

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

Castillo Moreno Cristhiam Armando¹

Dávila Pinell Marlin Libeth²

Flores González Anielka Yahoska³

Yirley Indira Peralta Calderón⁴

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en la microfinanciera FUNDEMUIER, tiene el propósito de 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 FUNDEMUIER, sucursal Estelí durante el año 2015. Según el enfoque, el planteamiento del problema y los objetivos el trabajo se describe como cualitativo con un ligero enfoque cuantitativo también retrospectivo porque se analiza la rotación de la cartera de la microfinanciera durante el año 2015 de igual forma se define como transversal porque se define el lugar y tiempo en que se realiza la investigación. Según los objetivos se utilizó el conocimiento empírico y científicos para realizar los instrumentos para reunir la información necesaria como lo son: la guía de observación, la guía de preguntas para la entrevista al personal involucrado y la revisión documental, estos a su vez, facilitaron la comprensión para calcular la rotación de la cartera en la microfinanciera que para el 2015 se calculó en una rotación de 9 veces. Se identifica dentro de los procedimientos empleados para el otorgamiento de crédito con pago al vencimiento, acciones que no se contemplan en el manual pero se aplican en la práctica. Se elaboró un manual para otorgar créditos con pagos al vencimiento, este es el segundo crédito más demandado, es necesario crear un documento que contenga una serie de pasos y que cuente con información detallada para que el proceso se ejecute correctamente.

Palabras Claves:

Otorgamiento de créditos, Pagos al vencimiento, Rotación de cartera.

ABSTRACT

The research work carried out at the microfinance institution FUNDEMUIER, aims to determine the impact of the procedures for the granting of credits with payments to maturity in the rotation of the loan portfolio in the microfinance company FUNDEMUIER, branch Estelí in 2015. According to The approach, the problem approach and the objectives the

¹ Egresado de la carrera de Banca y Finanzas, UNAN Managua/FAREM Estelí, correo: cristhiampicasso91@gmail.com

² Egresada de la carrera de Banca y Finanzas, UNAN Managua/FAREM Estelí, correo: marlinlibethdaviapinell@gmail.com

³ Egresada de la carrera de Banca y Finanzas, UNAN Managua/FAREM Estelí, correo: aniflores@yahoo.com

⁴ Tutor de investigación, Máster en Gestión, Sostenibilidad y Calidad de las MIPYME, docente en UNAN Managua/FAREM Estelí, correo: indiraperalta25@yahoo.es

work is described as qualitative with a slight quantitative approach also retrospective because it analyzes the rotation of the microfinance portfolio during the year 2015 is similarly defined as transversal because the place is defined And time at which the research is done. According to the objectives, empirical and scientific knowledge were used to produce the necessary tools to gather the necessary information such as: the observation guide, the question guide for interviewing the personnel involved and the documentary review, which in turn facilitated the Understanding to calculate the portfolio turnover in the microfinance that by 2015 was calculated in a rotation of 9 times. It is identified within the procedures used for the granting of credit with payment at maturity, actions that are not contemplated in the manual but are applied in practice. A manual was developed to grant credits with payments at maturity, this is the second credit most demanded, it is necessary to create a document that contains a series of steps and that has detailed information for the process to execute correctly.

Keywords:

Granting of loans, Payments at maturity, Portfolio turnover.

INTRODUCCIÓN

El proceso del crédito es una serie de pasos o procesos que van desde la solicitud del crédito hasta su desembolso. La presente investigación intenta integrar los procedimientos empíricos o no registrados en el manual de la microfinanciera FUNDEMUJER para que exista un registro y sirva para instruir a nuevos colaboradores.

El otorgamiento de un crédito es un proceso en el cual se analiza la información obtenida del solicitante. Es importante que la microfinanciera verifique esta información y que se describa en sus políticas el periodo y el proceso para verificar dicha información.

Los créditos con pagos al vencimiento son pagos que se realizan al final de un periodo, estos créditos son mayormente demandados por agricultores y por su modalidad de pago corren un alto riesgo si no se ejecutan de una forma correcta.

La cartera de crédito son las distintas colocaciones que realiza una institución financiera. Según el estudio realizado en la microfinanciera FUNDEMUJER la cartera general de crédito rota 9 veces por año y con respecto a la cartera de créditos con pagos al vencimiento está rota 2 veces por año debido al largo periodo de recuperación de estos.

La presente investigación nace como una idea para solucionar algunos problemas detectado en la microfinanciera FUNDEMUJER al no contar con una manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento, esto no significa que la investigación únicamente sirva para esta sino para cualquier institución que realice actividades financieras y personas independientes que se dedique a este rubro. De igual forma sirve como base para futuros estudios.

Para la realización de la presente se investigó sobre trabajos similares encontrándose dos tesis realizadas previamente, estas contenían información sobre la microfinanciera

FUNDEMUIER pero no se enfocaban en la modalidad de créditos con pagos al vencimiento.

En resumen, se puede decir que para que exista una rotación correcta y una cartera sana se deben definir los procesos que se utilizarán en la institución y plasmarlos en un documento para que todos los colaboradores tengan acceso a esta información y que se ejecute el proceso de forma correcta.

MATERIALES Y MÉTODOS

Según el tema de investigación y los objetivos de este, el trabajo se define como cualitativo y con un ligero enfoque cuantitativo se utilizaron herramientas de recolección de datos como lo son la entrevista directa que fue de gran importancia porque se logró acceder a información directamente de las personas involucradas en el proceso de otorgamiento de créditos de la microfinanciera, otra de las herramientas fue la guía de observación para centrarse en puntos clave para avanzar con la investigación.

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.

Se toma como universo la microfinanciera FUNDEMUIER sucursal Estelí, como muestra se selecciona a los clientes que se les otorgó créditos con pagos al vencimiento durante el año 2015, el tipo de muestra, se define como muestreo no probabilístico debido a que esta mayormente dirigido a la parte cualitativa y con un enfoque opinático o intencional debido a que se selecciona muestras representativas.

Para conocer el programa que tiene FUNDEMUIER 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.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para dar respuesta al tema de investigación” Incidencia del procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMUIER, sucursal Estelí en el año 2015” se plantearon cuatro objetivos a los cuales se les dio salida a través de las herramientas de recolección de datos empleadas.

Antes de plantear los resultados por objetivos específicos es necesario realizar una caracterización de la empresa en estudio: 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 encarga 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.

Objetivo N° 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.

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. 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

Tabla 1: 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)

Promoción:

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

En la institución FUNDEMujer 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.

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”.*

Gráfico 1: Proceso de otorgamiento de crédito al vencimiento



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

Aprobación:

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

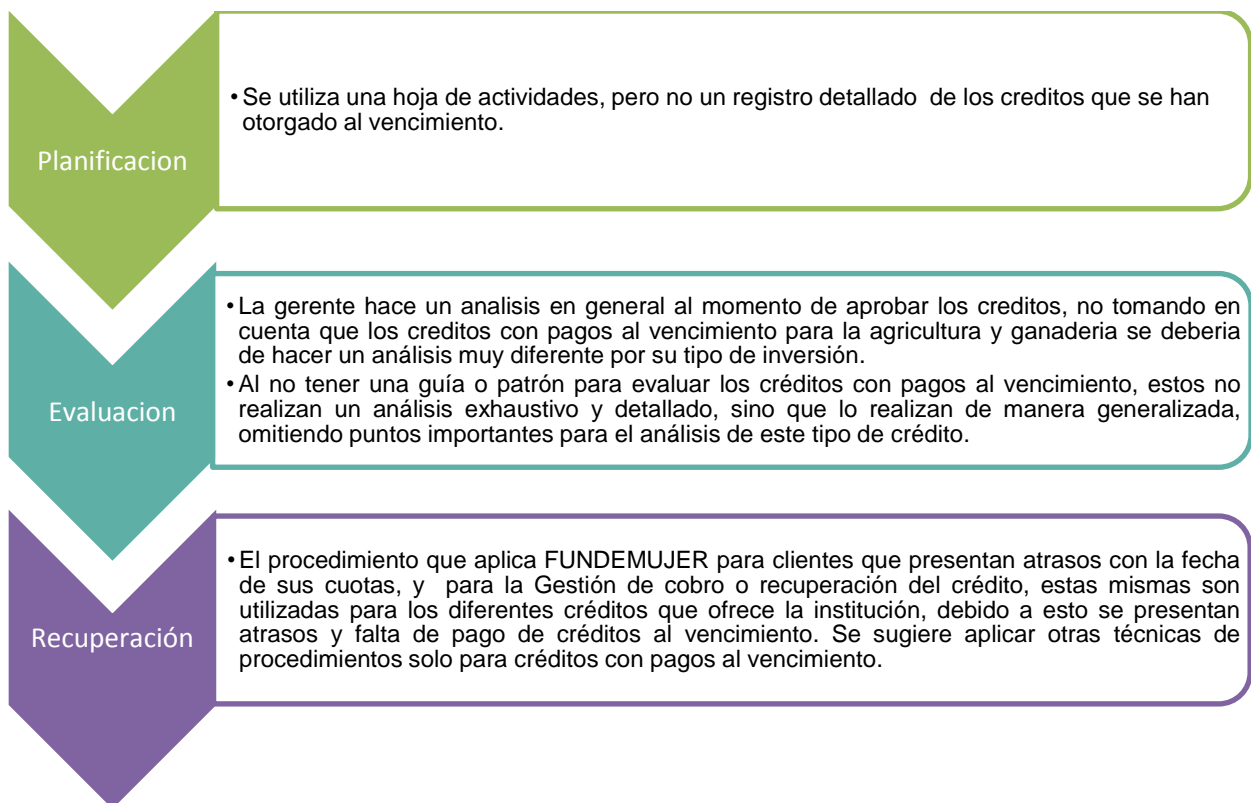
Los elementos que utiliza FUNDEMUJER para sustentar los créditos con pagos al vencimiento son en base al plan de inversión por manzana, garantía, fiador y el mercado sustancial del producto.

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. Donde el promotor llama por teléfono al cliente para recordarle de la cuota. Al primer día de mora el promotor llama al cliente por teléfono, Visita con una primera cita, Visita con segunda cita, después de 10 días de atraso lo cobra el gestor de cobro, y al finalizar se le da una última cita al cliente.

Gráfico 2: Debilidades que presenta FUNDEMUJER



Fuente: Elaboración propia

Objetivo N° 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

Tabla n° 2: 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

Sector comercial	Sector agrícola	Sector ganadero
		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., 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.

La empresa FUNDEMUIER 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 3: 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 productos ya terminados. Tales como: venta de cosméticos, granos básicos, venta de ropa, mercadería, huevos, bananos, tienda, bisutería, Artesanía, Pan, Lotería.	Fondos produzcamos, fondos propios, fondos sicsa, fondos 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)

Objetivo N° 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. 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.

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.

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 la fundación de FUNDEMUJER y actualizado en el año 2014.

De acuerdo a la serie de reportes que emite el sistema se permite evaluar mensualmente la cartera de crédito, incluyendo los créditos con pagos al vencimiento, donde se detalla el sector y actividad del cliente.

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.

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.

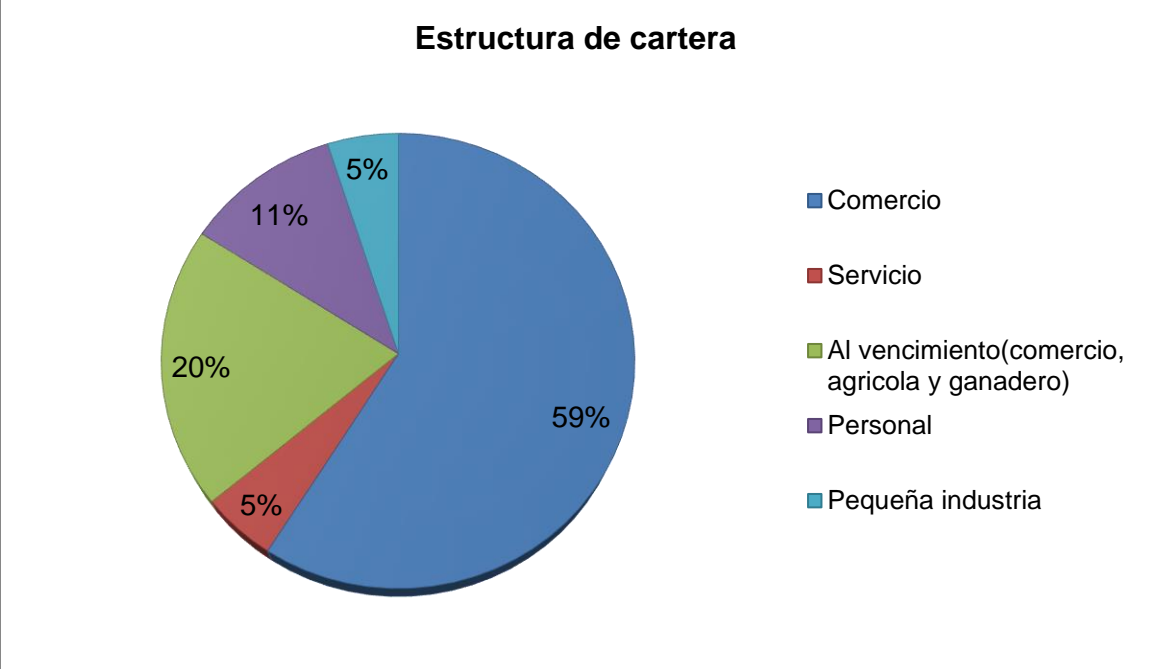
En relación con la rotación de la cartera total de sucursal Estelí y la rotación de la cartera de créditos al vencimiento, expresa la licenciada Cruz que “*afecta al otorgar créditos con pagos al vencimiento ya que la institución se diversifica en mayor proporción con los diferentes créditos que ofrece*” (Cruz Figueroa, Cartera de crédito, 2016)

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

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

$$\begin{array}{r} \text{Rotación de cartera al} = 7,000,000.00 \\ \text{Vencimiento} \quad \text{-----} = 2 \text{ veces} \\ 3,500,000.00 \end{array}$$

Gráfico n°2: Estructura de cartera por sector año 2015



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

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.

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.

Objetivo N° 4: Beneficios que conlleva la aplicación de un manual para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la microfinanciera 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 auditoria; 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.

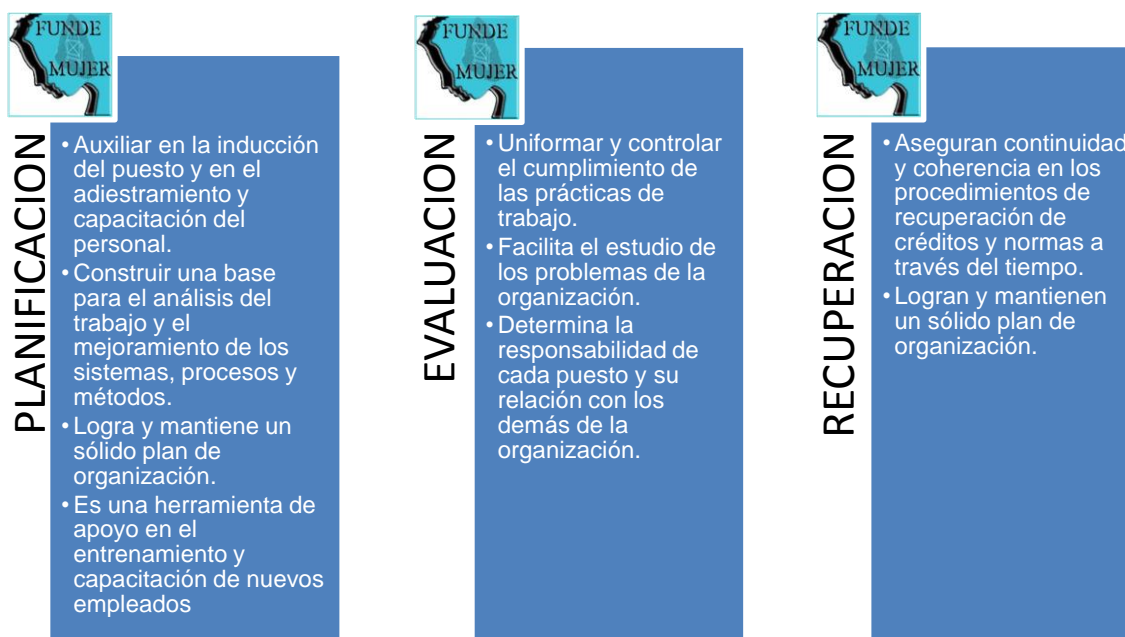
I) Procedimiento: Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

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:

Gráfico n°3: Beneficios de FUNDEMUJER al implementar el manual de procedimiento para el otorgamiento de crédito con pagos al vencimiento



Fuente: Elaboración propia

Objetivo N° 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.

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.

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 FUNDEMUIER 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.
- 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 FUNDEMUIER sucursal Estelí

BIBLIOGRAFIA

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/>

Definicion.De. (09 de 05 de 2016). Obtenido de Concepto de planificacion: <http://definicion.de/planificacion/>

Figueroa Cruz, N. d. (31 de mayo de 2016). Procesos para la otorgacion de creditos al vencimiento en FUNDEMUIER. (A. Flores, Entrevistador)

Figueroa Cruz, N. (16 de junio de 2016). Generalidades del credito en FUNDEMUIER. (A. Flores, Entrevistador)

Figueroa Cruz, N. d. (13 de junio de 2016). Evaluacion de los creditos FUNDEMUIER. (M. Dávila, Entrevistador)

Figueroa Cruz, N. d. (31 de mayo de 2016). Procesos para la otorgacion de creditos al vencimiento en FUNDEMUIER. (A. Flores, Entrevistador)

FUNDEMUIER. (2013). Políticas de credito de FUNDEMUIER. En FUNDEMUIER, *POLITICAS DE CREDITO* (pág. 22). Esteli.

González, S. W. (31 de mayo de 2016). Promocion de creditos en FUNDEMUIER. (A. Flores, Entrevistador)

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). Políticas 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)