



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ
FAREM-ESTELÍ

Gestión de crédito de la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotal 2017

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

Licenciado en la Carrera de Administración de Empresas

Autoras

Blanca Mayquel Calero Castro

Rosmery Edith Moreno Morán

Tutora

Dra. Beverly Castillo Herrera

Estelí, 11 de Diciembre 2017



Contenido

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.3 PREGUNTAS PROBLEMAS.....	14
Pregunta General.....	14
Preguntas Específicas.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	15
CAPITULO II. OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. FINANCIERA	17
3.1.1. OBJETIVOS DE LA FINANCIERA.....	20
3.1.2. FUNCIONES DE LA FINANCIERA.....	21
3.2. GESTIÓN DE CRÉDITO.....	22
3.2.1. ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CREDITO	22
3.2.2. DEFINICIÓN Y CONCEPTO DE CRÉDITO.	23
3.2.3. TIPOS DE CRÉDITO.....	24
1- En relación con el objetivo.	24
2- En relación con la garantía.	25
3- En relación con las operaciones bancarias.....	25
3.2.4. REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	27
3.2.5. LAS CINCO C DEL CRÉDITO.....	27
3.2.6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO.....	28
3.2.7. PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO.	29
3.2.8. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO	30
ETAPA V: DESEMBOLSO	32
3.3. CONCEPTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	35
3.3.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	36

3.3.2. ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	37
CAPITULO IV. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECIFICOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACION.....	39
4.1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	39
4.2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	40
CAPITULO V. METODOLOGIA	41
5.1. TIPO DE ESTUDIO.....	41
5.2. UNIVERSO DE ESTUDIO	41
5.3. MUESTRA DE ESTUDIO.....	43
5.3.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA PARA LA INVESTIGACION CUALITATIVA	43
5.3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA (CLIENTES)	43
5.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
5.4.1. ENTREVISTA.....	44
5.4.2. ENCUESTA.....	45
5.4.3. GUIA DE OBSERVACIÓN.....	46
5.5. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
PRIMERA ETAPA: INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	46
SEGUNDA ETAPA: ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	47
TERCERA ETAPA: TRABAJO DE CAMPO	47
CUARTA ETAPA: ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL	47
CAPITULO VI. RESULTADOS	48
6.1. ORGANIZACIÓN DE LA FINANCIERA FINICSA.....	48
6.1.1. HISTORIA DE LA FINANCIERA.....	48
6.1.2. MISIÓN Y VISIÓN DE FINICSA.....	49
VISIÓN.....	49
6.1.3. VALORES DE LA FINANCIERA.....	49
6.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA.....	50
6.1.5. TIPOS DE CRÉDITO QUE OFRECE LA FINANCIERA	56

6.2. GESTIÓN DE CRÉDITO DE LA FINANCIERA FINICSA DE LA SUCURSAL DE OCOTAL	60
6.2.1. PROMOCIÓN DEL CRÉDITO.....	60
6.2.2. SOLICITUD DE CRÉDITO.....	62
6.2.3. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO.....	63
6.2.4. COLOCACIÓN DE CARTERA EN MAYO DEL 2017.....	66
6.2.5. OTORGAMIENTO O DESEMBOLSO.....	67
6.2.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	69
6.2.7. CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA FINICSA	70
6.2.8. CRÉDITOS ACTIVOS AL CIERRE DE MAYO DE 2017	71
6.3. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO SEGÚN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA FINICSA	72
6.3.1. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS.....	73
6.3.3. INTEGRACIÓN Y SOLICITUD DEL CREDITO	83
6.3.4. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CREDITO.....	87
6.3.5. DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS	88
6.3.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CRÉDITO.....	90
6.4. PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CRÉDITO EN FINICSA.....	93
6.4.1. FODA DEL PROCEDIMIENTO EN CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL CRÉDITO.....	94
6.4.2. PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS.....	95
CAPITULO VII. CONCLUSIONES	99
CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES	101
CAPITULO IX. BIBLIOGRAFIA.....	104
CAPITULO X. ANEXOS	105
.....	119

RESUMEN

En la presente investigación se analiza cada una de las etapas de la gestión de crédito de la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotol para proponer alternativas que ayuden a mejorar el funcionamiento del procedimiento de crédito. La Financiera FINICSA es una institución financiera dedicada a realizar créditos personales, hipotecarios, para mejoras de viviendas y consolidación de deudas. Este estudio aborda las etapas de la gestión de crédito e identifica estrategias para optimizar sus procedimientos y establecer un buen servicio a sus clientes, que comprenden: Promoción, Solicitud de crédito, Revisión y Evaluación, Desembolso y Seguimiento. El estudio abarca tres ejes teóricos que son: Financiera, Crédito y Procedimiento de recuperación de cartera. Esta investigación es Cualitativa. Se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a empleados de la financiera, y Analista de Crédito; una guía de observación y 145 encuestas a los clientes. Este estudio se guía con la siguiente hipótesis: “Un buen seguimiento a los clientes en FINICSA incide en el bajo nivel de mora de la financiera”. La hipótesis se cumple al demostrar que el 69% de los clientes afirman que la financiera les brinda seguimiento durante y después de otorgado el crédito. Para mejorar la gestión del crédito en FINICSA, se proponen las siguientes estrategias: Reorganización del procedimiento de aprobación de crédito, reducción del tiempo de espera de aprobación de los créditos otorgados por la Financiera, diseño de un plan de seguimiento a clientes morosos, diseño de una estrategia de publicidad, diseño de un plan de reclutamiento de personal y diseño de un plan de seguimiento al cliente, desde la aprobación hasta la liquidación del crédito.

Palabras claves: Financiera, Gestión de crédito, FINICSA, Etapas de crédito

Management of credit of the financial FINICSA (funding for the development of Nicaragua branch) headquarter in Ocotol 2017.

ABSTRACT

This research analyzes each of the stages of the management of credit of the financial FINICSA (funding for development of Nicaragua) branch of Ocotol to propose alternatives that help to improve the functioning of the procedure of credit. The FINICSA financial is a financial institution dedicated to personal, mortgage, loans for housing improvements and debt consolidation. This study deals with the stages of credit management and identifies strategies to optimize their procedures and establish a good service to its customers, which include: promotion, request for credit, review and assessment, disbursement and monitoring. The study covers three theoretical axes which are: financial, credit and Portfolio Recovery Process. This research is qualitative-quantitative. Semi-structured interviews were applied to employees of the financial and credit analyst; a guide for observation and 145 surveys to customers. This study guide with the following hypothesis: "A good follow-up to customers in FINICSA affects the low level of mora of the financial". The hypothesis is met by showing that 69% of customers say that financial provides tracking during and after given the credit. To improve the management of credit in FINICSA, the following strategies are proposed: reorganization of the procedure for approval of credit, reduction of waiting time for approval of the loans granted by the financial, design of a monitoring plan to slow payer customers, design of an advertising strategy, design a recruitment plan and design a plan for monitoring the customer since the adoption until the liquidation of the credit.

Key words: financial, credit, FINICSA, stages of credit management

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de los antecedentes del estudio investigativo, se revisaron distintas fuentes de información cuyos temas están relacionados con la temática que se está abordando en el presente documento. Se encontraron siete tesis en modalidad de Seminario de Graduación, cuatro de ellas para optar al título de licenciatura en Administración de Empresas, y están referidas a:

La primera tesis fue para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas, titulada «Proceso de Crédito de Cooperativa Moderna R.L. Sucursal Estelí en el 2016», elaborada por: Eddy Fabricio Ruiz Úbeda, Elizabeth del Rosario Hernández Pérez, Eyling Massiel González Guerrero. Este estudio analiza los principales factores que inciden en el Proceso de Crédito y propone estrategias para optimizar los procedimientos de trabajo que garanticen la obtención de mejores resultados en la Cooperativa Moderna R.L. Sucursal Estelí. Esta es una investigación del tipo Cual-cuantitativa. Su muestreo fue No Probabilístico, discrecional. El principal resultado demostró que los trabajadores de la Cooperativa brindan un buen servicio de crédito a los socios, lo cual establece una imagen corporativa sólida con capacidad de generar lealtad y otras personas se sienten atraídas por asociarse con la imagen que proyecta la empresa y los productos que ofrece.

La segunda tesis para optar al título en Administración de Empresas se titula: «Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Cooperativa de Ahorro y Crédito Moderna, R.L. de Estelí, primer Semestre del año 2016», y fue elaborada por: Marbely Lisbeth Rodríguez Galeano, Karolina del Socorro Rodríguez Calero, Griselda Jessenia Tercero Herrera. El estudio precisa los factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por la Cooperativa en el primer semestre del año 2016. Esta es una investigación cuantitativa. Se utilizó un

muestreo Probabilístico aleatorio simple y se aplicaron 70 encuestas a los clientes. La hipótesis se cumplió porque el 63% afirma que un análisis inadecuado de los créditos otorgados por Cooperativa Moderna de Estelí es uno de los factores que más afecta en el índice de mora.

La tercera tesis de seminario de graduación para optar al título en Administración de Empresas se refiere a la «Incidencia de las Estrategias Crediticias en la satisfacción de los clientes del programa de crédito de Cáritas año 2014», elaborada por: Rosa Valentina Molina Pineda y Diana Lucero Gutiérrez Cruz. El estudio determina la calidad del servicio de crédito para el diseño de una estrategia crediticia adecuada a los objetivos del programa de crédito de Cáritas.

La investigación es de tipo cuantitativa. Se utilizó el muestreo Probabilístico y se aplicaron 131 encuestas a sus clientes. En los resultados se aprecia que las fortalezas de la Institución son: goza de credibilidad y prestigio ante los beneficiarios de crédito, tasa de interés accesible y los clientes son fieles hacia la institución. Sus principales debilidades son: El capital del programa de crédito de Cáritas es inferior a la de una financiera, flexibilidad con los clientes cuando no cumplen con el pago del cliente y no se les da seguimiento a los clientes de crédito en el manejo de sus negocios.

La cuarta tesis para optar al título de Administración de Empresas se refiere al «Efecto del crédito otorgado por el Banco de América Central (BAC) al desarrollo empresarial en la MIPYME Galaxia del sector talabartero de la ciudad de Estelí, en el segundo semestre del año 2013», elaborado por: Francis Jhoessly Castillo Tórrez, Yaniris Mariela Herrera Sobalvarro y Alicia del Socorro Tercero Tercero. Este trabajo valora el efecto del crédito otorgado por el BAC al desarrollo empresarial de la MIPYME Galaxia. Esta es una investigación cualitativa, se utilizó el muestreo No Probabilístico, causal o incidental. Sus principales fortalezas son: Equipo de trabajo especializado en talabartería, productos de calidad y precios

justos. Sus debilidades son: No cuenta con misión y visión, publicidad insuficiente y los productos que se ofertan no son de primera calidad.

En la tesis para optar al título en licenciatura en Banca y Finanzas titulada «Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014», elaborada por: Alexandra Davianca Gadea Valenzuela, Nubia del Carmen Herrera Maradiaga, Janel Marian Palma Herrera. El estudio analiza los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la micro financiera FUNDENUSE. S.A. El tipo de investigación es cualitativa, se utilizó un muestreo No Probabilístico. El principal resultado muestra que los créditos se pueden clasificar de acuerdo al objetivo al que se destine, los sectores sociales que intervengan, según el tipo que dure y el lugar donde se realice. FUNDENUSE S.A clasifica sus créditos en dependencia del sector al que está orientada. Es una institución financiera regulada por CONAMI, se rige sus políticas de crédito de acuerdo a esta ley que sirve como guía para la realización de sus procedimientos y actividades de colocación y recuperación de sus créditos.

Otro trabajo para optar al título en Banca y Finanzas se titula «Incidencia del Control Interno Administrativo en el Proceso de recuperación de cartera de crédito de micro financiera ASODENIC sucursal Estelí, primer trimestre del año 2016», elaborado por: Meyling Raquel Centeno Montenegro, Katia Rosmeris Flores Espinoza, Diana Clelia Herrera Blandón. El estudio evalúa la incidencia del control interno administrativo en el proceso de recuperación de cartera de crédito de micro financiera ASODENIC sucursal Estelí. Los resultados muestran que las fortalezas de la financiera son: calidad en el servicio y atención al cliente, fidelidad de los clientes, posee políticas, normas y manuales de procedimientos. Sus principales debilidades son: incumplimiento de las metas propuestas, pérdidas de clientes activos y reducción del personal operativo.

Finalmente, otra tesis para optar al título en Banca y Finanzas se titula «Administración de la Mora en la cartera de crédito que el programa Usura

Cero concede a mujeres organizadas en grupo solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre 2014» elaborado por: Mariela del Carmen Cruz López, Aralí Fabiola Fuentes Rivera, Juana María Galeano López. La investigación es de tipo cualitativa, y se utilizó un muestreo No Probabilístico. El principal resultado muestra que el uso de la administración de la mora en la cartera del Programa aplica las políticas de la recuperación de la cartera en mora.

Al revisar estos estudios se muestra que existen trabajos enfocados en el proceso de crédito, efectos del crédito, administración de la mora, estrategias crediticias, cartera de crédito, control interno administrativo en el proceso de recuperación de cartera de crédito y factores que afectan el nivel de mora en los créditos. Después de haberse consultado distintos trabajos investigativos se encontró que la primera tesis titulada: Proceso de Crédito de Cooperativa Moderna R.L. Sucursal Estelí en el 2016 la cual está enfocada en nuestro mismo tema de investigación, sin embargo, lo novedoso de este estudio es que no existe un trabajo enfocado en FINICSA, lo cual aportará conocimientos para realizar mejoras en el área de la administración de esta financiera.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la presente investigación se estudia la gestión de crédito y préstamo de la financiera Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua, Sociedad Anónima (conocida como FINICSA), aplicada a los diferentes tipos de préstamos que ofrece a los clientes del municipio de Ocotal del departamento de Nueva Segovia. La institución financia créditos hipotecarios, personales, mejoras de viviendas y consolidación de deudas.

El principal objetivo de FINICSA es colocar dinero y obtener utilidades de los préstamos otorgados, además de brindar el servicio a las personas que necesitan un apoyo económico para que mejoren sus negocios, viviendas y calidad de vida.

La gestión de crédito consiste en un proceso dinámico y continuo compuesto por diferentes etapas, ésta inicia a partir de la promoción y publicidad de los créditos que ofrece la financiera a sus clientes, sin embargo, la institución carece de una estrategia integral que divulgue sus servicios financieros, sus oficinas carecen de un rótulo que la identifique como empresa, no existen anuncios publicitarios ni por la radio o televisión para ser reconocida por las personas, únicamente la publicidad que tienen es de boca en boca de personas que han utilizado el servicio de la financiera y han quedado satisfechos.

Otra etapa de la gestión es la solicitud de préstamo que la empresa otorga al cliente, existe una documentación que debe ser llenada por quienes solicitan un crédito, incluye: datos generales, situación económica, compromisos de pago y en anexo se precisan los requisitos de préstamo solicitante como: Llenar solicitud, copia de cédula de identidad, un recibo de agua o luz (se solicita para confirmar dirección), referencias comerciales, soporte de ingresos. El (Fiador): Llenar solicitud, copia de cédula, recibo de agua o luz, constancia de trabajo original, indicando cargo, salario y antigüedad. La (Garantía Hipotecaria): Título de dominio debidamente inscrito, libertad de gravamen, historia registral, solvencia municipal, avalúo de propiedad. (Garantía prendaria): Título de dominio del bien a preñar, factura proforma del bien avalúo.

En el momento de completar toda la información requerida por la empresa, algunos clientes no son honestos por dar una información falsa, además de no presentar todos los documentos completos. Cuando los interesados en gestionar un préstamo no cumplan con todos los requisitos solicitados, el proceso demorará más tiempo y por ende tardará en aprobarse el crédito al usuario.

En la etapa de revisión y evaluación de los documentos, algunos clientes presentan garantías que no están a su nombre, en tal caso se evalúa si se aprueba o no el préstamo. Cuando el analista de crédito no verifica la originalidad y transparencia de la documentación presentada por el aspirante al crédito, se corre el riesgo de

tener pérdidas para la empresa. Además, no se le da continuidad a la gestión provocando el descontento del cliente. Un trámite exitoso de un préstamo sólo sucede cuando el cumplimiento de los requisitos se cumple de manera estricta y se muestra la responsabilidad del interesado en obtener el crédito. Por ello, esta etapa puede demorar tiempo.

Por ejemplo, en algunas ocasiones ha habido clientes que presentan como prenda las escrituras de terrenos donde entregan todos sus papeles completos, no obstante, cuando el analista de crédito se traslada al lugar a realizar la inspección de la garantía personalmente lo más pronto posible, se ha descubierto que la garantía no es propia del cliente por lo tanto se le ha denegado el préstamo. Cabe destacar que la financiera previamente ante a aprobar un crédito consulta en el sistema su historial crediticio, además de verificar con exactitud toda la información recopilada por la financiera.

Las dificultades que se presentan en la etapa de la aprobación es que no todos los clientes son candidatos para aprobar su solicitud, algunos aspirantes están registrados en la central de riesgo, otros no tienen ingresos económicos, y presentan una documentación alterada. Como mínimo mensualmente la financiera reporta tres usuarios que solicitan crédito, pero que no cumplen con los requisitos para aprobar su solicitud.

Durante la formalización para el desembolso no existe un monto máximo, éste dependerá de las garantías presentadas, como medida ante posibles riesgos de pérdidas por parte de la financiera, esto es una limitante para un cliente que tenga una emergencia porque no resolvería su necesidad en el momento; sin embargo el cliente puede presentar garantías del fiador para tener acceso al préstamo, muchas veces las personas no están a la disposición de servir como fiador de un usuario por lo tanto no obtiene el desembolso del préstamo.

Parte del proceso que desempeña la financiera, es el seguimiento y evaluación de crédito que recibió el prestatario, el expediente queda archivado donde el ejecutivo de crédito y cobranza quien se encarga del control sistemático y periódico de las cuotas y que se registran mensualmente en la empresa. Sin embargo, la financiera solo brinda seguimiento y evaluación a los clientes que están en estado de mora, lo cual es una dificultad de la empresa porque un buen servicio debe incluir el acompañamiento a los clientes, después de haber sido aprobado el crédito, pero la empresa no cuenta con suficiente personal y no se da abasto para brindarles este tipo de atención a todos los clientes.

La morosidad proviene del incumplimiento de obligaciones de pagos de los clientes en una fecha estipulada. La mora en FINICSA expone al riesgo de generar conflictos de insolvencia para seguir operando, sin embargo, cuando la empresa se enfrenta con este tipo de situaciones le da mayor seguimiento al caso para evitar un daño mayor a la entidad. Se puede embargar cuentas corrientes, si el deudor las posee, luego continúan con los ingresos de nóminas/pensión y por último el embargo de bienes inmuebles, como una forma de retribución de los pagos atrasados con el fin de cancelar la deuda.

Otra causa que repercute en la gestión de crédito que facilita FINICSA, es el mal uso del crédito de algunos usuarios, estos usan el financiamiento para costear lujos de altos costos que luego impactan en su economía personal y familiar, obteniendo pérdidas monetarias o materiales.

Este tipo de cliente adquiere un préstamo sin valorar los efectos negativos del endeudamiento cuando se actúa por impulso e irresponsabilidad, esto incide negativamente en el proceso de gestión de crédito, por lo general las personas tienen la costumbre de gastar más de lo ganan, es decir su consumo es mayor que sus ingresos, lo cual refleja una mala administración de sus recursos económicos, sin prever que la opción de gestionar un crédito debe ser sólo para casos extremos, emergencias que realmente lo amerite.

1.3 PREGUNTAS PROBLEMAS

A partir de la descripción del problema, se ha determinado una ruta crítica de preguntas-problemas que guían este proceso de investigación y son:

Pregunta General

¿Cómo funciona cada una de las etapas de la gestión de crédito de FINICSA en la Sucursal de Ocotlán en el 2017?

Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son las estrategias que promueve FINICSA para la promoción de los créditos entre los clientes y/o clientes potenciales en la sucursal de Ocotlán?
- ¿Cuáles son los requisitos que solicita FINICSA a sus clientes para otorgar un crédito?
- ¿Cuáles son las condiciones y políticas de crédito que tiene FINICSA?
- ¿Cómo se realiza la revisión y evaluación para que a los clientes se les apruebe un crédito en FINICSA en la sucursal de Ocotlán?
- ¿Cómo se efectúa el procedimiento de legalización y desembolso de los créditos en FINICSA en la Sucursal Ocotlán?
- ¿En qué consiste el seguimiento para la recuperación de cartera entre los clientes morosos de FINICSA?
- ¿Qué estrategias son las más adecuadas para que FINICSA brinde un buen servicio durante la gestión de crédito a sus clientes?

1.4 JUSTIFICACIÓN

El trabajo investigativo será de utilidad a FINICSA porque facilitará el entendimiento de los principales obstáculos que dificultan la gestión de crédito para que la financiera pueda mejorar en cada una de las etapas de la gestión sobre todo en la recuperación de cartera, perfeccionar su servicio y captar nuevos clientes. La información sobre las experiencias y problemas que se identifiquen en la financiera servirán como ejemplo para propiciar un cambio positivo en el quehacer de la empresa, del personal y los clientes de la financiera.

Este estudio será útil a los clientes de la financiera FINICSA porque a través de la valoración se implementarán alternativas de corrección para incidir en una mejor atención por parte del personal que labora en la financiera logrando una gestión exitosa. Es importante destacar que este estudio será oportuno para otras instituciones que lleven un giro similar al de la financiera, para renovar de manera oportuna el desarrollo de la gestión del crédito.

Como estudiantes de la carrera de Administración de Empresas este estudio ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos durante el estudio de la carrera, con lo cual se solidificaron los conocimientos que serán de gran utilidad para el futuro desempeño laboral. Así mismo, servirá como una experiencia que se puede implementar en el caso que como profesionales decidamos ser emprendedoras de pequeñas empresas.

Finalmente, este estudio beneficiará a la universidad FAREM en su línea de investigación Administración Financiera y No Financiera por estar relacionadas a las carreras del departamento de Ciencias Económicas. También será de mucha utilidad como una fuente de antecedente consultada por otros estudiantes en futuras investigaciones.

CAPITULO II. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión de crédito que realiza FINICSA en la Sucursal de Ocotál en el periodo 2017 para mejorar el funcionamiento en el servicio a los clientes.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Describir la gestión de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotál en el periodo 2017.
- 2- Evaluar desde la óptica de los clientes la gestión de crédito brindado por la financiera FINICSA en la sucursal de Ocotál en el periodo 2017.
- 3- Proponer estrategias que mejoren el funcionamiento de la gestión de crédito de FINICSA para la mejora de la calidad y el servicio a los clientes.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la estructura del trabajo investigativo se abordaron los siguientes ejes teóricos relacionados al tema: 1) Financiera; 2) Gestión de crédito y 3) Procedimiento de recuperación de cartera.

3.1. FINANCIERA

Las instituciones financieras sirven como intermediarios para canalizar los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan directa o indirectamente intereses sobre fondos depositados por los ahorradores; otras ofrecen servicios a cambio de una comisión (por ejemplo, las cuentas de cheques por las cuales los clientes pagan cuotas de servicios).

Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de los clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresas, mientras que otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos, como bienes raíces o acciones y bonos; algunas más hacen ambas cosas. El gobierno exige a las instituciones financieras que operen dentro de las normas reguladoras establecidas. (Lawrence J. Gitman, 2012, p. 29)

En el mundo empresarial actual, se dice que las organizaciones tienen que ser redituables, sustentables y competitivas, y para lograr esto se debe tener una buena administración. (Robles, 2012, p. 9)

La administración “es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”, aprovechando cada uno de los recursos que se tienen como los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, para cumplir con los objetivos que se persiguen dentro de la organización. (Robles, 2012, p. 9)

Los recursos financieros son de los más importantes dentro de una organización, por ello es necesario usar este recurso de forma adecuada para aprovecharlo de la mejor manera posible en las inversiones que se realizan en una entidad.(Robles, 2012, p. 9)

En la actualidad, el mundo empresarial se ha convertido en “una lucha sin tregua” debido a la globalización y al uso de la tecnología, en consecuencia, ahora se requieren empresas competitivas que puedan utilizar la administración financiera como una herramienta determinante para tener los recursos monetarios necesarios para el desarrollo eficiente de las operaciones de las organizaciones.(Robles, 2012, p. 9)

Algunos autores definen a la administración financiera de la siguiente manera: “Es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas”.(Robles, 2012, p. 9)

Por lo tanto, la administración financiera es una disciplina que optimiza los recursos financieros para el logro de los objetivos de la organización con mayor eficiencia y rentabilidad. (Robles, 2012, p. 10)

El sistema financiero ha evolucionado radicalmente, este sistema comenzó cuando todas las transacciones se realizaban mediante trueque (mercado de bienes reales), en el que se intercambiaban bienes y se negociaba con productos agrícolas (cosechas de granos, especias), ese era el comercio que se hacía de productos por otros productos diferentes para poder cubrir todas las necesidades sin utilizar

dinero, por lo tanto, la mayor inversión era tener productos que conservaran sus características durante más tiempo para poder negociarlos.(Robles, 2012, p. 10)

Después apareció el dinero como medio de intercambio, y se comenzó a utilizar para comprar y vender productos, o para guardarlo y usarlo en intercambios futuros, entonces cambia la riqueza, de productos a dinero. Sin embargo, aun guardando el dinero, éste sólo servía para comprar productos cuando se necesitaban, sin que pudiera generar riqueza al acumularlo (inversiones). En este sentido, más adelante surgió la posibilidad de guardar el dinero en los comercios e invertirlo a corto o mediano plazo, y recibir un premio por esta decisión, que consistía en pagar el 10% del valor del dinero acumulado, considerando el alza de precios, por lo que el premio se denominó rendimiento. De esta manera, el sistema financiero ha evolucionado de tal forma, que actualmente se busca que el dinero genere el mayor rendimiento.(Robles, 2012, p. 10)

La administración financiera se refiere al uso adecuado del dinero, por ello es importante en la organización tanto para el desarrollo de las operaciones como para las inversiones que se realizan.(Robles, 2012, p. 11)

Para las empresas privadas, en las que el propósito es el fin lucrativo (obtener ganancias financieras), los recursos financieros se convierten en los más importantes, ya que el objetivo es hacer más dinero con el que aportan los socios o accionistas.(Robles, 2012, p. 11)

Ahora, es necesario hacer una distinción entre las finanzas y la administración financiera: Las finanzas se refieren únicamente a la función financiera, es decir, al manejo de los recursos monetarios; y la administración financiera, hace referencia al trabajo coordinado para manejar adecuadamente los recursos financieros.(Robles, 2012, p. 11)

3.1.1. OBJETIVOS DE LA FINANCIERA¹

La organización que realiza una buena administración financiera coopera para alcanzar su objetivo principal y para su éxito en el mercado empresarial. La administración financiera dentro de las organizaciones significa alcanzar la productividad con el manejo adecuado del dinero, y esto se refleja en los resultados (utilidades), maximizando el patrimonio de los accionistas, y se asocia a los siguientes objetivos:

- Obtención de los fondos para el desarrollo de la empresa e inversiones. Las organizaciones deben generar flujos propios de efectivo para que puedan desarrollarse todas las operaciones de la empresa sin problema, y cuando esto no suceda, entonces puede ser mediante financiamiento, pero con la certeza de que se generarán los fondos necesarios para cumplir con el pago de este financiamiento.
- Inversión en activos reales (activos tangibles como inventarios, inmuebles, muebles, equipo, etcétera). Para el desarrollo de todas las operaciones de la empresa se debe contar con el equipo necesario, por lo que se tiene que invertir en activos, con una simple regla: toda inversión debe ser en activos productivos (generar fondos).
- Inversión en activos financieros (cuentas y documentos por cobrar).
- Inversiones temporales de aquellos excedentes que se obtengan de efectivo: Cuando la empresa ha tomado los recursos necesarios para desarrollar las operaciones normales, se deben generar excedentes para realizar inversiones en diferentes instrumentos en instituciones financieras.

¹Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. Red Tercer Milenio. México. Pág. 12-13. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>.

- Coordinación de resultados (reinversión de las utilidades y reparto de utilidades). La política de dividendos es fundamental en una organización para establecer las normas y reglas de lo que se hará con las utilidades obtenidas en la organización.
- Administración del capital de trabajo, con la finalidad de disponer de recursos monetarios a corto plazo; disponibilidad para cumplir con las obligaciones menores a un año.
- Presentación e interpretación de información financiera. La información financiera es la base de las finanzas para la toma de decisiones de una manera acertada, ya que se realiza un análisis cuantitativo para determinar las áreas de oportunidad de las organizaciones.

3.1.2. FUNCIONES DE LA FINANCIERA²

Para el autor mencionado anteriormente la función financiera es “la obtención y aplicación razonable de los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la empresa u organización”.

Dentro de la organización, los administradores financieros describen la administración financiera de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, aunque cada empresa tiene objetivos y políticas específicas de manejo que las hace únicas, pero de manera general o clave se pueden mencionar: la inversión, el financiamiento y las políticas de dividendos.

² Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. Red Tercer Milenio. México. Pág. 17-20. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>.

Las funciones de la administración financiera se refieren a visualizar el desarrollo de todas las operaciones a futuro, así como las inversiones que se puedan realizar en la organización con la finalidad de ser una empresa productiva, rentable y competitiva.

- La función primordial del administrador financiero es maximizar el patrimonio de los accionistas, y entre otras de sus funciones están las siguientes:
- Administrar adecuadamente los activos de una empresa y fijar los niveles adecuados u óptimos de cada tipo de activo circulante, y decidir sobre los activos a invertir.
- Administrar adecuadamente el pasivo y el capital de una empresa, para conocer el financiamiento más provechoso en los diferentes plazos, y así disminuir costos.
- Realizar el análisis y la planeación financiera para conocer en donde se sitúa, y evaluar los requerimientos de producción, a través de los estados financieros, generando indicadores financieros.
- Conocer las fuentes de financiamiento a corto, mediano y largo plazo, así como las tasas de interés que se generan para buscar los financiamientos en los montos necesarios y al más bajo costo.

3.2. GESTIÓN DE CRÉDITO

3.2.1. ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE CREDITO³

Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y empleo

³Valle, E. (2011). Crédito y Cobranzas. 2001, CECSA. México. Pág.7 Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor, también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y sus ventas como esclavo.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Estos actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se dedicaban a pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamos fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad.

3.2.2. DEFINICIÓN Y CONCEPTO DE CRÉDITO.⁴

El término crédito y explica que proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza. En economía política define el término crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

⁴Ídem., pág. 7

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar y por otra el acreedor tiene derecho de reclamar su pago.

3.2.3. TIPOS DE CRÉDITO.⁵

1- En relación con el objetivo.

- **De Comodidad:** Es aplicable cuando no se otorga con fines de financiamiento y solo se da en un plazo al cliente para que revise sus facturas y elabore el cheque de pago. Los plazos pueden variar entre una semana y 30 días.
- **De financiamiento de los inventarios:** En este caso hay un desplazamiento de los inventarios desde los almacenes del vendedor hasta los del deudor. El plazo varía entre los 30 días y un año. Debe examinarse la rotación de las mercancías del deudor, para evitar que se dé un plazo mayor necesario.
- **De financiamiento de las cuentas por cobrar:** Este tipo de crédito permite al deudor hacer compras en mayores cantidades al efectuar los pagos a plazos o en un tiempo relativamente largo. El plazo varía entre seis y tres años.

⁵ Chavarría, L.; Badillo, B.; Roldán, H. & Sánchez, C. (2010). Seminario: Manual de Crédito y Cobranza para Grupo Maya y Asociados S.A. De C.V. Seminario: El Crédito Comercial y su Importancia en los negocios Internacionales. México. Pág. 10-13. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/7559/1/CP2010%20C566l.pdf>.

2- En relación con la garantía.

- **Crédito personal o quirografario:** Es aplicable cuando se garantiza el cumplimiento del crédito con la firma del deudor dada su imagen o cualidades personales que tenga.
- **Crédito prendario:** Es aplicable cuando se señala como garantía un bien mueble o se endosa e garantía un título de crédito, como letras de cambio, pagare, bonos, cédulas etc.
- **Crédito documentario:** Es aplicable cuando se expiden a favor del acreedor títulos de crédito en los que se señala la fecha de vencimiento. Pueden ser letras de cambio o pagares.
- **Crédito hipotecario:** Es aplicable cuando se señala como garantía bienes muebles, como maquinaria instalada, edificios terrenos bodegas etc.

3- En relación con las operaciones bancarias.

- **En materia de crédito:** el sistema bancario proporciona financiamiento al comercio y a la industria mediante la celebración de un contrato de apertura de crédito, reglamentando por las leyes mercantiles y que pueden tener las siguientes modalidades.
- **Crédito simple:** Es el contrato por medio del cual el banco pone a disposición del acreditado una suma determinada de dinero que el deudor retira en una partida y es cubierta en un solo pago en la fecha de vencimiento específica. Los intereses generalmente se pagan vencidos y se garantiza el crédito con prenda representada por un título de crédito.

- **Crédito en cuenta corriente:** Es un contrato por medio del cual el banco pone en disposición del acreditado una suma determinada de dinero que el deudor puede retirar en una o varias partidas para ser cubiertas en una o varias partidas dentro de un plazo específico. Los intereses se pagan vencidos y se garantizan con la prenda representada por un título de crédito.
- **Descuentos de títulos:** Es un contrato por medio del cual el banco adelanta el vencimiento de títulos de crédito extendidos a favor del acreditamiento, mediante el pago de intereses por adelantado.
- **Arrendamiento de equipo:** Es el contrato por medio del cual el banco adquiere en propiedad los bienes muebles o inmuebles que requiere el acreditamiento y los da en arrendamiento a esta persona. Este contrato representa una forma novedosa para las empresas que presenta como ventaja la de no tener que invertir en grandes cantidades de dinero en activos fijos.
- **Carta de crédito:** Es el contrato por medio del cual el banco extiende una carta por una suma determinada de dinero, que el deudor puede cobrar en una o varias partidas de dinero dentro de cierto plazo en las filiales del banco instaladas en lugares diversos al domicilio del deudor.
- **Tarjeta de crédito:** Es un contrato por medio del cual el banco abre una línea de crédito por un tiempo determinado a una persona, para que pueda hacer compras en las empresas particulares que estén afiliadas o autorizadas por el banco. El deudor no pagará intereses si cubre si adeudo al banco en un plazo de 30 días.

3.2.4. REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.⁶

El otorgamiento de créditos por parte de las empresas se establece de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos con relación a la inversión

Entre los factores más importantes que se deben de considerar para el otorgamiento de crédito están los siguientes: plazo, monto, tasa de interés, tiempo requisitos para otorgar el crédito, cobranza, sanciones por incumplimiento, beneficios por pronto pago.

3.2.5. LAS CINCO C DEL CRÉDITO⁷

Entre las evaluaciones de crédito se puede mencionar el método de las cinco “C”, que proporciona un panorama general de los clientes para realizar un análisis detallado del crédito, y que se utiliza en diversas empresas para tener mayor certeza de que se recuperará el crédito. Las cinco “C” son las siguientes:

1. **Carácter:** Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales.
2. **Capacidad:** Es el análisis referente a la información financiera (estados financieros) presentada por los clientes para conocer los flujos de efectivo que disponen y así saber si cuentan con capacidad de pago.

⁶ Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. Red Tercer Milenio. México. Pág. 117. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>.

⁷Idem., pág. 118

3. **Capital:** Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes, y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos en bienes muebles e inmuebles.
4. **Colateral:** Son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito.
5. **Condiciones:** Es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a la industria, comercio o empresa de servicios.

Este método es únicamente para obtener mayor información de los clientes, y está a consideración de quien lo aplica, por eso es recomendable que lo efectúe alguien con criterio sólido en relación al crédito, con experiencia en el giro, con sentido común y que pueda obtener la mayor cantidad posible de información de manera interna o externa del cliente, esto le permitirá asegurar la recuperación del crédito en las condiciones normales establecidas desde su otorgamiento.

3.2.6. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO.⁸

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la Oferta y la Demanda.

⁸ Valle, E. (2011). Crédito Y Cobranzas. 2001, CECSA. México. Pág.7-8. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.

- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresa y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos, aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de los precios, lo que produce inflación.

3.2.7. PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO.⁹

La gestión del crédito está constituida por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes. En general en los balances de cualquier empresa se observa un rubro correspondiente a Clientes, correspondiente a lo que le adeudan sus proveedores

⁹Gómez G.; Lamus D. (2011). Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el Fondo de empleados de la Universidad ICESI. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas Universidad Icesi. Santiago de Cali. Colombia. Pág. 25
 8http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

o prestatarios. Este rubro representa un activo el cual debe caracterizarse por poder recuperarse sin riesgo de pérdida y que sea capaz de producir una rentabilidad en el plazo de su duración. Dado esto la gestión de crédito supone dos aspectos importantes los cuales se resumen así:

Por tratarse de una inversión requiere una fuente de financiación la cual debe asumir un costo financiero explícito o implícito por tratarse de un crédito, sinónimo de confianza y solvencia, dependerá de la voluntad del deudor si paga la deuda o no. Este aspecto da la característica a la empresa de asumir el riesgo. Los dos aspectos anteriores, costo y riesgo, dan origen a una actividad empresarial que es la gestión de crédito, la cual tiene como principales objetivos colocar o vender, consecución de recursos a bajo costo y gestionar adecuadamente el otorgamiento de créditos con el fin de reducir el riesgo.

3.2.8. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO

ETAPA I: PROMOCIÓN¹⁰

Se realiza fuera y dentro de la Cooperativa, con el fin de promover y brindar información a socios y prospectos de socios, sobre los productos crediticios y requisitos para solicitar y obtener un crédito. Deberá basarse en el proyecto de promoción del crédito, Cliente, Mercado, Objetivo, Promoción externa, Promoción interna, Pre análisis.

¹⁰Guerrero, A. (2016). Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la Cooperativa Minga Ltda. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador, Pág.34. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22919/1/T3621M.pdf>.

ETAPA II: INTEGRACIÓN Y SOLICITUD.

En esta etapa se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida del socio y avales, así como las garantías reales (en caso de créditos con garantía prendaria o hipotecaria).

ETAPA III: EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN

En esta etapa se mide el nivel de riesgo de cada solicitante, nos permite emitir una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito.

Con el objeto de contar con elementos necesarios para el adecuado análisis de riesgo, las organizaciones solidarias deben mantener en el expediente del respectivo deudor, su información personal y financiera completa y actualizada (mínimo una vez cada año) y la de los codeudores, información de las garantías, así como el cruce de correspondencia.

El resultado de las evaluaciones de cada deudor realizadas y las anotaciones correspondientes deben constar explícitamente en la carpeta del deudor con su debida fundamentación y conservarse en el archivo de la entidad. Debe dejarse constancia de la fecha de la evaluación y el nombre de las personas que la elaboraron (integrantes del comité de evaluación de cartera) y la aprobación respectiva del estamento correspondiente.

ETAPA IV: OTORGAMIENTO O APROBACIÓN¹¹

Después de haber sido sesionados por el Comité de Crédito o su equivalente, los expedientes de créditos serán turnados a mesa de control para verificar que se cumplan las condiciones con las que se autoriza el crédito, así mismo verificará que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en el manual para poder autorizar el desembolso de los créditos o devolverlos a trámite según corresponda.

Las normas más comunes para determinar si se concede el crédito pueden ser:

- Evaluaciones de crédito
- Referencias comerciales y personales
- Carácter estacional de las ventas
- Volumen de ventas a crédito

Entre las evaluaciones de crédito se puede mencionar el método de las cinco “C”, que proporciona un panorama general de los clientes para realizar un análisis detallado del crédito, y que se utiliza en diversas empresas para tener mayor certeza de que se recuperará el crédito. (Román, 2012, pág. 117)

ETAPA V: DESEMBOLSO¹²

Después de aprobada la propuesta de financiamiento por el(los) Comité(s) de Crédito (mediante la resolución de aprobación), y/o Consejo de Administración se da paso a la formalización de las garantías quedando así la operación expedita para ser desembolsada. Además debe prepararse la documentación correspondiente,

¹¹Guerrero, A. (2016). Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la Cooperativa Minga Ltda. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Pág.34. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22919/1/T3621M.pdf>.

¹² Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) (2010). Manual de crédito. Modelo Genérico para Intermediario Financiero Rural. Proyecto: Cooperación Técnico ATN/ME-9118-Me. Apoyo a Intermediarios Financieros Rurales. México. Pág.36. <https://es.scribd.com/document/161966723/Manual-de-Organizacion-y-Funciones-SOFOM-Mar-2010>.

para el desembolso. El desembolso de las operaciones se realizará en las Sucursales de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple. Por ningún motivo, la documentación que respalde las operaciones saldrá de las oficinas. Todas las personas relacionadas con cada operación, deberán concurrir a las Sucursales de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple a efectos de firmar los documentos correspondientes. Ningún crédito deberá ser desembolsado sin haber completado la formalización de la documentación.

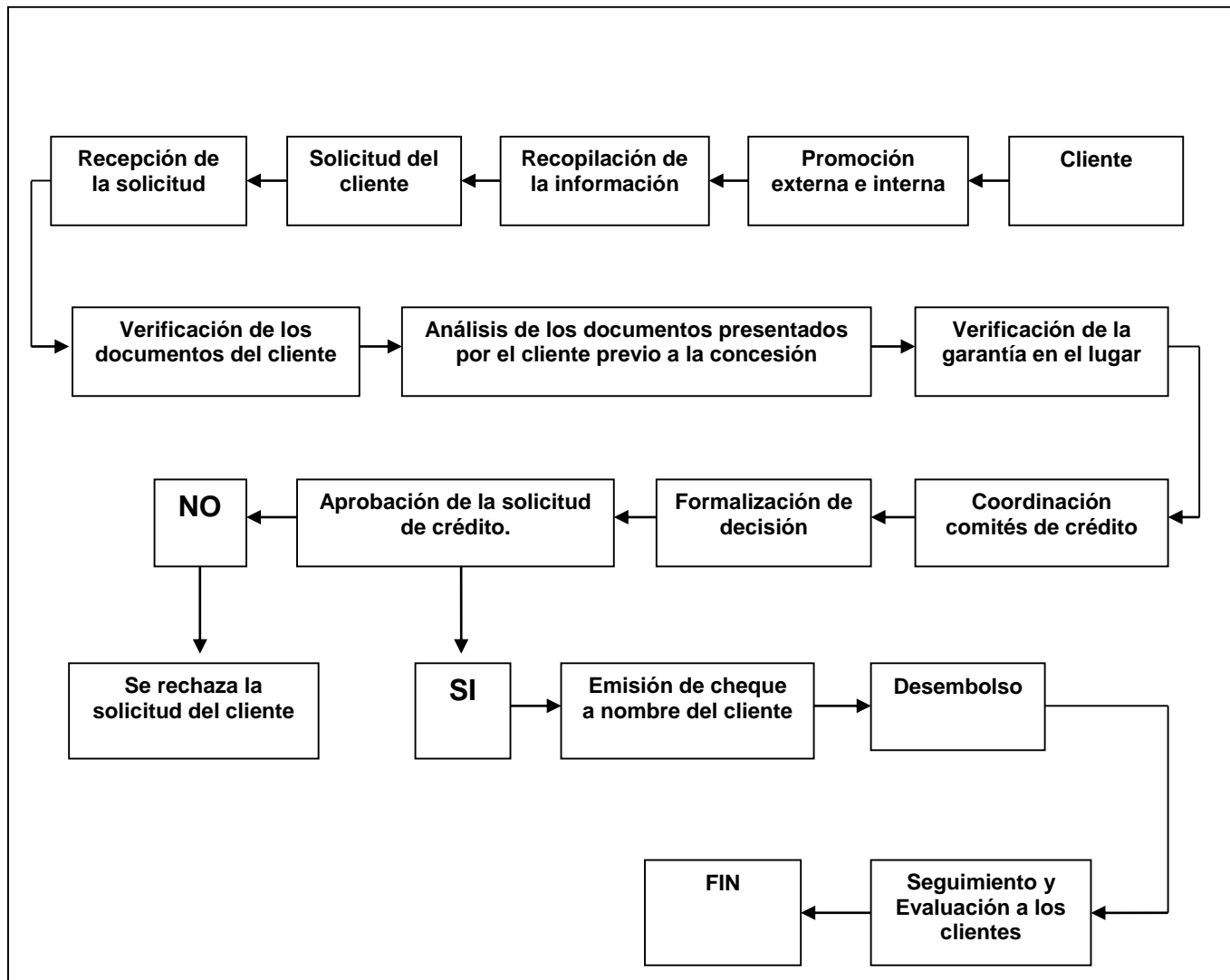
El Analista de Crédito debe estar atento y facilitar la labor del Auxiliar de Créditos para la rápida preparación de dichos documentos. Cuando los mismos estén listos, el Auxiliar de Crédito se encargará de coordinar con el acreditado su asistencia a la Sucursal de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple para efectivizar la operación.

ETAPA VI: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN¹³

Después de otorgado el crédito, el “Ejecutivo de crédito y cobranza” llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. Resguardo de documentos Seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa Cobranza extra y judicial.

¹³Guerrero, A. (2016). Los procesos de concesión de créditos y la liquidez en la Cooperativa Minga Ltda. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador, Pág.34. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22919/1/T3621M.pdf>.

ILUSTRACION 1. FLUJOGRAMA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Elaboración propia para esta investigación. 15 de Julio, 2017.

3.3. CONCEPTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.¹⁴

El proceso de recuperación de cartera se define como cuentas por cobrar como “aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. También como “una función de la administración financiera del capital de trabajo, ya que coordina los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros”.

De manera contable, las cuentas por cobrar se integran por varias cuentas, las cuales se clasifican en: clientes, deudores diversos y documentos por cobrar (corto plazo).

Para estudiar el incremento de las ventas se deben analizar estas cuentas, ya que los deudores diversos se definen contablemente como aquellas personas que deben por conceptos diferentes a la venta de mercancías, por lo que el saldo de esta cuenta no se debería contemplar para la determinación del estudio; del mismo modo, de los documentos por cobrar se tendría que identificar cuáles fueron por la venta de mercancías para comprender mejor cuáles son las cuentas que intervienen en la venta o productos a crédito.

Entonces, los clientes son aquellas personas que deben por conceptos de venta de mercancías sin tener una garantía documental, esto es elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros”.

¹⁴Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. Red Tercer Milenio. México. P. 112-113. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>.

3.3.1. PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA¹⁵

El departamento de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellas personas que por medio de las ventas tienen un adeudo con la empresa, y sobre todo que éste se recupere de manera oportuna y en condiciones normales establecidas de acuerdo a las políticas de crédito.

Se debe identificar si la cartera de clientes se encuentra vigente o vencida de acuerdo a las fechas de pago, los adeudos mientras se encuentren vigentes (que no estén vencidos), únicamente se les dará seguimiento para que se recuperen, una vez que llegan a su vencimiento y no han sido recuperados, entonces se les otorga un trato especial para recuperar el monto del crédito y no perder a los clientes.

En el análisis de cartera se califica a toda la cartera de clientes de acuerdo al comportamiento crediticio de los cada uno de ellos con relación al pago y a la antigüedad de saldos; esta calificación consiste en saber cómo es el cliente como pagador, si se encuentra en cartera vencida por ser cliente moroso o si tiene algún problema externo que haya afectado su comportamiento. Esta calificación se puede indicar con letras, por ejemplo:

- A. Excelente pagador (paga anticipadamente al vencimiento).
- B. Buen pagador (paga el día del vencimiento).
- C. Regular (paga unos días después del vencimiento).
- D. Malo (Paga vía extrajudicial o judicial).
- E. Castigo (No recuperable).

¹⁵ Robles, C. (2012). Fundamentos de la Administración Financiera. Red Tercer Milenio, México. P.119-120. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Esta calificación sirve para tomar medidas de acción con relación a la antigüedad de los saldos o fechas de vencimiento para recuperar todas las cuentas por cobrar, ya sea de manera extrajudicial (llamadas telefónicas, invitaciones a pagar, cobrar directamente en su domicilio) o judicial (mediante acciones legales para garantizar el pago).

En general, las empresas comerciales no se permiten tener más del 5% de cartera vencida, por ello se debe dar seguimiento constante para no arriesgar la operación de la empresa. Las cuentas por cobrar se deben identificar de manera precisa con relación a lo siguiente:

- Nombre del cliente
- Número de cliente
- Saldo de la cuenta
- Importe vigente
- Importe vencido
- Números de facturas
- Fechas de créditos.

Algunas empresas que no cuentan con departamento jurídico para realizar las acciones judiciales correspondientes para recuperar el monto del crédito, traspasan la cartera a despachos jurídicos que se dedican al cobro de carteras vencidas, estas empresas están dedicadas al factoraje financiero.

3.3.2. ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.¹⁶

- **Cartas:** Después de cierto número de días, la empresa envía una carta formal y cortés, recordando al cliente la cuenta vencida. Si la cuenta no se paga en cierto periodo después de que se envió la carta, se manda una segunda carta en un tono más exigente.

¹⁶ Gitman, L. & Zutter C. (2007). Principios de Administración Financiera. 2012, Pearson Educación S.A P. 567. México.

- **Llamadas telefónicas:** Si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica al cliente para solicitar el pago inmediato. Si este tiene una excusa razonable, es posible efectuar arreglos para extender el periodo de pago. Se puede recurrir a una llamada por parte del abogado del vendedor.

- **Visitas personales:** Esta técnica es más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o a una persona de cobranzas para confrontar al cliente suele ser eficaz. El pago puede realizarse en el sitio.

- **Agencias de cobro:** La compañía remite las cuentas incobrables a una agencia de cobro o a un abogado de cobranzas. Los honorarios por este servicio, en general, son bastante altos; la empresa podría recibir menos de 50 centavos por dólar de las cuentas cobradas de esta manera.

- **Acción legal:** La acción legal es el paso más severo y una alternativa para una agencia de cobro. La acción legal directa no solo es costosa, sino que puede llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido.

CAPITULO IV. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECIFICOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACION

Esta investigación es Cualit-cuantitativa, por ello se operacionaliza por objetivos específicos, y también se ha definido una hipótesis en función del segundo objetivo referido a la evaluación de la gestión del crédito desde los clientes. A continuación, se presentan ambas operacionalizaciones:

4.1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO	DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	FUENTE
Describir el proceso de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotlal en el periodo 2017.	Gestión de crédito	El proceso crediticio abarca todo el "ciclo de vida" del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias (Dino, 2007, pág. 1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No. de Clientes. ▪ Tipos de crédito solicitados ▪ Solicitudes aplicadas y evaluadas. ▪ Créditos aprobados ▪ Seguimiento a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación documental ▪ Entrevista
Evaluar desde la óptica de los clientes la gestión de crédito brindado por la financiera FINICSA en el periodo 2017.	Satisfacción de los clientes	<p>La satisfacción Acción y efecto de satisfacerse. Sensación o sentimiento de placer que tiene un apersona cuando ha conseguido algo que se deseaba.(Garcia & Indura, 2012, pág. 911)</p> <p>Cliente es un individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosenberg, 1997, pág. 71)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones de la financiera. ▪ Atención del personal. ▪ Rapidez en el servicio. ▪ Personal capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevista ▪ Encuesta ▪ Guía de observación
Proponer estrategias que mejoren el funcionamiento del proceso de crédito de FINICSA para la mejora de la calidad y el servicio a los clientes.	Estrategias	Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.(Rosenberg, 1997, pág. 173)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalezas ▪ Oportunidades ▪ Debilidades ▪ Amenazas ▪ Líneas estratégicas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis FODA

4.2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS: Un buen seguimiento a los clientes en FINICSA incide en el bajo nivel de mora de la financiera.

Variable Independiente: Seguimiento

Variable Dependiente: Mora

VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES	FUENTES
Seguimiento	Control de un proceso posteriormente a su puesta en funcionamiento. (Rosenberg, 1997, pág. 374)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montos de crédito ▪ Productividad/Rentabilidad de las inversiones ▪ Liquidez ▪ Tasas de interés ▪ Plazos/Tiempo ▪ Garantía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista
Mora	Imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este vocablo se utiliza normalmente cuando algún organismo gubernamental legalmente constituido no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Rosenberg, 1997, pág. 271).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de clientes solventes ▪ Índice de morosidad. ▪ Número de visitas a los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista

CAPITULO V. METODOLOGIA

5.1. TIPO DE ESTUDIO

Según el uso del conocimiento:

Según su aplicación de los conocimientos, es una investigación de tipo aplicada, ya que incide en encontrar soluciones al problema que se está investigando a profundidad para proponer alternativas de mejoras sobre las dificultades que se identificaron durante el desarrollo de la exploración. Se formula una estrategia para corregir la problemática de la financiera que se presentan en la gestión de crédito de FINICSA.

Según su enfoque filosófico:

Según el enfoque filosófico esta es una investigación de tipo Cualitativa-Cuantitativa o mixta porque estudia y describe el desarrollo de cada una de las etapas de la gestión de crédito posteriormente en base al problema que se está estudiando se brindarán sugerencias, además permitirá a la institución optimizar su desempeño. También se plantea evaluar desde la óptica de los clientes la gestión de crédito que les brinda la financiera por medio de los instrumentos de recolección de datos cuantitativos.

5.2. UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de estudio correspondiente a la investigación que se realizó es la financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua), en el municipio de Ocotal ubicado en el departamento de Nueva Segovia; está compuesta por 234 clientes que han solicitado el servicio de la financiera, así como el personal administrativo que labora en dicha institución.

CARACTERIZACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO.

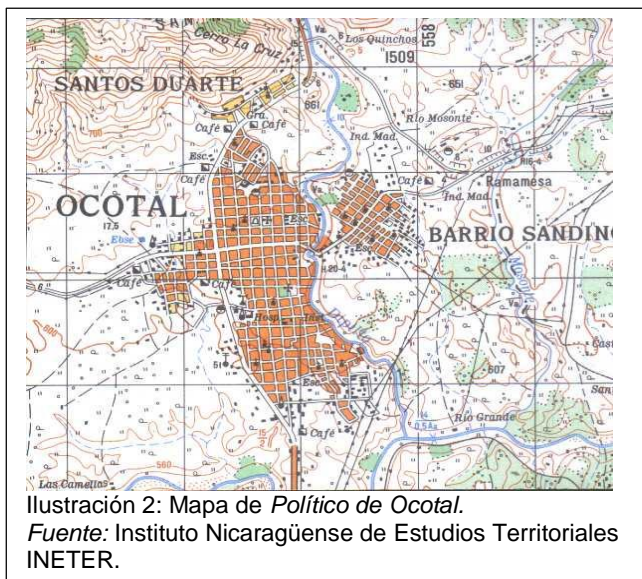
En este apartado se describen algunas características relevantes de la población sometidas al estudio. Entre ellas se destacan que la ciudad de Ocotal es un municipio y cabecera del departamento de Nueva Segovia en la república de Nicaragua. Tiene una superficie de 85.23 km² y una población de 41, 875 (Cifras Municipales INIDE 2012) con una densidad poblacional de 372 hab/Km².

La ciudad de Ocotal es conocida como "La Sultana del Norte", y también se le denomina "Ciudad de los Pinos". La ciudad de Ocotal está dividida en 5 Distritos y 5 Zonas rurales, ubicadas al oeste del municipio.

Café de Nueva Segovia entre los mejores en Certamen de la Taza a la Excelencia, evento que se realiza cada

año y que aporta al crecimiento económico del departamento. En la semana del café se presenta la cultura, las marcas y un buen café. Además, se realizan foros, ferias, promociones y degustaciones en la Plaza de las Ferias de Ocotal.

La industria alimenticia en Ocotal se dedica principalmente a la elaboración de productos de panaderías y de tortillas de harina de maíz. En la industria de manufactura, destaca el procesamiento de materiales para la construcción, la producción de juguetes y juegos, la elaboración de productos metálicos estructurales, industria para procesar madera y elaboración de joyas.



5.3. MUESTRA DE ESTUDIO

5.3.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA PARA LA INVESTIGACION CUALITATIVA

- Socios de la Financiera FINICSA que aportaron capital propio para establecerla como empresa.
- Empleados de la Financiera FINICSA con más de dos años de trabajar en la empresa.
- Clientes de la Financiera FINICSA.

5.3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA (CLIENTES)

Para determinar el tamaño de la muestra que permita la consecución del segundo objetivo, que es evaluar desde la óptica de los clientes la gestión de crédito brindado por la financiera, se utilizará un Muestreo Probabilístico de tipo Aleatorio Simple. Para calcular el dato se aplica la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Donde:

- N = Población: 234 clientes.
- Z = Valor del estadístico Z (tabla de distribución normal) para un riesgo de σ x 100: 1.96
- P = Probabilidad de ocurrencia: 0.5
- Q = (1-P) Diferencia de la estimación proporcional de la población.
- e = Error estándar muestral: 0.05

Sustituyendo los valores se obtiene:

$$n = \frac{234 (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{233 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1- 0.50)}$$

n = 145.39 Clientes

5.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente estudio se utiliza como método de recolección de datos una entrevista semi-estructurada, para el director, responsable de crédito, promotores de crédito con el objetivo de conocer las etapas de crédito que se realiza dentro de la financiera.

La encuesta se diseñó para los clientes con el propósito de evaluar la opinión de los clientes durante la gestión de crédito en cada una de las etapas.

La guía de observación a la financiera se diseñó para identificar principales dificultades y proponer alternativas de corrección a la financiera.

5.4.1. ENTREVISTA¹⁷

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos,

¹⁷ Behar, D. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. Shalom. Colombia.

actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Pero existe un inconveniente de considerable peso que reduce y limita los alcances de esta técnica. Cualquier persona entrevistada podrá hablarnos de aquello que le preguntemos pero siempre nos dará la imagen que tiene de las cosas, lo que cree que son, a través de toda su carga subjetiva de intereses, prejuicios y estereotipos. La propia imagen que el entrevistado tiene de sí mismo podrá ser radicalmente falsa y, en todo caso, estará siempre idealizada de algún modo, distorsionada, mejorada o retocada según factores que no es del caso analizar aquí, pero que nunca podemos prever en detalle.

5.4.2. ENCUESTA

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.

La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población.

El tamaño de muestra requerido en una encuesta depende en parte de la calidad estadística necesaria para establecer los hallazgos; esto a su vez, está relacionado en cómo esos hallazgos serán usados. Aún así, no hay una regla simple para el tamaño de muestra que pueda ser usada en todas las encuestas. Mucho de esto depende de los recursos profesionales y materiales disponibles. Los analistas frecuentemente encuentran que una muestra de tamaño moderado es suficiente estadística y operacionalmente.

5.4.3. GUIA DE OBSERVACIÓN

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente.

Puede servir para determinar la aceptación de un grupo respecto a su profesor, analizar conflictos familiares, eventos masivos, la aceptación de un producto en un supermercado, el comportamiento de discapacitados mentales, etc.

Puede ser participante o no participante. En la primera el observador interactúa con los sujetos observados, pero en la segunda no ocurre tal interacción. Por ejemplo, un estudio sobre la conducta de aprendizaje de niños autistas, donde el instructor tiene que interactuar con los niños y al mismo tiempo codificar.

5.5. ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

PRIMERA ETAPA: INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La primera etapa consistió en delimitar el tema-problema donde se presentaron tres propuestas a la docente y luego en plenario se discutió la más idónea para emprender su estudio, guiados por la tutora de tesis, del 15 de marzo al 22 de marzo de 2016. Posteriormente después de haber realizado el planteamiento del problema, se efectuó una descripción a profundidad del problema de investigación, así como la redacción de las preguntas problemas relacionadas al tema de investigación, del día 29 de marzo al 3 de abril. A continuación, se redactaron los objetivos generales y específicos, además de la justificación por la cual se decidió la elección del tema de indagación en el periodo del 5 de abril al 19 de abril.

Luego en base a todos los aspectos redactados anteriormente se identificaron los ejes del marco teórico. También dependiendo del tipo de investigación se formuló el cuadro de operacionalización de objetivos, esto se desarrolló del 26 de abril al 3 de mayo.

SEGUNDA ETAPA: ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para la realización de los instrumentos de investigación se tomaron en cuenta los objetivos específicos y las variables dependientes e independientes identificadas en el cuadro de operacionalización de hipótesis por objetivo.

En las fechas del 3 de mayo al 10 de mayo se diseñó la metodología e instrumentos de investigación. Los instrumentos que se elaboraron para la recopilación de la información fueron: entrevista semi-estructurada, encuesta para clientes y guía de observación.

TERCERA ETAPA: TRABAJO DE CAMPO

En la tercera etapa se aplicaron los instrumentos elaborados, las entrevista, encuesta y guía de observación para verificar la objetividad de la información que nos proporcionara el gerente de la Financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua). La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo del 14 al 17 de junio del 2017.

CUARTA ETAPA: ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL

Después de haber aplicado los instrumentos, se transcribieron las entrevistas, encuestas y guía de observación. Esta está comprendida entre 18 y 19 de junio del 2017. La aplicación será de gran importancia pues enriquecerá el contenido investigativo del tema. Se procesarán los datos obtenidos haciendo uso de los

instrumentos de investigación (Entrevista, Encuesta y Guía de observación). Los datos recopilados serán utilizados para respaldar y profundizar la información.

El documento final se elaboró con las orientaciones precisas facilitadas por la tutora de la tesis, el día 21 de junio de 2017. De esta manera se concluyó el documento final y se procede a la defensa de borrador de tesis el día 26 de junio de 2017.

CAPITULO VI. RESULTADOS

6.1. ORGANIZACIÓN DE LA FINANCIERA FINICSA

6.1.1. HISTORIA DE LA FINANCIERA¹⁸

La Financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua). Desde marzo de 2005 existe FINICSA. Está formada por el aporte de cuatro socios, un representante legal. Se constituyó bajo las políticas institucionales esas están constituidas en escritura pública autorizada, en la cual hay estatutos legales.

La Financiera brinda sus servicios a nivel local, es decir a la población de Ocotol, sin embargo, existen sus casos excepcionales con la condición que presentan hipoteca. Es una institución dedicada a facilitar servicios financieros a sus clientes ésta actúa como intermediario financiero la cual se encuentra regulada por el Ministerio de gobernación y Superintendencia de los bancos.

Se encuentra ubicada en el municipio de de la ciudad de Ocotol departamento de Nueva Segovia, su dirección exacta de Pro familia media cuadra al sur de Ocotol. La institución como FINICSA tiene tres sucursales, en los municipios de Ocotol, Somoto, Estelí. Próximamente se abrirá una nueva sucursal en el municipio de Jalapa.

¹⁸Financiera FINICSA. Sucursal Ocotol. Carol Anielka Urbina. Analista de crédito. 14 de junio de 2017.

6.1.2. MISIÓN Y VISIÓN DE FINICSA

MISIÓN:

Satisfacer las necesidades de los clientes con confianza y solidez, ofreciendo productos servicios financieros de alta calidad, a través de un equipo de trabajo comprometido que brinda asesoría personalizada, ágil y oportuna. Como parte de la gestión de crédito incluye el análisis de todas las solicitudes recepcionadas, concesión y recuperación de la cartera que posee la Financiera.

VISIÓN

Ser la entidad financiera líder en el sector, posicionándonos como la mejor alternativa para los clientes en Nicaragua, logrando su fidelidad al brindarles productos y servicios de calidad que contribuyan con el desarrollo económico y social del país. También optimizar la gestión de crédito a través del control interno de cada una de las solicitudes previamente antes de conceder un préstamo.

6.1.3. VALORES DE LA FINANCIERA

Los valores institucionales sobre los que se rige la financiera están basadas en el comportamiento organizacional y las buenas prácticas que los colaboradores deben de realizar dentro de la empresa.

- **Honestidad:** Realizamos nuestro trabajo con transparencia, lealtad e integridad.
- **Enfoque al Cliente:** Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes a través de una asesoría profesional y responsable.
- **Respeto:** Aseguramos un trato justo a nuestros clientes y colaboradores.
- **Compromiso:** Estamos orientados al cumplimiento de los objetivos y metas, desarrollando y fortaleciendo las competencias de nuestros colaboradores.
- **Trabajo en Equipo:** Promovemos una cultura ganar-ganar entre nuestros colaboradores mediante una relación profesional enfocada al éxito.

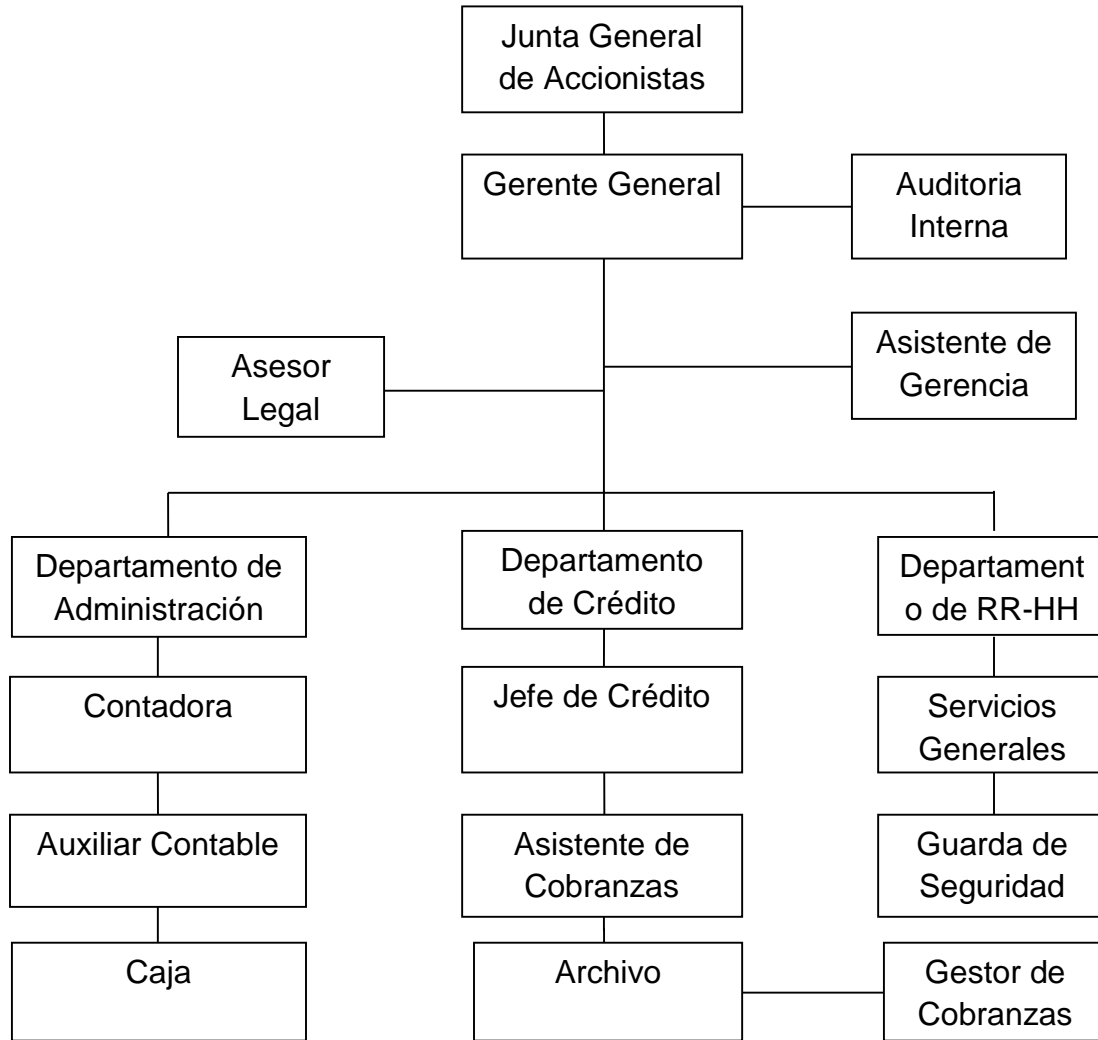
- Excelencia: Capaz, eficiente, superación, calidad, Va más allá, perspicaz, da resultados, Comprometido:
- Innovación: Creativo, abierto al cambio, simplicidad, curioso, flexible, optimista, mejora continua.

Este conjunto de valores caracterizan el accionar de los colaboradores de la empresa que dirigen y orientan al personal identificando al cliente externo de acuerdo a la imagen financiera que proyecta. Las creencias y normas de conducta que están establecidas para regular la conducta y cumplimiento de las responsabilidades de los empleados congruente al cargo que desempeña dentro de la empresa.

6.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA

La estructura orgánica de la financiera está basada en una empresa de tipo sociedad anónima. Es una sociedad mercantil cuyos titulares han aportado una participación en el capital social a través de títulos o acciones. Las acciones se diferencian entre sí por su distinto valor nominal o por los diferentes privilegios vinculados a éstas, como por ejemplo la obtención de un dividendo mínimo. En este caso los accionistas no responden con su patrimonio personal de las deudas de la sociedad, sino únicamente hasta la cantidad máxima del capital aportado.

ILUSTRACIÓN 3: ORGANIGRAMA DE LA FINANCIERA FINICSA.



Fuente: Elaboración propia para esta investigación. 15 de Julio, 2017.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La junta general de accionistas es el elemento importante el órgano una empresa. Son los encargados de la administración y fiscalización del buen desempeño de la empresa. Participan en la toma de decisiones, se rigen por un conjunto de políticas que están establecidas dentro de la financiera.

Dentro de la Junta de accionistas existe un presidente quien es el encargado de convocar al resto de accionistas para la toma de decisiones con relación al análisis y aprobación de solicitudes de créditos y desembolsos o cualquier situación extrema que se presente en la empresa es deber y responsabilidad de los accionistas estar al tanto de lo que sucede.

GERENTE GENERAL

El Gerente general es el encargado de estudiar la competencia del mercado financiero y diseñar una estrategia empresarial para la empresa. Además de poseer competencias y habilidades como es pensamiento estratégico y sistémico, experiencia, comportamiento ético, honesto además de poseer capacidades analíticas. El asume cualquier responsabilidad de cualquier decisión que se lleve a cabo, además de llevar el control de todo el funcionamiento de la financiera.

AUDITORIA EXTERNA

Esta consiste en la supervisión de todas las transacciones que realiza la financiera, además de controlar que la empresa cumpla con las leyes y normas específicas. El auditor externo en base a su supervisión dentro de la empresa emite su opinión en base a los hallazgos encontrados además de dar sugerencias para su mejoramiento de cualquier dificultad encontrada. La Financiera estipula durante cada cierto periodo de tiempo contratar los servicios profesionales de un auditor que verifique y revise el buen funcionamiento de realización de las transacciones efectuadas dentro de la empresa. Cabe añadir que es una de las ventajas de la financiera ya que al realizar una auditoria externa se descubren hallazgos que permite visualizar futuros pronósticos de la entidad, además de tener una opinión distinta a la que el personal de la financiera tiene en base a las funciones y decisiones que se toman en pro del giro de la empresa.

ASESOR LEGAL

El asesor legal de la financiera tiene como función principal garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones de la empresa. Sus funciones son asesorar en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil. El lleva a cargo todo tipo de negociaciones y contratos, además de estudiar y resolver problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales. El asesor legal es uno de los accionistas de la financiera por ende tiene un contrato permanente, y su función de guiar al personal en cualquier decisión relacionada con la gestión de crédito es parte de su aporte y ocupación que desempeña en pro del trabajo de la empresa.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO:

El departamento de crédito y cobranza tiene como objetivo general la recuperación óptima de los préstamos otorgados por la financiera, servicio insuperable en el manejo eficiente de las líneas de crédito asignadas a cada cliente. La recuperación óptima del crédito implica que los analistas de créditos deben planear las cobranzas de la mejor manera. Las actividades tales como (recepción de documentos, facturas, trámite de presentación a revisión y cobro). En cuanto al servicio insuperable el manejo del crédito debe ser el mejor en comparación con la competencia que ofertan el mismo servicio. En el departamento de crédito se encuentran los servicios financieros donde se ofertan todos los préstamos entre ellos se encuentran:

- Corredurías de seguros paga conseguir las mejores condiciones
- Asesoramiento financiero personal o corporativo
- Intermediación en los mercados financieros
- Asesoramiento en Capital riesgo

Jefe de crédito: Es el encargado de los sistemas que minimizan el riesgo de las decisiones en base a la aprobación de préstamos otorgados por la financiera, por eso es importante realizar una correcta revisión y estudio de cada solicitud que ingresa a la financiera donde el asistente de crédito colabora con el en cada función de la gestión de crédito.

Analistas o asistente de crédito: El trabajo de un analista de crédito es proporcionar una evaluación inicial en la situación financiera de un cliente y autorizar o rechazar la línea de crédito de los clientes. Un analista de crédito se encarga de minimizar el riesgo de morosidad, el aumento de las colecciones de todos los créditos y ayuda con la gestión de pedidos. El analista de crédito de los clientes reconcilia declaraciones y los datos de facturación y se comunica con el departamento de crédito. El analista de crédito ofrece su aportación a los mecanismos de mejora de procesos y directivas de gestión según lo prescrito por la unidad de negocio.

Debe ser capaz de hacer la siguiente tarea en su función de trabajo: Es el responsable de evaluar el riesgo de crédito y la viabilidad de un cliente potencial y existente, así como establece su límite de crédito actual. Se analizarán las declaraciones de los clientes financieros que pertenezcan a una aplicación de línea de crédito y proporcionar orientación para la ayuda financiera para la gestión de cadenas de suministro y comercialización de unidades para controlar el uso de crédito y minimizar conflictos y la defensa de pago efectivo. El analista de crédito trabaja con una unidad de producción y las colecciones, la coordinación de las llamadas colecciones y la institución de las visitas de clientes para adquirir las cuentas por cobrar y negociar para resolver disputas y documentar la causa raíz

Archivo: Los archivos son considerados de gran importancia para la sociedad, porque en ellos se recoge, conserva, preserva y difunde información contenida en los documentos. Por ello se dice que los archivos son el repositorio de la memoria histórica y cultural de cada empresa, debido a que ellos se encargan de resguardar

la información más relevante y de alto valor. Los fondos documentales de las instituciones tanto privadas como públicas, conservan la memoria de sus actividades y funciones orgánicas. Asimismo, es de suma importancia que se cumpla los principios archivísticos, para asegurar una óptima administración y gestión de calidad en los procesos sistemáticos, y así brindar un servicio eficientemente y eficaz a la hora de difundir la información y de buscar y recuperar la misma.

Gestor de cobro o asistente de cobranzas: El gestor de cobros trabaja para empresas, realizando el seguimiento de las cuotas no pagadas, realizando el seguimiento de préstamos no devueltos en la fecha de vencimiento para conseguir el pago de la deuda. En su trabajo no hay restricciones en cuanto a la tipología del cliente, ya que su tarea se relaciona con las actividades de información sobre la solvencia, tanto de personas físicas como de empresas.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

En este departamento se analizan cada una de las solicitudes de créditos que presentan los clientes y, además de toma de decisiones si se aprueban o no, para el trámite de elaboración de cheques y otorgar el desembolso. También se encarga de llevar al día los documentos o de llevar bien las cuentas sino de tener una visión amplia de la empresa y mostrar puntos de mejora. Incluye un conjunto de actividades cotidianas relacionadas con la planificación financiera, el mantenimiento de registros y la facturación, el personal, la distribución física y la logística.

Contabilidad: Se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha

contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Auxiliar de contabilidad: Brinda asistencia o colaboración en un cierto contexto. El auxiliar contable este en la disposición de realizar balances contables, manejar cuentas, coordinar procesos de compra y venta y liquidar sueldos etc.

Caja: La circulación de efectivo que muestra las entradas y salidas de capital de la empresa fruto de su actividad económica.

6.1.5. TIPOS DE CRÉDITO QUE OFRECE LA FINANCIERA¹⁹

Los tipos de crédito que ofrece la Financiera son:

1- PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

La financiera ofrece préstamos hipotecarios a aquellos clientes que ofrecen una garantía personal que es la cuota mensual estipulada en el contrato, también se debe presentar una garantía real que consiste en una hipoteca de un bien inmueble. Esta garantía es como un respaldo tanto para la financiera como para el cliente en el caso de que no pueda cancelar la deuda. Los clientes solicitan este tipo de préstamos para la compra de una vivienda, aunque también se solicitan para la creación de un negocio. La garantía real de los préstamos hipotecarios deriva en que los tipos de interés que se aplican sean más bajos que en el resto de préstamos. Para contratar un préstamo hipotecario es que la cantidad prestada nunca puede superar el 80 % del valor real de la vivienda puesta como aval.

¹⁹ Entrevista a Carol Anielka Urbina. Analista de crédito de Financiera FINICSA, Sucursal Ocotlán. 14 de junio de 2017.

- Copia de cédula de deudor y fiador.
- Recibos de pago (luz, gas, teléfono, alquiler, etc.).
- Comprobantes de ingresos (recibos, facturas, constancias, etc.).
- Para los asalariados constancia salarial, trabajo fijo un año y colilla INSS
- Carta salarial de fiador (si es asalariado).
- Presupuesto o factura pro forma del producto o servicio que desea adquirir con el préstamo.

En caso de presentar una garantía hipotecaria

- Escritura original y dos fotocopias
- Libertad de gravamen
- Solvencia municipal

2- PRÉSTAMOS PERSONALES

Los préstamos personales que la financiera brinda a los clientes son una de las líneas más solicitadas por los prestamistas, estos préstamos son utilizados como gastos de emergencia con la obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses estipulados más gastos derivados de la operación realizada.

Antes de concederle un préstamo, la entidad de crédito realizará un estudio de viabilidad para valorar su capacidad de pago. Este estudio es parecido a la elaboración de su presupuesto personal. El cliente debe reflejar sus ingresos mensuales y sus compromisos de pago como otras deudas pendientes, incluyendo saldos de las tarjetas de crédito, para estimar si va a poder pagar las cuotas mensuales del préstamo sin dificultades. La financiera valora su garantía en caso de que no presente fiador. Documentación necesaria para solicitar un préstamo personal.

Requisitos que debe presentar el cliente

- Copia de cédula de deudor y fiador.

- Recibos de pago (luz, gas, teléfono, alquiler, etc.).
- Comprobantes de ingresos (recibos, facturas, constancias, etc.).
- Para los asalariados constancia salarial, trabajo fijo un año y colilla INSS
- Carta salarial de fiador (si es asalariado).
- Presupuesto o factura pro forma del producto o servicio que desea adquirir con el préstamo

En caso de presentar una garantía hipotecaria

- Escritura original y dos fotocopias
- Libertad de gravamen
- Solvencia municipal

3- PRÉSTAMOS PARA MEJORAS DE VIVIENDAS

La financiera otorga préstamos de mejoras de viviendas a los clientes, donde también se le solicita la información en la proforma especificando sus necesidades de mejoras de la vivienda perteneciente a un desarrollo legal o legalizado, o a una edificación, en aspectos tales como, su estructura principal, cimientos, muros o cubiertas, carencia de redes eléctricas o de acueducto, y cuyo desarrollo exige la consecución de permisos o licencias previos ante las autoridades competentes.

En este caso, el título de propiedad de la vivienda a mejorar debe estar inscrito en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos a nombre de uno cualquiera de los miembros del hogar postulante, quienes deben habitar en la vivienda. En aquellos casos en que la totalidad de la vivienda se encuentre construida en materiales provisionales, se considerará objeto de un programa de construcción en sitio propio.

Requisitos para la consolidación de deudas

- Copia de cédula de deudor y fiador
- Copia de cédula de deudor y fiador
- Para los asalariados constancia salarial, trabajo fijo un año y colilla INSS

- Comprobantes de ingresos (recibos, facturas, constancias, etc.).

En caso de presentar una garantía hipotecaria

- Escritura original y dos fotocopias
- Libertad de gravamen
- Solvencia municipal

4- PRÉSTAMOS PARA CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS

Esta es una línea de crédito muy común solicitada por los usuarios la cual ayuda a solucionar el proceso de consolidación de deudas que le permite al cliente convertir sus pagos mensuales en un pago único inferior a la suma de todos tus pagos mensuales actuales, de ahí el término consolidar o unificar, porque agrupa todas tus deudas en una.

Para poder llevar a cabo la consolidación es necesario que el cliente sea dueño de alguna propiedad, aunque esté hipotecada. La unificación consiste en hipotecar la propiedad o renegociar la hipoteca que tiene actualmente para pagar las otras deudas. Al reducirse la deuda la única cuota mensual que se paga tras la reunificación normalmente también es más baja que la suma de lo que pagaba ante.

Los préstamos para consolidación de deudas ayudan a los clientes a la reunificación de deudas es convertir todas las deudas actuales, ya sean a largo o a corto plazo, en una deuda única menor y a largo plazo, y con ello, pagar menos cada mes.

Requisitos que debe presentar el cliente.

- Copia de cédula de deudor y fiador.
- Comprobantes de ingresos (recibos, facturas, constancias, etc.).
- Para los asalariados constancia salarial, trabajo fijo un año y colilla INSS
- Carta salarial de fiador (si es asalariado).

En caso de presentar una garantía hipotecaria

- Escritura original y dos fotocopias
- Libertad de gravamen
- Solvencia municipal

6.2. GESTIÓN DE CRÉDITO DE LA FINANCIERA FINICSA DE LA SUCURSAL DE OCOTAL

6.2.1. PROMOCIÓN DEL CRÉDITO

La promoción es una de las funciones fundamentales para la concesión de crédito, y se da de diversas formas por ejemplo cuando el cliente hace contacto con el gestor de crédito. La promoción interna de crédito se realiza cuando el usuario visita las instalaciones, el analista de crédito le brinda toda la información necesaria o responde a las inquietudes que el solicitante interesado le pregunta, el analista toma como una oportunidad la visita del cliente ya que tiene la facilidad de brindar una atención personalizada y facilidad de exponer y explicar detalladamente el servicio convenciéndolo de que es su mejor opción ante la competencia, además de asesorarlo adecuadamente de acuerdo a la línea de crédito que solicita.

La promoción externa, es decir la que se realiza fuera de la Financiera a través de la recomendación de las personas que han hecho uso del servicio de la institución, es decir los usuarios recomiendan a otras personas el servicio brindado como muy satisfactorio para resolver dificultades de problemas económicos.

Un cliente satisfecho expresó: Asistí a la financiera por un amigo quien me recomendó que solicitara un préstamo ante una necesidad que tuve y la verdad quede bastante satisfecho ya que recogí todos los requisitos, luego se presentaron a mi casa a realizar la valoración de la garantía y fue bastante rápido el desembolso, estoy en la disposición de recomendar sus servicios al igual que también volvería a solicitar sus servicios. (Iris Lisseth Sevilla Rodríguez. Clienta. 15 de junio de 2017)

La empresa ha diseñado como estrategia de promoción el uso de volantes donde se destaca la información relevante acerca de los servicios, sus tipos de préstamos, tasa de interés, requisitos, así como sus teléfonos y dirección de sus instalaciones como forma de contactarse, estos volantes son esparcidos de casa en casa o dejados en la disposición en lugares frecuentados por personas como farmacias.

Recientemente se ha implementado la estrategia de los volantes para proporcionarles información a futuros clientes además de proporcionar un producto con el nombre de la financiera a los clientes que se les concede préstamos de esta forma promovemos el servicio. (Carol Anielka Urbina. Analista de crédito. 16 de junio de 2017)

No obstante financiera carece de un plan de publicidad programada a través de los medios de comunicación y plataformas virtuales debido a que no existe un diseño de promoción y publicidad que permita dar a conocer los servicios de la financiera al público y atraer nuevos clientes.

En cuanto al uso de los medios de comunicación, la financiera en sus inicios presentaba su anuncio publicitario en spot televisivo y brochures, sin embargo, se dejó de realizar ya que los clientes empezaron a realizar renovaciones de préstamos y un cliente empezó a atraer clientes formándose una cadena. (Carol Anielka Urbina, Analista de crédito, 16 de junio de 2017)

La satisfacción de un cliente es muy importante para la financiera ya que este siempre tendrá una buena imagen haciéndolo sentir seguro ya que la institución está en la disposición de brindar un buen servicio ante una necesidad por lo tanto el analista de crédito debe de a conocer los pasos de la gestión de crédito, debe de estar atento a cada interrogante del cliente y tratar de no omitir ninguna información relevante que provoque el descontento de ellos.

Generalmente los clientes que visitan las instalaciones preguntan acerca de las tasas de interés, plazo de pago y el monto que desean obtener, pero ellos siempre esperan obtener más información acerca de los préstamos. (Carol Anielka Urbina, Analista de crédito, 16 de junio de 2017)

6.2.2. SOLICITUD DE CRÉDITO

En esta etapa se reciben todos los documentos importantes relacionados con el formato de solicitud de crédito. La concesión de crédito para los clientes se realiza previa solicitud escrita interpuesta firmada por el deudor y garante en el formulario que para el efecto maneja la financiera, más los documentos de respaldo que en toda solicitud de préstamo es entregada. Previamente el analista de crédito ha realizado una entrevista al prestatario y al fiador en el caso de no presentar garantía, si el cliente presenta fiador no presenta documentación que respalde el préstamo, esto va en dependencia del cliente.

El valor a solicitar y su posterior concesión dependerá del nivel de ingresos y el historial crediticio que mantenga el deudor. Este formato de solicitud debe de ir respaldada por la documentación completa como una política de la financiera que evite cualquier riesgo de pérdida monetaria si se concede el crédito al prestatario.

En la parte legal el abogado se encarga de revisar la documentación que esté vinculada con la garantía puede ser un bien mueble o inmueble, la financiera requiere que prestatario entregue copia original del bien que se posee además del plan proforma de inversión del préstamo una vez recepcionados estos documentos se verifica su originalidad y procedencia propia.

Si el cliente no presenta garantías, entonces tiene la opción de presentar un fiador y se le solicita que los siguientes documentos (cédula de identidad en original, comprobantes de ingresos como colilla de asegurado, comprobantes de egresos, por ejemplo: recibos de servicios básicos y carta salarial si es asalariado).

Posteriormente se le crea una carpeta de archivo al cliente y se le inicia a dar monitoreo.

No existe diferencia entre la información requerida por el departamento de crédito de la organización y la información que solicita la competencia directa. Se valida la información del solicitante, dirección domiciliar, datos de la vivienda, actividad económica, referencias crediticias, entre otros.

Entre más rápido el usuario recopile toda la documentación solicitada más rápido se agiliza la gestión de crédito, sin embargo, no en todos los casos se logra, pero es la prioridad de la financiera es brindar una buena atención al cliente y logra cumplir sus expectativas. (Carol Anielka Urbina. Analista de crédito. 16 de junio de 2017)

Posteriormente se le pide al cliente solicitante toda su documentación como son (colilla de asegurado, comprobantes de egresos como es recibos de servicios básicos, carta salarial si es asalariado).

Cabe destacar que si el usuario no cumple con todos los requisitos solicitados por la financiera este no aplica para la siguiente etapa de aprobación, como una política de crédito que deduce que hay que evitar riesgos de pérdidas y que se debe de estudiar cada solicitud de crédito para asegurar si la persona sea un buen cliente.

6.2.3. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO

Una de las funciones que ejecuta el analista es la revisión de la situación crediticia del cliente en el sistema financiero, primordialmente se efectúa un análisis de los egresos e ingresos del usuario y del fiador, se calcula su utilidad, es decir se determina su disposición de pago del préstamo así como también su capacidad de pago de sus necesidades básicas para valorar el grado de cumplimiento.

El asistente de crédito está obligado a verificar la información crediticia en la central de riesgos. Una vez receptado el formulario con las firmas de ley, se procede a

remitir al analista de crédito. En el lapso de hasta 48 horas o menos tiempo, de cumplirse con los requisitos formales y de análisis de riesgo crediticio entonces, se procede a realizar el desembolso solicitado por el cliente.

Para la evaluación económica el analista visita el negocio y el domicilio, en base a la información obtenida y documentación entregada por el cliente. Los analistas de créditos de la Financiera tienen a cargo como función realizar la inspección de todos los documentos adjunto el formato de solicitud de crédito, además de las garantías que presentan los clientes demandantes, estos verifican la garantía con la documentación que confirme que es propia del cliente asimismo la valuación del precio de la prenda presentada, la cual sirve como respaldo para garantizar el desembolso, de esta forma si cliente incumple con el pago de sus obligaciones la empresa tiene mayores posibilidades de recuperar sus fondos.

El monto de la garantía dependerá de la cantidad que el usuario solicite, es decir entre mayor es el costo de la garantía mayor será el acceso o disposición de obtener el crédito para que sea aprobada la solicitud de crédito.

Todo este proceso se desarrolla cautelosamente por el analista de crédito quien es el encargado de inspeccionar y revisar en el sitio que se encuentre la prenda o garantía del cliente, el mayor cuidado es tener conocimiento sobre el valor a fijar pues de ello depende la preservación del capital de la empresa, evitar riesgos de pérdidas.

Este es un proceso que se lleva a cabo en el menor tiempo posible debido a que la empresa dispone de poco personal y se las ingenia para resolver cada solicitud de crédito aprobada. (Carol Anielka Urbina Analista de crédito. 16 de junio de 2017)

El analista de crédito se traslada con la mayor rapidez de un lugar a otro verificando distintos tipos de prendas que han sido dadas en garantía principalmente se verifica detalladamente y bajo los parámetros correctos que las garantías estén en buen

estado. Se verifica si es un activo fijo, es decir si su valor se deprecia rápidamente o si su valor aumenta con relación al tiempo por ejemplo los terrenos o solares.

El objetivo esencial de evaluar cada garantía es fijar el precio exacto que asegure el capital de la financiera, es decir si en un momento dado el cliente ya no puede pagar la cantidad del monto de su préstamo entonces la institución puede vender el activo recuperando la cantidad de dinero que fue desembolsada agregando el pago de los intereses y gastos de trámites legales y de remate de bienes.

Hemos tenido algunos inconvenientes en el momento del avalúo de las garantías, pues en algunas ocasiones se ha determinado que las garantías dadas por los clientes no son de su propiedad y se ha cancelado su solicitud de crédito debido a su falta de honestidad. (Carol Anielka Urbina. Analista de crédito. 16 de junio de 2017)

En el avalúo de las garantías la financiera se expone a riesgos de pérdidas económicas por ejemplo que el analista determine un precio erróneo de un bien ya sea por desconocimiento del precio del artículo o exceso de solicitudes de revisión de garantía. Es preferible hacer un análisis profundo de la capacidad de pago que posee el cliente, es decir sus ingresos y los del fiador.

Como medida de precaución se toman evidencias fotográficas de la garantía, se revisa nuevamente que la documentación del cliente esté completa, que la información solicitada sea veraz y verdadera para dar una respuesta positiva al cliente. Posteriormente se revisan los cálculos correspondientes a los ingresos y egresos que recibe el cliente los cuales fueron realizados por el analista sean estén correctamente efectuados. Nuevamente se verifica el historial crediticio del cliente en la Central de Riesgo de esta forma se concluye la etapa de evaluación y resolución.

6.2.4. COLOCACIÓN DE CARTERA EN MAYO DEL 2017

En el correspondiente año 2017 del mes de mayo la Financiera FINICSA colocó un monto total de C\$ 861,060.63 córdobas; el cual se encuentra distribuido en las siguientes líneas de crédito: préstamos hipotecarios 9 con un total de C\$135,464.22; préstamos personales se aprobaron 40 créditos por un monto de C\$387,882.34; para la línea de crédito de Mejoras de viviendas se aprobaron 16 créditos con un monto total de C\$228,476.22 y para la línea de crédito de préstamos realizados para consolidación de viviendas se aprobaron 10 préstamos que corresponde a un monto de C\$109,237.86

Las líneas de créditos que menos demanda se registran son: Préstamos Hipotecarios con 9 créditos con un monto de C\$135, 464.22 y Consolidación de Deudas con 10 créditos por un monto de C\$109,237.86.

Las líneas de créditos más solicitadas por los clientes son préstamos Personales y préstamos para Mejores de Viviendas. En mes de mayo se registraron aprobado 40 créditos Personales por un monto total de C\$387,882.34; mientras que para la línea de crédito Mejoras de Viviendas se aprobaron 16 créditos por un monto total de C\$228,476.14

En la siguiente tabla se presenta las líneas de crédito con su correspondiente número de crédito y sus respectivos montos que tiene la financiera FINICSA Sucursal de Ocotal.

Tabla 3. Créditos aprobados en mayo 2017.

Línea de crédito	Número de crédito	Monto (C\$)
Préstamos Hipotecarios	9	C\$ 135,464.29
Préstamos Personales	40	C\$ 387,882.34
Préstamos para mejoras de viviendas	16	C\$ 228,476.14
Préstamos para consolidar deudas	10	C\$ 109,237.86
Total	75	C\$ 861,060.63

Fuente: Financiera FINICSA. Mayo, 2017. Carol Anielka Urbina. Analista de crédito. 16 de junio de 2017.

6.2.5. OTORGAMIENTO O DESEMBOLSO

El Analista de crédito después de haber revisado y evaluado toda la documentación recopilada tiene la función de comunicar al usuario si su solicitud fue aprobada o rechazada. En esta etapa el cliente valora el tiempo de resolución que demoró su petición pues es un servicio que vincula la satisfacción del cliente ya que es un pedido que solicita por una necesidad económica que urge resolver haciendo uso de dinero líquido. Dicho desembolso puede ser utilizado para obtener un bien, solventar o liquidar deudas personales.

El tiempo que tarda en dar una solución ante la solicitud de un cliente influye en la percepción del cliente con la relación a la competencia de otras instituciones que ofrecen el mismo servicio y que pueden resolver dicha necesidad en menor o mayor tiempo posible.

Quedé satisfecho con el servicio brindado por la financiera, pues la Analista de crédito acudió rápidamente a mi domicilio, realizó la verificación de la garantía y luego recibí la llamada para informarme que mi solicitud de crédito había sido aprobada. Pienso que algo que me favoreció fue que renové mi crédito con la financiera, permitiéndome adquirir un crédito nuevamente además de que la

financiera ya tenía buenas referencias de mi persona por ser un cliente responsable en mis obligaciones de pago. (Oscar Danilo Pérez González. Cliente. 17 de junio del 2017)

El desembolso se les otorga únicamente a aquellos aspirantes que hayan cumplido con todos los requisitos solicitados por la Financiera. Este está basado de acuerdo a la garantía presentada por el cliente. Cabe mencionar que el cliente debe presentar una proforma que especifique el destino del uso del crédito, es decir en que va a invertir el monto de la cantidad prestada. El desembolso es concedido cuando la Financiera otorga un cheque por la cantidad solicitada y que una vez que se realizó todo el proceso el cliente fue clasificado para aprobarle la solicitud.

En algunas veces el proceso de desembolso se atrasa un poco cuando el cliente quedó pendiente a presentar algún documento, firmas del fiador o inscripción de la garantía. Sin embargo, el auxiliar de crédito está pendiente en completar la gestión del crédito y brindar un buen servicio al cliente.

Si la solicitud de crédito fue aprobada el analista de crédito pasa el expediente al área de contabilidad para que se realice el desembolso de la cantidad de dinero. El auxiliar de contabilidad registra en el sistema de la financiera donde se detallan las transacciones de los desembolsos que efectúa la financiera.

Seguidamente se archiva el expediente en el Departamento de Contabilidad donde posteriormente se registra en el Libro Diario, se elabora el cheque con el nombre del cliente y la cantidad estipulada. Una vez emitido el cheque este debe de ir debidamente firmado y sellado por el Gerente de la financiera, Contadora y Auxiliar de Crédito. Algo que el analista de crédito no puede pasar por alto es verificar que las garantías presentadas estén inscritas en las instituciones, de no ser así el cliente deberá inscribirlas inmediatamente para llevar un proceso transparente y ordenado.

El abogado previamente antes de realizar el desembolso elabora las escrituras donde queda estipulado mediante un contrato la relación cliente, deudor y acreedor

de la financiera. Luego el abogado se ve en la función de enterar y explicar a cada una de las partes involucradas en la gestión de crédito tipo de crédito, monto del desembolso, la tasa de interés mensual, quedando establecido quién es fiador, deudor y el plan de pagos que debe cumplir. A continuación, la Auxiliar de Crédito entrega el cheque para que el cliente retire el desembolso en BANPRO.

6.2.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En esta etapa el Analista de Crédito de la financiera lleva un control estricto y riguroso del cumplimiento de pagos que cada cliente, el cual debe de estar puntual en el pago de sus cuotas.

Es responsabilidad del Analista de Crédito brindarles seguimiento a los usuarios que han prestado el servicio en diferentes aspectos como: verificar si el cliente cumplió con el plan de inversión, vigilar la seguridad de la documentación presentada sobre de las escrituras de sus prendas. La financiera no sólo debe brindar seguimiento a aquellos clientes que estén en estado de morosidad, debe ser general con el fin de evitar riesgos de pérdidas. El Analista de Crédito debe de estar pendiente supervisando el control de pagos de los clientes en cada mes.

Existen diferentes formas de cobro en el caso de que el cliente tenga un retraso se procede a recordarle al cliente a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas personalizada y notificación escrita es parte de prevenirle al cliente llevar el caso a juicio.

La financiera puede entender que algunos casos suceden situaciones inesperadas y desagradables que impiden a los clientes el cumplimiento de sus obligaciones y la institución es flexible si el cliente expone sus dificultades, sin embargo, cuando el cliente no explica claramente las razones de algún retraso en el cumplimiento de sus pagos la financiera procede judicialmente. En el caso que un cliente tuviera un retraso con alguna cuota por un problema grave y explica claramente sus motivos

de atraso involuntario, la financiera le concede una prórroga o brinda un arreglo de pago para que pueda cancelar la deuda contraída y evitarse problemas mayores.

Por último, cuando el cliente se presenta a caja para cancelar el monto total de préstamo debe dirigirse al Responsable de Caja quien le sella su libreta de pagos como Cancelado, además de buscarlo en el sistema de la financiera y darle de baja. En el caso de que el cliente haya presentado una garantía, el abogado libera el gravamen donde queda definido que se ha cancelado el crédito y la relación queda extinta.

Si el cliente fue caracterizado como un usuario responsable en sus pagos, la financiera le ofrecerá una renovación de un nuevo crédito.

Cuando terminé de cancelar mi crédito sentí un alivio, la verdad es un compromiso grande con la financiera, además de que se debe de ser responsable en el cumplimiento de las cuotas. Pienso que solicitar un préstamo es bueno siempre y cuando el dinero sea utilizado para lo que realmente es necesario, y se sabe invertir correctamente. (Carlos José Sevilla. Cliente. 19 de junio del 2017)

6.2.7. CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA FINICSA

La financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) Sucursal de Ocotol tiene registrado C\$ 25 044,158.50 en concepto de créditos de clientes. Su porcentaje moratorio de 1.6%. La Financiera tiene en sus cuentas un total de C\$ 400,706.53 en concepto de mora.

CÁLCULOS TASA MORATORIA

La Financiera calcula el monto de un cliente que ha caído en mora, y se debe agregar al monto que debe, un interés por concepto de mora por cuotas retrasadas.

Por ejemplo:

Un cliente realizó un préstamo por la suma de C\$ 20,000.00 al 4.5 % de interés mensual, y éste se retrasa en el pago de una de sus cuotas por 5 días. La Financiera calcula el monto extra que deberá pagar en concepto de mora de la siguiente manera:

Principal: C\$ 20,000.00

Interés: 4.5%

Días de retraso: 5 días

Entonces se tendría el siguiente resultado:

$$\frac{20,000 \times 4.5 \%}{30 \text{ días}} \times 5 = \text{C\$ } 150$$

El cliente deberá pagar C\$ 150.00 adicionales a su cuota por haber incumplido en tiempo y forma con sus obligaciones.

Cuando la financiera ha implementado las diversas maneras de cobro a un cliente que ha tenido retrasos en sus pagos y este está renuente a pagar, la financiera los clasifica como clientes morosos donde son créditos difíciles de recuperar entonces la empresa decide llevarlos a cobros judiciales donde un juez determina la última acción. Mientras el cliente se retrase este irá adquiriendo una multa por día por estar incumpliendo el acuerdo del pago de sus cuotas.

6.2.8. CRÉDITOS ACTIVOS AL CIERRE DE MAYO DE 2017

Durante el cierre de mayo de 2017 los datos de información de la Financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua) revelan la siguiente información, FINICSA cuenta con un total de 234 clientes en las distintas líneas de

créditos; Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales, Préstamos para Mejoras de Viviendas, y Préstamos de Consolidación de Viviendas.

Los 234 créditos se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 35 Préstamos Hipotecarios, Préstamos Personales cuenta con 102, Préstamos par Mejoras y Viviendas tiene 56, y Préstamos para Consolidación de Deudas cuenta con 41. La línea de crédito menos solicitada son los préstamos Hipotecarios con 35 créditos activos.

6.3. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO SEGÚN LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA FINICSA

En la administración la gestión de crédito conlleva una serie de etapas que involucran tanto al personal de la financiera como a los clientes demandantes de este servicio. La gestión efectiva y exitosa de crédito depende de un control integral del riesgo asumiendo el compromiso del cliente donde se evalúa por cada usuario solicitante de crédito la capacidad de pago en el cumplimiento de sus obligaciones conforme a los documentos solicitados.

Por ende, el administrador de la organización debe de analizar detalladamente cada solicitud de crédito. En la financiera se implementan una serie de políticas de crédito para evaluarlas y la capacidad de pago de los clientes; el contador en conjunto con el analista de crédito coordina la revisión de cada préstamo ya que se realiza un balance financiero de la empresa para verificar la solvencia de esta y decidir si posee la cantidad suficiente para resolver las solicitudes aprobadas. También en la gestión de crédito involucra la consulta y evaluación de las Centrales de Riesgo para tomar decisiones, por tal razón existe un límite de créditos que la financiera aprueba.

En relación con la opinión que los clientes emiten sobre el servicio brindado por la financiera los analistas de crédito han manifestado que los clientes muestran su

satisfacción cuando utilizan el monto de su préstamo para solucionar una verdadera necesidad y están puntuales en su pago de sus cuotas mensuales.

6.3.1. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES ENCUESTADOS

Tabla No.1: Sexo de encuestados
Universo: 145 clientes

Sexo		Frecuencia	%
Válido	Masculino	32	22 %
	Femenino	113	78 %
	Total	145	100 %

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio, 2017

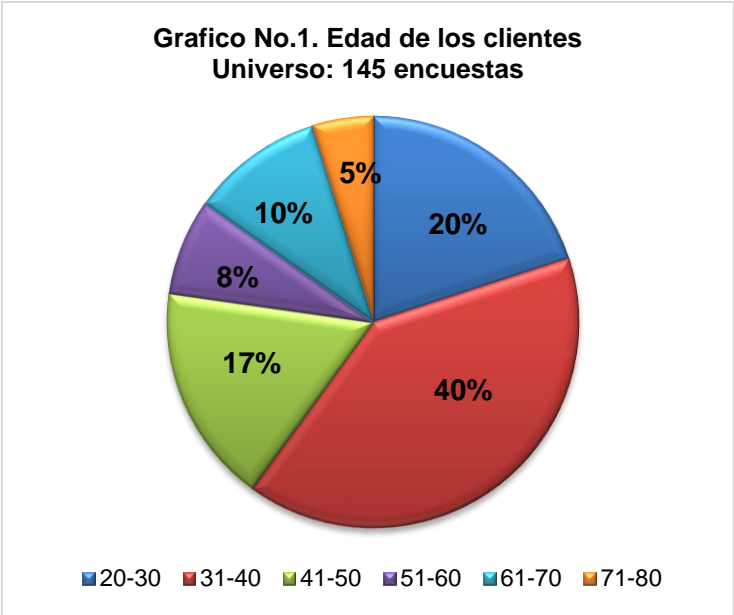
En el presente cuadro se denota que el 78% de la población está ligado al sexo femenino siendo el mayor porcentaje para las mujeres, lo cual indica que son las principales demandantes de este servicio por ser económicamente activas en fuentes de ingresos ya sea en el desempeño de sus trabajos o en

negocios propios, por ejemplo: las pulperías, tortillería, Panadería. En cuanto al sexo masculino corresponde 22 % siendo el menor porcentaje en comparación con el de las mujeres debido a que los hombres no disponen de tiempo para emprender dicha gestión y asumir el compromiso del cumplimiento de deudas. (Ver Tabla No.1).

Según la entrevista a la Analista de Crédito, la financiera FINICSA Sucursal de Ocotlán dicha empresa consta con un número de clientes de 234, de los cuales han sido encuestados 145 clientes activos de la empresa.

En el gráfico se puede apreciar los diferentes rangos de edades en las cuales el mayor intervalo de edades de los prestatarios oscila entre las edades de 31-40, continuándole así los deudores entre los 20-30 años, entre las otras edades de clientes son mínimas las que ejercen a esta función de la solicitud de crédito, es decir que es visible que el mayor porcentaje forma parte de la población

económicamente activa lo cual es un indicador de buena solvencia por parte de los clientes que solicitan préstamos en las diferentes líneas de crédito.



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio, 2017

6.3.2 PROMOCIÓN DEL CRÉDITO

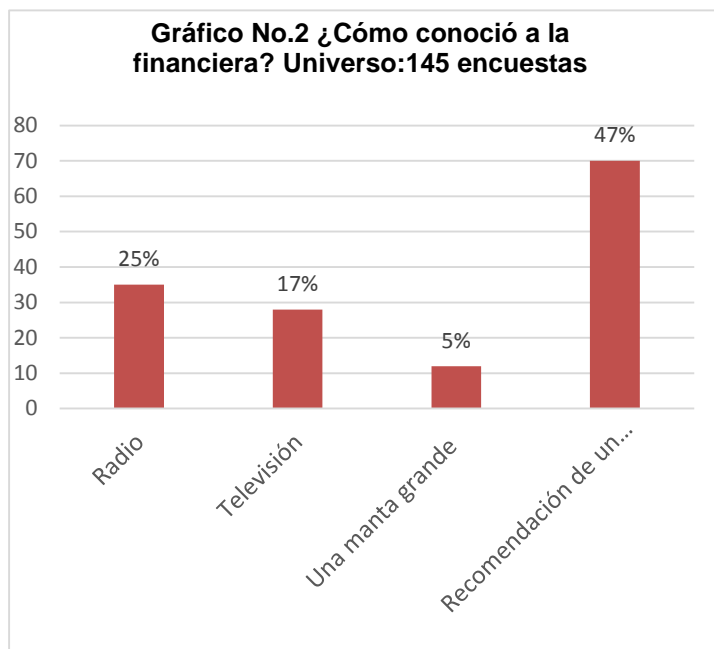
En la etapa de la gestión de crédito se incluye la promoción que es la oferta de los servicios de la financiera a las personas. Durante esta etapa se seleccionan los diferentes medios para dar a conocer el giro de la empresa. Además de seleccionar a los clientes que si son factibles

para la financiera. (El señor Oscar Danilo Pérez. Cliente, 17 de Junio 2017) expresa que la institución la conoció por medio de recomendaciones de amistades. Esto significa que la imagen que proyecta la financiera es de confianza para los clientes que han hecho uso de sus servicios dando fe a través del testimonio brindado a otras personas interesadas en solicitar un crédito.

En la aplicación de la guía de observación se pudo constatar que el personal de la financiera que labora dentro, brinda buen trato a los clientes el cual incluye asesoría y promoción de las distintas líneas de crédito que ofrece a los interesados en la obtención de préstamos. La institución facilita información a las personas a través de brochures para aclarar cualquier duda y promover el servicio.

En este gráfico se muestran las diversas formas de cómo la población ha adquirido conocimiento de la existencia de la financiera FINICSA Sucursal Ocotlal, en el cual el 47% refleja como principal que ha sido a través de recomendaciones de amistades.

A continuación se observa que un 25% han escuchado hablar de la financiera por medio de la radio, pero no con mucha frecuencia entre otros medios de comunicación como son pequeños rótulos en papel impreso que se encuentran ubicados en algunos establecimientos como kioscos. (Ver gráfico No.1)



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017

Según las encuestas realizadas a los clientes de la Financiera, se observa en la tabla que posee la frecuencia mayor en un 54% es muy buena, porque el personal les ofrece muy buena atención desde el recibimiento hasta el final de la visita. El 39% indica como excelente. En cambio el 7% la valora deficiente.

Tabla No. 2 Atención brindada por la financiera. Universo: 145 clientes

Atención al cliente		Frecuencia	%
Válido	Muy buena	79	54%
	Excelente	56	39%
	Deficiente	10	7 %
	Total	145	100 %

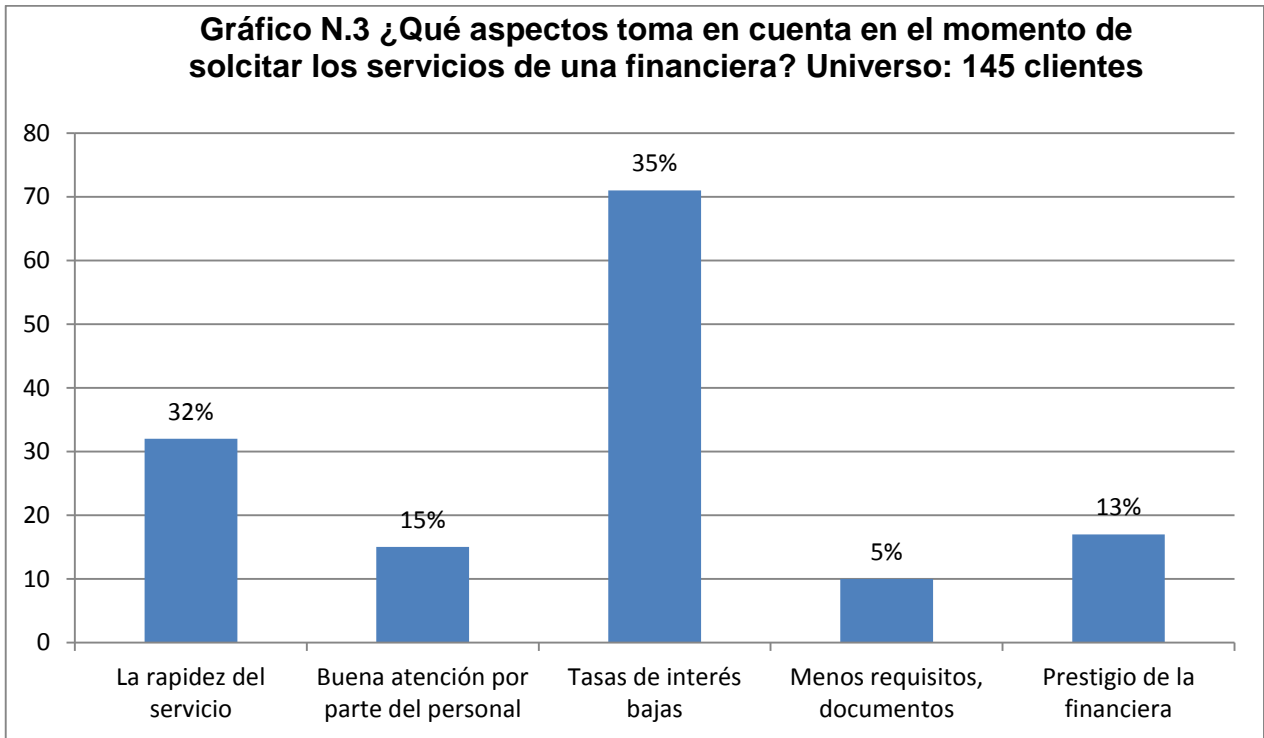
Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017

En la entrevista que se le realizó a un cliente de la entidad expresó que en algunas ocasiones la financiera está saturada de asuntos pendientes, momentos en los cuales no se le da un trato muy atento a los clientes, pero que no es por mala intención. Sin embargo, la Analista de crédito afirmó que son debilidades que tiene la empresa y que se trabaja para superar la mala atención percibida por las personas.

Las veces que he visitado la financiera para pagar la cuota mensual he recibido buena atención por parte del personal, sin embargo, algunas veces hay otros clientes en espera, pero el personal siempre lo recibe con amabilidad. (Cliente, Sra. Norma Cierra. Obrera. 18 Junio 2017)

Los clientes están satisfechos en la atención de la entidad hacia su persona, pero también es necesario que la institución haga un análisis ya que la atención a sus clientes no está en un 100% brindada según la opinión de los usuarios de la financiera. Por medio de esta encuesta se identificó que la empresa debe mejorar la atención al cliente contratando mas personal capacitado para que haya suficiente respaldo en la empresa que puedan satisfacer a todos los clientes de la entidad financiera y otros de los métodos es a través de capacitaciones al personal.

Al aplicar la guía de observación se evidencia que los clientes reciben un buen trato, desde el momento que el usuario ingresa a las instalaciones, el personal demuestra cortesía, amabilidad, profesionalismo y una excelente comunicación. El cliente expresa las perspectivas de solicitar este servicio y para el personal la oportunidad de dar una buena impresión transmitiéndole la confianza de que está en las mejores manos, además de que el personal da una atención rápida con eficacia y disposición de colaborar en satisfacer las necesidades del usuario interesado. La cantidad de personas que visitan la financiera por día son entre 15 y 50 personas en el día y esta puede variar en relación al día.



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017

El siguiente gráfico muestra los aspectos que los clientes toman en cuenta a la hora de elegir una financiera para solicitar sus servicios.

Deduciéndose que la principal razón que los prestatarios toman en cuenta a la hora de elegir una empresa financiera es por las tasas bajas de interés que ellos le prestan a la financiera donde se obtuvo un 35% de la muestra de la población afirmando su tasa de interés es baja y depende del plazo y la cantidad solicitada a la financiera. La Analista de Crédito comentó que en el mercado financiero existe mucha competencia donde las personas pueden elegir, no obstante, la gran diferencia es la buena atención que FINICSA brinda a sus clientes, además de que las tasas de interés son proporcionales al tiempo y la cantidad.

Luego se marca la rapidez del servicio en un 32% para la efectucción de la realización del crédito. En la entrevista realizada a los clientes, ellos afirmaron que el personal está muy a la expectativa de la gestión de cada cliente y se movilizan

rápido en el momento de realizar la inspección de la prenda, siempre y cuando el cliente cumpla con todos sus requisitos.

Cuando me aprobaron la solicitud de crédito, la analista de crédito hizo un análisis de mis ingresos mensuales y me dijo que tenía buenas posibilidades de cancelar mi crédito rápido a una tasa de interés accesible por el monto de la cantidad solicitada, fue algo muy satisfactorio para mi porque se tomó el tiempo en explicarme como iban a variar las tasas de interés en relación al plazo y la cuota que se iba a estipular en el contrato, ya que me inspiró confianza la institución financiera. (Brenda María Centeno, Enfermera, Cliente, 17 Junio 2017)

Menos documentos con un 5% puesto que a mayor cantidad de requisitos mayores serán las limitantes para la realización de los préstamos financieros ya que la exigencia de la rapidez es lo que los motiva a muchos usuarios de crédito a realizar un préstamo en dicha financiera crediticia, dado que en algunas ocasiones son emergencias muy delicadas que requieren de este recurso financiero para resolverlas.

El Prestigio de la Financiera en un 13%; los usuarios manifiestan que la entidad financiera es prestigiosa por su buena reputación y buen testimonio de las personas que han quedado complacidas con su servicio, el 15% consideran como mínima la Buena atención ya que lo que los clientes desean es la aprobación rápida de su crédito para solucionar aquellos inconvenientes repentinos en su vida. (Ver gráfica No.3)

En la guía de observación un aspecto que no puede pasar por desapercibido que previene y garantiza la protección del recurso humano que labora para la financiera es la seguridad tanto del personal como del cliente, durante esta observación se pudo constatar que las oficinas de la institución siempre se encuentra en condiciones óptimas de limpieza, con sus respectivos servicios higiénicos para el personal que labora y los clientes que visitan las instalaciones para lo cual cuentan

con las herramientas de trabajo que permiten la realización de las actividades con seguridad evitando cualquier riesgo de accidente laboral.

Se observó que tienen a su disposición un botiquín de primeros auxilios ante cualquier emergencia de salud, además de eso como toda empresa financiera posee un sistema de seguridad de cámaras que resguardan y vigilan el desarrollo de actividades relacionadas al trabajo que desempeñan los empleados, el personal que labora en esta institución expresa que se siente muy comprometido laborando en pro de la financiera coincidiendo con los clientes manifestando que la entidad ha cumplido con sus expectativas haciéndolos sentir seguros de su selección al elegir la entidad para solicitar sus servicios.

**Tabla No.3 ¿El personal le brinda suficiente información?
Universo: 145 clientes**

Claridad de la información		Frecuencia	%
Válido	Sí, me explicaron de manera muy clara	89	62%
	Sí, pero olvidaron darme alguna información importante	54	37%
	No entiendo muy bien la información que me dan	2	1%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Al consultar a los deudores acerca de la información recopilada a su persona sobre la calidad de la información brindada.

El 62% de los deudores de la Financiera FINICSA,

afirman que el personal de la institución si brindan suficiente información en relación con los créditos a ejecutarse a su persona. Por lo tanto, el 37% de los clientes dicen lo contrario, ellos expresan que el personal olvidó darle una información detallada o que le hubiese gustado que les explicaran de una mejor forma, en cuanto ha usar palabras más sencillas y fácil de comprender e relación a los requisitos y las tasas de interés, no obstante los clientes expresan que los colaboradores son muy amables y garantizan una buena atención sin distinción alguna.

El personal de la empresa me ha brindado un trato cordial durante la visita a la financiera le hice muchas preguntas a la servicios financieros ya que tenía dudas acerca de los las distintas líneas de crédito que oferta y dichas dudas fueron aclaradas, quedé muy satisfecha ya que me permitió tomar una decisión y emprender mis planes una vez que inicie a gestionar el crédito.(Sra. Iris Sevilla, Comerciante, 17 Junio 2017).

**Tabla No.4 Valoración de la tasa de interés
Universo: 145 clientes**

		Frecuencia	%
Válido	Muy bajas	91	63%
	Muy altas	6	4%
	Son muy altas en comparación con otras instituciones	48	33%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

La mayoría de los clientes valoran que la tasa de interés brindada en esta entidad es la mejor según la observación en los porcentajes adquiridos por las encuestas que han sido con un 63%.

El interés es el capital pagado por los servicios que la financiera ofrece al momento del desembolso efectuado, es decir la concesión del préstamo efectuado. Este es uno de los puntos fuertes que tiene la institución financiera en comparación con las otras instituciones. La Analista de crédito explicó que las tasas de interés varían en relación al monto del préstamo solicitado. Durante la atención al cliente, las tasas de interés es uno de los datos que se explica al cliente. Sin embargo, algunos clientes no tienen mucha disposición de tiempo y no preguntan a profundidad sobre la gestión de su línea de crédito.

Entre las distintas líneas de crédito que ofrece la institución financiera FINICSA, el 46% son préstamos personales adquiridos para solucionar cualquier inconveniente y préstamos para mejoras de viviendas con un 32% en la cual es una aportación en la mejoría tanto económica como creciente para el desarrollo de la población.

Tabla No.5 Línea de crédito solicitada
Universo: 145 clientes

Tipos de créditos solicitados		Frecuencia	%
Válido	Préstamos hipotecarios	24	17%
	Préstamos personales	66	46%
	Préstamos para mejoras de viviendas	47	32%
	Préstamos de consolidación de deudas	8	5%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Por otra parte, la tabla muestra un 17% para créditos hipotecarios y un 5% para préstamos de consolidación de deudas en las cuales se da la morosidad por falta de ingresos.

La financiera crediticia trabaja a la par con cada uno de los clientes, donde los colaboradores de la empresa están en la disponibilidad de servir y atender a los usuarios que posean la capacidad de pagar y estén interesados en cualquiera de las líneas de créditos. La Analista de crédito reveló que cuando un cliente tiene claro la inversión de su préstamo próximo a solicitar y sabe administrarlo obtiene resultados satisfactorios, lo cual es muy reconfortante para la entidad ya que se trabaja en conjunto y contribuye al desarrollo y crecimiento de las necesidades de la población.

La línea de crédito que gestioné fue crédito para mejora de viviendas ya que conforme va transcurriendo el tiempo la ciudad va creciendo, aumentando cada día más la población. Dada esta situación recurrí a solicitar un crédito para reparar mi casa de habitación. Esta línea de crédito me permitió resolver mi necesidad de tener una casa más segura para tener mejores condiciones además de obtener más comodidad, seguridad y bienestar como un estilo de vida.(Cliente, Elí Saúl López Umanzor. Taxista. 17 Junio 2017)

Tabla No.6 ¿Considera necesario entrevistar al fiador? Universo: 145 clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No, no lo considero importante	25	17%
	Es importante, pero debería ser una entrevista menos detallada.	80	55%
	Sí, es de gran importancia	40	28%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Uno de los puntos incómodos para los deudores es la entrevista hacia su fiador ya que a algunos no les gusta las interrupciones en sus labores diarias y los datos requeridos por ellos a veces suelen ser demasiados, por el cual este es uno de los motivos que hace que las personas no acepten servir como fiador.

El 55% de los deudores consideran necesaria la entrevista, pero con menos detalles sobre la información personal, un 28% si lo considera importante ya que es una forma de presentar un poco más de confiabilidad para la empresa.

La Analista de crédito manifestó que la entrevista al fiador es un requisito primordial y una política de la empresa que por razones de seguridad y resguardo del capital financiero la institución solicita un fiador. También resalta que la clave de la aprobación de un crédito es el atamamiento y reunión de los requisitos en el menor tiempo.

Como cliente que necesito de los servicios de la financiera, considero que la entrevista al fiador es solamente un requisito que pide cumplir la financiera, así como un respaldo para la empresa y el cliente en el caso de tener inconvenientes en el pago de las cuotas mensuales, muchas veces es difícil encontrar un persona que le sirva de fiador, sin embargo el fiador es una persona que lo recomienda ante la entidad y te brinda su apoyo en alguna circunstancia inesperada. (Cliente, Ana Duarte. Secretaria. 17 Junio 2017)

6.3.3. INTEGRACIÓN Y SOLICITUD DEL CREDITO

Tabla No.7 ¿Cuánto tiempo tardó en recopilar los requisitos? Universo: 145 clientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Tres días	71	49%
	Una semana	58	40%
	Dos semanas	16	11%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

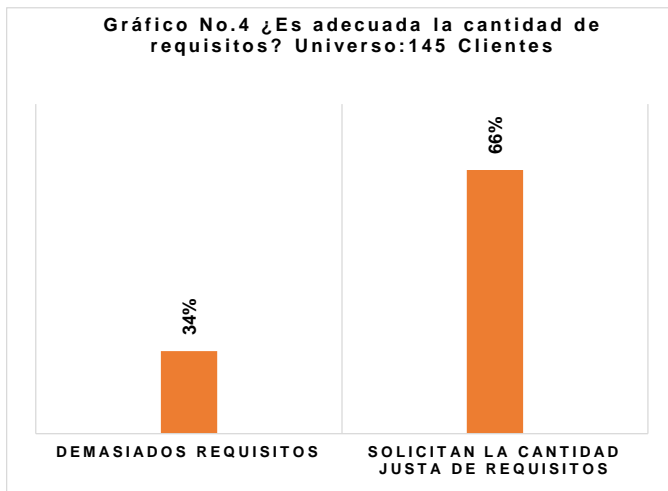
El tiempo en el que se ejecuta la recolección de la documentación o requisitos previos adjunto la solicitud de crédito es muy corto siendo un 49% de la primera opción obtenida por tres días para la recolección de los datos que la empresa quiere obtener para la aprobación del préstamo.

La analista de crédito afirmó que la misma urgencia y necesidad del cliente hace que la gestión de su crédito sea concedido en el menor tiempo, cuando el cliente se moviliza rápidamente y presenta sus documentos completos el préstamo es aprobado rápido, en cambio cuando el cliente visita las instalaciones se lleva toda la información necesaria para la recolección de sus documentos, pero se presenta tiempo después de tres días a veces con los requisitos incompletos, posiblemente éste sea una de las gestiones que tarde más en recibir una respuesta.

Un 40% nos afirma que se le hace un poco más costoso el recopilar la información; por ese motivo se dilatan hasta una semana para poder comenzar a ejecutar la aprobación y posteriormente el desembolso de la cantidad.

En algunos casos los clientes tienen inconvenientes ajenos a la financiera en la gestión de su crédito, por ejemplo: extravíos de su documentación (robos, documentos olvidados, por vencimientos de fechas, etc.) hay que volver a gestionarlos y esto resulta un poco más de espera para la realización del préstamo siendo uno de los motivos que la recolección de datos dure hasta dos semanas, es decir, la gestión muchas veces se ve interrumpida por el mismo cliente, no por la financiera.

Cuando decidí solicitar un préstamo en la financiera inicié a completar los requisitos que solicitaba la financiera, no obstante justamente en esos días perdí mi cédula de identidad, razón por la cual retrasé la gestión de mi crédito ya que tuve que volver a solicitar mi cédula de identidad, es decir habeces son circunstancias ajenas a la empresa y hacia nuestra persona ocasionando que los planes no resulten a como uno esperaba.(Cliente, Rosa Flores. Enfermera. 17 Junio 2017)



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Un 34% de las personas piensa que la cantidad de requisitos que la financiera pide es demasiada, porque también recopilan información que no es relevante para la institución en el momento de iniciar la gestión de crédito. Un 66% opina que es una cantidad justa de requisitos personales a presentar.

Pienso que la cantidad de requisitos que la financiera solicita las personas para la gestión de un crédito es adecuada ya que es una manera de que ellos le aprueben la solicitud, además de conocer el perfil del cliente si es una persona capaz y competente de asumir la responsabilidad de pagar el préstamo.(Cliente, Elizabeth López Umazor. Secretaria. 17 Junio 2017)

La tabla No.8 expresa el tiempo que demora la institución en una aprobación de solicitud de crédito contando con un 42% de las personas encuestadas afirmando el tiempo determinado en 10 días como mínimo para el desembolso efectuado, un 41% con quince días y un 17% con 30 días de demora para su aprobación.

**Tabla No.8 Tiempo de demora para la aprobación de solicitud.
Universo: 145 clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	10 Días	60	42%
	15 Días	60	41%
	30 Días	25	17%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Quedé insatisfecho con el tiempo de espera en que se tardó la financiera en aprobar mi solicitud de crédito, esperaba que la aprobación fuera más rápido, sin embargo la financiera se tardó en darme una respuesta y también no obtuve ninguna explicación acerca del motivo de demora. (Cliente, Reynaldo Antonio Pérez. Cafetalero. 17 Junio 2017)

El 88% de las personas afirman que la empresa si da revisión a las prendas presentadas para hipotecas para el préstamo a efectuarse y un 12% manifestó que No ya que el personal de la institución ha decidido a través del estudio riguroso que no se les concederá la aprobación de sus préstamos por distintos motivo.

**Tabla No.9 Revisión de las prendas
Universo: 145 clientes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	127	88%
	No	18	12%
	Total	145	100%

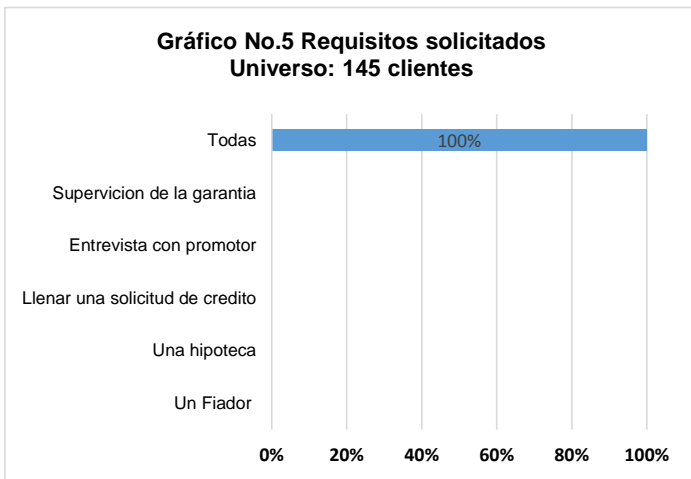
Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

La Analista de crédito expresa que antes de aprobar un crédito la gestión interna dentro de la financiera conlleva a realizar balance financiero para verificar la liquidez financiera de la empresa y tal vez en ese momento no disponen de dinero para aprobar solicitudes en otras ocasiones, no hay personal que ejecute la inspección, no

obstante, algunos clientes reinician o se reanuda la gestión y se les aprueba su solicitud. Si en un dado caso al cliente no se realiza la inspección de la prenda, a este se le notifica y se explica los motivos de dicho evento.

Sin duda alguna es una de las fases de la gestión que el personal de financiera nunca pasaría por alto y por ende si no se lleva a cabo dicha inspección no se pasa a la siguiente etapa de la gestión de crédito.

En la gestión de crédito que realicé a la financiera si vino el inspector de la financiera a revisar rápidamente la serie del equipo, en este préstamo que solicité puse en garantía una fotocopiadora de mi pequeño negocio y observé que vinieron rápido y luego aprobaron la solicitud del préstamo. Cabe mencionar que ellos realizan una inspección cuidadosa así como también con la documentación relacionada a la prenda presentada. (Cliente, José Alberto Lovo. Contador. 17 Junio 2017)



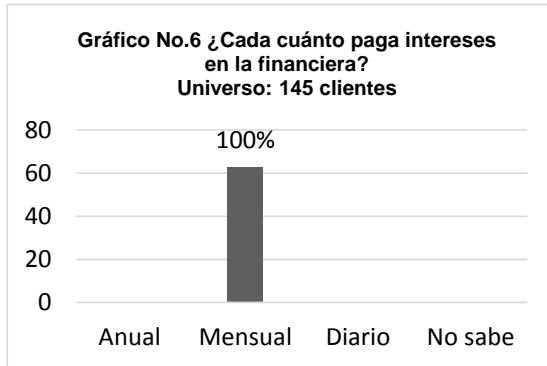
Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

El gráfico No.4 representa todos los requisitos que son solicitados a los usuarios de la entidad para emprender la gestión en las diferentes líneas de crédito.

De estos requisitos depende la aprobación del crédito, el cliente debe de presentar todos los documentos adjunto, la analista de crédito resalta que resulta tan sencillo la revisión de estos documentos, pero si falta un documento original, la gestión del crédito se le retrasará al cliente o se le denegará, por lo cual al cliente siempre se le notifica en el mismo momento sobre la documentación si le hace falta alguno para que los presente en las oficinas.

Una vez que recogí todos los requisitos que me pidieron en la financiera los presenté lo más pronto posible, lo mínimo que me tardé fueron tres días y ya al siguiente día por la tarde ya me habían aprobado mi crédito algo verdaderamente satisfactorio como cliente porque le ayudan a resolver una necesidad. (Cliente, Carlos José Sevilla. Comerciante. 17 Junio 2017)

6.3.4. EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CREDITO



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

El 100% de los clientes a los cuales se les ha aprobado su préstamo afirmaron que su pago en la financiera quedó acordado mensualmente.

Demostrando la facilidad y beneficioso para ambas partes tanto de la financiera como para el usuario, es decir que las

particularidades de pago o cobros se dan efectuados en el término de un mes en el cual tanto cobranzas como el pago de las cuotas van de la mano en tiempo y forma, además de consensuar con el cliente la fecha conveniente para que este al día con sus cuotas mensuales. Es decir que esto no es un elemento significativo puesto que las cuotas a efectuarse se dan para casi todos mensualmente, ya que si un deudor cae en mora en determinado tiempo de pasado un mes este no tendrá interés demasiado alto por lo tanto el monto generado por esta cuota no será significativamente elevado.

El periodo de la cuota efectuada por la financiera es la establecida entre ambas partes de manera que se le hace más fácil la realización del pago a efectuar, ya que mis ingresos son mensuales y me resulta bien porque estoy puntual con mi cuota. (Cliente, Eva del Carmen Sanabria. Profesora. 17 Junio 2017)

Tabla No.10 ¿Capacidad del personal para la evaluación del crédito. Universo: 145 clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Según la cartera crediticia de la financiera FINICSA, el 100% de los clientes encuestados valoran positiva la capacidad de evaluar

cada solicitud de crédito manifestando que reciben inducción y asesoría por parte

del gerente de la financiera en dicha fase. Aunque no son suficientes los que laboran en la entidad financiera por ese motivo no se dan abasto con todos clientes por tal razón los empleados de la institución tienen exceso de carga laboral, la analista de crédito nos comparte que el secreto del éxito de su trabajo dentro de la financiera es el trabajo en equipo, la coordinación y comprensión que tienen entre los compañeros de trabajo.

6.3.5. DESEMBOLSO DE LOS CRÉDITOS

**Tabla No.11 Cantidad de préstamos solicitados
Universo: 145 clientes**

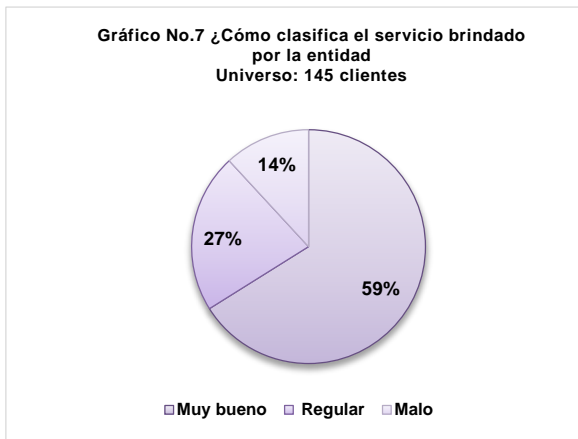
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	C\$1,000 – 10,000	50	35%
	C\$10,001 – 20,000	20	14%
	C\$20,001 – 30,000	28	19%
	Otras	47	32%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017

En la representación de la tabla se muestra que las cantidades de préstamos más solicitadas por los clientes de la financiera son entre C\$1,000-10,000 con un 35%, otras cantidades (Cantidades mayores que no están estipulados) con un porcentaje del 32%; de C\$20,001-30-000 entre un 19% y por último C\$10,001-20,000 con 14% siendo

esta la cantidad mínima por las cuales los deudores no son demasiados los optantes a estas cifras siendo así está un préstamo con poca demanda para las personas que efectúan estas cantidades. Se observa que el rango de la cantidad que más solicitan los clientes es de C\$1,000 a 10,000 (Ver Tabla No.11). La analista de crédito expresa que el monto estipulado en la solicitud de crédito depende de la línea de crédito y la garantía presentada.

Cuando realicé la gestión de mi crédito solicité un préstamo de C\$30,000.00 el cual lo utilicé para surtir mi pulpería y aumentar las ventas. Obtuve excelentes resultados porque recopilé todos los requisitos necesarios para la adquisición del préstamo y puse como garantía la misma pulpería, el inspector de la financiera vino rápidamente a verificar el inventario de la pulpería y me aprobaron el crédito. (Cliente, Gleysi Urania Jiménez Cáceres. Comerciante. 17 Junio 2017)

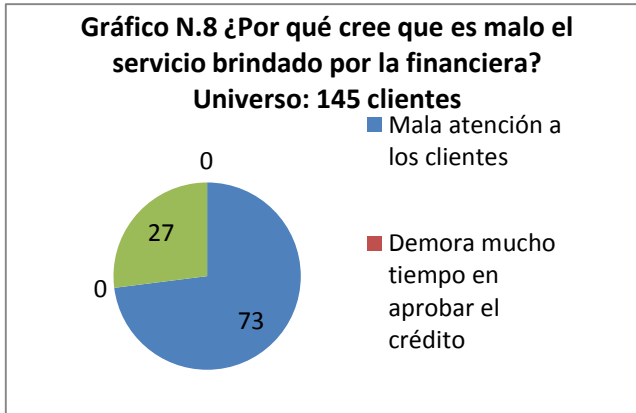


Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

El 59% clasifica el servicio brindado por la entidad como muy bueno, ya que son atendidos de una manera muy rápida teniendo en cuenta que en el momento de llegar a la institución no se encuentre saturada de clientes a efectuar un crédito o cualquier otro tipo de diligencia. Un 27% como regular y un 14% como malo en cual son tomadas así por el deudor por motivos de presentación en un

momento en el que el personal tiene demasiada carga de trabajo y empeorando por la falta de personal que labora en la institución financiera.

En el desempeño de los empleados que forma parte del servicio que brinda la financiera se comprobó que la calidad del trabajo de cada uno de los empleados es muy buena ya que a pesar del exceso de la carga laboral, ellos trabajan colectivamente, es decir un trabajo en equipo a través de la coordinación con un alto sentido de responsabilidad y puntualidad en las oficinas. El desempeño laboral es muy bueno ya que existe organización de trabajo esencialmente importante para desarrollar y fortalecer relaciones interpersonales facilitando el intercambio de información en un ambiente laboral muy cálido, el cual es percibido por los clientes activos dentro de la financiera.



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Un 73% cree que es por la mala atención con una frecuencia de 11 y un 27% porque demora tiempo en aprobar el crédito con 4 personas de frecuencia.

Algunos clientes demuestran un descontento en la satisfacción del servicio recibido por la financiera, otros porque la financiera no cumple con las expectativas que los clientes desean encontrar.

6.3.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CRÉDITO.

Según las encuestas realizadas al 69% se le brinda seguimiento después de la realización del desembolso, y el 31% son las personas las cuales han presentado retrasos en el tiempo establecido de pago a efectuarse por distintos



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

motivos, las cuales han sido un poco menor que las personas que no han tenido ningún atraso en el cumplimiento de su cancelación.

La financiera a través del seguimiento que les brinda a las personas trata de que la morosidad no caiga en un porcentaje mayor, de ser así la financiera caería (se cerraría) por el motivo de la falta de ingresos. Además cuando un cliente cae en mora y este no se presenta en las siguientes notificaciones impuestas por la institución, este pasa a mayores; ya que esto incurriría pasar a trámites con abogados y acudir al juez.

Tabla No.12 ¿Por qué cree que no le brinda seguimiento a todos los clientes? Universo: 145 clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No tiene suficiente personal a la disposición y carece de tiempo	2	1%
	Realiza una buena evaluación de sus clientes	42	29%
	Tiene buenas referencias de sus clientes	36	25%
	Sus clientes son puntuales con el pago de sus cuotas	65	45%
	Total	145	100%

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

La financiera no les brinda seguimiento a todos los clientes ya que según las encuestas realizadas el 45% de los clientes son puntuales con el pago de sus cuotas, esto indica que la analista de crédito realizó un buen estudio de cada solicitud de crédito previamente antes de aprobarse. Por lo tanto no tienen ningún motivo por el cual estos debieran de andarlos hostigando ya que además estos tienen la información primaria de cantidad

de préstamos efectuados y sus capacidades para los créditos.

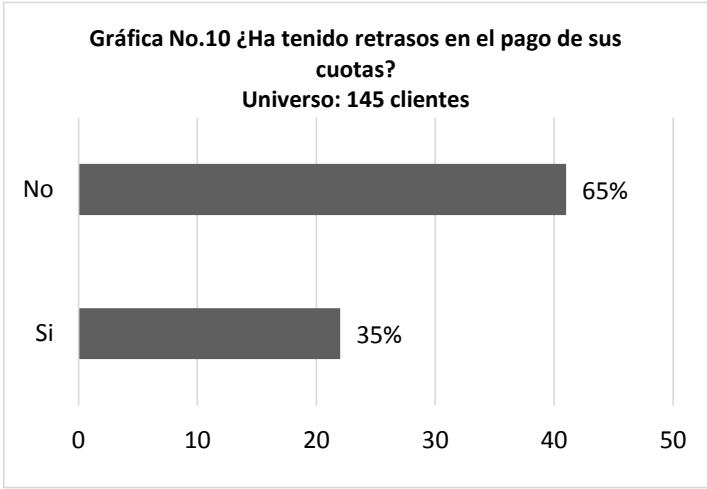
El 29% realiza una buena evaluación de sus clientes en el momento de la revisión y evaluación de la documentación así como también inspecciones realizadas de las garantías lo cual les brinda una buena confiabilidad hacia cada uno de sus deudores activos además de que si son clientes antiguos ellos ya tienen un buen historial crediticio lo cual les sirve como recomendación para una nueva inscripción de crédito y el 25% porque tiene buenas referencias de sus clientes.

Después que la financiera realizó el desembolso en efectivo del crédito no recibí ningún tipo de seguimiento ya sea en llamadas telefónicas u otro medio de contacto según ellos estoy clasificado como un cliente muy puntual con el pago de mis cuotas. (Cliente, Andrés Antonio Figueroa. Cafetalero. 17 Junio 2017)

La analista de crédito compartió que como toda entidad financiera dedicada a prestar este tipo de servicio se han encontrado con clientes muy buenos en la

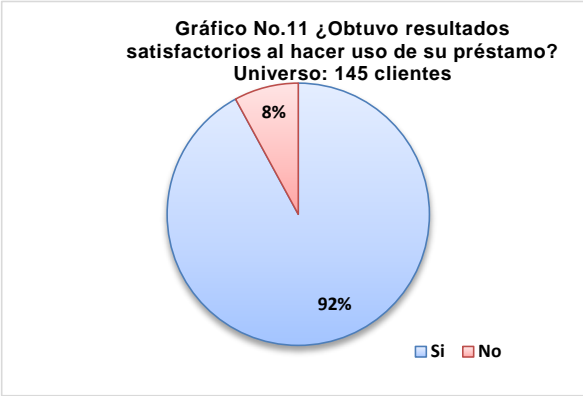
responsabilidad de estar al día con sus cuotas que desde ese momento ellos los clasifican como clientes (A) y que inmediatamente que ellos cancelan sus créditos, el personal de la financiera les ofrece otro crédito por su buen historial crediticio.

El 65% de las personas afirma no haber tenido retrasos en sus cuotas y ser puntuales en el pago que les corresponde efectuar, mientras que el 35% si ha tenido retrasos en algún momento ya sea por una variedad de causas que pudieran suceder en el tiempo en el que se ha establecido la fecha de pago.



Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

Durante la cancelación de mi crédito no tuve ningún retraso en las cuotas mensuales siempre estuve puntual ya sea días después de su pago establecido, dos días antes de la fecha de pago de la cuota a aproximar. (Cliente, Fanny López. Secretaria. 17 Junio 2017)

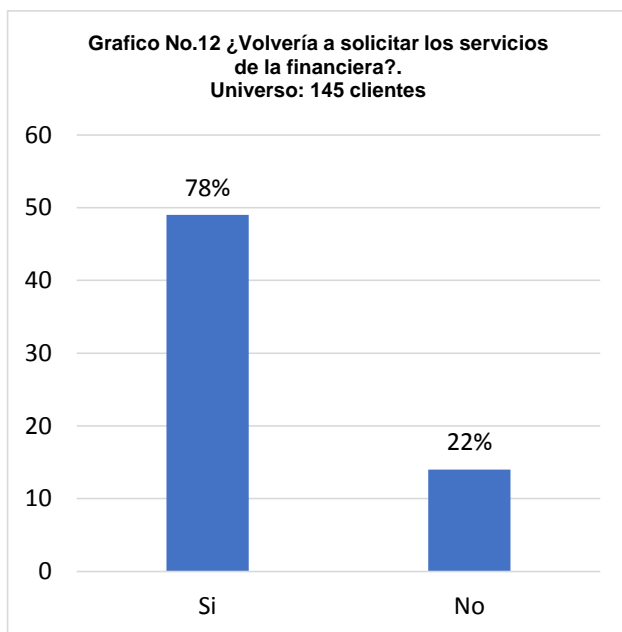


Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

El 92% de los deudores encuestado afirman que sí tuvieron resultados satisfactorios al obtener el desembolso porque les dió solvencia para solucionar los inconvenientes que tenían y por lo cual solicitaron el préstamo.

El 8% afirma que no obtuvieron resultados satisfactorios, esto debido a una mala administración sobre el dinero prestado en el momento que les fue efectuado el desembolso.

Con la aprobación del préstamo otorgado por la financiera obtuve muy buenos resultados por medio de éste solventé una serie de necesidades como la compra de un material de construcción que se me habían presentado en el momento en el que decidí realizar la gestión del préstamo. (Cliente, Juana López. Comerciante. 17 Junio 2017)



El gráfico siguiente refleja que el 78% de los deudores si volverían a solicitar los servicios ya que si han podido efectuar los propósitos o solventar las necesidades las cuales se les habían presentado y no había podido ser solucionadas y el 22% no volverían a solicitar servicios por la mala experiencia adquirida.

Fuente: Datos primarios de encuesta. Junio 2017.

La verdad si quedé bastante satisfecho con el servicio brindado por la financiera, rápido y buena atención por parte del personal de la empresa. Realmente si volvería a solicitar una reanudación de crédito porque cuando el préstamo se utiliza para un proyecto establecido se obtienen buenos resultados y resuelve una necesidad. (Cliente, Rosa Raquel Mendoza. Comerciante. 17 Junio 2017)

6.4. PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CRÉDITO EN FINICSA.

Con toda la información recopilada y analizada en esta investigación se realiza una propuesta de estrategias que están enfocadas en el mejoramiento de la gestión de crédito de la Financiera FINICSA para mejorar la calidad y el servicio que les brindan

a sus clientes. Bajo el procedimiento de la elaboración de una estrategia empresarial, lo primero es elaborar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), y posteriormente para identificar líneas estratégicas de trabajo con sus objetivos y actividades.

6.4.1. FODA DEL PROCEDIMIENTO EN CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL CRÉDITO.

	FORTALEZAS INTERNAS	DEBILIDADES INTERNAS
Matriz FODA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trato personalizado al cliente. 2. Solidez financiera y solvencia económica. 3. Conocimiento del cliente y Factibilidad en verificación de información personal. 4. Fidelización de los clientes hacia la financiera. 5. Disponibilidad de sistemas de alertas. 6. Aperturas de nuevas sucursales en otros departamentos del país. 7. Asesoría a los usuarios. 8. Instalaciones propias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca publicidad de los servicios. 2. Demora en la aprobación de los créditos que ofrece la financiera. 3. Escases de personal laborando en la financiera. 4. Excesiva carga laboral al personal. 5. Carencia de Manual de procesos de la gestión de cobro. 6. Poca capacitación al personal de la Financiera. 7. Ausencia de imagen financiera para posicionarse en mercado financiero.
OPORTUNIDADES EXTERNAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo permanente del cliente-seguimiento. 2. Mejoramiento de la comunicación personal entre financiera y clientes. 3. Expansión a otros departamentos de Nicaragua. 	<p>Programación de Capacitación (F1, F3, F4, F7, O1, O2, O5)</p> <p>Promoción y publicidad sobre servicios financieros que ofrece la financiera (F2, F3, F5, F7, O3,O6, O7)</p> <p>Maximizar la gestión de crédito en la financiera (F2, F5, O3,O7)</p>	<p>Inversión en tecnología (D 4, O5)</p> <p>Crear un plan de marketing de promoción y publicidad (O1, O2, O3)</p> <p>Diseñar un plan de reclutamiento y selección para una mejor contratación del personal de la empresa (D1, D3, D5,O5)</p>

<p>4. Manejo de tasas de interés competitivas</p> <p>5. Capacitación al personal sobre sistemas y técnicas de cobranzas.</p> <p>6. Diversificación de servicios.</p> <p>7. Ubicación geográfica de la financiera.</p>	<p>Ofertar a los clientes nuevos productos financieros para ampliar su demanda (F8, F4 O6)</p> <p>Creación de un plan de eventos relacionados con los servicios financieros de la entidad (O2, F1, F5)</p>	<p>Rediseñar el organigrama de la financiera en base al personal que labora, así como también la creación de un manual de funciones que especifique cada una de las actividades correspondiente a cada puesta de trabajo (D2, D3, D4, F2)</p>
AMENAZAS EXTERNAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
<p>1. Mayor competencia en el mercado de servicio de financieras.</p> <p>2. Las tasas de interés bajas.</p> <p>3. Poca demanda del servicio financiero en algunas temporadas del año.</p> <p>4. Alto índice de morosidad por parte de los clientes.</p>	<p>Realizar un estudio FODA de la competencia que existe en el mercado para implementar estrategias que mejoren el servicio que ofrece a financiera (F2, F3, A2, A3)</p> <p>Ampliar el paquete de servicios que posee la financiera de crédito y ahorro (F5, A2)</p> <p>Creación y desarrollo de plataformas virtuales en internet como la creación de una página web que permita brindar información sobre el perfil de la financiera y sus servicios (F1, F5, A1,A3)</p>	<p>Reducir el tiempo de aprobación de los créditos otorgados por la financiera (D2, A1)</p> <p>Diseño de planes o arreglos de pagos para los clientes que tengan mora en sus cuotas (D5, A1, A4)</p> <p>Diseñar un plan de seguimiento desde que se le aprueba el préstamo al cliente hasta concluir con la liquidación del crédito (D5, A1, A3)</p>

6.4.2. PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS

Luego de plantear el análisis FODA se proponen las siguientes estrategias relacionadas a las debilidades para mejorar la gestión el crédito de la financiera.

Estrategia No. 1: Reorganización del procedimiento de aprobación de crédito

Objetivo: Mejorar la rapidez y eficacia de la gestión de créditos en relación con los de la competencia existente.

Actividades:

1. Contratación de personal con aptitud y experiencia en las áreas específicas de la financiera.
2. Reuniones evaluativas con el personal de la financiera.
3. Capacitaciones periódicas al personal de la financiera en procesos automatizados y atención al cliente para aumentar el número de clientes.
4. Instalación de un buzón de sugerencias para los usuarios.

Estrategia No. 2: Reducción del tiempo de espera de aprobación de los créditos otorgados por la Financiera.

Objetivo: Mejorar la calidad de atención a los clientes que solicitan crédito para una mayor satisfacción de los clientes.

Actividades:

1. Capacitación a los analistas de créditos sobre los diferentes tipos de garantías.
2. Diseño de una base de datos que permita conocer mejor el perfil del cliente.
3. Organización de las solicitudes de créditos.
4. Clasificación de las solicitudes de acuerdo a la línea de crédito.

Estrategia No. 3: Diseño de un plan de seguimiento a clientes morosos.

Objetivo: Reducir el índice de mora que posee la financiera con los clientes que tienen dificultad en los pagos de sus cuotas de préstamos.

Actividades:

1. Sistema de alertas para el monitoreo de pagos en las fechas correspondientes.
2. Notificaciones en el primer retraso de la cuota que presente el cliente.

3. Actualización periódica de la información crediticia de los usuarios.
4. Diseño de un sistema de pagos basado en recompensas y castigos.
5. Reducción de intereses para solventar la deuda más rápido.
6. Clausula en el contrato que asegure el préstamo que la financiera otorgó al cliente.

Estrategia No. 4: Diseño de una estrategia de publicidad para FINICSA.

Objetivo: Promocionar los servicios de la financiera a través de la implementación de las diferentes estrategias de marketing, además de posicionar la empresa en el mercado y contrarrestar las acciones de la competencia.

Actividades:

1. Cobertura de servicios que puede ofertar la financiera
2. Estudio FODA que permita aprovechar las oportunidades del mercado financiero.
3. Selección de un mercado meta.
4. Implementación de la tecnología como correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes de textos.
5. Presupuesto destinado a impulsar una publicidad con anuncios radiales y televisivos.
6. Diseño de una campaña publicitaria en temporadas del año para dar a conocer los servicios de la financiera e incitar al público a prestar los servicios.
7. Diseño de una página web/ plataforma virtual Facebook de la financiera.

Estrategia No. 5: Diseño de un plan de reclutamiento de personal para FINICSA.

Objetivo: Contratar personal apto y especializado en cada área de la Financiera que desempeñe las funciones de cada puesto de trabajo con relación al organigrama de la institución.

Actividades:

1. Elaboración del organigrama de la financiera.
2. Creación de un modelo de contratación de personal.
3. Diseño de un programa de inducción al personal nuevo.
4. Capacitación al personal de la empresa.
5. Implementación de un sistema de recompensas para el personal como motivación por su buen desempeño.

Estrategia No. 6: Diseño de un plan de seguimiento y monitoreo.

Objetivo: Fomentar una mayor comunicación entre el usuario y la financiera con el fin de mantener buenas relaciones interpersonales, además de recordarles a los clientes el pago puntual de sus obligaciones.

Actividades:

1. Solicitar a los usuarios información para contactarlos.
2. Envío de recordatorios a los clientes a través de correos electrónicos, mensajes sobre el pago de sus cuotas.
3. Reuniones en intervalos de tiempo para propiciar comunicación con los clientes.
4. Invitación a los clientes a participar en eventos organizados por la financiera.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES

Como conclusión del presente trabajo de investigación sobre la gestión de crédito de la financiera FINICSA Sucursal de Ocotlán es importante mencionar que:

El principal objetivo del trabajo investigativo es contribuir a la empresa en la aportación de conocimientos acerca de las principales debilidades que afectan la gestión del crédito y principales estrategias que se proponen para mejorar las situaciones internas de la financiera. Las estrategias que se formularon son: Reorganización del procedimiento de aprobación de crédito, reducción del tiempo de espera de aprobación de los créditos otorgados por la Financiera, diseño de un plan de seguimiento a clientes morosos, diseño de una estrategia de publicidad para FINICSA y diseño de un plan de reclutamiento de personal para la financiera.

Durante el desarrollo del trabajo investigativo se encontró que una correcta ejecución de las etapas de la gestión de crédito es esencial, porque permiten al prestamista evaluar el carácter, estabilidad económica y capacidad de pago del cliente. Si en el momento de recepcionar una solicitud de crédito no se verifica correctamente la información recopilada puede entorpecer el proceso de crédito que se está efectuando y ocasionar una mala recuperación de cartera.

Una buena opinión emitida por los clientes de la financiera es una excelente forma de publicidad que tiene ya que sirve como recomendación del buen servicio que brinda la institución a los clientes lo cual ha contribuido en el desarrollo de la financiera además de tener una visión de crecimiento y expansión hacia otros departamentos del país con el fin de seguir brindando sus servicios a la población. La financiera posee tres sucursales y próximamente se establecerá una nueva sucursal en Jalapa.

Se observó que existe buenos niveles de comunicación entre el personal de la financiera, cabe destacar que podría mejorarse a partir de algunos cambios en su

estructura orgánico-funcional relacionada con las etapas de la gestión de crédito, considerando que unas de las fortalezas de la empresa y además de que no existe rotación de personal, sin embargo, es necesario implementar estrategias que mejoren el desempeño del personal para garantizar un buen servicio a los usuarios.

Durante el proceso investigativo se encontró que la empresa necesita optimizar la calidad del servicio en cada una de las etapas de la gestión de crédito para lo cual requiere diseñar un programa de promoción para ofertar sus servicios, no obstante, la promoción que tiene la financiera es la recomendación de otros clientes en base al buen testimonio de otras personas que ha quedado satisfecha con el servicio que les proporcionó la entidad crediticia.

El proceso de recuperación de cartera es una de las partes más delicada de la gestión de crédito la cuales está relacionada con la etapa de seguimiento a los clientes que contraen una obligación con la financiera uno de sus ejes fundamentales que abarcan la misión de la financiera, la carencia de personal ha afectado la gestión de crédito por el exceso de carga laboral ya que no se dan abasto para atender la demanda y dar una buena atención en un cien por ciento a los clientes, sin embargo la empresa ha logrado crecer dentro del mercado financiero.

CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

A la Empresa

- Tomar en consideración la creación de un manual de funciones que detalle las actividades que desempeñará el personal de la financiera para lo cual también se hace necesario la contratación de empleados preparados en carreras acordes al giro de la institución, además dar capacitación en las diferentes etapas del proceso de crédito para perfeccionar u optimizar la gestión de crédito.
- Conocer la opinión de los clientes acerca del servicio brindado por la financiera es importante para la entidad conocer lo que piensan y lo que les gustaría que mejorara la empresa por ende se hace necesaria la instalación de un buzón de sugerencias donde los clientes puedan expresar su punto de vista en relación al servicio brindado.
- Una de las dificultades que presenta la financiera es minimizar la cantidad de documentos solicitados por la entidad, solicitando los más esenciales como cédula de identidad, soporte de ingresos y escrituras o facturas del la prenda dada en garantía, de esta manera se agilizará la gestión de crédito.
- Al capacitar al personal en herramientas para agilizar la gestión de crédito como también la preparación sobre conocimientos de las diferentes garantías y valuación de estas se desarrollará una gestión exitosa de crédito desarrollando en el colaborador destrezas y habilidades en el desempeño de sus actividades laborales.
- En relación al seguimiento a clientes morosos, es primordial implementar sistemas de alertas que permitan detectar al instante clientes retrasados en pagos de cuotas, luego que se activen las alarmas iniciar a enviar notificaciones que le recuerden al cliente su obligación de cumplimiento con la financiera. En

caso de que el cliente tenga serios retrasos por incumplimientos de pagos de cuotas y este en un estado de mora la financiera puede implementar un sistema de pagos basado en recompensas, es decir arreglos de cuotas a una tasa de interés significativa para permitirle al cliente cancelar la deuda y a la empresa recuperar su capital.

- Para impulsar la publicidad de la financiera es oportuno un estudio FODA que permita conocer como se encuentra la empresa y en base a sus resultados seleccionar el mercado meta potencial para el cual se le ofrecerá los servicios, es decir aquellos clientes que pueden estar interesados en el servicio utilizando los medios y herramientas para realizarla. Para ello se hace necesitará la elaboración de un presupuesto publicitario.
- Para la contratación del personal de la financiera que son las bases esenciales para brindar un buen servicio a los clientes se sugiere la creación de un modelo de contratación de personal que garantice la eficiencia del servicio, una vez contratado el personal con las características requeridas se induce y se entrena al recurso humano en las funciones donde mediante evaluaciones sistemáticas sobre su desempeño y resultados satisfactorios.

A los Estudiantes y Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- En la realización de futuros trabajos investigativos se les sugiere a los estudiantes abordar la sobre la temática de la morosidad y recuperación de cartera de la financiera ya que son temas relevantes por su amplio contenido en la información.
- Se recomienda sugerir propuestas de temas investigativos que no se hayan realizado en la facultad acorde a la carrera que están cursando los estudiantes donde ellos tengan la opción de elegir una temática y lo apliquen a una empresa.
- Promover en los estudiantes la realización de estudios investigativos cuantitativos o mixtas que permitan explorar a profundidad la temática del

funcionamiento de las pequeñas empresas, el comportamiento del crédito y los procesos de innovación y emprendimiento en el desarrollo económico del país.

CAPITULO IX. BIBLIOGRAFIA

Aguirre, E. (29 de Julio de 2014). */prezi.com/7w2v1yv_wlzo/el-proceso-de-otorgamiento-de-un-credito/*. Recuperado el 20 de Mayo de 2017.

Chavarria Moreno, L. L. (2010). *El crédito comercial y su importancia en los negocios internacionales. Manual de creditos y Cobranzas para grupos Maya y Asociados S.A.* México.

Córdova, E. E. (2011). *Crédito y Cobranza*. México.

Dino, C. (5 de Agosto de 2007). *Evaluación de Riesgo*. Recuperado el 03 de Mayo de 2017, de <https://www.slideshare.net/profesoradino/evaluaci%C3%B3n-de-riesgo>

Drovetta, M. S., & Guadagnini, H. M. (2001). *Diccionario de Administracion y Ciencias a fines*. Mexico: Editorial Limusa, S.A.

Garcia, T., & Indura, J. (2012). *El pequeño LAROUSSE Ilustrado*. Mexico.

Gómez, G., & Lamus, D. C. (2011). *Análisis de la gestion de crédito y propuestas del mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad ICESI*. Santiago de cali.

Laura Liliana Chavarria Moreno, B. G. (2010). *El Crédito Comercial y su Importancia en los Negocios Internacionales. Manual de Credito y Cobranza para grupo Maya y Asociados S.A DE C.V*. México, D.F.

Lawrence, J., & Gitman, C. J. (2012). *Principios de la Administracion Financiera*. México.

Modelo Generico para Intermediario Financiero Rurla: Sociedad financiera de objeto Multiple (SOFOM). (2010). México.

Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de la administracion Financiera*. México.

Rosenberg, J. M. (1997). *Diccionario de Administracion y Finanazas*. España.

Urbina, G. B. (2001). *Evaluación de Proyectos*. México.

CAPITULO X. ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE FINICSA

Objetivo de la entrevista: Describir el proceso de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotal en el periodo 2017.

I. FINANCIERA

1. ¿Cómo surge la Financiera FINICSA (Financiamiento para el desarrollo de Nicaragua)? ¿Cuántos años tiene FINICSA laborando en el mercado financiero?
2. ¿Qué tipo de crédito ofrece FINICSA a sus clientes?
3. FINICSA posee tres sucursales ¿Cuál es la mejor? ¿Por qué?
4. ¿Cómo está organizado el personal de la financiera?
5. ¿Qué acciones realiza la financiera para un buen desempeño del personal?

II. GESTIÓN DE CRÉDITO

1. Según los préstamos otorgados ¿Cuál es la forma de calcular la tasa de interés de los préstamos? ¿Cuántos préstamos otorga por mes?
2. ¿Cuáles son los requisitos que se necesitan para acceder a un préstamo?
3. ¿Cuáles son los principales obstáculos y desafíos que enfrenta la financiera para desarrollar el proceso de gestión del crédito?
4. ¿Cuál es la principal competencia de FINICSA? ¿En qué se diferencia de las otras financieras instaladas en Ocotal?

III. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. ¿FINICSA brinda seguimiento a los clientes de la financiera? Sí, no ¿Por qué?
2. ¿Cuáles han sido las pérdidas que la financiera ha tenido durante el tiempo que ha estado brindando sus servicios al público?
3. ¿Cuál es el comportamiento de sus clientes en el cumplimiento de pagos con respecto a los créditos que FINICSA les ha otorgado?

IV. MOROSIDAD

1. ¿Cuál es el índice de mora que posee la empresa con respecto a los pagos de los clientes? ¿Qué porcentaje representa la morosidad de la financiera?
2. ¿Cuáles son las razones de esta mora que tiene los clientes de FINICSA?
3. ¿Cuáles son los casos más extremos donde la financiera ha tenido pérdidas cuantiosas?
4. ¿Qué estrategias utiliza la financiera para la recuperación de cartera en relación con el número de clientes morosos?

V. PROMOCIÓN

1. ¿Qué medios utiliza FINICSA para la publicidad de la empresa? ¿Por qué elige ese medio?
2. ¿Qué estrategias utiliza la financiera para atraer clientes y en qué consisten?
3. ¿Cómo se siente FINICSA en el desempeño de sus funciones con relación a los servicios que brinda? ¿Cuáles son sus principales logros?

VI. EVALUACIÓN DEL PERSONAL

1. ¿Qué es lo que FINICSA le gustaría mejorar para seguir operando en el mercado?
2. ¿Cómo evalúa el desempeño del personal que está laborando dentro de la financiera?

ANEXO 2: ENTREVISTA DIRIGIDA AL ANALISTA DE CRÉDITO

Objetivo de la entrevista: Describir el proceso de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotlán en el periodo 2017.

I. Datos Generales

Nombres y apellidos:

Tiempo de laborar para la empresa:

Jefe inmediato:

II. PROMOCIÓN

1. ¿Qué opina sobre el desempeño y servicios que ofrece FINICSA a sus clientes?
2. ¿Cuáles han sido las capacitaciones dadas por FINICSA para ofrecer un buen servicio a los clientes, e implementar estrategias para atraer a más clientes?
3. ¿Cuáles son las funciones que realiza en su cargo?
4. ¿Cuál es el procedimiento de atención a los nuevos clientes?
5. ¿Cuál es la importancia del llenado de la solicitud de crédito?
6. ¿Por qué realizan entrevistas previas al prestatario y fiador?
7. ¿Cuáles son las principales dificultades que ha detectado en las diferentes etapas de la gestión de crédito que realiza un cliente?
8. ¿Por qué cree que es importante entrevistar al fiador de la misma forma que se entrevista al deudor?

III. SOLICITUD DE CRÉDITO

1. ¿Considera que el formato de solicitud de crédito solicita suficiente información?
2. ¿Cuándo ha sido denegada una solicitud de crédito? ¿Por qué?

IV. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

1. ¿Qué posibilidades tiene un cliente que presenta su solicitud de crédito con sus requisitos incompletos para que se le apruebe su crédito?

2. ¿Cuál es el tiempo que se tarda en la revisión y evaluación de una solicitud de crédito que presenta un cliente?
3. ¿Reciben alguna capacitación para el avalúo de garantía?
4. ¿Cuáles son las principales técnicas implementan para llevar a cabo el avalúo de garantía?
5. ¿Por qué cree que es importante la etapa de revisión y evaluación de las solicitudes durante la gestión de crédito?

V. APROBACIÓN Y DESEMBOLSO

1. ¿Cuál es la tasa de interés que marca la financiera para los préstamos que otorga a sus clientes?
2. ¿Cuánto tiempo tarda en realizar el desembolso una vez que se aprobó el crédito del cliente?
3. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en la etapa de aprobación y desembolso de un crédito para la financiera y el cliente?

VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. ¿Qué acciones realiza FINICSA, una vez aprobado y entregado el desembolso?
2. ¿Qué tipo de asesoramiento brinda FINICSA a sus clientes para motivarlos a crecer económicamente y a mejorar sus condiciones de vida?
3. ¿Por qué es importante brindarles seguimiento y evaluación a los clientes?
4. Durante el seguimiento y evaluación que se les realiza los clientes ¿Qué problemas han encontrado? ¿Cómo solucionan esos problemas?
5. ¿Qué tipo de cobranza realiza la financiera a sus clientes?
6. ¿Cómo mide la satisfacción del cliente después de cancelado su crédito?
7. ¿Cómo valoraría la relación cliente-trabajador en cuanto al servicio de crédito?
8. ¿Considera que la cooperativa cuenta con las condiciones físicas y técnicas necesarias para llevar manera eficiente el proceso de crédito?

ANEXO 3: ENTREVISTA A CLIENTES DE FINICSA

Objetivo de la entrevista: Describir el proceso de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotlán en el periodo 2017.

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos:

Edad:

Ocupación:

Tipo de crédito solicitado:

II. PROMOCIÓN

1. ¿Qué conocimientos tiene sobre un crédito y las responsabilidades que implica?
2. ¿Conoce otras instituciones financieras que otorguen crédito?
3. ¿Por qué optó por la financiera para solicitar su crédito?
4. ¿Le detallaron toda información acerca del crédito que solicitó?
5. ¿Qué procedimientos realizó primeramente para que le otorgaran su crédito?
6. ¿Qué opina sobre el servicio que le brindó la financiera?
7. ¿Qué es lo que no le gusta del servicio que da la financiera sus clientes?
8. ¿Recomendaría la financiera a otras personas? ¿Por qué?
9. ¿Está satisfecho con las tasas de interés que ofrece la financiera? ¿Por qué?
10. ¿La financiera realiza entrevista al fiador? ¿Qué recomendación daría a la empresa en este aspecto?

III. SOLICITUD

1. ¿Cuáles fueron los principales requisitos que le solicitó la financiera?
2. ¿Qué documentación le solicitó la financiera para la evaluación de crédito?
3. ¿Qué garantía presentó para respaldar la aprobación de su crédito?

IV. REVISIÓN Y EVALUACIÓN

1. ¿Recibió visitas a su casa de habitación de parte del analista de crédito?
2. ¿El analista de crédito realizó avalúo a su garantía?
3. ¿El monto de su préstamo coincidió con el valor de su garantía?

V. APROBACIÓN Y DESEMBOLSO

1. ¿Cuánto tiempo tardó la financiera en aprobar y realizar el desembolso de su préstamo?
2. ¿Se siente conforme con el tiempo que esperó para realizar el desembolso de su préstamo? ¿Por qué?
3. ¿Recibió recomendaciones con respecto a la cuota que corresponde pagar en el periodo estipulado, así como también las consecuencias en el retraso de una de estas a pagar?

VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. Después de haber sido evaluado y aprobado su crédito, ¿la financiera le realizó seguimiento en llamadas, o visitas a su casa de habitación?
2. ¿Alguna vez ha tenido dificultades para pagar su cuota? ¿Qué alternativas de solución ha realizado?
3. ¿Qué opina del servicio que brinda la financiera?
4. ¿Cree que la financiera debe mejorar algún aspecto de su servicio?

ANEXO 4: ENCUESTA A CLIENTES DE FINICSA

Objetivo de la Encuesta: Valorar el proceso de crédito, que realiza la financiera FINICSA a los clientes en la sucursal de Ocotlán en el periodo 2017.

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos:

Edad:

Ocupación:

Tipo de crédito solicitado:

II. PROMOCIÓN

a. ¿Cómo conoció a la Financiera?

a- Radio

b- Televisión

c- Una manta grande

d- Recomendación de un amigo/amiga

Otras _____

2.2- ¿Cómo valora la atención que le brindó Financiera en el momento que le solicitó sus servicios?

a- Muy Buena

b- Excelente

c- Deficiente

2.3- ¿Cuándo usted solicita los servicios de una Financiera que aspectos toma en cuenta?

a- La rapidez del servicio

b- Buena atención por parte del personal

- c-Tasas de interés bajas
- d-Menos requisitos, documentos
- e-Prestigio de la financiera

2.4- ¿El personal le brinda suficiente información relacionada con el crédito que está solicitando?

- a- Sí, me explicaron de manera muy clara
- b- Sí, pero olvidaron darme alguna información importante
- c- No entiendo muy bien la información que me dieron
- d- No, no me dieron ninguna información, ni explicación

2.5- ¿Cómo valora las tasas de interés que ofrece la Financiera?

- a- Muy bajas
- b- Muy altas
- c- Son muy altas en comparación con otras instituciones

2.6-¿Cuál es la línea de crédito que usted solicita?

- a- Préstamos hipotecarios
- b- Préstamos personales
- c- Préstamos para mejoras de viviendas
- d- Préstamos de consolidación de deudas

2.7- Al momento de solicitar un crédito, ¿considera que es necesario que el promotor de crédito también entreviste al fiador?

- a- No, no lo considero importante
- b- Es importante, pero debería ser una entrevista menos detallada
- c- Sí, es de gran importancia

III. SOLICITUD

3.1- ¿Cuánto tiempo tardó en recopilar la documentación solicitada por la Financiera?

- a- Tres días
- b- Una semana
- c- Dos semanas

3.2- ¿Considera que la cantidad de requisitos (cédula de identidad, constancia salarial, colilla de asegurado, entre otros) que solicita la Financiera es la adecuada?

- a- No, son demasiados requisitos
- b- Sí, solicitan la cantidad justa de requisitos

3.3- ¿Cuánto tiempo demora la Financiera para aprobar la solicitud de su crédito?

- a- 10 días
- b- 15 días
- c- 30 días
- d- Más de un mes

3.4- ¿En el momento de presentar su garantía el Promotor de crédito revisa su prenda?

- a- Si
- b- No

3.5-¿Cuáles fueron los requisitos que le solicitó Financiera para acceder a un crédito?

- a- Un fiador
- b- Una hipoteca
- c- Llenar solicitud de crédito

- d- Entrevista con promotor
- e- Supervisión de la garantía

IV- EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL CRÉDITO

4.1-¿Cuánto de interés está pagando por su préstamo en Financiera?

_____ %

- a- Anual
- b- Mensual
- c- Diario
- d- No sabe

4.2-¿Cree usted que el personal de la Financiera está capacitado para realizar una correcta evaluación de las solicitudes recepcionados?

- a- Si
- b- No

V. DESEMBOLSO Y SEGUIMIENTO

5.1-¿Cuál es la cantidad del préstamo que usted solicitó?

- a- C\$1,000 – 10,000
- b- C\$10,001 – 20,000
- c- C\$20,001 – 30,000
- d- Otras _____

5.2-¿Cómo califica el servicio brindado por la entidad Financiera?

- a- Muy bueno
- b- Regular
- c- Malo

5.3- ¿Por qué cree que el servicio que ofrece la Financiera es malo?

- a- Mala atención a los clientes
- b- Demora mucho tiempo en aprobar el crédito
- c- El personal es deficiente
- d- Los intereses son muy altos
- e- Todas las anteriores

5.4- ¿Los Analistas de crédito le dieron seguimiento a su caso luego de que recibió su desembolso?

- a- Sí
- b- No

5.5- ¿Por qué cree que la Financiera no le brindó seguimiento a todos sus clientes?

- a- No tiene suficiente personal a la disposición
y carece de tiempo
- b- Realiza una buena evaluación de sus clientes
- c- Tiene buenas referencias de sus clientes
- d- Sus clientes son puntuales con el pago de sus cuotas

5.6- ¿Ha tenido retrasos en el pago de sus cuotas?

- a- Si
- b- No

5.7- Causas del retraso

- c- Desempleo
- d- Irresponsabilidad
- e- Imprevisto
- f- Pérdidas

Otras _____

5.8- ¿Obtuvo resultados satisfactorios en la inversión de su préstamo?

a- Si

b- No

¿Por qué? _____

5.9-¿Volvería a solicitar los servicios de la Financiera?

a- Si

b- No

¿Por qué? _____

ANEXO 5: GUÍA DE OBSERVACIÓN EN FINICSA

DATOS GENERALES

Nombre del establecimiento: _____

Fecha y lugar de la observación: _____

Hora de inicio: _____

Hora de finalización: _____

I. Aspectos a observar	Si	No
1- INFRAESTRUCTURA		
Publicidad en el establecimiento		
Infraestructura y condiciones del lugar		
Seguridad que el establecimiento le brinda al cliente		
Acceso a las oficinas para los clientes		
La financiera cuenta con división de áreas de trabajo		
Equipamiento de las oficinas		
2- SEGURIDAD		
Orden y limpieza		
Servicios higiénicos		
Botiquín de primeros auxilios		
Disposición de herramientas de trabajos		
Medios de control de seguridad de la institución		
3- ATENCIÓN AL CLIENTE		
Cortesía		
Profesionalidad		
Cooperación		
Comunicación		
Rapidez-Eficacia		

Empleados contentos		
Disposición		
Empatía		
Cantidad y tipo de personas que visitan la financiera por día		
Satisfacción del cliente al usar el servicio		
4- DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS		
Calidad de trabajo		
Cantidad de trabajo		
Capacidad para seguir instrucciones		
Cuidado de equipos y materiales		
Colaboración		
Asistencia		
Puntualidad		
Relaciones interpersonales		
Responsabilidad		
Iniciativa		
Organización del trabajo		
Obtención de información		



Ilustración 4. Fotografía de la Financiera FINICSA, Sucursal Ocotal. Fuente: Blanca Calero.