

Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016

Incidence of credit policies in the placement of the portfolio in the microfinance "Tu Crédito" Sucre Estelí, during the year 2016

Julio Rafael Berríos Noguera ¹

Cindy Massiel Calvo Rodríguez²

Julissa Deyanira Mendoza Cruz ³

Keny Maciel Roque Centeno⁴

Resumen

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera de crédito en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Se pretende reunir información para analizar el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de captar y otorgar un crédito a clientes que apliquen y cumplan con lo establecido en las políticas de crédito de la entidad. A través de los resultados que se obtuvieron con la aplicación de métodos de recolección de datos, se pretende brindar las recomendaciones pertinentes a la entidad acerca del análisis al momento de colocar un crédito, siendo de mucha importancia el procedimiento y seguimiento, desde que se otorga el crédito hasta que se recupera. Este inicia desde la recepción de solicitud del crédito hasta la aprobación del mismo, a la vez capacitar a los analistas de crédito para que los datos que los clientes presenten sean veraces y confiables, incluyendo una supervisión por funcionarios especializados en el área. La presente investigación aborda en su marco teórico conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los cuales se encuentra: “Crédito” hace referencia a la entrega de un valor actual, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado; “Políticas de Crédito” se incluye el proceso de concesión de crédito, elementos principales de las políticas de crédito, en el que se determina el monto, destino, plazo, interés, comisión, garantía del crédito y “Cartera de Crédito” la clasificación en relación al sector al que se dirige a financiar la microfinanciera. Finalmente se incorpora el supuesto de la investigación, el diseño metodológico. Así mismo se presentan los anexos y la bibliografía utilizada.

¹ Máster en Gestión Sostenibilidad y Calidad de las MIPYMES, docente en UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua. jberriosn@yahoo.com

² Licenciada en Banca y Finanzas, UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua. cindycalvorodriguez@gmail.com

³ Licenciada en Banca y Finanzas, UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua. mjulissadeyanira@gmail.com

⁴ Licenciada en Banca y Finanzas, UNAN-Managua/FAREM-Estelí, Nicaragua. Keniaroque12@gmail.com

Palabras claves: Políticas de crédito, Cartera de Crédito, Colocación de crédito

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the incidence of credit policies in the placement of the credit portfolio in the "Tu Crédito" Sucursal Estelí microfinance, during 2016. It is intended to gather information to analyze compliance with the policies of credit at the time of capturing and granting a credit to customers who apply and comply with the provisions of the credit policies of the entity. Through the results obtained with the application of data collection methods, it is intended to provide relevant recommendations to the entity about the analysis at the time of placing a loan, being of great importance in the procedure and monitoring, since it is granted the credit until it recovers. This begins from the receipt of credit application to the approval of the same, while training credit analysts so that the data the customers submit is true and reliable, including supervision by specialized officials in the area. The present research approaches in its theoretical framework concepts that allow the fulfillment of the stated objectives within which it is: "Credit" refers to the delivery of a current value, in exchange for an equivalent value expected in the future, and may exist additionally an agreed interest. "Credit Policies" includes the process of granting credit, main elements of credit policies, in which the amount, destination, term, interest, commission, credit guarantee is determined. The "Credit Portfolio" is defined as the classification in relation to the sector to which the microfinance institution is directed. Finally, the assumption of research is incorporated, the methodological design. Likewise, the annexes and the bibliography used are presented.

Keywords: Credit policies, Credit Portfolio, Credit Placement

I. INTRODUCCIÓN

El tema abordado en el presente trabajo investigativo se encuentra relacionado con la Incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí, durante el año 2016, en este se abordan elementos de microfinanzas, crédito, políticas y cartera de crédito, así como las políticas de colocación aplicadas por la Institución.

Para la microfinanciera "Tu Crédito" Sucursal Estelí, es de importancia las colocaciones de la cartera de crédito, porque representa el principal activo para poder ser competitivo en el mercado financiero, por lo que de esto depende su permanencia y estabilidad Institucional. Como Institución se encuentra obligada a llevar una adecuada administración, lo cual incluye aplicar adecuados procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera.

Las políticas de crédito, se constituye desde la evaluación del solicitante de crédito, otorgamiento del préstamo hasta la recuperación; el crédito es de vital importancia para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce grandes beneficios, tales como: aumento de los volúmenes de venta, Incremento de la producción de bienes y servicios, creación de fuentes de trabajo, desarrollo tecnológico y ampliación y apertura de nuevos mercados.

Es importante destacar que los riesgos que afectan directamente a que las políticas de colocación no sean las adecuadas, se deba principalmente durante el proceso de concesión de crédito a la inadecuada investigación del solicitante y al mal análisis del valor del crédito, cualesquiera de estos riesgos afectarían la calidad de la cartera de la microfinanciera.

Por lo tanto, en el proceso para formular una política de crédito y los mecanismos que se encuentre dirigidos a la correcta aplicabilidad de la misma, a fin de mitigar el riesgo y los factores influyentes en la cartera crediticia de la microfinanciera.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo al propósito y objetivos formulados en el presente tema de estudio, esta investigación tiene como enfoque de orden cualitativo porque se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende conocer la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Las colocaciones se registran a medida que inciden las políticas de crédito, por tanto, es un estudio de tipo prospectivo. En relación a la investigación de estudio es de corte transversal por que se enmarca en periodo de tiempo, donde se estudian variables simultáneas, como la incidencia de las políticas de crédito que conlleva a tener una eficiente colocación de préstamos en su cartera crediticia. Se clasifica como descriptivo, debido a que se pretende profundizar y explicar las causas del fenómeno de las políticas de colocaciones de créditos, determinando los niveles de metas en la cartera y aprobación de créditos en la microfinanciera “Tu Crédito” sucursal Estelí

La población es la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, está compuesto por cuatro departamentos: gerencia de sucursal, asesoría legal, analistas de crédito y gestores de cobro. Esta entidad se dedica a ofrecer productos y servicios financieros accesibles al público en general aportando así al desarrollo económico.

Áreas funcionales	N° personal operativo	N° personal áreas
Gerente general		1
Asesoría legal		1
Analistas de crédito	6	
Gestor de cobro	1	
Total	7	2

El muestreo es no probabilístico porque no todo el Universo tiene la misma probabilidad de ser elegidos.

Para cumplir con los objetivos planteados en la Investigación se hizo uso de 3 técnicas para la recolección de los datos, entrevista, encuesta e Investigación documental este análisis reflejó los resultados dando respuesta a los objetivos propuestos.

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto. Esta se dirige principalmente al gerente y director financiero de la sucursal, con la cual se pretende reunir información para analizar el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de captar y otorgar crédito a clientes que apliquen con lo establecido por la entidad.

La encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Esta se dirige a los analistas de crédito de la sucursal.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, que se aplicaron a las áreas de mayor relevancia de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, que permitirán dar cumplimiento a los objetivos relacionados con la incidencia de las políticas de crédito en la colocación de la cartera.

A continuación, se muestran los principales resultados de investigación:

Describir las políticas de crédito de la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí. Políticas de colocación y procedimientos de crédito

Sujetos de Crédito.

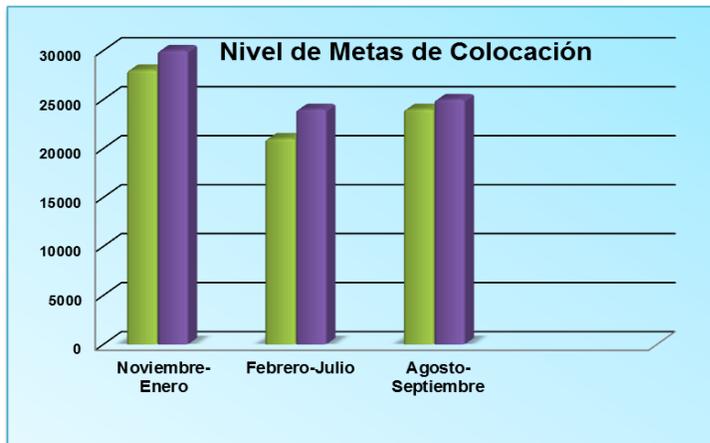
- Personas naturales cuya edad se encuentre entre 21 y 60 años, exceptuando aquello PYMES que tengan de estar activos dos años y sobre pasen la edad de 60; se les podrá mantener hasta 65 años.
- Personas jurídicas legalmente constituidas, inscritas y autorizadas para ejercer la actividad y contratadas.
- Otorgar créditos a extranjeros siempre y cuando sea residente y el fiador sea nicaragüense.
- Familiares del deudor que tengan su propia economía independiente.
- Para salarios mensuales de 8,000.00 córdobas brutos, no se solicita constancia salarial.
- Debe existir en la solicitud al menos un número convencional, exigido. Sino no se efectúa el trámite.

Condiciones

Tabla N ° 1

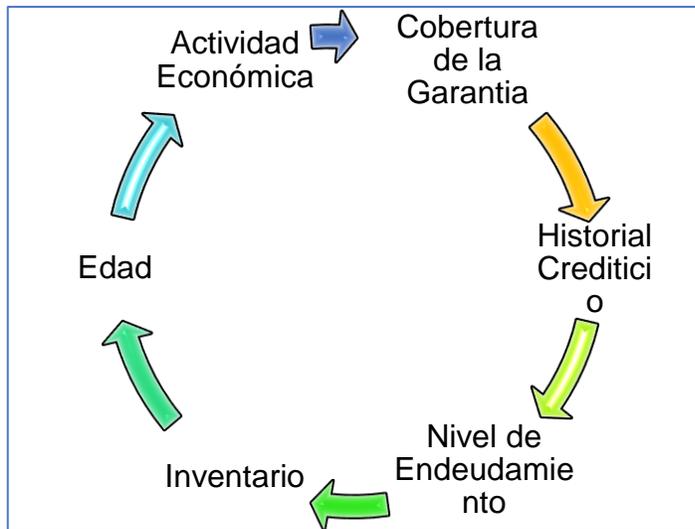
Condiciones para aplicar a un préstamo		
Limite Financiable	Antigüedad Laboral	Plazo máximo (meses)
4 veces su salario	1 año	24 meses
3 veces su salario	6 meses	18 meses

Se establecen lineamientos convenientes a la administración de una cartera crediticia, las metas varían según mes del año, ya que todos los años las sucursales, se reúnen a fin de año y hacen una evaluación de la cartera de crédito para ver si la microfinanciera creció y se colocan una proyección para ellos mantenerse como financiera y esa proyección la realizan al año, todo lo saneado sale de la cartera, ya que en algunos meses los clientes tienden a solicitar créditos para gastos familiares a diferencias de otros, y es a través de esos meses que se distribuye el monto de colocación.



Según Lic. (Arauz, 2017) comenta que para el año 2016 el monto mensual que esperaba cumplir la microfinanciera era de \$ 150,000.00 dólares estos se distribuyen entre los seis analistas para un monto de \$ 21,000.00 dólares por cada uno de ellos, pero ellos exigen entre \$ 25,000.00 y \$30,000.00 para poder mantener la cartera de crédito y nivel de mora.

Concluyendo que en los meses buenos las metas incrementan hasta \$ 28,000.00 dólares y en los meses bajos colocan hasta \$ 21,000.00 por cada analista. Los analistas manifiestan que, al momento de colocar un crédito, consideran los siguientes aspectos antes de pasarlos a comité de crédito y que sean aprobados. La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que



se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y el gasto al que se debe incurrir en la obtención de información. (Fuente, 2007)

Estrategias que utiliza la microfinanciera “Tu crédito” para captar clientes. Según los encuestados, el 67% opinan que la estrategia que utiliza la microfinanciera Tu Crédito son los medios publicitarios, el 16% financiamiento de proyectos, mientras que el 17% consideran las promociones. La microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, utiliza estrategias

de mercadeo, entre ellas, volantes, perifoneo, anuncio por radio, ferias en centros de trabajo. Actualmente está implementando recibir solicitud de crédito que envían los clientes, verificando la información suministrada en el buró de crédito a través de la página web, él envió de esta solicitud no garantiza la aprobación si no aplica. (Arauz, 2017)

Fuente: Datos obtenidos a través de encuestas



Según Lic. Nubia, el treinta de cada mes se abre una lista donde se clasifican los clientes que efectuaron al día sus pagos, el monto que fue otorgado, el plazo, y nivel de mora, ya que al efectuar su pago en tiempo y forma aplican a nuevos préstamos y se le da seguimiento a través de llamadas

telefónica, en caso que este no conteste se realiza una visita personal por el analista de crédito. También una política nueva es una estrategia ya que se está otorgando cinco veces el salario para aumentar la cartera durante algunos meses.

Aspecto que toma en cuenta para el análisis de un crédito

Esta información fue suministrada por los analistas de crédito que laboran en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, manifestaron que para realizar el análisis de un crédito ponen en práctica las cinco C del crédito (carácter, capacidad, colateral, capital y condiciones de crédito):

- Dentro del carácter determinan, la manera en la que el cliente responde ante las distintas preguntas que se relizan al momento de la solicitud, el proposito del prestamo ya sea para gastos personales, escolares, medicos, vivienda, estabilidad laboral, mínimo un año.

- La capacidad de pago se ve reflejada mediante la relación existente entre los ingresos y los egresos del solicitante, como parte de otros ingresos si el cliente recibe remesas, pensión alimenticia, horas extras, comiciones, dentro sus gastos si posee casa propia o rentada, y en caso de las pymes si el negocio es propio, el nivel de endeudamiento se mide a través de la Central de Riesgo S.A. y Transunión, dos centrales autorizadas por la superintendencia de bancos. En los expedientes de crédito de la entidad, el capital con que cuentan los clientes va en dependencia de los ingresos obtenidos del salario se ve reflejada mediante la relación existente entre los ingresos y los gastos del solicitante. Finalmente, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda, en sus enceres, una forma de identificarlo es $A - P = K C$.
- Analisis colateral o la garantía que respalda estos creditos es la fianza solidaria en la que el fiador debe presentar los mismos documentos del deudor, fotocopia de cedula, recibo de agua o de luz, esto para verificar la direccion donde habita el deudor y si coincide con la cedula, fotocopia de colilla del inss del mes actual o anterior y constancia laboral para verificar a travez de llamadas telefonicas si actualmente trabaja.

Las condiciones del crédito consisten en el estudio del monto solicitado, plazo, cuota que puede pagar el cliente.



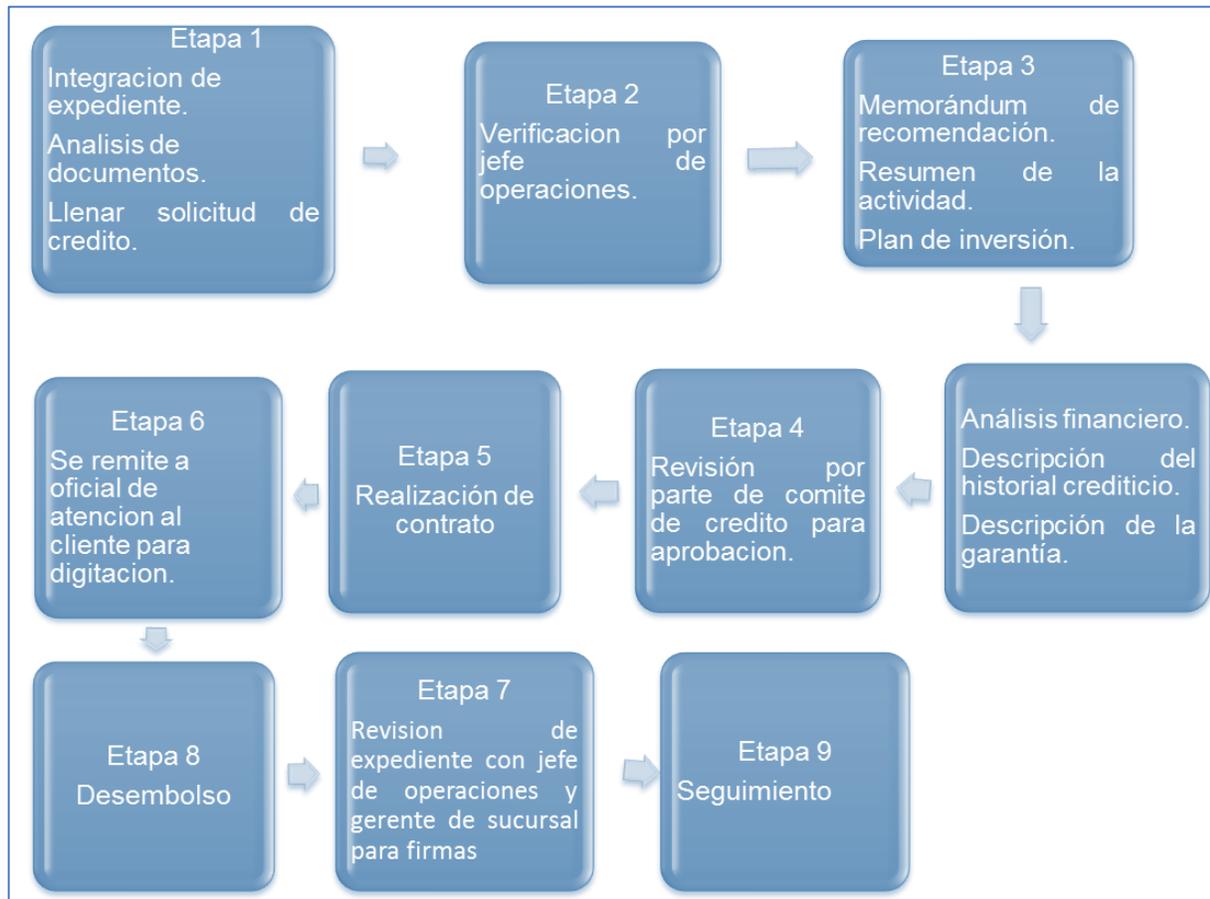
Fuente: Fuente creación Propia

Procedimientos que se realizan para la colocación de los créditos

El ejecutivo asignado elabora expediente con la información completa del colaborador y este será el responsable de que toda la información este en el mismo y lo remite al gerente de sucursal para evaluación. Después se entrega el caso a jefe de operaciones para verificación, una vez verificado, jefe de operaciones lo remite a comité de crédito para aprobación, el crédito aprobado es remitido a oficial de atención al cliente para digitación y desembolso.

Una vez desembolsado el caso se envía revisión del expediente con el jefe de operaciones y gerente de sucursal para firmas. El Jefe de operaciones envía calendario de pago del cliente a recursos humano. Mensualmente el jefe de operaciones enviara nomina consolidados para efectos de pago cinco días ante de las fechas de pago establecida en convenio, supervisadas por gerente de sucursal.

El expediente de convenio es re misionado a CEDOC para resguardo. (Arauz, 2017).



Definir el nivel de metas en la colocación de la cartera y aprobación del crédito en la microfinanciera “Tu crédito” Sucursal Estelí. En la entrevista al gerente de sucursal (Arauz, 2017), la operación principal de la microfinanciera Tu Crédito es el otorgamiento de crédito para el financiamiento de los siguientes sectores:

- Crédito de consumo: dirigido al sector asalariado para financiar las necesidades de corto y mediano plazo, es un crédito ágil y con cuotas accesibles.
- Crédito PYME: Micro, pequeña y mediana empresa destinada a actividades de producción comerciales, servicios e industriales. Este es un crédito que está dirigido a pequeños negocios, tales como, tiendas, ferreterías, farmacias, entre otras. Cuyo destino sea la compra de mercadería, activos fijos y mejoramiento de local.

Las tasas de interés las aprueba la junta directiva, así como los gastos fijos.



Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista

préstamos asalariados.

- Montos, plazos:
- Para pymes, el monto mínimo a financiar es de \$ 300 dólares o su equivalente en córdobas y el monto máximo es de \$ 10,000 dólares o su equivalente en córdobas; sin embargo, los actuales créditos con excelente récord crediticio y que estén por encima de este monto, podrán seguir siendo atendidos.

Para asalariados, el monto mínimo a financiar, estará sujeto al salario mínimo autorizado por el ministerio de trabajo de acuerdo al sector al que pertenezca a empresa, para la cual labora y el monto máximo será de acuerdo a lo siguiente:

Clasificación de créditos	Monto mínimo	Monto máximo	Tasa de interés	Comisión x desembolso
PYME	\$ 300	\$ 10,000	2.5 mensual sobre saldo	3% por cada desembolso
Asalariados	\$ 260	\$ 10,000	3.0 mensual sobre saldo	5% por cada desembolso

Fuente: Datos obtenidos a través de entrevista

Créditos con fiador:

Los créditos con fiador serán otorgados a todos los clientes que presenten algún problema con casas comerciales o empresas de servicios.

Para crédito con fiador y salarios menores de C\$ 18,000 córdobas netos, la tasa de interés nominal del 36% anual. Para créditos con fiador y salarios mayores de C\$ 18,001 córdobas netos la tasa de interés efectiva es del 71% anual.

Las comisiones por desembolso:

- Para los créditos la microfinanciera aplica una comisión por desembolso del 3% para préstamos pymes y del 5% para

Rango Salarial	Limite Financiable	Plazo Máximo/Meses	Capacidad de Pago
C\$ 6000-C\$ 8000	3 salarios	18	50.00%
C\$8001-C\$18000	4 salarios	24	50.00%

Aspectos que inciden en el cumplimiento de las metas de colocación de créditos

Para el cumplimiento de metas se enfocan en lograr una mayor colocación de préstamo tomando en cuenta un número de clientes y montos de créditos otorgados, con el fin de brindar atención adecuada, obteniendo respuesta rápida a la necesidad de financiamiento que presente el cliente. (Arauz, 2017).

Cabe mencionar, que la microfinanciera utiliza el mercadeo telefónico para dar cumplimiento a las metas de colocaciones, seleccionando clientes con créditos cancelados y re préstamo; a través de una base de datos que contiene aspectos generales del prestatario y antecedente de préstamos. Los niveles y límites de aprobación para el otorgamiento de los créditos se establecen por medio de las instancias resolutorias definidas en el cuadro siguiente:

Tipo de comité	Facultad de aprobación	Participantes
Comité de Crédito Junta Directiva	Mayores a US\$ 10,001.00	Miembros Junta Directiva, Gerente de Negocios y Gerente de Operaciones
Comité de Crédito Ejecutivo	Hasta US\$ 10,000.00	Miembros Junta Directiva, Gerente de Negocios, Gerente de Operaciones y/o Gerente de Sucursal (de ser necesario)
Comité de Crédito de Negocios	Hasta US\$ 2,000.00	Gerente de Negocios, Gerente de Operaciones Gerente de Sucursal y/o Analista (de ser necesario)
Comité de Crédito Sucursal Con Fiador	Hasta US\$ 1,000.00	Gerente de Sucursal, Analista y Promotor
Comité de Crédito Sucursal Sin Fiador	Hasta US\$ 600.00	Gerente de Sucursal, Analista y Promotor

IV. CONCLUSIONES

En la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, resulta importante actualizar constantemente su política de crédito relacionado a la colocación de préstamos a través de un plan estratégico que impulse diversas acciones en sus servicios. Microfinanciera “Tú Crédito” Sucursal Estelí, cuenta con políticas de crédito, que están diseñadas para el análisis de los créditos solicitados, sin embargo, no se constató el manual, ya que se encuentra centralizado en la casa matriz. Con respecto, a la aplicación de técnicas, los analistas de créditos, consultan sus dudas con el jefe de operaciones y no solicitan el manual de políticas. Con respecto a la identificación de las dificultades de colocación de crédito que presenta la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es no tener fondos en cuenta de banco disponibles en moneda norteamericana, motivo por el cual al desembolsar los prestamos están siendo pagados en moneda nacional a través de cheque; en muchos casos esta situación genera insatisfacción por parte de los prestatarios al no percibir el desembolso en moneda norteamericana ocasionado que el cliente no lo retire y se debe anular el préstamo. Para la microfinanciera Tu Crédito esto ocasiona disminución en la colocación de la cartera de crédito. Para el cumplimiento de metas, “Tu Crédito” Sucursal Estelí, selecciona lista de clientes activos enfocándose en lograr mayor colocación de préstamo, utilizando el mercadeo telefónico para dar cumplimiento a las metas de colocaciones, con el fin de brindar atención adecuada, ofreciendo una respuesta rápida a la necesidad de financiamiento que presente el cliente. Y, por último, “Tu Crédito” Sucursal Estelí no cuenta con un plan de gestión de riesgo que le permita reducir el índice de mora y la mala colocación de credito, por lo tanto, se realizó valoración de un plan estratégico en el cual consistió en la aplicación de cuatro líneas con sus respectivas acciones las cuales son: Mejor atención para la captación de cliente, reducción del riesgo, Actualización y aplicación de los procedimientos de colocación y Mejorar la estructura organizativa y administrativa.

V. BIBLIOGRAFÍA

ADDAC. (s.f.). addac.org.ni. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf

Arauz, B. (2017). Arauz. Esteli.

Arriola Bonjour, P. (Septiembre de 2002). Tecnologia crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Tecnologia crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu: http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia_crediticia

Benítez Rivera, O. A. (Noviembre de 2008). Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas . Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Fundación de Capacitación y Asesoría en Microfinanzas : <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36136526>

CONAMI. (lunes de Julio de 2011). Obtenido de CONAMI: www.conami.org.ni

Fuente, E. V. (2007). Elementos de Administracion de Credito y Cobranza. Mexico: Trillas. Obtenido de www.editorialjernestomolina.com

REPOSITORIO UNAN MANAGUA . (2015). Obtenido de REPOSITORIO UNAN MANAGUA : repositorio.unan.edu.ni/1833/1/16362.pdf

Repositorio UNAN Managua. (2015). Obtenido de repositorio.unan.edu.ni/1985/1/17311.

UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - lvasconez. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de
UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - lvasconez:
<http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>