Categoría D Alto riesgo de pérdidas significativas	a) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta (180) días, y créditos vencidos en el mismo Banco. b) La recuperabilidad de los créditos se considera dudosa; el análisis de flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo; c) La garantía es considerada como única fuente de pago y el valor de ésta, probablemente, sólo permitirá al acreedor cubrir parte del valor prestado.	50%
Categoría E Irrecuperables	a) Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días; b) Recuperabilidad de los créditos se considera nula; manifiesta situación de insolvencia; evidencia de que no hay una actividad generadora de fondos operacionales, capaz de hacer frente a sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo; c) El deudor no ha invertido los recursos prestados por el Banco en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado; d) El deudor ha desviado prendas; e) Cuando la institución financiera supervisada no proporcione información detallada sobre la estructura de capital de otra sociedad que a su vez es socio de la persona jurídica deudora.	100%

Fuente: Norma sobre gestión de riesgo crediticio, Resolución n°CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-2008

3.3.3. Criterios para la recuperación de cartera

La cobranza es una actividad crítica dentro de las entidades financieras, no se le puede restar importancia y debe funcionar bajo una metodología estructurada y un excelente control de los documentos de cobro; con el fin de normar los procedimientos para el manejo y control en las recuperaciones de los créditos otorgados, y que se encuentren en mora desde un día o más, o que presente una situación imprevista aunque esté en situación corriente, contando para ellos con un equipo humano motivado, emprendedor y orientado a metas de recuperación de cartera de manera consistente y puntual.



Estructura de Gestión.

Para la recuperación de la cartera se pueden establecer ciertos niveles para toma de decisión, todas se deben relacionar con la gestión de recuperación a través de la supervisión, control u operación. En las siguientes tablas se describe tres niveles de implicancia para la toma de decisiones en los órganos de dirección y operativo.

Tabla 3: Estructura de dirección

Estructura de dirección	
Consejo de Dirección/Junta directorio	Emite y autoriza la normatividad relativa a la recuperación de cartera crediticia, una vez revisada y aprobada por el Director General en su efecto bajo poder concedido sin que el mismo tenga contradicciones al cargo.
Director General.	Verifica que los órganos de dirección y las unidades administrativas u Operativas realicen las labores de supervisión, control y operación, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
Gerente.	Supervisa y verifica que en las oficinas principales, sucursales, agencias o ventanillas se apliquen las normativas emitida por el Consejo de Dirección, y Dirección General.
Responsable de cartera y cobro.	Diseña la normatividad relativa a recuperación de cartera crediticia, obtiene la autorización del gerente de crédito y asegura que se aplique en los tres niveles de la estructura operativa. Diseña e implementa los procedimientos y criterios relativos a la recuperación de cartera crediticia. Emite los lineamientos y estrategias generales para controlar el índice de morosidad y cartera vencida.
Supervisores de Cartera y Cobro.	Implementa en al ámbito de su competencia, la normatividad relativa a la recuperación de cartera crediticia y supervisa que los gestores, asesores u oficiales de crédito lo lleven a cabo.
Responsables Cajas	Ejecuta las acciones, políticas, normas y procedimientos, para que los acuerdos y/o arreglos de pago se realicen conforme a los procedimientos de caja.

Fuente: Norma sobre gestión de riesgo crediticio, Resolución n°CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-2008

Las gestiones de recuperación se aplicarán gradualmente, con base al nivel de complejidad y al tiempo que la cuenta haya permanecido morosa o vencida. Las gestiones se identificarán de acuerdo a las siguientes etapas:

:

- Preventiva.
- Administrativa.
- Extrajudicial.
- Judicial. (Noguera, 2015)



Etapas de cobranza, ritmo y plazo

Gráfico 2: Procedimiento para la Gestión de Cobro



Fuente: Norma sobre gestión de riesgo crediticio, Resolución n°CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-200



3.4 FUNDACION

3.4.1. Definición

La Fundación para el Desarrollo de la Mujer (**FUNDEMUJER**), es una asociación sin fines de lucro. Nació en el año 2002, como una institución dedicada a la prestación de servicios no financieros tales como: capacitación, organización, asistencia técnica, acciones afirmativas de género y empoderamiento a las microempresarias del departamento del norte de Nicaragua.



En el año 2006 producto de la dinámica propia, y siempre con la visión de crear espacios y opciones que complementasen de forma más efectiva las posibilidades de mejoría que contribuyesen a la independencia económica de la mujer, las personas creadoras de **FUNDEMUJER**, consideraron necesaria la conformación de una entidad que, trabajando paralela y complementariamente, se encargase de facilitar los servicios de crédito a las mujeres, operando con enfoque empresarial y en condiciones de mercado, de modo a asegurar la auto sostenibilidad en el menor tiempo posible y el nivel de crecimiento que permitiese fortalecer la situación patrimonial de la nueva entidad.

Después de haber pasado por una etapa inicial, en que la conformación de la Junta Directiva, asumió el compromiso de acompañar a las mujeres en el proceso integral de empoderamiento económico y social, se produjeron reformas estatutarias que eliminaron esa restricción, pero que a la vez estableció el predominio del enfoque de género o de igualdad de oportunidades en el actuar de la institución. (ASOMIF, 2016)

3.4.2. Marco legal

- La institución FUNDEMUJER en su marco legal comprende:
- Ley 769 de fomento y regulación de las micro finanzas, Arto. 51, numeral 3.
- Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Acta de constitución y estatutos de FUNDEMUJER.
- Manual de políticas de crédito aprobado por la junta directiva de FUNDEMUJER.
- Normativas emitidas por la CONAMI.
 - ✓ Norma de transparencia de la información.
 - ✓ Normas sobre la gestión de riesgos crediticio para las instituciones de micro finanzas.
 - ✓ Normas sobre prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.



IV. Supuesto

4.1. Supuesto

Al aplicar correctamente los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en FUNDEMUJER se garantiza que la cartera de crédito rote correctamente.



4.2. Matriz de Categoría y Subcategoría

Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Fuente de información	Técnica de recolección de la información	Ejes de análisis	
Cuestión #1 ¿Cuáles son los procedimientos que utiliza la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento en el año 2015?	Identificar los procedimientos que utiliza la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015.	Procesos de otorgamiento de crédito	Proceso a través del cual el Banco otorga una facilidad crediticia a un Cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios.	Planificación	Primaria Gerente Promotor de crédito	Entrevista Revisión documental	Hoja de planificación de actividades	
				Promoción			Secundaria Textos Documentos	Oferta de productos financieros Materiales para oferta Estrategia de captación de clientes Monto mínimo y máximo Modalidad de pago Garantías Documentación requerida
				Evaluación				Levantamiento de información de la unidad económico – familiar.



Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Fuente de información	Técnica de recolección de la información	Ejes de análisis
				Aprobación			Visita a la garantía
				Recuperación			Sustentación crediticia Análisis Detectar deficiencias Evaluación del cliente
							Visita a clientes en mora
Cuestión#2 ¿Qué políticas emplea FUNDEMUJER Estelí para otorgar crédito con pagos al vencimiento?	Describir las políticas de otorgamiento de crédito con pagos al vencimiento utilizados por la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí.	Políticas	Son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y	Observación de la aplicación de las políticas de crédito. Selección de elementos claves.	Primaria Secundaria Textos Documentos	Entrevista Revisión documental	Análisis de las políticas internas Análisis y selección de elementos contenidos en la política de crédito



Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Fuente de información	Técnica de recolección de la información	Ejes de análisis
			rentabilidad.				
Cuestión#3 ¿Cómo es la rotación de cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí?	Analizar la rotación de cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.	Rotación de cartera.	El indicador de rotación de cartera permite conocer la rapidez de la cobranza pero no es útil para evaluar si dicha rotación está de acuerdo con las políticas de crédito	Definición Elementos Método	Primaria Secundaria Textos Documentos	Primaria Secundaria Revisión de texto. Entrevista	Cantidad de veces Rotación de créditos Frecuencia de cobro



Cuestiones de investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Fuente de información	Técnica de recolección de la información	Ejes de análisis
			fijadas por la empresa. Para éste último comparativo es preciso calcular el número de días de rotación de las cuentas por cobrar.				
Cuestión#4 ¿Cuáles son los beneficios que traería la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la micro financiera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí en el año 2015	Definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la micro financiera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.	Manual para el otorgamiento de créditos al vencimiento	En el Manual de Políticas se establecen los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios.	Definición Estructura	Primaria Secundaria Observación Investigación	Primaria Secundaria Entrevista Revisión de documentos	Características as Necesidad del manual Importancia Beneficios Elementos que contendrá la política



V. Diseño Metodológico

5.1. Tipo de investigación

Esta investigación es cualitativa, debido a que se analiza de manera exhaustiva la incidencia de los procedimientos para el otorgamiento de los créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí en el año 2015, así mismo tiene un enfoque cuantitativo dirigido al análisis de la rotación de la cartera de crédito de la institución.

5.2. Tipo de estudio

El presente trabajo es de carácter retrospectivo porque se estudia el comportamiento de la rotación de cartera durante el año 2015 y se define como transversal debido a que se define el lugar específico donde se realiza el estudio y el tiempo en que se estudió.

Según el análisis y alcance el trabajo de investigación es correlacional debido a que se estudia la relación entre el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento y la rotación de la cartera de crédito.

5.3. Universo, muestra y unidad de análisis

5.3.1. Universo o Población.

Para el presente estudio investigativo se ha tomado como universo la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí.

5.3.2. Muestra

Como muestra se tomó a los clientes que se les otorga créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015.

5.3.2.1. Tipo de muestra

El presente estudio nos conlleva a utilizar un tipo de muestreo no probabilístico debido a que esta mayormente dirigido a la parte cualitativa (y en una mínima parte probabilístico debido a que tiene un ligero enfoque cuantitativo) y con un enfoque opinático o intencional debido a que se selecciona muestras representativas.



5.3.2.2. Criterio de selección de la muestra

La muestra seleccionada fue elegida por la afiliación o allegamiento que tiene uno de los miembros del equipo con la institución FUNDEMUJER, por otra parte, la muestra se seleccionó en base al registro de colocación de créditos de la institución.

5.3.2.3. Unidad de análisis

Considerando la necesidad de información con respecto al tema investigativo se pretende que las personas que facilitan dicha información son: Gerente de crédito (Nubia Cruz Figueroa, y el promotor de crédito (Wilmer González). La gerente de crédito es la encargada de evaluar los casos que los promotores de crédito pasan comité que son dos veces por semana, la Licenciada es la que decide que tan competente es el cliente para obtener dicho crédito y que tanto es su factibilidad para optar al lapso de tiempo del crédito solicitado. Se puede decir que como fuente de información más allegada hacía los clientes es el de los promotores donde ellos son los que interactúan directamente con los clientes y verifican sus fuentes de ingresos y actividades de trabajo.

5.4. Método y técnicas de recolección de datos

Con el objetivo de realizar una investigación más acertada se optó por utilizar:

- La entrevista, utilizando preguntas cerradas.
- Revisión de documentos.
- Observación

5.5. Etapas de la investigación

5.5.1. Investigación documental

Para conocer el programa que tiene FUNDEMUJER en el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la ciudad de Estelí se identificó los procedimientos que utiliza para otorgar créditos con pagos al vencimiento y la incidencia que estos tienen en la rotación de la cartera de crédito, así mismo se abordaron las posibles causas y consecuencias de no poseer una política de crédito para otorgar créditos con pagos al vencimiento que condujo al problema.

Para construir el marco teórico se incorporaron los conceptos que orientan este estudio. Para ello se recopiló información de tesis, trabajos documentales, en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM –ESTELI, y también se consultaron páginas web e información propia de la Fundación para el Desarrollo de la Mujer (FUNDEMUJER).

De igual forma en las sesiones de clases, se realizaron consultas a la docente de la clase de Seminario de graduación.



5.5.2. Elaboración de instrumentos

Se diseñaron, la entrevista estructurada, dirigida al Gerente de la Sucursal Lic. Nubia Cruz Figueroa y al promotor de crédito, para conocer los procedimientos que utiliza la Microfinanciera FUNDEMujer para otorgar créditos con pagos al vencimiento y la incidencia que estos tienen en la rotación de la cartera en el año 2015.

5.5.3. Trabajo de campo

Una vez planificadas las actividades se realiza la siguiente etapa que es el trabajo de campo donde se procede a aplicar las técnicas de recolección de datos para obtener suficiente información; mediante la entrevista aplicada a la gerente de FUNDEMujer y promotor de crédito, así como la información directa recopilada en la institución y la revisión documental, cabe destacar que se obtuvo a través de constantes visitas a la institución financiera.

5.5.4. Elaboración de documento Final

Con la información recopilada se da paso a la elaboración de documento final en esta etapa se analiza y procesan los datos obtenidos a través de trabajo de campo con la finalidad de brindar los resultados completos que permitan dar una respuesta al tema planteado, sus respectivas conclusiones y recomendaciones que sean de utilidad para la institución.



VI. Resultados

La Fundación para el Desarrollo de la Mujer (**FUNDEMUJER**), es una asociación sin fines de lucro, regulada por la CONAMI. Nació en el año 2002, como una institución dedicada a la prestación de servicios no financieros tales como: capacitación, organización, asistencia técnica, acciones afirmativas de género y empoderamiento a las microempresarias del departamento del norte de Nicaragua.

El objetivo que se pretende alcanzar mediante el tema investigativo es determinar la incidencia de los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMUJER, lo cual para dar salida al objetivo de investigación se utilizan herramientas investigativas necesarias como lo es la entrevista estructurada, observación y revisión documental, lo cual por medio de ellas se obtienen los resultados.

6.1. Procedimientos que utiliza la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015.

La palabra **crédito** se basa en la confianza, en la fe que se deposita, bajo determinados parámetros de solvencia, sobre el cumplimiento de la obligación.

Los procedimientos de crédito son los que permiten llevar un control y análisis al momento de otorgar un determinado crédito. Para la institución FUNDEMUJER los esquemas o procesos para el otorgamiento de crédito son de mucha importancia para el momento de aprobar un crédito, estos sirven de guía, dirección o patrón para tomar una decisión y llevar un mejor control crediticio, permitiendo a la institución obtener eficiencia, eficacia y optimizar recursos. Estos procedimientos en la institución se forman de 5 fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

6.1.1. Planificación

La planificación es el conjunto de herramientas, pasos, que se utilizan para llevar a cabo un proyecto o un plan, los cuales serán realizados y supervisados por medio del planeamiento.

Debido a la extensión que posee la institución FUNDEMUJER, se orienta a una amplia planificación de actividades que consisten trabajar en una misma línea, desde la junta directiva hasta llegar a los promotores que son los que interactúan directamente con los clientes desde una perspectiva para trazar el plan.



Para la realización de la planificación sucursal FUNDEMujer utiliza una hoja de planificación de actividades, esta es utilizada de forma general incluyendo todos los productos financieros que ofrece la institución, donde especifica cada una de las visitas que realizan los promotores, donde se detalla el nombre y apellido de los clientes, descripción de la actividad que se está realizando, dirección donde se efectúa la actividad, y observación, de forma que se concrete y se soporte dicha información a través del comité de crédito con la gerente de crédito. Esta fue diseñada por la gerente de crédito, quienes la utilizan son los promotores de crédito y la actualizan diariamente. Se manejan para llevar un control de las visitas que le realizan a los clientes que están interesados en solicitar crédito (Figueroa Cruz N. d., Procesos para la otorgación de créditos al vencimiento en FUNDEMujer, 2016)

Tabla 4: Plan de actividades

Lugar/ fecha	Nombre y apellidos del cliente	Descripción de la actividad	Dirección	Observaciones

Fuente: Hoja de plan de actividades utilizada por el promotor (González S. W., 2016)

6.1.2. Promoción:

Se caracteriza por las visitas que se realizan para ofertar los productos financieros a clientes, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias para brindar la información necesaria para así captar clientes.

Los promotores de crédito se encargan de ofertar dichos productos financieros que ofrece la institución, tales como: Créditos comerciales, créditos personales o consumo, créditos para vivienda y créditos agrícolas y ganaderos (al vencimiento), esta actividad se realiza promocionando el crédito casa a casa de los propietarios, entregando brochure y de antemano se capacitan, informándoles los beneficios que generan los créditos en sus actividades comerciales, agrícolas o ganaderos.

Según el Sr. (González S. W., 2016), promotor de crédito de FUNDEMujer refiriéndose a las técnicas o estrategias que emplea para ofrecer los créditos y captar nuevos clientes:



Yo les digo a los clientes que el crédito es indispensable para que hagan sus compras de materias prima, insumos, o al rubro al que se dedique el cliente en pro del desarrollo económico. Como FUNDEMUJER nosotros trabajamos con tasas bajas, un interés corriente, a un plazo muy accesible al cliente. Como promotores defendemos su caso de manera que pueda acceder a la aprobación del crédito.

Sucursal FUNDEMUJER ofrece variedades de créditos, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 5: Créditos que ofrece FUNDEMUJER

Tipo de crédito	Actividad a financiar	Monto mínimo	Monto máximo	Modalidad de pago	Requisitos	Garantía
Créditos al vencimiento	Comercio Ganadería Agrícola	300 Dólares	7000 Dólares	Semestral Anual	Copia de cédula de identidad facturas de compras de insumos, semilla y materiales de cerca Referencia Crediticias Recibos de servicios básicos Proforma Fiador solidario Fiador prendario	Prendaria Agraria Hipotecaria Fiduciario
Crédito comercial	Compra de inventario Compra de maquinaria y equipo	300 Dólares	7000 Dólares	Mensual Quincenal	Copia de cédula de identidad Recibos de servicios básicos Constancia Salarial (Ultima colilla de pago e INSS) Referencia Crediticias Fiador solidario Fiador prendario	Hipotecaria Prendaria Fiduciario
Créditos grupales	Comercio Servicio	300 Dólares	7000 Dólares	Mensual Quincenal	Copia de cédula de identidad Constancia Salarial	Prendaria Fiduciaria



Tipo de crédito	Actividad a financiar	Monto mínimo	Monto máximo	Modalidad de pago	Requisitos	Garantía
					(Ultima colilla de pago e INSS) Referencia Crediticias Fiador solidario Fiador prendario	
Crédito de consumo	Gastos personales Gastos médicos	300 Dólares	7000 Dólares	Mensual Quincenal	Copia de cédula de identidad Constancia Salarial (Ultima colilla de pago e INSS) Recibos de servicios básicos Referencia Crediticias Remesas Pensiones Fiador solidario Fiador prendario	Prendaria Fiduciaria
Créditos hipotecarios para vivienda	Construcción Remodelación Ampliación	300 Dólares	7000 Dólares	Mensual Quincenal	Copia de cédula de identidad Constancia Salarial (Ultima colilla de pago e INSS) Recibos de servicios básicos Referencia Crediticias Fiador solidario Fiador prendario	Hipotecaria Fiduciaria Prendaria

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada al promotor de crédito (González S. W., 2016)



6.1.3. Evaluación:

Comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

La Lic. (Figuroa Cruz N. d., 2016), comentó: *“Para poder determinar si los clientes tienen capacidad para adquirir un crédito con la institución, se comprende en el levantamiento de la información tanto personal como la de unidad económica-familiar del potencial prestatario y a la visita a la garantía”.*

El señor (Gonzalez W. , Evaluación de los créditos al vencimiento, 2016) facilito los procedimientos que se aplica en el proceso de otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento de una forma esquematizada.

Gráfico 3: Proceso de otorgamiento de crédito al vencimiento



Fuente: *Elaboración propia a partir de entrevista realizada al promotor de crédito (Gonzalez W. , 2016)*



Tabla 6: Análisis para otorgar créditos con pagos al vencimiento según el sector

Agrícola	Ganadero	Comercial
Análisis de la producción. Calidad de la semilla (certificada). Buen manejo y estudio del cultivo. Análisis de la zona geográfica donde se va a cultivar. Análisis desde el momento la siembra hasta que sale la cosecha.	Análisis de la raza del ganado. Zona geográfica donde se encuentre el ganado, de ello depende el plazo que se le apruebe.	Para compra de ganado se da un plazo mayor en relación con lo anterior mencionado, desde que se compra hasta que crece y engorda para posteriormente comercializarlo.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada al promotor de crédito (Gonzalez W. , 2016)

El procedimiento actual empleado para otorgar este tipo de crédito es viable para la institución, lo cual esto les permite realizar un análisis del tiempo que se va a recuperar el crédito, esto depende en base en lo que el cliente invierta el dinero, ya sea para el sector agrícola o ganadería, así mismo se detalla el punto de equilibrio, y se minimiza riesgos.

Según la observación y la entrevista aplicada al gerente de la institución así mismo al promotor de crédito lo que toman o aceptan como garantía para respaldar los créditos con pagos al vencimiento como garantía agraria: carta de venta de ganado y maquinarias agrarias, no se aceptan como garantía el cultivo por el riesgo que estos tienen, ni las tierras.

Se llega a la conclusión que con respecto a la verificación de las garantías para soporte del crédito se realiza el levantamiento de la información una vez que el cliente está decidido en solicitar el crédito y que no presente un mal registro en la central de riesgo, dando un inicio a la verificación y evaluación de la cobertura de garantía, haciendo un análisis de la capacidad de pago de los clientes y posteriormente pasa a comité. (Gonzalez N. C., 2016)



6.1.4. Aprobación:

Es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Crédito, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias.

Los elementos que utiliza FUNDEMujer para sustentar los créditos con pagos al vencimiento son en base al plan de inversión por manzana, garantía, fiador y el mercado sustancial del producto.

De acuerdo a la información que brindo la gerente de crédito que una vez pasado a comité de crédito, el promotor tiene que defender los casos con suficientes soportes para demostrar la capacidad de pago que tienen los clientes, nivel de endeudamiento, ingresos, cobertura de la garantía y la viabilidad del plan de inversión, donde el comité analiza si puede optar a este tipo de crédito con pagos al vencimiento, analizado y evaluado dichos créditos, se identifica su eficiencia o deficiencia y la gerente aprueba o desaprueba dichos casos y en caso que se aprueban pasa a la formalizadora para que los créditos sean registrados en el sistema y la misma personas que grava los créditos los desembolsa y terminados este proceso se llaman a los clientes para el retiro de su desembolso. (Figueroa Cruz N. , 2016)

6.1.5. Recuperación:

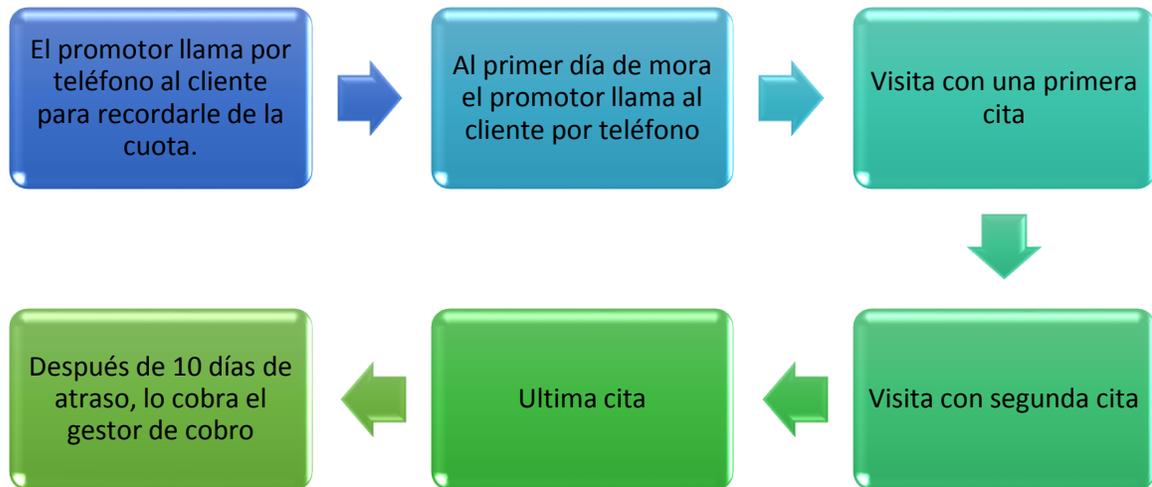
Se define como la visita que se realiza a los clientes en situación de mora, desde el primer día de atraso de su cuota del crédito.

Este proceso de recuperación se da desde el momento en que el cliente llega a tener el primer día de atraso. El señor (Cáceres, 2016) responsables de gestor de recuperación de la cartera morosa o vencida, comenta:

“Las gestiones para la recuperación de carteras en mora se aplican gradualmente en base al nivel de complejidad y el tiempo que la cuenta haya permanecido morosa o vencida, en otras palabras cuando su crédito haya concluido según su fecha de contrato y su tabla de pago y el cliente por ciertos motivos no se presentó a pagar su cuota. Las gestiones en su Sucursal FUNDEMujer se clasifican de acuerdo al grado de endeudamiento o de retraso que presenta el cliente; Preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial” (Cáceres, 2016)



Gráfico 4: Procedimiento que aplica FUNDEMujer para clientes que presentan atrasos con la fecha de sus cuotas



Fuente: Información obtenida por el promotor de crédito (Gonzalez W. R., 2016)

En base a la información obtenida por el promotor de crédito, FUNDEMujer aplica una serie de procedimientos, en el caso de clientes que presentan atrasos en sus cuotas, el primer paso lo realiza el promotor de crédito, llamando a su respectivo cliente un día antes de la fecha de la cuota, luego se llama el primer día de atraso, posteriormente le realiza tres visitas, al no presentar a cancelar su cuota este pasa al gestor de cobro que se encarga de dar seguimiento.



Gráfico 5: Procedimiento para la Gestión de cobro o recuperación del crédito



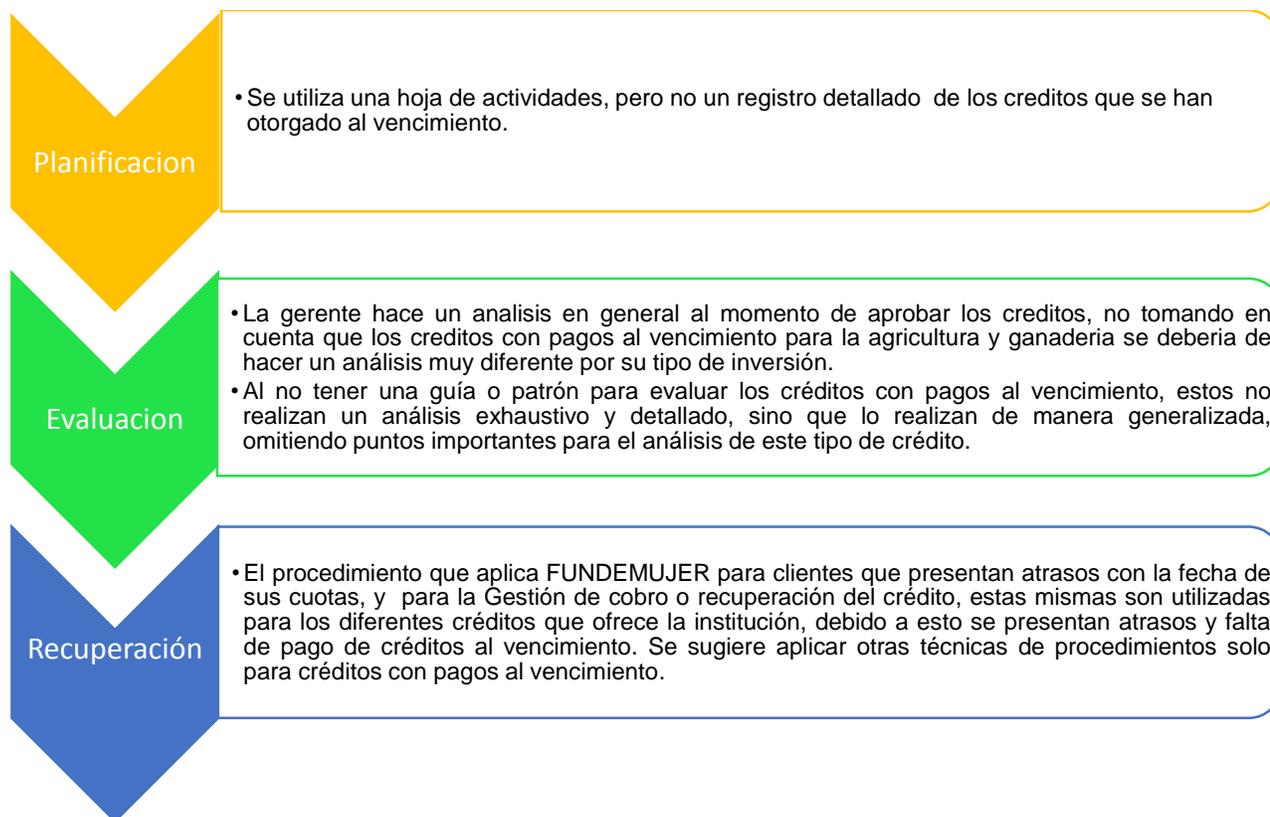
Fuente: Información obtenida por el promotor de crédito (Gonzalez W. , 2016)

En comparación con el grafico anterior, esta trata de detallar los procedimientos para la gestión de cobro o recuperación se dividen en etapas; la etapa previa, etapa administrativa y aviso de cobro lo realiza el promotor, así mismo el gestor de cobro. La etapa extrajudicial, investigación bienes en garantía, etapa judicial y demanda judicial, de estas se encarga la Gerente de crédito cuando ya el cliente deduce no pagar el monto del crédito.

La fundación FUNDEMUIER los procedimientos que se utiliza para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento están implementados a partir de la práctica y no están plasmado en el manual de procedimiento ni en ninguna normativa, debido a esto se refleja en el siguiente gráfico las debilidades con respecto a la planificación, evaluación y recuperación que presenta la institución:



Gráfico 6: Debilidades que presenta FUNDEMUJER



Fuente: Elaboración propia

6.2. Políticas de otorgamiento de crédito con pagos al vencimiento utilizado por la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí.

Las políticas de crédito son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. En la institución FUNDEMUJER la política de crédito la deben de crear en base a las normas y reglamentos que dicte la CONAMI, por lo cual están regulados.

El termino vencimiento es definido como la fecha que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera.

Sucursal FUNDEMUJER según la revisión documental crédito con pagos al vencimiento lo define como aquellos créditos que se otorgan al sector rural y urbano para la inversión en el sector agrícola, agropecuario y comercial, las cuotas son semestrales, anuales, esto va



en dependencia de la inversión que realice el cliente, estos créditos están respaldados por políticas y requisitos para el otorgamiento.

Los requisitos a detallar, son los que aplica FUNDEMUJER para otorgar créditos con pagos al vencimiento, al sector comercial, agrícola y ganadero, lo cual estos no están estipulados en el manual de crédito, pero lo realizan en la práctica, entre estos se mencionan:

Tabla 7: Requisitos para otorgar créditos con pagos al vencimiento

Sector comercial	Sector agrícola	Sector ganadero
Ser comerciante	Ser agricultor	Ser ganadero
Tener 10 meses a 1 año de experiencia en el negocio	Tener 1 año de experiencia como mínimo	Tener 1 año de experiencia como mínimo
Poseer un buen record crediticio	Poseer un buen record crediticio	Poseer un buen record crediticio
Poseer un registro contable	Ser propietario de las tierras en las que cultiva	Sus activos cubren el monto a solicitar
Tener un respaldo de sus fuentes de ingresos para que estos puedan cubrir el monto solicitado	Análisis del tipo de cultivo y la temporada de siembra	Se compruebe la pertenencia del ganado (cartas de venta, refrendada por la alcaldía del municipio competente, herrado con fierro del ganado) Inspección al ganado que se encuentre en buen estado de sanidad animal.
Garantía prendarias o bienes muebles en caso de que el monto sea menor o igual a C\$50,000.00	Garantía prendarias o maquinarias en caso de que el monto sea menor o igual a C\$50,000.00	Garantía prenda agraria en caso de que el monto sea menor o igual a C\$50,000.00
Garantía hipotecarias en caso de que el monto sea mayor de C\$50,000.00	Garantía hipotecarias en caso de que el monto sea mayor de C\$50,000.00	Garantía hipotecarias en caso de que el monto sea mayor de C\$50,000.00

Fuente: Información obtenida por el promotor de crédito (Gonzalez W. R., Requisitos para otorgar créditos al vencimiento, 2016)

En entrevista con (Gonzalez W. , 2016)plantea: *FUNDEMUJER en su política no refleja normas exclusivamente para la colocación de créditos con pagos al vencimiento, sin embargo en la política de crédito que ellos poseen ponen en práctica ciertos procedimientos para estos créditos y tienen otras normas que se deben cumplir pero no están soportadas por un manual, estas se emplea de forma tácita, entre ellos se mencionan:*



Según política:

- Monto mínimo de 300 dólares y un monto máximo de 7,000 dólares.
- Documento de identidad nacionalidad nicaragüense.
- Poseer un buen record crediticio.
- Soporte de ingresos y compras.
- Soporte de bien inmueble, vehículo y/o maquinaria.
- Cobertura de garantía.
- El negocio debe estar establecido en las zonas de atención de la institución.
- Créditos exclusivos para mujeres y hombres con negocio de MIPYME ofreciéndoles tasas preferenciales.
- No le otorgan crédito al ejército, policía nacional, iglesias Católicas y cristianas.
- El cliente posea sus propias tierras, en caso que el crédito sea para invertir en agricultura.
- El cliente no tenga responsabilidades con otras instituciones.

Según la práctica:

- El producto en el que va a invertir sea rentable.
- Presentar datos financieros reales.
- Según el rubro que se dedique el cliente así será el plazo que se le aprobara.
- El promotor debe dar seguimientos a sus clientes 15 días antes de su cuota para evitar que caigan en mora, y así se presenten a cancelar en la fecha que les corresponde.
- Es responsabilidad del deudor resguardar y custodiar los bienes puestos en garantía.
- El promotor debe de colocar 15 créditos, de los cuales 3 deberán ser de modalidad al vencimiento.
- Para montos mayores de \$7000 deberá ser comunicado a directora ejecutiva, ella decidirá si aprobarse o no.

Existen una serie de políticas y normas dentro del manual de crédito de la institución de las cuales algunas de ellas son aplicadas para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento, de las cuales se detallan 7 políticas que no están documentadas pero estas deben de cumplirse y 11 que están documentadas en el manual de crédito, pero éstas no están enfocadas en los créditos con pagos al vencimiento. En relación con las políticas que están plasmadas en el manual de crédito y las que se aplican solo en la práctica se obtiene un total de 18, razón por la cual se requiere que las que se llevan a cabo solamente en la práctica estén plasmadas en un manual. Donde el 38.89% solo es llevado a la práctica y el 61.11% ya están documentadas en el manual, por lo tanto es necesario un manual de procedimientos de crédito con pagos al vencimiento.



Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito, de acuerdo a su política.

La empresa FUNDEMUJER de acuerdo a la revisión documental en su política interna establece que; cada promotor debe de cumplir ciertas normativas de colocaciones de crédito con respecto a los créditos al vencimiento, deberán colocar 15 créditos al mes de los cuales 3 deberán ser de este modalidad con pagos al vencimiento y como monto mínimo de colocación C\$200,000.00 córdobas al mes. En esto conlleva a que la institución pueda llevar un mejor control con respecto a su cartera para que esta no tenga un declive si no un incremento de su cartera.

Según los datos obtenidos que la institución brindo por medio de un documento muestra que durante el año 2015 se recibieron 55 solicitudes de crédito con pago al vencimiento, de los cuales 15 se denegaron por no cumplir con algunas de las políticas de crédito establecidas por la institución, dentro de ellas se pueden mencionar: alto nivel de endeudamiento, poca capacidad de pago, algunas garantías no cubrían el porcentaje establecido y en algunos casos de solicitudes para invertir en créditos agrícolas los productos no estaban dentro de los cultivos a financiarse por la institución o las fechas de solicitudes no se correspondía con los ciclos de los cultivos, por mencionar algunas de las razones por las que se negaron los préstamos, explica la gerente de crédito.

La empresa FUNDEMUJER no cuenta solo con un capital propio, por lo tanto esta tiene proveedores que les financia, con el objetivo que ambas partes sean beneficiadas, esta institución le devuelve el dinero a sus proveedores con un porcentaje de interés, de los cuales los fondos son: Fondo Produzcamos, Fondo Sicsa, Fondo Prodel Y Capital Propio de la institución. Por lo tanto al momento de las colocaciones de los créditos, la empresa tiene como política que cada crédito deberá ser clasificado según su actividad o sector económico del cliente y por ende se le aprobara con su respectivo fondo.

La Lic. Cruz explica: *Los proveedores exigen que sus fondos sean exactamente distribuidos a los clientes según su actividad económica o sector económico, por tal razón la institución tiene en su manual de crédito como política que estos deben de estar bien seleccionado para así ver con qué fondo se le desembolsará al cliente y esta misma norma es también aplicada para los créditos con pagos al vencimiento, a continuación la licenciada facilito como se distribuyen los fondos según la actividad del cliente*

Tabla 8: Clasificación de los fondos según actividad económica

Sector económico	Actividad económica	Fondo
Comercio	Son actividades de las cuales los clientes se dedican a la venta de	Fondos produzcamos, fondos propios, fondos sicsa, fondos



Sector económico	Actividad económica	Fondo
	productos ya terminados. Tales como: venta de cosméticos, granos básicos, venta de ropa, mercadería, huevos, bananos, tienda, bisutería, Artesanía, Pan, Lotería.	prodel.
Servicio	Son actividades de las cuales los clientes invierten el dinero para Barbería, Salón de Belleza, Taller de vulcanizadora, Cyber , Taxi, Hospedaje,	
Consumo	Son actividades de las cuales los clientes invierten el dinero para Gastos médicos y personales.	
Vivienda	Son actividades de las cuales los clientes invierten el dinero para Construcción, Remodelación, Ampliación.	Fondo propio.
Agricultura	Son actividades de las cuales los clientes se dedican a la Producción de papa, maíz, Frijol, arroz, chayotes.	Fondo produzcamos y fondo propios.
Ganadería	Son actividades de las cuales los clientes se dedican al negocio ganadero como lo es: engorde, crianza y Comercialización de ganado, ganado menor (porcino) y avícola, vacuno de leche, vacuno en desarrollo.	
Pequeña industria	Son actividades de las cuales los clientes se dedican a la transformación de producto: Elaboración de bisutería, elaboración de artesanía, elaboración de muebles, elaboración y venta de tortillas	

Fuente: Información obtenida por medio de entrevista (Cruz Figueroa, 2016)

En base a la información obtenida por medio de los instrumentos utilizados para la recopilación de la misma, se demostró que la institución tienen en si sus políticas plasmadas en un manual de crédito, pero no enfocadas a la modalidad de los créditos con pagos al vencimiento que es muy diferentes a los otros créditos, la políticas que ellos aplican no cumplen con los suficiente requisitos que se requiere para respaldar y realizar un buen análisis al momento de otorgar los créditos con pagos al vencimiento.

De acuerdo a las políticas que la institución aplica se identificó omisión de algunas de ellas, mediante la revisión de algunos de los expedientes que se facilitaron, se han omitido



algunas de las políticas que la institución FUNDEMUJER orienta a cumplir, dentro de ellas están que se le han otorgado créditos a algunos clientes con pocos años de experiencias, y no cumplen con los documentos solicitados, tales como: facturas de compras, no se encuentran un respaldo completos de las fuentes de ingresos que dice tener el cliente, algunos clientes aparecen con cuentas pendientes reflejadas en el reporte de la central de riesgo y no son suficientemente soportadas.

6.3. Analizar la rotación de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí.

Se entiende por cartera de crédito al conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. Rotación de crédito es la cantidad de veces que se cobran los créditos en un período determinado.

El indicador de rotación de cartera permite conocer la rapidez de la cobranza pero no es útil para evaluar si dicha rotación está de acuerdo con las políticas de crédito fijadas por la empresa. Para éste último comparativo es preciso calcular el número de días de rotación de las cuentas por cobrar.

En la institución FUNDEMUJER la cartera de crédito está conformada por todos los créditos otorgados por la institución a los clientes. Para la administración de la cartera de crédito y de su nivel de morosidad, es el gerente de crédito el que se encarga de llevar la administración de esta, quien responde de su adecuada gestión ante la gerencia general.

6.3.1. Control de la cartera

El control de la cartera es responsabilidad operativa de la gerente de crédito, tomando en cuenta la política financieras definidas por la junta directiva y las disposiciones establecidas en las políticas de crédito.

Debido al control y manejo de su política, la empresa FUNDEMUJER para el año 2015 contaba con una cartera total de C\$ 84, 000,000.00 córdobas que se dividen en las tres sucursales de Sebaco, Condega y Estelí, expresa la gerente de crédito (Cruz Figueroa, Cartera de crédito, 2016), donde el 20% de la cartera total equivalente a C\$ 16, 800,000.00 córdobas correspondía a préstamos al vencimiento otorgados en las tres sucursales.

En cuanto a los datos mencionados anteriormente, la gerente detalla el monto de la cartera total de la sucursal FUNDEMUJER Estelí que es de C\$ 35, 000,000.00 córdobas, donde el 20% de la cartera total de Estelí equivalentes a C\$7, 000,000.00 córdobas correspondía a préstamos con pagos al vencimiento.



El control de la cartera se realiza a través del sistema, el cual emite un conjunto de reportes que permiten dar seguimiento y control a la cartera de crédito, mostrándose así la situación que se encuentre. Este sistema se empleó desde el establecimiento de la fundación para el desarrollo de la mujer (FUNDEMujer) y actualizado en el año 2014.

De acuerdo a la serie de reportes que emite el sistema se detalla el sector económico y actividad del cliente permitiendo conocer la información del cliente, el destino, monto y el plazo del crédito que se le fue aprobado.

La gerente de crédito tiene como responsabilidad de evaluar mensualmente la cartera de crédito, esta función la realiza con los promotores de crédito, donde esta se evalúa primeramente por la cartera de cada promotor y subsiguientemente se realiza de manera general incluyendo los créditos con pagos al vencimiento, por ende les permite tomar una serie de alternativas o procedimientos para la recuperación de aquellos créditos donde los clientes han presentado un determinado tiempo de atraso y a la gerente se le facilita realizar dichas alternativas .

La Lic. (Cruz Figueroa, 2016) .Mediante la entrevista refiere que:

Actualmente la institución ha presentado un buen control y manejo de su cartera, demostrando así que su indicadores de mora han sido en relación al año 2015 de 0.8% a un 3% de incobrabilidad, datos que permiten demostrar que se han aplicado las políticas de crédito en un 90% de manera eficientemente, donde esto permite conocer la veracidad de recuperación de su cartera que alcanzo la institución durante ese año.

6.3.2. Rotación de cartera general sucursal Estelí

Lic. (Cruz Figueroa, 2016) opina: *La cartera total de crédito de sucursal Estelí rota nueve veces al año debido a su diversificación de cartera y en relación a la rotación de la cartera al vencimiento está rota dos veces el año debido a que su recuperación es lenta por su modalidad de pago, a continuación se ilustra la fórmula utilizada para verificar la cantidad de veces que rota la cartera de crédito.*

Rotación de cartera= cartera total año 2015 / La cuentas por cobrar= veces

$$\begin{array}{r} \text{Rotación de cartera Total} = \quad 35,000,000.00 \\ \text{de Sucursal Estelí} \quad \quad \quad \text{-----} = 9 \text{ veces} \\ \quad 3,888,888.89 \end{array}$$

En correlación con su rotación la empresa FUNDEMujer tiene una cartera sana, debido a que sus clientes están pagando sus cuotas en sus fechas establecidas y se demuestra que tiene una rotación de 9 veces, es decir que la institución recupera en poco tiempo el dinero colocado con su margen de ganancias por los intereses devengados.

6.3.3. Rotación de la cartera de créditos con pagos al vencimiento



Rotación de cartera al = 7, 000,000.00
 Vencimiento ----- =2 veces
 3, 500,000.00

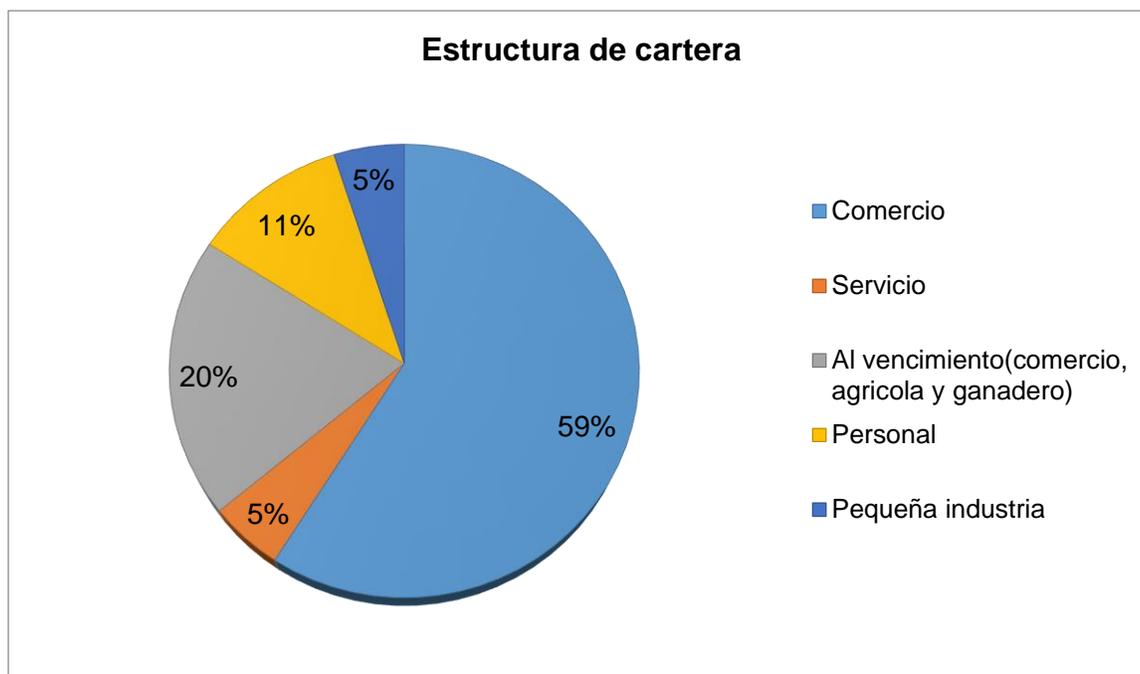
Con respecto a la rotación de la cartera de crédito al vencimiento, esta tiene una rotación de 2 veces demostrando que es más lenta debido a la modalidad de pago de estos créditos donde su recuperación solo se da semestral y anual mente, la empresa debe de esperar más tiempo para recuperar el dinero y nuevamente este mismo debe colocarse.

En relación con la rotación de la cartera total de sucursal Estelí y la rotación de la cartera de créditos al vencimiento, expresa la licenciada cruz que:

La cartera no se ve muy afectada al otorgar créditos con pagos al vencimiento ya que la institución se diversifica en mayor proporción con los diferentes créditos que ofrece, (Cruz Figueroa, Cartera de crédito, 2016)

6.3.4. Estructura de cartera por sector

Gráfico 7: Estructura de cartera por sector año 2015



Fuente: Información obtenida por la gerente de crédito (Cruz figueroa, 2016)

Analizando los datos reflejados en la gráfica anterior se demuestra la estructura que presenta la cartera de FUNDEMUJER Estelí, demostrando un mayor porcentaje en el sector comercio con un 59% donde está más dirigida su cartera, con respecto a la cartera al vencimiento que incluye el sector comercio, agrícola y ganadero con un porcentaje de un 20%, el sector pequeña industria y servicio la cartera posee una distribución del 5% debido a que no hay mucha demanda para el destino de estas actividades y para el sector



consumo o personal la institución refleja un 11%, debido a que es poca la colocación de estos créditos por el alto riesgo de recuperación.

6.3.5. Gestión de recuperación de cartera de crédito

Son todas aquellas actividades relacionadas a la recuperación de los activos líquidos de la institución que están en manos de los microempresarios, así como el grado de estabilidad financiera dentro de los sectores económico.

FUNDEMUJER, para evaluar el porcentaje de recuperación realiza actividades de forma planificada con periodos establecidos a cada promotor, el fin es reducir el índice de morosidad.

Según (Cruz Figueroa, 2016) , FUNDEMUJER alcanzo un 90% de recuperación de su cartera en el periodo que se evaluó año del 2015. Dato corroborado a través del sistema de cartera de Jorge Chang, instalador del sistema.

En correlación con los resultados obtenidos por medio de la entrevista y revisión documental en base a la rotación que presenta la institución se observa una adecuada rotación porque sus clientes están pagando sus cuotas en sus fechas establecidas, presentando en poco porcentaje alguno de ellos atrasos de pago (cuentas por cobrar). La institución recupera en poco tiempo el dinero colocado y luego nuevamente lo coloca obteniendo un margen de ganancia creciendo así su cartera y diversificándose en los diferentes sectores en lo cual está orientada la institución.

En caso de la rotación de la cartera que está distribuida en los créditos con pagos al vencimiento está si presenta una lenta rotación en comparación con la cartera general de la Fundación, debido a que estos créditos su recuperación es más lenta porque sus cuotas son semestral y anual, donde la empresa espera mayor tiempo para recuperar ese dinero y nuevamente rotarlo. FUNDEMUJER no se ve muy afectada su cartera al otorgar los créditos con pagos al vencimiento, porque está distribuida en un porcentaje mayor en las diversidades de crédito que brinda.

6.4. Beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la micro financiera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí

El manual de procedimientos consiste en un documento que describe una serie de pautas que deben seguirse para realizar funciones específicas dentro de un proceso. Para determinar cómo se van a ejecutar ciertos procedimientos de trabajo, según la función y sus métodos, es imprescindible la realización de manuales que contengan información y



ejemplos de formularios, políticas, instructivos que puedan auxiliar a la apropiada ejecución de las actividades dentro de una empresa.

Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, que eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y conduzcan a sostener una cultura de calidad enfocada hacia el cliente.

6.4.1 Características del manual de crédito con pagos al vencimiento

- Es una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la institución FUNDEMUJER.
- Es una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Se aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Se determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.

6.4.2 Necesidad del Manual de crédito con pagos al vencimiento

Se necesita un manual cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- El personal está desempeñando actividades similares y complejas.
- Para la capacitación de nuevos personales.
- Cuando se ve algunas omisiones de procedimientos y requisitos para el otorgamiento de los créditos al vencimiento.
- Procedimientos llevados a cabo y de mucha importancia sin ser soportados en el manual de crédito.
- Trabajos muy especializados y no repetitivos en los cuales, grupos de usuarios deben manejar diseños complejos y casi siempre desconocidos para ellos.

6.4.3 Importancia del manual de créditos con pagos al vencimiento

La importancia del manual radica en que detalla los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento dentro la institución FUNDEMUJER; a través del manual se logra evitar grandes errores y omisión de procesos que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se



presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

6.4.4 Utilidad del manual de créditos con pagos al vencimiento

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, procedimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal porque describen en forma detallada las actividades de cada puesto, los requisitos y procedimientos que debe cumplir los responsables para el otorgamiento de crédito con pago al vencimiento. Así mismo sirve para el análisis o revisión de los procedimientos en el sistema.

6.4.5 Conformación del manual de créditos con pagos al vencimiento

A) Identificación: El documento está incorporado con la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión.
- Número de revisión (en su caso).

Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

B) Índice o contenido: Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

C) Prólogo y/o introducción: Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

D) Objetivos de los procedimientos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

E) Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances.

F) Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.



G) Políticas o normas de operación: En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

H) Concepto (s): Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) Procedimiento: Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

J) Glosario de términos: Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. Procedimiento general para la elaboración de manuales administrativos.

La implementación de un manual que describa los procesos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento sería de gran ayuda para la microfinanciera FUNDEMujer sucursal Estelí. Traería consigo una variedad de ventajas y aumentaría la eficiencia de la microfinanciera.

Al implementar el manual la Microfinanciera tendría beneficios como lo sería:

Planificación

- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.



- Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Es una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.

Evaluación

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Facilita el estudio de los problemas de la organización.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

Recuperación

- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos de recuperación de créditos y normas a través del tiempo.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros en el proceso de recuperación de créditos.

6.5. Incidencia del manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de FUNDEMUJER sucursal Estelí.

El manual actúa como una guía para aplicar de forma correcta los procedimientos para otorgar créditos con pagos al vencimiento. Al realizar de forma correcta los pasos, se reducirá el margen de omisión de los procesos fundamentales para acceder y desembolsar este tipo de créditos.

Este manual permite realizar un análisis del cliente según su actividad económica para la cual solicite el crédito, de esta forma permitirá una mejor rotación en la cartera porque permite agilizar los procesos a través de un mejor estudio y garantiza una disminución en las carteras en mora a través de las pautas que contiene para realizar antes, durante y posterior a la fecha en que un cliente caiga en mora.

Realizada la evaluación la institución cuenta con políticas de crédito pero dentro de ellas algunas solo son utilizadas en las prácticas y no están documentadas. Estas políticas es importante que queden por escrito o es necesario que quede como protocolo o procedimiento para garantizar que la cartera siga rotando correctamente, por lo que es un crédito bien demandado.



La microfinanciera tiene políticas generales, pero dentro de ellas se utilizan muchas solo en la práctica no están soportadas en un manual, y estas al aplicarlas les ha permitido mantener la cartera sana porque estas las han llevado a cabo para otorgar créditos con pagos al vencimiento, mediante los resultados obtenidos la cartera representa el 20% de créditos con pago al vencimiento, sabiendo que existen mucho más créditos catalogándose en segunda instancia como los créditos más demandados por lo tanto no puede estar desprotegidos sin estar respaldados por un manual.

Se relaciona el manual con la cartera porque a medida que yo hago bien las cosas desde el principio, hasta el final será así al elegir correctamente a la persona que le voy a otorgar el crédito, el plazo, el monto, y este bien soportado con la garantía y estos presenten la documentación requerida se obtendrá que se recuperara el dinero colocado y luego este lo volverá a colocar obteniendo ganancias y otorgándoles créditos a otras personas que lo requiere, donde la institución alcanzara prestigio más cantidad de clientes y podrá seguir funcionando en el mercado. Así se valida el supuesto del presente estudio.

Se realiza el estudio porque toda institución financiera las actividades que realice tiene que tener una ley donde se forma de la política, en una norma en un procedimiento y tiene que estar por escrito, porque cualquier error de los funcionarios se justifica por medio de la norma o política.

El presente manual propuesto de los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento no contradice ninguna norma ni política de la institución esta solamente complementa la política de crédito que tiene la institución, sabiendo que existen políticas para otorgar créditos de manera general, pero no enfocados en crédito con pago al vencimiento razón por la cual se sugiere aplicar el manual por la demanda que estos créditos presentan y el riesgo que tienen y así para que dichos procedimientos estén soportados documentalmente.

Si la institución quiere seguir obteniendo rendimiento es necesario adoptar el manual que especifica los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento para que las políticas que solo se aplican en la práctica estén documentadas para capacitar a nuevo personal, y así se evalúa el desempeño de los promotores y gerente de crédito al momento de evaluar y aprobar este tipo de crédito, cumpliendo así las metas propuestas.



VII. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación sobre los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí durante el año 2015 se concluye que:

FUNDEMUJER sucursal Estelí aplica procedimientos para el otorgamiento de créditos de manera general, que incluye las fases de planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación; fase que son utilizadas para el otorgamiento de créditos al vencimiento, presentando debilidades en su aplicación puesto que estos difieren de los demás créditos por su modalidad de pago que es semestral y anualmente.

La microfinanciera presenta debilidades en su etapa de planificación, pues los promotores no utilizan hojas de control de actividades para los créditos con pagos al vencimiento. En la fase de evaluación la gerente utiliza el mismo procedimiento de análisis como para un crédito con modalidad ordinaria y en la etapa de recuperación las políticas son aplicadas con menor rigurosidad debido a que los pagos son semestrales y anuales.

En la microfinanciera FUNDEMUJER existen por escrito políticas y procedimientos de colocación para los créditos existentes en la microfinanciera, estas al igual son utilizadas para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento, para este tipo de crédito se practican siete políticas que no se encuentran escritas en ningún documento de la microfinanciera.

La rotación de la cartera general de la Sucursal de Estelí rota nueve veces en el año considerándose como una rotación rápida, sin embargo, la cartera de créditos con pagos al vencimiento rota únicamente dos veces al año, catalogándose como una rotación lenta, debido a la modalidad de pago de estos créditos.

La implementación de un manual que describa los procesos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento sería de gran ayuda para la microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí. Porque traería consigo una variedad de beneficios en cada una de las fases del proceso de otorgamiento (planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación). Así mismo se logra estandarizar el proceso de forma que no se omite ningún paso al momento de otorgar este tipo de créditos.



VIII. RECOMENDACIONES

Para que esta investigación sea de utilidad a las áreas de trabajo y personal de FUNDEMUJER y a los estudiantes de la Facultad Regional Multidisciplinaria, así como personas ajenas a la misma.

- A la institución que les facilite a los clientes un formato en que la información este más detallada, para que así ellos puedan agilizar sus trámites crediticios y sea para la institución una manera más estratégica para la captación de clientes y realizar un análisis exhaustivo al momento de otorgar los créditos.
- Así mismo el personal interno desde la gerencia hasta los promotores de crédito a que adopten el manual propuesto por el presente estudio realizado para que se evite así la omisión de procedimientos de créditos con pagos al vencimiento, para así obtener mayor utilidad y control en el otorgamiento de este tipo de crédito.



IX. BIBLIOGRAFIA

- Administrativas, F. d. (05 de 05 de 2016). *blogspot*. Obtenido de blogspot:
<http://facafinanzas.blogspot.com/2009/01/el-financiamiento-largo-plazo-concepto.html>
- Aragon, b. v. (03 de 05 de 2016). *biblioteca virtual Luis Aragon*. Obtenido de biblioteca virtual Luis Aragon:
http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/credito_y_amortizaciones
- ASOMIF. (22 de 04 de 2016). *FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER*. Obtenido de FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER: <http://asomif.org/afiliados/fundemujer/>
- Blogger. (febrero de 2012). *Créditos & Recuperaciones*. Recuperado el 26 de abril de 2016, de Créditos & Recuperaciones: <http://creditasyrecuperaciones.blogspot.com/2012/02/etimologia-y-significado-de-la-palabra.html>
- blogspot.com. (20 de 05 de 2016). Obtenido de Proceso de credito: <http://1.bp.blogspot.com/--RGdThopzAM/TZpM7czerUI/AAAAAAAAAQ/EAj08dwOQXo/s1600/Proceso+de+cr%25C3%25A9dit+o.png>
- Cáceres, s. M. (16 de junio de 2016). Recuperacion de credito. (A. Flores, Entrevistador)
- Chile, S. B.-S. (2016). *Banca Facil*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de Banca Facil:
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
- Consultora, L. V. (2009). *Manual de Procedimientos de credito*. esteli: Caritas Estelí.
- Cruz Figueroa, N. (25 de Agosto de 2016). Cartera de crédito. (A. Flores, Entrevistador)
- Cruz figueroa, N. (25 de Agosto de 2016). Cartera total de crédito de Estelí. (A. Flores, Entrevistador)
- Cruz Figueroa, N. (22 de Agosto de 2016). Clasificación de los fondos segun actividad económica. (A. Flores, Entrevistador)
- Cruz Figueroa, N. (25 de Agosto de 2016). Recuperación de cartera. (A. Flores, Entrevistador)
- Cruz Figueroa, N. (25 de agosto de 2016). Recuperación de cartera de crédito. (A. Flores, Entrevistador)
- DEFINICIÓN ABC . (- de - de 2016). Obtenido de DEFINICIÓN ABC :
<http://www.definicionabc.com/economia/vencimiento.php>
- Definicion.De. (09 de 05 de 2016). Obtenido de Concepto de planificacion:
<http://definicion.de/planificacion/>
- Economista, p. E. (02 de 04 de 2016). *El Economista*. Obtenido de El Economista:
<http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2015/05/04/clasificacion-diferentes-tipos-credito-i>
- el analista.com*. (04 de 05 de 2016). Obtenido de el analista.com: <http://www.elanalista.com/?q=node/115>



- El Crédito: Definición, C. e. (2016). *El Crédito: Definición, Clasificación e Importancia para la Economía Nacional*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de El Crédito: Definición, Clasificación e Importancia para la Economía Nacional:
http://www.educacionfinanciera.gob.sv/contenido/credito/def_clasi_importancia.html
- field, p. b. (03 de 05 de 2016). *perebrachfield*. Obtenido de perebrachfield:
<http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Figueroa Cruz, N. (16 de junio de 2016). Generalidades del credito en FUNDEMUJER. (A. Flores, Entrevistador)
- Figueroa Cruz, N. d. (13 de junio de 2016). Evaluacion de los creditos FUNDEMUJER. (M. Dávila, Entrevistador)
- Figueroa Cruz, N. d. (31 de mayo de 2016). Procesos para la otorgacion de creditos al vencimiento en FUNDEMUJER. (A. Flores, Entrevistador)
- fmorada.com.ar. (03 de 05 de 2016). *fmorada.com.ar*. Obtenido de
http://fmorada.com.ar/descarga.php?archivo=166_1290908616
- FUNDEMUJER. (2013). Politicas de credito de FUNDEMUJER. En FUNDEMUJER, *POLITICAS DE CREDITO* (pág. 22). Esteli.
- Gonzalez, N. C. (12 de junio de 2016). Funcionalidades. (A. Flores, Entrevistador)
- González, S. W. (31 de mayo de 2016). Promocion de creditos en FUNDEMUJER. (A. Flores, Entrevistador)
- González, W. (2015). *Capacitacion*. Estelí.
- Gonzalez, W. (14 de Junio de 2016). Análisis para otorgar créditos al vencimiento. (C. Castillo, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (12 de junio de 2016). Evaluación de los créditos al vencimiento. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (22 de Agosto de 2016). Politicas de crédito. (M. Davila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (22 de Agosto de 2016). Procedimiento para la recuperación de crédito. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (13 de Junio de 2016). Procedimientos para el otorgamiento de créditos al vencimiento. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (13 de Junio de 2016). Procedimientos para la otorgación de créditos al vencimiento. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. (13 de junio de 2016). Proceso de otorgamiento de créditos al vencimiento. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. R. (13 de Junio de 2016). Procedimiento para la recuperación. (M. Dávila, Entrevistador)
- Gonzalez, W. R. (13 de Junio de 2016). Procedimiento para la recuperación de crédito. (C. Castillo, Entrevistador)



Gonzalez, W. R. (22 de Agosto de 2016). Requisitos para otorgar créditos al vencimiento. (M. Dávila, Entrevistador)

Hipolito. (03 de 05 de 2016). *Hipolito te lo explica*. Obtenido de Hipolito te lo explica:
<https://blog.hipos.com/tu-dinero/Que-es-una-tabla-de-amortizacion-o-de-pagos>

intercom, G. (2016). *mailxmail.com*. Recuperado el 26 de 04 de 2016, de mailxmail.com:
<http://www.mailxmail.com/curso-economia-politica/elementos-credito>

Noguera, L. J. (2015). *Dossier de creditos y cobransas*. Esteli.

planeta, c. (05 de 05 de 2016). <http://www.trabajo.com.mx/>. Obtenido de <http://www.trabajo.com.mx/>:
http://www.trabajo.com.mx/financiamientos_a_corto_plazo.htm

Privacidad, G. L. (2016). *BMI*. Recuperado el 26 de 04 de 2016, de Banco Multisectorial de Inverciones:
http://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI_PORTAL_RRDD/BMI_CURSOS_ONLINE_RRDD/BMI_CURSOS_MOD_1/BMI_CURSOS_MOD_1_1/BMI_CURSOS_GENERAL_CREDITO/BMI_CURSO_CRED_Mod1-2

slideshare. (03 de 05 de 2016). *slideshare*. Obtenido de slideshare:
<http://es.slideshare.net/GisselaChimbo/perodo-promedio-de-cobranza>



X. ANEXOS

10.1. Anexo n°1: Entrevista



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

Entrevista Estructurada

Instrucciones:

Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas y estamos elaborando la investigación denominada “**Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de Créditos con pagos al vencimiento en la Rotación de la Cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí en el año 2015**”, y solicitamos permiso para poder aplicar diferentes instrumentos de investigación con el fin de obtener información que nos permita la realización de nuestro trabajo investigativo.

Entrevista dirigida a: Gerente de Crédito Lic. Nubia Cruz Figueroa.

La presente guía tiene por objetivo guiar al investigador en una secuencia lógica y estructurada para dar salida a los objetivos de la investigación.

Objetivo: Identificar los procedimientos que utiliza la Microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015

Preguntas:

Planificación

- ¿Cuál es la hoja que utilizan para la planificación de actividades de la Sucursal FUNDEMUJER?
- ¿La hoja de planificación de actividades contiene elementos para el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento?



- ¿Qué elementos contiene la hoja de plan de actividades diarias que utilizan los promotores?

Promoción

- ¿Cuáles son los materiales que utiliza la micro financiera FUNDEMUIER para ofrecer los créditos?
- ¿Qué tipo de estrategias utilizan como base para la captación de clientes y para ofrecer los créditos?
- ¿Cuál es el monto mínimo y máximo de aprobación?
- ¿Cuál es la modalidad de pago?
- ¿Qué garantías se aplican para cada tipo de crédito?
- ¿Cuál es la documentación requerida para el otorgamiento de crédito?

Evaluación

- ¿Qué elementos se utilizan para el levantamiento de información económico-familiar de los clientes?
- ¿El procedimiento actual empleado es de utilidad para la institución?
- ¿Qué aceptan como garantía para respaldar los créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Cada cuánto tiempo realizan visitas a las garantías crediticias?

Aprobación

- ¿Qué elementos se utilizan para la sustentación de los créditos con pago al vencimiento?
- ¿Cómo realizan la evaluación a los clientes al momento de tomar la decisión de aprobar o no el crédito?
- ¿Se realiza detección de deficiencias?

Recuperación

- ¿Al cuánto tiempo realizan las visitas a los clientes en mora?
- ¿Qué políticas utilizan para la recuperación de crédito?



- ¿En caso que el cliente invierta en el sector agrícola o agropecuario, cual de ello es más tardado de recuperar?

Objetivo: Describir las políticas de otorgamiento de crédito con pago al vencimiento utilizados por la micro financiera FUNDEMUJER sucursal Estelí.

Observación de la aplicación de las políticas de crédito.

- ¿Cuáles son las políticas internas de la Sucursal FUNDEMUJER?
- ¿Qué políticas utiliza la institución FUNDEMUJER para el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento?
- ¿La empresa tiene proveedores?
- ¿Cuáles son los fondos con que cuenta la institución?
- ¿Cómo se clasifican los créditos según la actividad económica?

Selección de los elementos claves

- ¿Cuáles son los elementos que contiene la política de crédito de la institución?
- ¿La política contiene elementos de los créditos con pagos al vencimiento?

Objetivo: Analizar la rotación de cartera de crédito de la Microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.

Definición

- ¿Qué es cartera de crédito?
- ¿Cómo está conformada la cartera de crédito?
- ¿Quién se encarga de llevar el control y administración de la cartera de crédito?
- ¿Cuál es el monto de la cartera total de FUNDEMUJER?
- ¿Cuál es el monto de la cartera de crédito con pago al vencimiento?
- ¿Cuál es el monto de la cartera total de Sucursal FUNDEMUJER Estelí?
- ¿Cuál es el monto de la cartera de crédito con pago al vencimiento de Sucursal Estelí?
- ¿Cómo se realiza el control de la cartera de crédito?
- ¿Cuántas veces rota la cartera total de Sucursal Estelí?
- ¿Cuántas veces rota la cartera de créditos al vencimiento?



- ¿Cuál es la fórmula que utilizan para calcular la rotación de la cartera?
- ¿La cartera rota rápidamente o lentamente debido al otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Cuál es la estructura de cartera de crédito por sector?
- ¿Cuál es el porcentaje de recuperación que presentó la cartera durante el año 2015?

Elementos

- ¿Con que frecuencia rota la cartera de FUNDEMujer en el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento?
- ¿Cómo afecta a la cartera de crédito de la institución los créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Los créditos con pagos al vencimiento tienen poca participación en la cartera de la institución?

Método

- ¿Cada cuánto tiempo planifican las actividades para la recuperación de la cartera?
- ¿Cuál es la gestión que realiza la empresa para la recuperación de la cartera de crédito?

Objetivo: Definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la Micro financiera.

Definición

- ¿Cuál sería el resultado si se aplicara un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento FUNDEMujer, sucursal Estelí?

Estructura

- ¿La institución aceptaría un manual para el otorgamiento de créditos con pago al vencimiento?
- ¿Cuáles son los elementos que debe contener la política para que esta sea aceptada en la institución?
- ¿Es beneficioso para FUNDEMujer los elementos que contiene el manual de crédito con pago al vencimiento?



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

Entrevista Estructurada

Instrucciones:

Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas y estamos elaborando la investigación denominada “**Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de Créditos con pagos al vencimiento en la Rotación de la Cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí en el año 2015**”, y solicitamos permiso para poder aplicar diferentes instrumentos de investigación con el fin de obtener información que nos permita la realización de nuestro trabajo investigativo.

**Entrevista dirigida a: Promotor de crédito
Lic. Wilmer Ramón González**

La presente guía tiene por objetivo guiar al investigador en una secuencia lógica y estructurada para dar salida a los objetivos de la investigación.

Objetivo: Identificar los procedimientos que utiliza la Microfinanciera FUNDEMUJER sucursal Estelí para otorgar créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015. La presente guía tiene por objetivo guiar al investigador en una secuencia lógica y estructurada para dar salida a los objetivos de la investigación.

Preguntas:

Planificación

- ¿Cuál es la hoja que utiliza Sucursal FUNDEMUJER para la planificación de actividades de la empresa?

Promoción

- ¿Cuáles son los productos financieros que ofrece la Sucursal FUNDEMUJER?
- ¿Cuáles son los materiales que utilizan los promotores la micro financiera FUNDEMUJER para ofrecer los créditos?
- ¿Qué técnicas o estrategias utilizan los promotores para ofrecer los créditos y captar nuevos clientes?



- ¿Cuáles son los créditos que ofrece FUNDEMUJER?

Evaluación

- ¿Qué elementos se utilizan para el levantamiento de información económico-familiar de los clientes?
- ¿Cuál es el procedimiento que utilizan para el otorgamiento de los créditos de los créditos con pago al vencimiento?
- ¿El procedimiento actual empleado es de utilidad para la institución?
- ¿Cuál es el análisis que realizan para otorgar créditos con pago al vencimiento según el sector?
- ¿Cómo se realiza la verificación de la garantía?

Aprobación

- ¿Qué elementos se utilizan para la sustentación de los créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Cómo realizan la evaluación de los clientes al momento de tomar la decisión de aprobar o no el crédito?
- ¿Se realiza detección de deficiencias?

Recuperación

- ¿Cómo se da el proceso de recuperación del crédito?
- ¿Al cuánto tiempo realizan las visitas a los clientes en mora?
- ¿Cuál es el procedimiento que aplica FUNDEMUJER para clientes que presentan atrasos con la fecha de sus cuotas?
- ¿Cuáles son los procedimientos que aplica la institución para la gestión de cobro o recuperación del crédito?
- ¿Quién se encarga de realizar esos procedimientos?

Objetivo: Describir las políticas de otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento utilizados por la micro financiera FUNDEMUJER sucursal Estelí.

Observación de la aplicación de las políticas de crédito.

- ¿Cuáles son las políticas internas de la Sucursal FUNDEMUJER?



- ¿Qué políticas utiliza la institución FUNDEMUJER para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Cuáles son los requisitos que se requiere para otorgar créditos con pagos al vencimiento según sea el sector?

Selección de los elementos claves

- ¿Cuáles son los elementos que contiene la política de crédito de la institución?
- ¿Los elementos que contiene la política y aplican todos están reflejadas en la política o solo se realiza en la práctica?
- ¿Cuáles son los fondos con que cuenta la institución?
- ¿Cómo se clasifican los créditos según la actividad económica?

Objetivo: Analizar la rotación de cartera de crédito de la microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.

Definición

- ¿Cuántas veces rota la cartera al otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento?

Elementos

- ¿Con que frecuencia rota la cartera de FUNDEMUJER en el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento?
- ¿Cómo afecta a la cartera de crédito de la institución los créditos con pagos al vencimiento?

Método

- ¿Cómo aplican la frecuencia de cobro cuando los clientes caen en mora?

Objetivo: Definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la microfinanciera.

Manual para el otorgamiento de créditos al vencimiento

- ¿Cuál sería el resultado si se aplicara un manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento FUNDEMUJER, sucursal Estelí?



10.2. Anexo n°2: Guía de observación



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

FUNDEMUJER-ESTELI

Guía de observación

Propósito: Somos estudiantes de V año de la carrera de Banca y Finanzas y estamos elaborando la guía de observación para conocer la “**Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de Créditos con pagos al vencimiento en la Rotación de la Cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, Sucursal Estelí en el año 2015**”.

Objetivo: Conocer si existe un proceso para el otorgamiento de crédito con modalidad al vencimiento.

Elementos incorporados en la observación	Si	No
Planificación		
Utilizan hoja de planificación de actividades la Sucursal FUNDEMUJER		
La hoja de planificación de actividades contiene elementos de los créditos con pagos al vencimiento		
Promoción		
Utiliza materiales o medios para ofrecer los productos financieros		
La sucursal ofrece variedades de productos financieros		
Son eficientes las estrategias de créditos para la captación de clientes		
Hay un monto mínimo y máximo para el otorgamiento de crédito		
Utilizan una modalidad de pago		
Aplican para cada tipo de crédito variedad de tipo de garantía		
Exigen documentación requerida		
Evaluación		
Utilizan varios elementos para el levantamiento de información económico-familiar		
Se emplea un procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento		
El procedimiento que aplican es de utilidad para la empresa		
El procedimiento es repetitivo o improvisado		
Tiene un tiempo determinado para visitar a las garantías crediticias		
Aprobación		
Usan elementos para la sustentación de los créditos con pagos al vencimiento		



Elementos incorporados en la observación	Si	No
Realizan una evaluación exhaustiva a los clientes para aprobar o rechazar el crédito		
Se realiza detección de deficiencias		
Recuperación		
Realizan visitas a los clientes en mora		
Cuentan con políticas para la recuperación de crédito		

Objetivo: Observar si aplican las políticas de otorgamiento de crédito al vencimiento utilizados por la micro financiera FUNDEMUJER sucursal Estelí.

Observación de la aplicación de las políticas de crédito	Si	No
Sucursal FUNDEMUJER tiene políticas internas		
Utiliza políticas para el otorgamiento de créditos al vencimiento		
Selección de los elementos claves		
Presenta la política interna de FUNDEMUJER elementos de los créditos con pagos al vencimiento		
Realmente se emplean las políticas de la institución para otorgar créditos.		

Objetivo: Analizar la rotación de cartera de crédito de la Micro financiera FUNDEMUJER, sucursal Estelí.

Definición	Si	No
La cartera de crédito de FUNDEMUJER rota lentamente debido a el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento		
La cartera de crédito de FUNDEMUJER rota rápidamente debido a el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento		
Elementos		
Afecta a la cartera de crédito de la institución los créditos con pagos al vencimiento		
Método		
Aplican frecuencias de cobro cuando los clientes caen en mora		
Utilizan métodos de recuperación de crédito con pagos al vencimiento		

Objetivo: Definir los beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la Micro financiera.

Definición	Si	No
Para la institución es un beneficio el crear una política de crédito con pagos al vencimiento		
Estructura		
La política contiene elementos importantes para el análisis de otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento		



10.3. Anexo n°3 fotográfico





10.4. Anexo n°4 Cronograma

Actividades	Marzo				Abril				Mayo					Junio				Julio				Agosto					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOBIEMBRE				DICIEMBRE							
Semana	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	24	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	7	14	21	28	5	12	19	26				
selección del tema	■	■	■	■																																										
cuadro																																														
planteamiento del problema					■	■	■	■																																						
Pregunta problema					■	■	■	■																																						
Justificación					■	■	■	■																																						
Sistematización del problema					■	■	■	■																																						
Objetivo general y específicos					■	■	■	■																																						
Marco teorico									■	■	■	■	■																																	
Elaboracion del supuesto									■	■	■	■	■																																	
Matriz de categorias y sub-categorias									■	■	■	■	■																																	
Elaboracion de instrumentos de investigacion									■	■	■	■	■																																	
Aplicación de instrumentos									■	■	■	■	■																																	
Diseño metodologico									■	■	■	■	■																																	
Resultado 1.. objetivo									■	■	■	■	■																																	
Conclusiones									■	■	■	■	■																																	
Recomendaciones									■	■	■	■	■																																	
predefensa									■	■	■	■	■																																	
Seguimiento del trabajo									■	■	■	■	■																																	
Resultado 2do objetivo									■	■	■	■	■																																	
Resultado 3 er objetivo									■	■	■	■	■																																	
Realizacion del manual conclusiones									■	■	■	■	■																																	
Recomendaciones									■	■	■	■	■																																	
Avanzar la investigacion									■	■	■	■	■																																	
Realizar la presentacion									■	■	■	■	■																																	
Preparacion JUDC									■	■	■	■	■																																	
JUDC									■	■	■	■	■																																	
Aplicar correcciones									■	■	■	■	■																																	
Presentacion despues de correcciones									■	■	■	■	■																																	
Realizacion 4to objetivo									■	■	■	■	■																																	
Entrega de correcciones									■	■	■	■	■																																	
Predefensa									■	■	■	■	■																																	
Realizar correcciones									■	■	■	■	■																																	
Entrega doc.									■	■	■	■	■																																	



10.5. Anexo n°5 Manual de procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento



Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUJER, es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con los parámetros que establece de la Junta Directiva y Gerencia, basándose por los entes reguladores como la CONAMI.

Manual de procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento

MICRO FINANCIERA FUNDEMUJER

Elaborado por:

- Castillo Moreno Cristhiam Armando
- Dávila Pinell Marlin Libeth
- Flores González Anielka Yahoska

2016

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
CON PAGOS AL VENCIMIENTO.**



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ASPECTOS IMPORTANTES DE FUNDEMUJER	4
III.	OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL.....	5
IV.	MARCO LEGAL.....	6
V.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	7
VI.	ALCANCE	9
VII.	POLÍTICAS GENERALES.....	9
VIII.	POLÍTICAS DE CRÉDITO SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA.....	9
IX.	DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO CON PAGOS AL VENCIMIENTO	10
X.	NO SUJETOS DE CRÉDITO CON PAGOS AL VENCIMIENTO	11
XI.	COBERTURA Y ZONIFICACION GEOGRAFICA.....	11
XII.	FINALIDAD Y DESTINO /USO DEL CREDITO	12
XIII.	PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO.....	12
XIV.	ETAPAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO.....	14
XV.	CONDICIONES A CUMPLIR EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO	15
XVI.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO.....	17
XVII.	NIVELES DE APROBACIÓN	18
XVIII.	RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN.....	18
XIX.	ACTA DE APROBACIÓN	20
XX.	EXCEPCIONES.....	22
XXI.	DESEMBOLSOS	23
XXII.	SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN	24
XXIII.	GARANTÍAS	24
XXIV.	EXPEDIENTES DE CRÉDITO	27
XXV.	PASOS A SEGUIR PARA OTORGAR Y RECUPERAR CRÉDITOS CON PAGOS AL VENCIMIENTO	28

I. INTRODUCCIÓN

El programa de crédito de FUNDEMUJER es una iniciativa creada con la finalidad de satisfacer necesidades de crédito de las mujeres más empobrecidas de Nicaragua, brindándoles servicios financieros, proporcionándoles la oportunidad de obtener recursos financieros que les permita el desarrollo de actividades productivas, comerciales y de servicios para el mejoramiento de su nivel de vida, así como la oportunidad para cubrir otras necesidades del negocio y del hogar, por medio de ofertas de diferentes productos financieros.

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUJER, es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de créditos con pagos al vencimiento disponibles, cumpliendo con los parámetros que establece de la Junta Directiva y Gerencia, basándose por los entes reguladores como la CONAMI.

El manual de crédito, proporciona las herramientas necesarias para conducir el proceso crediticio a nivel institucional, así mismo define los objetivos, los procedimientos que detallan la descripción secuencial de las etapas y métodos que se emplean en el desarrollo del proceso crediticio para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento.

II. ASPECTOS IMPORTANTES DE FUNDEMUJER

MISION

Contribuir al empoderamiento económico y ciudadano de las mujeres microempresarias nicaragüenses, promoviendo sus iniciativas económicas, su organización y la incidencia en la gestión pública a los diferentes niveles.

VISION

FUNDEMUJER es una organización especializada en el desarrollo integral de las mujeres nicaragüenses, maximizando los activos existentes y el empoderamiento económico y social a través de créditos, capacitación y organización; promoviendo el desarrollo mediante oportunidades económicas; así como el fortalecimiento cívico expresado en el empoderamiento, enfatizando en el trabajo con mujeres microempresarias.

PRINCIPIOS

- Justicia Social.
- Integridad.
- Competencia, cuidado y diligencia.
- Transparencia y colaboración con las instituciones reguladoras y supervisoras.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

VALORES

En cuanto a los valores, concebidos como los principios fundamentales que definen la actitud y guían el comportamiento del personal de la institución, representando una filosofía empresarial y una filosofía de vida, y los cuales busca cultivar y afianzar, tanto a lo interno de la institución, como hacia fuera servicio y atención al cliente. FUNDEMUJER sintetiza esta filosofía en los siguientes valores: Honestidad., Solidaridad, Responsabilidad.

FIN Y OBJETIVO GENERAL:

La fundación tiene como fin y objetivo general: Contribuir al desarrollo integral del municipio desde una perspectiva de equidad entre los géneros.

III. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Mitigar el riesgo crediticio de la fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUIJER, a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUIJER.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito con pagos al vencimiento.
- Fortalecer la coordinación del personal al momento de la colocación de determinado crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera de crédito.

IV. MARCO LEGAL

La institución FUNDEMUJER en su marco legal comprende:

- Ley 769 de fomento y regulación de las micro finanzas, Arto. 51, numeral 3.
- Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Acta de constitución y estatutos de FUNDEMUJER.
- Manual de políticas de crédito aprobado por la junta directiva de FUNDEMUJER.
- Normativas emitidas por la CONAMI.
 - Norma de transparencia de la información.
 - Normas sobre la gestión de riesgos crediticio para las instituciones de micro finanzas.
 - Normas sobre prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de FUNDEMUJER generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la institución, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:**
 - a) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - b) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
 - c) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
 - d) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

- **Pagos al vencimiento:** Es aquella fecha en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes (pago semestral y anual) y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales.
- **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en FUNDEMujer.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual FUNDEMujer se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo hasta el pago del último dividendo.
- **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la planificación, promoción evaluación, aprobación y recuperación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.
- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
 - **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A.
 - **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B.
 - **Riesgo real:** Corresponde a las operaciones con calificación C.
 - **Riesgo dudosa recuperación:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
 - **Irrecuperable:** Corresponde a las operaciones con calificación E.
- **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.
- **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

VI. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de FUNDEMUIJER.

VII. POLÍTICAS GENERALES

- Los préstamos se otorgarán a personas naturales o jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta Directiva.
- Los créditos podrán ser otorgados a clientes de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos clientes, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- La gestión de cobranza deberá realizarse un llamado antes de las fechas de vencimiento de la cuota, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- Las tasas de los créditos que conceda FUNDEMUIJER no podrán superar los máximos establecidos para este segmento de crédito.
- Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del cliente, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- Los oficiales de crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUIJER.

VIII. POLÍTICAS DE CRÉDITO SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA

La fundación para el desarrollo de la mujer FUNDEMUIJER otorgará los siguientes tipos de crédito con pago al vencimiento:

- **Crédito Agrícola:** Son actividades de las cuales los clientes se dedican a la Producción de papa, maíz, Frijol, arroz, chayotes.
- **Crédito Ganadero:** Son actividades de las cuales los clientes se dedican al negocio ganadero como lo es: engorde, crianza y Comercialización de ganado, ganado menor (porcino) y avícola, vacuno de leche, vacuno en desarrollo.
- **Crédito Comercial:** Son actividades de las cuales los clientes se dedican a la venta de productos ya terminados o en caso comercializan ganado y granos básicos.

IX. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO CON PAGOS AL VENCIMIENTO

Son sujetos de crédito las personas con nacionalidad nicaragüense y que reúnan las condiciones y requisitos establecidos por la Ley tales como:

- Ser nicaragüense que posea cedula de identidad.
- Ser mayor de edad, entre 18 a 69 años para clientes ya activos y para clientes nuevos el máximo de edad es de 60 años.
- Ser reconocido por ser responsable, honrado y con solvencia moral.
- Tiempo de residir en el domicilio de al menos 1 año.
- Estabilidad domiciliar y referencia vecinales apropiadas.
- Referencia comercial y financieras aceptables, con buen historial crediticio.
- Que demuestre capacidad de pago en una relación de 2 a 3 veces el valor de cuota a pagar (incluyendo sus obligaciones con otras instituciones).
- Experiencia en el negocio y/o unidad productiva de al menos de 1 año.
- En caso del comerciante debe de presentar otros elementos como:

Ser comerciante

Tener 10 meses a 1 año de experiencia

Poseer registros contables

Tener respaldos de sus fuentes de ingresos

Garantías prendarias o bienes muebles en caso de que el monto a solicitar sea menor o igual a C\$50,000.00

Garantía hipotecaria en caso de que el monto sea mayor a C\$50,000.00

- Para la inversión agrícola:

Ser agricultor

Tener 1 año de experiencia como mínimo

Ser propietario de las tierras en las que cultiva

Debe haber un análisis por parte del promotor del cultivo y la temporada de siembra en la que se dedica el cliente

Garantías prendarias o maquinaria (evaluó de los equipos o maquinaria que demuestre que se encuentre en buen estado de funcionamiento) en caso de que el monto sea menor o igual a C\$50,000.00

Garantías hipotecaria (libertad de gravamen, solvencia municipal, avaluó de propiedad, según peritos valuadores adscrita a la CONAMI) que el monto sea mayor a C\$50,000.00

- Para la inversión ganadera:

Ser ganadero

Tener 1 año de experiencia como mínimo

Se compruebe la pertenencia del ganado (cartas de venta, refrendada por la alcaldía del municipio competente, herrado con fierro del ganado)

Inspección al ganado que se encuentre en buen estado de sanidad animal.

Garantía prendaria agraria en caso de que el monto sea menor o igual a C\$50,000.00

Garantías hipotecaria (libertad de gravamen, solvencia municipal, avalúo de propiedad, según peritos valuadores adscrita a la CONAMI) que el monto sea mayor a C\$50,000.00

X. NO SUJETOS DE CRÉDITO CON PAGOS AL VENCIMIENTO

- Créditos que se sospeche o se conozca que son para financiar actividades ilícitas
- Créditos cuya finalidad sea la cancelación de deudas existentes
- Clientes que sean mayores de 69 años para clientes activos y los clientes nuevos a 60 años
- Clientes que no presente capacidad de pago para optar a un crédito con pagos al vencimiento
- Clientes que no presenten solvencia moral
- Clientes que no cumplan con los documentos personales de identificación correspondientes (cedula de identidad)
- Clientes de otra nacionalidad diferente a la nicaragüense.
- Personas que aparezcan con morosidad en las centrales de riesgo.
- Cuando la persona haya sido sujeto de reporte de operaciones sospechosas por la institución.
- Cuando el cliente se niegue a proporcionar información o documentos adicionales a los requisitos que requiere la institución, con el objetivo obtener evidencias del origen y destino de los fondos y actividad económica.
- Clientes que no cumplan con el tiempo de experiencia requerido por la institución en caso de ser comerciante, agrícola, o ganadero.
- Que no presenten respaldo de su fuente de ingresos.
- Clientes que no sean dueños de las tierras donde pretende cultivar.

XI. COBERTURA Y ZONIFICACION GEOGRAFICA

La distancia máxima para colocar crédito en el área urbana está comprendida entre 50 a 100 km a la redonda de la Sucursal más cercana.

XII. FINALIDAD Y DESTINO /USO DEL CREDITO

La institución financia capital de trabajo y /o capital para activo fijo, a clientes que cuenten con capacidad y voluntad de pago, y que a la vez sean propietarios de los negocios, cuenten con capacidad de generación de flujo de efectivo.

El crédito puede destinarse para lo siguiente:

- Compras de insumos, materias primas, bienes de capital.
- Financiamiento de inventarios, empaque y almacenamiento de productos y mercadería.
- Desarrollo agropecuario: crianza, desarrollo, infraestructura, maquinaria y equipo.
- Habilitaciones agrícolas y pecuarias.

XIII. PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO

El plazo de las operaciones de servicios financieros estará en función del plazo de la diferente fuente de recursos, de las características de utilización de la facilidad y de la capacidad de pago del solicitante. Sin menos cabo a la evaluación del riesgo crediticio.

La institución otorgará créditos con pago al vencimiento, respetando los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva con respecto al riesgo de tasa de interés y el riesgo de liquidez.

Tipo de inversión según los plazos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

Créditos Ganadero					
Tipo	Definición	Monto mínimo y máximo	Interés	Plazo	Ejemplo
Crianza de ganado vacuno bovino y porcino	Es el conjunto de animales que han sido domesticados por el ser humano	\$300 - \$5000	3.00% mensual	12 a 24 meses	Vacas, bueyes, toros (diferentes tipos de raza) y cerdos.
Engorde de ganado vacuno bovino y porcino	Es el conjunto de animales que han sido domesticados por el ser humano	\$300 - \$4000	3.00% mensual	6 a 12 meses	Vacas, bueyes, toros (diferentes tipos de raza) y cerdos.
Inversión en infraestructura	Es la remodelación o ampliación de la infraestructura	\$300 - \$2000	3.00% mensual	6 meses	Corrales, construcción de pilas y estanques, instalación de cercas

Créditos Agrícolas					
Tipo	Definición	Monto mínimo y máximo	Interés	Plazo	Ejemplo
Cultivos ciclo corto o transitorios	Son aquellos cuyo ciclo vegetativo o de producción es menor a un año y tienen como característica fundamental que después de la cosecha las plantas, se eliminan.	\$300 -\$7000	3.00% mensual	6 meses	Arroz, maíz, yuca, tabaco, tomate, papa, frijoles, repollo
Cultivos semipermanentes o de mediano rendimiento	Son aquellos cuyo ciclo vegetativo o de producción es mayor a un años y su periodo productivo se inicia al año de sembrado	\$300 -\$3000	3.00% mensual	12 meses	Caña de azúcar, banano.
Cultivos permanentes o de tardío rendimiento	Son aquellos cuyo ciclo vegetativo o de producción es mayor a dos años y su periodo productivo se inicia después de dos años de sembrado	\$300 -\$4000	3.00% mensual	12 meses	Cacao, aguacate, cítricos, café, palma, flores.

Créditos Comerciales					
Tipo	Definición	Monto mínimo y máximo	Interés	Plazo	Ejemplo
Comercio para cliente con 3 años de experiencia y que haya presentado varios créditos con la institución	Comercialización de productos terminados	\$300- \$4000	3.00% mensual	3 a 6 meses	Ventas de granos básicos, distribuidoras, inversión de activos fijos.

8.1. FRECUENCIA DE PAGO DEL CRÉDITO

La forma de pago de los créditos con pagos al vencimiento será determinada por la metodología del crédito, actividad del cliente y la capacidad de pago, donde podrán establecerse semestral y anualmente.

XIV. ETAPAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO

a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez recibida la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

Para otorgar crédito con pago al vencimiento se debe realizar una serie de análisis tales como:

Inversión agrícola:

Análisis de la producción.

Calidad de la semilla (certificada).

Buen manejo y estudio del cultivo.

Análisis de la zona geográfica donde se va a cultivar.

Análisis desde el momento la siembra hasta que sale la cosecha.

Inversión ganadera:

Análisis de la raza del ganado.

Zona geográfica donde se encuentre el ganado, de ello depende el plazo que se le apruebe.

Inversión comercial:

Para compra de ganado se da un plazo mayor en relación con lo anterior mencionado, desde que se compra hasta que crece y engorda para posteriormente comercializarlo.

b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:

Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el oficial de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el oficial de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces ahí finaliza el proceso. La propuesta del caso deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- Determinación de la voluntad de pago
- Historial de crediticio

c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual, lo cual lo realizara la Gerente de crédito.

d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos

XV. CONDICIONES A CUMPLIR EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO CON PAGO AL VENCIMIENTO

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.

- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes (consulta en la central sin riesgo) y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo Directivo.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del cliente.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante al ser consultado en la central sin riesgo y registra atrasos en el cumplimiento con otras obligaciones, no se deberá otorgar el crédito.

XVI. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del cliente en la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en FUNDEMujer y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:
 - a. Monto.- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el monto establecido como máximo de *US\$ 7,000.00*

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al monto de crédito concedido y podrán devengarse según el acuerdo pactado.
 - b. Plazo.- Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito y con el monto, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.
- Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o el Consejo de Directiva.

XVII. NIVELES DE APROBACIÓN

Los montos de aprobación determinados por el Consejo Directivo son los siguientes:

(Tipo de Crédito)

5 Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
<i>Agrícolas</i>	<i>US\$ 300.00</i>	<i>US\$ 7,000.00</i>
Comercio	<i>US\$ 300.00</i>	<i>US\$ 7,000.00</i>
Ganadero	<i>US\$ 300.00</i>	<i>US\$ 7,000.00</i>

Toda operación de crédito que exceda en monto de los límites definidos será presentada por el Gerente de crédito para conocimiento del Consejo Directivo, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

XVIII. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN

23.1. CONSEJO DIRECTIVO

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la CONAMI.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

23.2. GERENTE DE CREDITO

- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de FUNDEMUJER.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas establecidas por la CONAMI.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar para que los funcionarios u oficiales de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.
- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Consejo Directivo, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.

23.3. PROMOTORES DE CRÉDITO

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la microfinanciera.
- Respalda cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

23.4. TODOS LOS NIVELES DE APROBACIÓN

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo Directivo y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

XIX. ACTA DE APROBACIÓN

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Fecha, hora y responsables.
- b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d. Firmas de los participantes.

Estructura del acta de resolución de credito

Acta 50 Resolución 972				
Reunidos en la ciudad de Estelí, el día 10 de noviembre del año 2015 en las oficinas de FUNDEMUIER se llevó a cabo la concesión del comité de crédito con la participación de Nubia Cruz; responsable de crédito; Lidia Zeledón y Wilmer González promotores de crédito. Considerando los siguientes casos:				
Nombre del cliente	N°	Monto	Plazo	Fondo
Firma participantes del comité de crédito				

XX. EXCEPCIONES

El Consejo Directivo podrá autorizar las siguientes excepciones:

a) Déficit de cobertura:

Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando se encuentre en proceso la constitución de las mismas y que por razones especiales previamente justificadas no se efectuaron en el tiempo previsto. El plazo otorgado para la regularización no podrá superar los 60 días.

b) Endeudamiento:

Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo del crédito que un cliente tenga en FUNDEMUJER y mantenga un nivel de endeudamiento moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

c) Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:

- Que haya transcurrido al menos 3 años de cancelado un crédito en el que un cliente haya registrado un record crediticio negativo ya sea en FUNDEMUJER o demás instituciones, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.
- Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los U\$7,000.00
- Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de U\$7,000.00 en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 30 días.

XXI. DESEMBOLSOS

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del cheque al cliente, después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
- Verificar coincidencia en números y letras en el comprobante de cheque y en el contrato de crédito.
- Verificar la coincidencia de información del comprobante de cheque y contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en los formatos de solicitud, y completar en el comprobante de cheque y contrato.
- Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
- Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.

Una vez verificada la información se procederá al desembolso de la operación, que deberá ser desembolsado al cliente. El proceso de desembolso termina con la entrega de la documentación del crédito al responsable de custodia de documentos y la firma de una bitácora para seguimiento y registro.

XXII. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente de Crédito que incluya llamadas telefónicas desde el primer día de mora, visitas específicas con citas después del primer día de mora, luego de los diez días la cobranza del crédito en mora pasara al gestor de cobro. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

XXIII. GARANTÍAS

La finalidad de la institución es colocar crédito que genere intereses y luego recuperarlo, por tanto lo más importante determinar si el cliente puede y quiere pagar.

La garantía se solicita como elemento complementario a la capacidad de pago, en caso de que la fuente principal falle, por lo tanto, se requiere la exhaustiva evaluación del prestatario (evaluación de la voluntad de pago o voluntad y capacidad de pago, según el producto que se atienda), son la base fundamental de las metodologías crediticias para la toma de decisiones.

Por consiguiente, la calidad de las garantías que el cliente ofrece en ningún momento tiene mayor impacto en la decisión crediticia que la fuente principal para hacer el pago. La condición de estas garantías es seguridad para la institución, que como acreedora pueda recuperar la inversión en caso de una eventualidad y como medida voluntaria para que el cliente cumpla con su obligación de forma puntual.

La financiera FUNDEMUJER aceptará las siguientes garantías para respaldar los créditos con pagos al vencimiento:

Garantías Hipotecarias: Es el respaldo de operación crediticia por medio de bienes inmuebles, propiedad del deudor o en su defecto del fiador. La escritura del bien aceptado en garantía debe ser razonada por el notario.

Requisitos para la constitución de la Hipoteca son:

- Que se pueda hipotecar en primer grado y/o grado siguiente, siempre y cuando la primera esté debidamente constituida e inscrita a favor de la Fundación.

- Escritura pública del bien inmueble debidamente inscrito en el registro de la propiedad.
- Libertad de gravamen actualizada al momento de realizar la operación. La vigencia aceptada es de 30 días, previos a la hipoteca.
- Solvencia municipal vigente al mes con un mes de anticipación a la fecha de constituir la hipoteca.
- Avalúo de la propiedad, incluyendo mejoras, emitido por una persona o empresa con experiencia en el ramo.

Garantía Prendaria: Es el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes muebles, Vehículos, y equipos de la unidad productiva y menajes del hogar propiedad del deudor o en su defecto del fiador.

Requisitos para la constitución de garantía prendaria vehicular son:

- Licencia de circulación libre de gravamen y vigente, esta deberá estar a nombre de la persona que está ofreciendo en garantía.
- Que tenga vigente el seguro del vehículo
- Que se realice grávame a favor de FUNDEMUIER
- En el caso de vehículo automotor cuente como máximo con 8 años de antigüedad desde su fabricación y se encuentre en buen estado mecánico soportado con un avalúo de experto en la materia.
- Para los vehículos motocicleta además de los requisitos anteriores que cuente como máximo 2 años de uso y se encuentre en perfectos estados mecánicos previo, avalúos de expertos en la materia.

Requisitos para prenda agraria o industrial:

- Que se compruebe su pertenencia (cartas de ventas del ganado refrendada por la alcaldía del municipio competente o factura de los equipos).
- Debidamente herrado con el fierro del dueño del ganado, la matricula del fierro deberá estar vigente y solvente.
- Evaluó de los equipos que demuestre que se encuentre en buen estado de funcionamiento.
- Inspección al ganado que se encuentre en buen estado de sanidad animal.

Garantía fiduciaria: Es el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria.

Requisitos para la elegibilidad son:

- Que sea mayor de 21 años y menor de 65 años.
- Que no presente antecedentes morosos o judiciales dentro del sistema comercial y/o financiero.
- Que tenga capacidad económica para afrontar una deuda indirecta.

Los fiadores deberán presentar los siguientes documentos

- Fotocopia de cedula de identidad vigente.

- Comprobante de cotización al seguro social INSS o comprobante de pago o copia de la planilla que permita verificar el ingreso devengado.
- Si tiene ingresos por cuenta propia presentar matrícula del negocio (si existiera)

Todos los créditos deberán estar garantizados al menos el 1.5 o el 150% de la obligación.

- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del deudor.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el cliente mantenga.
- Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble o garantías.
- El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo cliente, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.

23.1. VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía o en dación en pago, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito valuador de la institución FUNDEMUJER.

El avalúo deberá contemplar valor de mercado, valor de reposición y valor de realización. El perito valuador deberá presentar el informe de avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

No se podrá realizar trabajos de peritaje para un solicitante de crédito que se encuentre dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad

XXIV. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los clientes, son:

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. La resolución de crédito en la cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, estado de resultado del cliente.
- c. El acta de aprobación deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Plan de pago.
- e. Verificación en la central de riesgo.
- f. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- g. Copia del Registro Único de Contribuyentes o INSS, de ser el caso.
- h. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del cliente y garantes.
- i. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

XXV. PASOS A SEGUIR PARA OTORGAR Y RECUPERAR CRÉDITOS CON PAGOS AL VENCIMIENTO

