

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

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

**Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas**



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciadas en  
Banca y Finanzas**

**Tema delimitado:**

**“Administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014”**

**Autoras:**

- **Cruz López Mariela del Carmen**
- **Fuentes Rivera Aralí Fabiola**
- **Galeano López Juana María**

**Tutor (a):**

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

**Estelí, Enero 2015**



---

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y Finanzas Públicas

## TEMA

Administración Gubernamental

## SUBTEMA

“Administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014”



## DEDICATORIA

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Bernardo y Adela por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener la excelente educación en el transcurso de mi vida, me formarón con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente. Sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir.

A mis hermanos Arlon, Iveth, Rina y Elieth por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

A Juana Y Mariela por haber sido excelentes compañeras de trabajo y amigas, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por hacerme de su familia, una familia para mí. ¡Ya soy Licenciada!

**Arali**

Le agradezco a Dios por haberme permitido vivir hasta este día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz y mi camino. Por darme la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

A mi madre, por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida. A mi padre---- que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará presente en mi corazón, por darme la oportunidad de estudiar esta carrera y por haber creído en mí hasta el último momento.

A mi hijo, mi principal motivación para trabajar fuertemente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas. Muchas gracias Hijo.

**Juana**



El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a usted entre los que se incluye este.

A mi abuela, fue la persona después de mi madre que más se preocupaba por mí. Sus canas son sinónimo de sabiduría. Me enseñaron muchas cosas vitales para la vida, y me encaminó por el buen sendero.

**Mariela**



## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A nuestros padres y familiares porque nos brindaron su apoyo tanto moral y económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y de toda la familia.

A la FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM-Estelí por darnos la oportunidad de estudiar y ser un profesional con valores.

A nuestros maestros guías, Lic. Yirley Indira Peralta Calderón y Lic. Julio Rafael Berrios Noguera por su esfuerzo y dedicación, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, y quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

También nos gustaría agradecer a nuestros profesores durante toda nuestra carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación, por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

**Las Autoras.**



## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Preguntas problemas. ....	7
<b>II. OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
2.1. General.....	8
2.2. Específicos .....	8
<b>III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
3.1. Microcredito .....	9
3.2. Administración de cartera de crédito .....	11
3.3. Cartera de crédito.....	12
3.4. Cobranza.....	15
3.5. Mora .....	19
3.6. Programa de microcrédito usura cero .....	21
<b>IV. SUPUESTO .....</b>	<b>26</b>
<b>V. MATRIZ DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>VIII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>IX. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>X. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>



## I. INTRODUCCIÓN

El programa Usura Cero creado por el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional en el año 2007, se ha convertido en una herramienta que a través del otorgamiento de microcréditos ha permitido mejorar en gran medida la calidad de vida de las mujeres cabezas de familias con pequeños negocios que no tenían acceso al crédito en el sistema financiero nacional.

La flexibilidad en las políticas crediticias del programa hacen que aumente el riesgo de una lenta recuperación de la cartera de crédito en mora, por tal razón, es que se decidió realizar la siguiente investigación “Administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014” para ello se trazó un objetivo general y varios objetivos específicos; así como también la definición de algunos conceptos tales como el microcrédito que en esencia es un préstamo pequeño que se otorga a pequeños emprendedores que por su condición de poseer escasos recursos tienen dificultades para el acceso a la financiación ofrecida por la banca formal. Todo esta información está contenida en el capítulo III del presente trabajo investigativo.

En el capítulo IV “Administración de cartera de crédito” se hace referencia tanto a la cartera de crédito como su clasificación, así como también al proceso de manejo del crédito.

En el capítulo V “Cobranza” se aborda temas como: medios para realizar la cobranza, tipos de cobranza, la mora, su iniciación y consecuencias que puede tener en una institución financiera.

En el capítulo VI “Programa de microcrédito Usura Cero” se exponen algunos elementos como su creación, marco legal, políticas de créditos y políticas de recuperación de créditos.

Finalmente, se incorporan en el trabajo, el supuesto de la investigación, el diseño metodológico. Asimismo, se presentan los anexos y la bibliografía utilizada.



## 1.1. Antecedentes

El programa Usura Cero desde su creación en septiembre del año 2007, se convirtió, en principio, en una importante alternativa para miles de mujeres emprendedoras que por su condición social no tenían acceso a las fuentes formales de financiamiento. Este programa, fue creado por el gobierno de Nicaragua, mediante decreto presidencial que en coordinación con el Ministerio de Industria y Comercio MIFIC tiene como propósito principal el crecimiento económico familiar de las mujeres, a través del otorgamiento del microcrédito con bajas tasas de interés, para el impulso de nuevos negocios o el fortalecimiento de los ya existentes como pulperías, comiderías, talleres de costura, etc.

En los últimos años se han venido realizando una serie de investigaciones que tiene que ver con el programa Usura Cero tales como: “Uso y rentabilidad del financiamiento otorgado por el programa de microcréditos Usura Cero en empresas dedicadas al comercio en el barrio Orlando Ochoa de la ciudad de Estelí, durante el periodo 2009-2010” (Montenegro 2010). De acuerdo a esta investigación, en una de las conclusiones a que se llegó es que, a partir de tres estudios de casos aplicados, la rentabilidad promedio es del 56.10% mensual, por usar un microcrédito de Usura Cero. Las socias han experimentado un desarrollo en sus microempresas, así como una mejoría en la situación económica de sus familias.

También se analizó el “Impacto del financiamiento otorgado por el programa de microcrédito Usura Cero a mujeres dedicadas al comercio en el municipio de Estelí, durante el II semestre del 2010 y I semestre del 2011” (Altamirano, Castillo, Arróliga, 2011 ). Según esta investigación se logra concluir que, se puede comprobar el aumento del desarrollo económico en las microempresarias; como la generación de ingresos adicionales que contribuyen a mejorar la situación de las familias y solventar algunos gastos en el hogar, permitiendo además, la independencia económica en la mujer que es a quien está dirigido el programa.

Otras investigaciones que tiene que ver con el programa son el “Impacto económico del programa Usura Cero en los grupos solidarios del barrio Los Ángeles del municipio de Estelí en el periodo 2011-2012” (González, López, Miranda, 2012). En esta investigación se llega a concluir que, el ingreso económico en los grupos solidarios ha mejorado a partir de los microcréditos recibidos por el programa U.C, el cual se traduce en una mejora en la economía de las beneficiarias, ya que ahora tienen recursos para cubrir necesidades básicas y cumplir con las cuotas semanales que demanda el programa.

Además se estudió el “Efecto económicos de los créditos otorgados por el programa Usura Cero a las empresarias del barrio Los Ángeles de la ciudad de Estelí durante el





periodo 2011” (Casco, Montenegro, 2012). De acuerdo a esta investigación se concluye que, el programa Usura Cero ha beneficiado significativamente a las microempresarias en el crecimiento económico y social de sus negocios, proporcionándoles el activo principal para que ellas con sus capacidades y deseos de superación hayan logrado cambiar su situación económica contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

Por otra parte los estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas de la Facultad Multidisciplinaria FAREM-Estelí, analizaron desde un enfoque novedoso al programa Usura Cero estamos hablando de la economía solidaria con el tema “Impacto de la economía solidaria en los grupos de mujeres de los barrios del Distrito II que reciben financiamiento del programa de microcrédito Usura Cero en la ciudad de Estelí al tercer trimestre del año 2012” (Altamirano, Portocarrero, Méndez, 2013). Donde se destaca que los resultados obtenidos de las experiencias analizadas, nos permiten percibir que el Programa Usura Cero ya pasó de la fase de experimentación y tienden a una mayor permanencia y sustentación. Por otro lado, muestran la satisfacción que las mujeres beneficiadas con estos microcréditos sienten con la contribución que hace Usura Cero a la mejora de sus pequeños negocios y manifiestan que esta experiencia de transformación social es una opción legítima para enfrentar el desempleo y construir modelos de desarrollo más justos.

Otro de los estudios realizados sobre el mismo tema es “Impacto del programa Usura Cero en el desarrollo económico de las empresarias del Distrito 3 de las ciudad de Estelí en el primer semestre del año 2013” (Blandón, García, Ramos, 2013) en dicha investigación se llega a la conclusión de que la implementación de este programa ha contribuido a la reducción de los índice de extrema pobreza, en que se encuentran la gran mayoría de las mujeres de nuestro país y que por estar en esa situación no tienen acceso a un empleo estable, a créditos por parte de la banca comercial, además de que estas instituciones financieras tienen una tasa de interés muy superior a la que cobra Usura Cero.

Y por último se cita el siguiente estudio “Efectos del programa Usura Cero en el desarrollo económico de MIPYMES en Estelí” (Lanuza, Lanzas, Portillo, 2014) con lo cual se concluye que, el 56.80% de las mujeres expreso haber ampliado su negocio, mejorado sus ingresos familiares, obtenido independencia económica y enriquecido conocimientos administrativos y de control financiero.

En los trabajos antes citados se puede decir que la mayoría han analizados al programa Usura Cero desde la perspectiva económica o la rentabilidad del mismo hacia las mujeres emprendedoras de la ciudad de Estelí, pero no se ha estudiado el tema estructuralmente, es decir desde adentro. Es por ello que el tema “Administración de la



mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a mujeres organizadas en grupos solidarios del municipio de Estelí, durante el I semestre del 2014” es de gran importancia, ya que se estudia por primera vez la mora en la cartera de créditos que otorga el programa en sí, y para ello lo que se pretende es determinar la administración de mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a grupos solidarios del municipio de Estelí.

Usura Cero es un programa enmarcado a dar solución a los problemas de financiamientos que tienen miles de mujeres en Nicaragua, que por lo flexible del mismo también está sujeto a riesgos, entre ellos el no cumplimiento de pago por parte de las socias beneficiadas cayendo en mora, que de no controlarse aplicando políticas de créditos claras podrían en un futuro afectar un programa diseñado sobre uno de los pilares de la economía solidaria, la solidaridad cuya lógica es crear oportunidades para que mujeres organizadas en grupos solidarios puedan beneficiarse con préstamos para mejorar sus pequeños negocios o puedan emprender uno nuevo.



## 1.2. Planteamiento del problema.

En Nicaragua las personas por una u otras razones optan a un crédito en diferentes instituciones financieras, por muchos aspectos, unos solicitan crédito para invertir en un negocio, reparar su vivienda, comprar un automóvil o para solventar otras deudas, sin embargo no todos ni todas tienen la misma oportunidad de acceder al crédito en estas instituciones por su condición social, pues su disponibilidad de ingreso y garantías no convienen para la banca comercial y es así que son excluidos del sistema financiero.

Por tal razón, las mujeres han optado por obtener financiamiento en el programa Usura Cero, un programa gubernamental creado para tal fin. Estas mujeres prefieren optar por un programa que brinda muchos beneficios, porque sus intereses no son capitalizables y son del 4% y 1% de mantenimiento al valor para un total de 5% anual sobre el monto, el cual está al alcance de su bolsillo, además porque este interés está muy por debajo de la tasa de interés bancario cobrado por muchas entidades financieras que normalmente ascienden del 12% al 32% anual, sin embargo, este programa al ser tan flexible en cuanto a no preñar garantías que respalden el crédito, corren con el riesgo de que no exista una buena recuperación del mismo y que el porcentaje de la mora se vea incrementado por varios motivos: que los responsables del programa no aplican monitoreo sobre el pago oportuno de los grupos solidario, esto conlleva a que dentro de los grupos beneficiarios existan mujeres que no cuenten con la suficiente solvencia como para honrar su deuda, provocando que se dé una lenta recuperación de los créditos otorgados, afectado de esta manera a todos aquellos grupos que, sí van al día con las cuotas de pago y por ende incite a una retardación en los desembolsos subsiguientes.

Otra causa que puede afectar a este programa, es que se les entregue microcréditos a mujeres o grupos solidarios que al final hagan uso incorrecto del dinero para gastarlo en otras actividades que no son las planificadas en el plan de inversión que ellas mismas elaboran como uno de los requisitos que les pide el programa, esto tiene como consecuencia que existan créditos en mora por no cumplir con sus obligaciones generando pérdidas de activos y consecuentemente, el programa pierde capacidad de desembolsar más dinero y beneficiar a más socias.



### 1.3. Justificación

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo primordial determinar la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a mujeres emprendedoras de la ciudad de Estelí al primer semestre del 2014, tomando en cuenta que el eje central de las políticas del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional es la erradicación de la pobreza, por tal razón ha emprendido el programa de microcrédito “Usura Cero”, el cual se orienta exclusivamente a mujeres en extrema pobreza, con la finalidad de apoyar en el emprendimiento de pequeños negocios o bien para que puedan fortalecer los negocios que han venido impulsando. Además de promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer, a través de proveer los recursos para que las mujeres puedan tener autonomía tanto a nivel personal, familiar, como empresarial.

Es de gran importancia para esta investigación conocer como el programa usura cero administra aquellos créditos que han caído en mora, ya sea por falta de monitoreo de parte de los responsables del programa, como por el uso indebido del dinero prestado por las socias beneficiadas que puedan repercutir en una lenta recuperación de la cartera de crédito y por ende al crecimiento porcentualmente de la mora. Para ello se utilizaran una serie de herramientas teóricas, metodológicas y prácticas (fuente de información, instrumentos, encuestas, entrevista o formularios) que permitan conocer hasta qué punto los coordinadores del programa mediante políticas de control de la mora, mitigan el riesgo de crédito en lo que respecta a la cartera de créditos en mora.

Cabe señalar que con dicha investigación lo que se pretende es fortalecer aún más un programa que de alguna u otra manera lleva beneficios, desarrollo económico y mejoramiento sustantivo de la calidad de vida a grupos de mujeres microempresarias y cabeza de familia.



#### 1.4. Preguntas problemas.

¿De qué manera las políticas crediticias del programa Usura Cero inciden en la administración de la mora en la cartera de créditos que se concede a grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del 2014?

#### Sistematización del problema.

1. ¿Cuál es el marco legal regulatorio de las políticas crediticias utilizados en el programa Usura Cero?
2. ¿Cuál es el procedimiento que se aplica en el proceso de recuperación de los créditos que están en mora?
3. ¿Cómo se maneja la sostenibilidad financiera del programa Usura Cero, el crecimiento de la cartera de crédito y su recuperación?



## II. OBJETIVOS

### 2.1. General

Determinar la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa usura cero concede a grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del 2014

### 2.2. Específicos

- 2.1. Describir el marco legal regulatorio de las políticas crediticias utilizados en el programa Usura Cero.
  
- 2.2. Identificar los procedimientos que se aplican en el proceso de recuperación de los créditos que están mora.
  
- 2.3. Evaluar la sostenibilidad financiera del programa usura cero, el crecimiento de la cartera de crédito y su recuperación.



### III. MARCO TEÓRICO.

#### 3.1. MICROREDITO

##### 3.1.1. Definición de microcrédito.

Es un instrumento dirigido a reforzar la dinámica económica del emprendimiento. Al principio, para fortalecer el capital de trabajo de la unidad económica, materiales, insumos, mercaderías y en los microcréditos sucesivos, el capital fijo máquinas y herramientas para que mejore la productividad de la unidad (Microcredito, 2007).

La Comisión Nacional de Microfinanzas, define al microcrédito como, créditos de pequeños montos, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita del país, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicio, entre otros, otorgados a personas naturales y/o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocio propio o interés de iniciarlo y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. (CONAMI, 2013)

##### 3.1.2. Principios del Microcrédito

El Microcrédito es una herramienta fundamental para el desarrollo socioeconómico y se basa en los siguientes principios: generar empleo, fomentar la confianza, favorecer la capacidad de creación del micro emprendedor y ayudar al micro emprendedor en sus inicios y durante tiempos difíciles.

Dentro de las líneas de los Microcréditos, además de las iniciativas al autoempleo, se pueden contemplar ayudas de acceso a la vivienda, asistencia sanitaria, compra de mobiliario o incluso reagrupaciones familiares. Muchos de estos créditos están pensados exclusivamente para mujeres emprendedoras y empresarias en activo.

##### 3.1.3. Criterios de evaluación para los microcréditos.

Cualquier operación de crédito conlleva un riesgo de impago. Si el cliente además no puede aportar garantías el riesgo se eleva. Se afirma que los pobres devuelven sus deudas, sin embargo no es así siempre y las instituciones de microfinanzas igualmente deben asegurar “la viabilidad” de sus operaciones. (Clementi, 2010)

Previo a la concesión de un préstamo de microcrédito, el banco deberá efectuar una evaluación exhaustiva del deudor, que contemplará el análisis de la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones o pasivos, el monto de las cuotas asumidas con el banco, consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que



permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de calificación, tales como las calificaciones asignadas al deudor en el resto del Sistema Financiero por las centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición el banco.

La evaluación de los deudores se efectuará utilizando tecnologías crediticias que contengan manuales de procedimientos para la gestión del riesgo de crédito que definan claramente la tecnología aplicada, así como con manuales de control interno que permitan controlar y monitorear el riesgo inherente a estas operaciones (SIBOIF, 2013)

#### 3.1.4. Tipos de microcréditos.

La Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI, 2013) en la norma sobre gestión de riesgo crediticio para instituciones de Microfinanzas divide al microcrédito en diferentes tipos:

- **Microcrédito para capital de trabajo:** es el crédito obtenido por el deudor destinado a cubrir necesidades de financiamientos, para el pago por concepto de inventarios, insumos, materia prima, mano de obra y otros necesarios para cubrir sus operaciones.
- **Microcrédito de inversión fija:** es el crédito obtenido por el microempresario, destinado a cubrir necesidades de financiamientos para el pago por concepto de maquinaria, equipos y otros bienes duraderos, para incrementar o mejorar la capacidad productiva o de ventas cuya fuente principal de ingresos proviene de sus actividades.
- **Microcrédito de consumo:** son todos los microcréditos destinados a financiar la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda o adquisición de lotes con servicios del microempresario que no posean garantías hipotecarias pero que por la fuente de pago son clasificados como microcrédito.
- **Microcrédito individual:** es un microcrédito otorgado a un cliente en forma individual que es propietario de un negocio o con interés de iniciarlo, en carácter de persona natural o jurídica, con o sin garantía, bajo línea de crédito u otra modalidad.
- **Microcrédito de grupo solidario:** es un crédito concedido en grupo conformado por un mínimo de tres y un máximo de 8 personas de escasos recursos económicos del área rural y urbana, que no poseen garantía reales, que se unen para obtener un crédito para capital de trabajo permanente o estacionario y/o de





inversión y se garantiza solidariamente, entre ellas que poseen actividades de producción, comercio y servicio, con negocio fijos y ambulantes. Ningunos de los integrantes del grupo tienen relación económica entre sí, es decir cuentan con negocios independientes y sin relación.

## **3.2. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

### **3.2.1. Definición de Administración de cartera**

La cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad.

Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. Esta actividad incluye el registro y clasificación de las cuentas por antigüedad y categorías como son corriente, vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se maneja con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60 , 60 a 90 y más de 90 días. (Breton, 2005)

La cartera de crédito se compone de:

- Ahorro de los socios.
- Recuperación de la misma cartera.
- Cobro de intereses.
- Crédito externo.
- Aportes de capital de los socios.
- Cartera vencida: Son los créditos, cuotas de capital que se encuentran vencidos.

La cartera de crédito es el activo más importante de la entidad financiera, pues de su buena administración dependen las utilidades o pérdidas que se generen. De la buena administración de la cartera de crédito depende la vida misma de la institución financiera.

El objetivo de la administración de la cartera de crédito es minimizar el riesgo de no recuperación y maximizar las utilidades de la cartera de crédito:

- Satisfacer las necesidades del socio o cliente.
- Recuperación oportuna de los créditos.



- Mantener la calidad de la cartera de crédito.
- Obtener rentabilidad.
- Mantener e incrementar el valor de la cartera de crédito.
- Aportar al desarrollo de la comunidad.

### 3.3. CARTERA DE CRÉDITO.

#### 3.3.1. Definición

Es la acción de analizar y evaluar el nivel de recuperabilidad del conjunto de créditos de cada deudor, incluyendo las operaciones contingentes que correspondan y cualquier otra obligación que éste tenga con la institución. (Financieras, 2013)

#### 3.3.2. Clasificación de la cartera

Los microcréditos se clasificarán permanentemente con base a su capacidad de pago medida en función de su grado de cumplimiento, reflejado en el número de días de mora. Para determinar la clasificación, se reunirán todas las operaciones crediticias contratadas por el deudor con dicha entidad, de modo tal que la categoría de riesgo que se le asigne sea la que corresponda al crédito con mayor riesgo de recuperación dentro del mismo banco, siempre y cuando, dicho crédito esté clasificado en las categorías “D” o “E”, y el saldo de éste represente al menos el veinte por ciento (20%) del total de lo adeudado por el cliente dentro del banco.

Para que las instituciones de microfinanzas clasifiquen una cartera de microcrédito deberán basarse a las normas y procedimientos que dicta la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) y deben de constituir las correspondientes provisiones mínimas para cada caso que a continuación se detallan:

Clasificación		Días de Atraso	Provisión
A	Riesgo normal	Hasta 15	1%
B	Riesgo potencial	De 16 hasta 30	5%
C	Riesgo real de pérdidas esperadas	De 31 hasta 60	20%
D	Alto riesgo de pérdidas significativas	De 61 hasta 90	50%
E	Irrecuperables	Más de 90	100%



- **Categoría A:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos, suficientes para cumplir con el pago a capital e intereses de acuerdo con los términos pactados. Los deudores de esta categoría cumplen con el pago de sus cuotas y cuentan con una gestión administrativa eficiente.

- **Categoría B:**

Corresponde a aquellos prestatarios que cuentan con capacidad de pago reflejada en flujos de caja operacionales positivos que le permiten cumplir sus obligaciones de capital e intereses en los términos pactados. Los deudores de esta categoría podrían presentar retrasos en el pago de sus cuotas por razones transitorias.

- **Categoría C:**

Corresponde a aquellos prestatarios que presentan flujos de caja operacionales positivos, suficientes para el pago de intereses, pero insuficientes para el pago de capital de acuerdo con los términos pactados. Las variaciones del flujo de caja, derivan de dificultades en la actividad económica del prestatario, atribuibles al entorno económico, factores internos de su actividad o inapropiada estructuración de sus obligaciones financieras.

- **Categoría D:**

Corresponde a prestatarios que presentan flujos de caja operacionales insuficientes para cancelar la totalidad de intereses y por tanto el pago a capital es incierto. La capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras bajo estas características, depende de ingresos no recurrentes (extraordinarios) de su actividad o ingresos generados por terceros.

- **Categoría E:**

Corresponde a prestatarios que no tienen capacidad de pago proveniente de flujos de caja de su actividad y sólo cuentan con flujos de caja generados por terceros y/o por la realización de activos propios. También se califican en esta categoría los prestatarios que destinen el crédito a un fin diferente para el cual fue otorgado o se encuentren en ejecución hasta 24 meses, independientemente del valor de las garantías.

El programa Usura Cero dentro de sus políticas de créditos maneja una categoría denominada, **Cartera De Difícil Recuperación (CDR)**, si no existe alguna indicación clara de que los créditos serán recuperados en un plazo razonable, los saldos de



préstamos con retrasos de 365 días y más, después de vencidos el pagaré.(Usura Cero, 2015)

Los saldos de las CDR deben de ser cancelados contablemente contra el patrimonio del programa Usura Cero, para lo cual el Comité Nacional de Crédito presentará al Consejo Nacional del Poder Ciudadano para el Programa Usura Cero, una propuesta de créditos de grupos solidarios que deben de ser cancelados, argumentando con las acciones de cobro que se hayan aplicado para cada caso.

### **3.3.3. Proceso de manejo de crédito.**

Todo el manejo del crédito y de la cartera es un verdadero proceso que comprende cuatro etapas: estudio de la solicitud, asignación del crédito, administración de la cartera y cobranza. Es necesario observar estrictamente cada una de ellas para que el resultado final sea la exitosa recuperación de la cartera. Ignorar o realizar defectuosamente este proceso trae su pérdida o una serie de dificultades, a veces muy difíciles, para recuperarla.

- **Estudio de la solicitud de crédito**

Se hace con la investigación del solicitante. Consiste en verificar los datos consignados en la solicitud de crédito e investigar las cuatro Cs. (carácter o moralidad, capacidad de pago, capital y condiciones tanto internas: contrato, monto, tasa, amortización, garantías, plazo, descuentos; como externas: circunstancias sociales, políticas y económicas que pueden modificar seriamente las condiciones en que se concedió el crédito).

- **La Asignación del Crédito**

Para decidir si se otorga o se niega la solicitud se cuenta con tres herramientas: los resultados obtenidos de la investigación del solicitante, la aplicación las políticas de crédito y en el recto criterio de quien tiene la función de tomar la decisión.

En efecto, los resultados del análisis del perfil del solicitante deben confrontarse con las políticas establecidas por la institución crediticia para constatar si coinciden con ellas y de no hacerlo, analizar hasta qué punto se apartan cómo para negar el crédito solicitado o para hacer una aplicación más flexible sin correr riesgos innecesarios e irrazonables. La toma de esta decisión exige en la persona que tiene la función decisoria un alto grado de recto criterio, juicio o discernimiento, que es la rara cualidad de decidir pronta y acertadamente.



- **Administración de la cartera**

Al conceder el crédito, se genera la cartera. Tomando un ejemplo de la generación humana, podría decirse que los genes de la cartera de los cuales depende que sea sana o enferma, son la adecuada investigación del deudor y la acertada toma de decisión. Generada la cartera es necesario realizar su seguimiento mediante una adecuada administración.

Administrar técnicamente la cartera es aplicar a ella las fases de la administración: planeación, organización, dirección, ejecución y control.

No solamente en el caso del crédito de consumo, vivienda, para capital de trabajo; también en el comercial una de las más influyentes causas del deterioro de la cartera está en su poca o nula administración. Son pocos los sistemas con que se cuenta para hacer el seguimiento continuo de todos y de cada uno de los créditos otorgados. Además de esta deficiencia, hay otra: con frecuencia no se cuenta con personal en número suficiente y con la capacitación debida.

La administración de la cartera de crédito, cobra inusitada importancia con las fuentes de financiación de programas originados en aportes de entidades privadas o gubernamentales que generalmente son los que mayormente conforman los recursos para los programas de crédito como el del programa Usura Cero. Bien sabido es que no solamente los gobiernos, también las entidades privadas son extremadamente exigentes en la absoluta transparencia con que estos recursos deben ser administrados, porque está dirigido especialmente en el caso de Usura Cero a mujeres de estratos económicos bajos, indudablemente este tipo de crédito es un crédito blando, y como tal, representa un riesgo alto. El continuo y cuidadoso seguimiento del deudor, en los aspectos de cultura del pago y de su rendimiento económico es medio eficaz, para minimizar el riesgo y así garantizar, hasta donde es posible, el futuro retorno de la inversión.(Estévez-Bretón, 2005)

### **3.4. COBRANZA**

#### **3.4.1. Definición de cobranza**

En el proceso de crédito las tres etapas anteriores son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la adecuada aplicación de ellas, muchas cuentas bien “generadas” se “degeneran” (morosidad) por diversos motivos.

La cobranza es la medicina curativa. Para que realmente la cobranza sea efectiva se requiere conocer y aplicar técnicas adecuadas, se pueden detallar las siguientes: **la Persuasiva, administrativa, corriente o coactiva.**



La cobranza persuasiva consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda. Los argumentos positivos excluyen las amenazas o las motivaciones de carácter negativo, que convencen más no persuaden. En este último caso quizá suceda que el deudor pague porque fue vencido, (eso significa el verbo convencer: con-vencer), pero más tarde, cuando debe mantenerse con él la relación, pretenderá también vencer no pagando oportunamente.

#### **3.4.2. Objetivo de la cobranza**

El objetivo principal de la cobranza persuasiva, persigue el pago de la deuda y la normalización de la conducta del deudor para continuar otorgándole créditos. Es decir deudor, dinero, nuevos créditos.

#### **3.4.3. Medios para realizar la cobranza persuasiva.**

- Cartas, que para que sean efectivas deben tener las siguientes cualidades:
  - Ser breves. En la actualidad no hay tiempo para leer largos discursos.
  - Saber comunicarse. Se logra cuidando el vocabulario, empleando palabras conocidas; cuidando la estructura de las frases: que sean cortas y con buena puntuación; finalmente evitando las frases muy comunes.
  - Dar al deudor la oportunidad de una “salida” o excusa, aunque no sean ciertas, pues a nadie le agrada que le demuestren que ha sido incumplido.
  - Decir cuánto se debe. Es lo más importante. Tener cuidado de indicar si en la cifra se incluyen intereses de mora y de ser así, hasta qué fecha están liquidados.
  - Indicar qué debe hacer el deudor. Por ejemplo, venir a las oficinas, consignar, explicar la causa del atraso, etc.
  - Evitar el sarcasmo, pues de seguro que el deudor reaccionará negativamente.
- El teléfono (La Telecobranza)

Para que las llamadas telefónicas produzcan efectos positivos ténganse en cuenta estas observaciones:

Todo lo relativo a la cobranza hecha en forma personal, de la cual adelante se trata, debe aplicarse a la cobranza telefónica. Además:



- Buscar el momento oportuno para hacerla, para que el deudor pueda prestar la atención debida.
- Ser breve. Para lograrlo, con anterioridad debe prepararse muy bien: el mensaje persuasivo, personalidad del deudor, características de la deuda, posibles soluciones, etc.
- Usar la cortesía: Cuando se habla por teléfono, lo que se percibe es un ser humano, no una cosa. De ahí que siempre deberán observarse todas las normas sociales de respeto y cortesía.
- Uso adecuado de la voz. Los interlocutores no pueden valerse de sus características personales, excepto de la voz. Por tanto, tienen mucha influencia su timbre, el ritmo de la conversación, la entonación, el énfasis en las palabras o en las frases, etc. Cuidar que no exprese ni dominio ni sumisión.

La cobranza telefónica tiene las siguientes ventajas:

- Demanda atención: hace que el deudor suspenda otras actividades, lo cual no siempre sucede en la entrevista personal.
- Se obtienen respuestas rápidas. Como hay poco lugar para la reflexión, las respuestas generalmente son espontáneas; así se ofrece la oportunidad de valorar los verdaderos motivos del deudor. Por eso es preciso estar atento a todo lo que dice, aún si se trata de cosas aparentemente sin importancia.
- Puede concluirse con facilidad y a voluntad de cualquiera de las partes, lo cual es conveniente cuando la conversación se hace tensa. En este caso obrar con tacto y delicadeza.

#### **3.4.4. Tipos de cobranza**

##### **a) Cobranza prejudicial, prejurídica o persuasivo-coactiva**

Es un esfuerzo para evitar la acción judicial o coactiva. Se denomina persuasivo-coactiva, pues, aunque aún se aducen argumentos positivos, también se emplean los negativos o coactivos, que hacen ver los perjuicios de una demanda judicial. Como en la cobranza persuasiva, se busca el pago de la deuda y con ello la puesta al día del deudor para continuar haciéndolo objeto de crédito, pero se insiste más en la recuperación de la deuda que en la recuperación del deudor. Es decir, los objetivos son: deuda, retorno del deudor y posibilidad del otorgamiento de nuevos créditos.



¿Cómo realizar la cobranza prejurídica?

Ante todo es necesario ofrecer soluciones. Nada tan negativo como cobrar sin proponer al deudor algunas salidas. Entre éstas pueden ofrecerse las siguientes:

- Refinanciar la deuda. Respetando las condiciones básicas en que se concedió el crédito, se concede la posibilidad de cancelar la deuda dentro del plazo previamente establecido. Mientras no existan bases muy ciertas de que el deudor contará con los recursos necesarios para ponerse al día en la fecha acordada, no debe utilizarse, pues generalmente el deudor por salir del mal paso acepta la fecha sin contar con los recursos con lo cual su situación y, por consiguiente, la de la entidad crediticia se agrava cada vez más.
- Reestructurar la deuda. En este caso se cambian las condiciones en que inicialmente se concedió el crédito. Se trata de lo que jurídicamente es una renovación: la sustitución de una obligación que queda cancelada por otra nueva. En este caso los criterios que la deben acompañar son los siguientes:
  - Estudio de la situación financiera del deudor y de sus codeudores. Esto incluye: capacidad de pago y solvencia: características del crédito, liquidez esperada según los flujos de caja.
  - Liquidez, cobertura e idoneidad de las garantías: celeridad para hacerlas efectivas, valor técnicamente establecido en el mercado, costos de realización, cumplimiento de los requisitos legales para hacerlas exigibles.
  - Información financiera actualizada y documentada de las Centrales de Riesgos.
  - Servicio de la deuda: atención oportuna de todos los aspectos de ésta y de los términos de cumplimiento pactados.
  - Antecedentes comerciales y crediticios del deudor.

#### **b) Cobranza jurídica o coactiva**

Es un proceso contencioso en el cual el acreedor-demandante busca el pago de una obligación mediante su ejecución forzada. **Se realiza mediante el proceso ejecutivo.**

La cobranza jurídica debe ser el último recurso, para exigir el pago de una deuda, pues es costoso, engorroso, y muchas veces, con pocas posibilidades de éxito.





Sin embargo, aún en estos casos, la decisión de acudir a la acción judicial debe tomarse con mucha cautela, pues medidas excesivamente fuertes pueden crear una imagen negativa de la institución con lo cual sus objetivos se verían obstaculizados. Esto porque:

- Debe respetarse la autonomía de los abogados.
- Hay que seleccionar con especial cuidado el personal tanto interno como externo responsable de esta clase de cobranza.
- El responsable de la cartera tiene especial responsabilidad sobre la cartera en cobranza judicial; por eso debe controlarla minuciosamente.

### ¿Cuándo debe iniciarse?

- Cuando la obligación cumple el límite de días permitido por las políticas de cobranza y se hayan agotado todos los medios de la cobranza tanto persuasiva como de la prejurídica.
- Cuando, aunque no se haya cumplido el límite, se comprueba que el deudor es de mala fe.
- Cuando a juicio de los responsables de la cartera así deba procederse.
- Cuando el bien afectado con hipoteca o prenda a favor del acreedor es embargado por otro acreedor, la obligación se hace exigible encontrándose o no en mora y en este caso el acreedor puede hacer uso de la cláusula aceleratoria a condición de que esto se exprese en el pagaré.

## 3.5. MORA

### 3.5.1. Definición

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación. (wikipedia, 2014)

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido



tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

### **3.5.2. Requisitos**

El deudor está en mora:

- Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley o el contrato exijan que el acreedor deba requerir primero al deudor el cumplimiento para constituirlo en mora.
- Cuando la deuda debió de ser dada o ejecutada dentro de cierto tiempo, por haberse fijado un término o señalado un plazo para ello, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.

En todo caso, es necesaria que la causa del retraso en el cumplimiento pueda ser imputada a la acción u omisión voluntaria o negligente del deudor, sin concurrir mora del acreedor, caso fortuito ni fuerza mayor.

### **3.5.3. Iniciación**

Su iniciación se produce:

a) En las obligaciones a plazo suspensivo, a partir de su vencimiento

b) En las obligaciones sin plazo suspensivo. Si es obligación de dar, la mora comienza (en el Derecho mexicano) después de 30 días de la interpelación al deudor.

Si es de hacer, comienza a partir del momento en que el acreedor exige su cumplimiento, y haya transcurrido un tiempo razonable y prudente para el cumplimiento de la obligación.

### **3.5.4. Consecuencias de la mora**

En caso de falta de pago de cualquier cuota del préstamo, el acreedor, que en este caso será la entidad financiera, está facultado para interponer las acciones legales oportunas que le permitan reclamar al deudor no sólo la cuota impagada, sino el total del capital pendiente de amortizar. No obstante, lo cierto es que las entidades financieras no suelen reclamar judicial o extrajudicialmente de forma inmediata, sino que otorgan unos plazos de gracia al deudor para proceder al pago o, en su caso, ofrecen la posibilidad de renegociar la deuda.

De hecho, por regla general, las entidades financieras, atendiendo a la normativa contable, no contabilizan el préstamo como “activo dudoso” (“en mora”) y, por tanto, no han de dotar provisión alguna hasta que el impago tiene una antigüedad de tres meses



(90 días). Por tanto, hasta que eso ocurre, las entidades financieras intentan saldar la deuda de forma amistosa.

En caso de retraso en el pago de las cuotas, habrá que tener presente que la entidad financiera estará facultada para aplicar a los importes adeudados el correspondiente interés de demora.(EDUFINET, 2014)

### **3.6. PROGRAMA DE MICROCRÉDITO USURA CERO**

#### **3.6.1. Marco legal del programa.**

La base legal del programa lo constituyen el Decreto Presidencial N<sup>o</sup>. 75-2007 publicado en la Gaceta, Diario Oficial, número 160 del 22 de agosto del 2007, **“Instauración Del Consejo Nacional Del Poder Ciudadano Para El Programa Usura Cero”**, el cual presenta las siguientes reformas:

- Primera reforma publicada en el Decreto número 7-2008, publicada en la Gaceta, Diario Oficial, del 11 de febrero del 2008.
- Segunda reforma publicada en el Decreto número 41-2014, publicada en la Gaceta, Diario Oficial, del 8 de agosto del 2014.

En el Decreto Presidencial y sus reformas establecen que el Programa Usura Cero, será coordinado por la Presidencia de la Republica de Nicaragua y el cual se orientará a fomentar el desarrollo de micro negocios con mujeres que habiten en zonas urbanas, a través del otorgamiento de microcréditos.

El Programa estará a cargo de un consejo que garantizará la implementación y desarrollo de este programa y estará integrado de la siguiente manera:

- Secretaria de Comunicación y Ciudadanía de la Presidencia, quien la preside y coordina.
- El Procurador Especial de Participación ciudadana, quien será el vice coordinador.
- El Ministro de Hacienda y Crédito Público.
- El Director Ejecutivo del Instituto Nacional Tecnológico.
- El Ministro de Economía Familiar, Comunitaria, cooperativa y Asociativa.
- La Secretaria Ejecutiva de la Unidad Ejecutiva del Programa Usura Cero.

Este consejo tiene como facultad:

- Aprobar los manuales de funcionamiento requeridos por el programa, así como reglamentos necesarios para el otorgamiento de créditos e informes de avances



semestrales y anuales presentados por La Secretaria Ejecutiva de la Unidad Ejecutiva del Programa Usura Cero.

- Realizar todos los actos jurídicos necesarios a fin de garantizar la sostenibilidad, operatividad y desarrollo del programa que facilite su actividad crediticia.
- Completar la estructura organizativa del programa y dicte las respectivas normativas para su funcionamiento. (Programa Usura Cero, 2015)

El objetivo del programa de microcrédito Usura Cero, que se inició en septiembre de 2007(Gaceta, 2007), es dinamizar la producción urbana en pequeños negocios de mujeres, así mejorando los ingresos de las familias participantes.

### **3.6.2. Comité de Crédito Nacional.**

Para lograr eficiencia, transparencia y un buen control y administración del crédito, el programa Usura Cero tiene como necesidad contar con un Comité de Crédito a nivel nacional y los pre comités de créditos departamentales ubicados en las cabeceras departamentales donde tiene presencia el programa. Los integrantes del comité deben de manejar clara y ampliamente las políticas y reglamentos operativos del programa; los procedimientos y la disponibilidad de recursos. Este Comité tendrá las siguientes funciones:

- Analizar previamente todos los documentos soportes de las solicitudes de créditos que se reciben de cada pre comité departamental, antes de cada reunión de Comité.
- A partir de los documentos recibidos, aprobar o denegar las solicitudes de créditos y justificar dicha decisión. Esto implica el análisis de las solicitudes de créditos.
- Recomendar al Consejo Nacional del Poder Ciudadano Para El Programa Usura Cero modificaciones al reglamento y políticas de créditos. Es facultad de la Dirección de Créditos la elaboración de estas propuestas.
- Recomendar a la Dirección de Créditos mejoras en los procesos y metodología de créditos.
- Solicitar a la Dirección de Crédito los informes periódicos sobre el comportamiento de la cartera para informar al Consejo Nacional del Poder Ciudadano Para El Programa Usura Cero referentes al número y montos de los préstamos en mora, el número y monto de los créditos que deben ser excluidos de la cartera vigente de créditos y ubicarse como cartera CDR.
- Mantener informado al Consejo Nacional del Poder Ciudadano Para El Programa Usura Cero sobre la situación de la cartera, los niveles de recuperación y colocaciones con periodicidad que el consejo lo requiera.



### 3.6.3. Políticas para el otorgamiento de créditos.

1. Edad de las protagonistas: pueden solicitar financiamientos todas aquellas mujeres que tienen 18 años cumplidos o más.
2. Documento de identificación: para los diferentes trámites de solicitud, verificación y entrega de financiamiento, el documento de identidad que deben de presentar cada integrante de un grupo solidario es la cedula de identidad.
3. Ubicación geográfica de atención: el programa atenderá a las mujeres que residan en zonas urbanas y en comunidad con una distancia no mayor a 10 kilómetros y que se conozcan entre sí. Se incluyen también, los mercados en cada una de las zonas urbanas donde funcionan.
4. Interés de emprender un negocio: deben manifestar interés de emprender un negocio o ya lo tengan conformado y quieran mejorarlo.
5. Protagonistas con negocio por cuenta propia: las protagonistas que se atenderán en el programa son únicamente las que se dedican a tiempo completo a su negocio por cuenta propia y que sus ingresos mensuales individuales netos sean hasta C\$ 5,000.00 como máximo.
6. Negocio productivo: serán negocios productivos en el programa Usura Cero, cuando independientemente de los que dediquen, demuestren periódicamente que hay mejoría, superación y prosperidad.

En lo que respecta al endeudamiento en las políticas de créditos del programa Usura Cero, está orientado fundamentalmente hacia las mujeres que no tienen posibilidades de recibir financiamiento. De tal manera que las socias que integran por primera vez, no deben haber recibido financiamiento en ninguna otra institución financiera, empresa comercial y que no obtengan productos en consignación o al crédito. Los grupos solidario están en mora cuando uno o más integrantes del grupo no cumplen con sus obligaciones.

Cuando se presenten estos casos, el programa Usura Cero podrá recibir las cuotas semanales de las socias que tengan sus pagos, para lo cual el grupo solidario debe de ratificar la obligación de fianza solidaria en caso contrario no serán elegibles de un nuevo crédito.

El monto del crédito se determinará en función de la disponibilidad de fondos para préstamos que posea el programa. se establecen los siguientes montos de créditos: c\$ 3,700.00 y c\$ 5,500.00 si van a iniciar un negocio y c\$ 10,000.00 para aquellos grupos con más créditos aprobados y cancelados en tiempo y forma. El programa establece las siguientes cuotas semanales para los montos antes mencionados:



Programa Usura Cero				
Cuotas de pagos semanales				
Montos de:	Pagos semanales			
crédito	3 meses	4 meses	6 meses	8 meses
<b>10,000.00</b>	843.90	635.38	426.87	322.63
<b>5,500.00</b>	464.15	349.46	234.78	177.44
<b>3,700.00</b>	312.24	235.09	157.94	119.37

Se establece una tasa de interés del 5% anual sobre saldo más mantenimiento de valor. Dicha tasa de interés estará sujeta a las variaciones que impongan el mercado del dinero para lo cual, el comité de crédito deberá revisarla, evaluar y proponer al Consejo Del Poder Ciudadano Para El Programa De Usura Cero.

#### 3.6.4. Política de recuperación de créditos.

La política de recuperación de créditos está orientada fundamentalmente a lograr que ninguna de las integrantes del grupo solidario se retrase en el pago de sus cuotas semanales del crédito recibido. No obstante, si incurren en mora se seguirá un proceso para asegurar que se paguen las cuotas vencidas. Dentro de las políticas de recuperación de créditos, existen causales de exigibilidad del pago del crédito:

- Mora en el pago: el retraso de un día de pago de la cuota pactada, da lugar a que el grupo solidario se encuentre en mora, lo que se constituye en causa suficiente para empezar a solicitar al grupo el reembolso de parte del crédito o todo el monto adeudado.
- Desviación de los recursos prestados: cuando la socia presenta su solicitud de crédito, presenta un plan de negocios donde proyectó el destino de los recursos demandados. Si en el desarrollo, los recursos otorgados son desviados de su destino original y utilizados para otros fines, el programa puede exigir al grupo el pago de los valores adeudados estando o no las obligaciones en mora.

Si la socia caen en mora, es obligación de la Dirección de Crédito así como de las delegaciones en cada departamento asegurar que se realicen las llamadas preventivas a una muestra de las socias del programapara que se presenten a pagar el día en que vence su primera cuota.

Otras acciones de recuperación son:

- Notificación de cobro: a partir de la primera cuota vencida, se deberán implementar las acciones de recuperación; actuando con la rapidez debida.



- Visitas del oficial de crédito: el oficial de crédito deberá realizar visitas a los grupos solidarios que se encuentren en mora con el programa y promover la firma de un arreglo de pago con el grupo solidario que presente cuotas semanales atrasadas.

La primera visita se hará a partir del tercer día de vencida la primera cuota de crédito. En esta visita, se debe utilizar un lenguaje persuasivo para que el grupo se presente a pagar su cuota vencida, dejándole una notificación de cobro al grupo solidario, para que un plazo máximo de tres días se presente a pagar.

Cuando la coordinadora o una socia del grupo solidario no se presente a pagar aun después de la primera visita y notificación por escrito, el oficial de crédito debe realizar la segunda visita para proponer un arreglo de pago con el grupo solidario.

Todas las cuotas vencidas se deberán pagar en las cajas o ventanillas centrales del programa, como excepción y ante dificultades que presenten los grupos solidarios para llegar a la caja, el oficial de crédito podrá recibir las cuotas directamente de las socias, para lo cual deberá emitir recibo oficial de caja y entregar el dinero recibido el mismo día en las cajas del programa.

El oficial de crédito podrá tramitar arreglos de pago con los grupos solidarios en mora cuando hay una o más integrantes del grupo que no pagan sus cuotas. Con el fin de no dejar de recuperar las cuotas de las socias que si pueden pagar, el programa realizará arreglos de pago parciales del grupo solidario. Mientras no se cancelen las cuotas atrasadas de todas las integrantes del grupo solidario, todas continúan en mora. A través del arreglo de pago, se pueden realizar modificaciones en el plazo de vencimiento y en las fechas de pagos semanales que se deben realizar. El programa no tiene establecidos la condonación de los saldos de crédito, bajo ninguna circunstancias.



#### IV. SUPUESTO

La administración del programa usura cero adopta medidas adecuadas, con el fin de minimizar el riesgo en la cartera de créditos en mora en la ciudad de Estelí.





## V. MATRIZ DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cuál es el marco legal regulatorio de las políticas crediticias utilizados en el programa Usura Cero?	Describir el <u>marco legal</u> regulatorio de las políticas crediticias utilizados en el programa Usura Cero	<b>marco legal</b>	En el marco legal regularment e se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.	<b>políticas crediticias:</b> Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo.	<b>Primaria</b> • Ley sobre normas prudenciales de la SIBOIF • Textos • Documentos  <b>Secundaria</b> • Analista de Crédito. • coordinador del programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental</li> <li>• Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y promotores de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Otorgamiento de créditos.</li> <li>• Selección del crédito.</li> <li>• Condiciones de crédito.</li> </ul>
¿Cómo se maneja la sostenibilidad financiera del programa Usura Cero, el crecimiento de la cartera de crédito y su recuperación?	Evaluar la <u>sostenibilidad financiera</u> del programa usura cero, el crecimiento la cartera de crédito y su	<b>Sostenibilidad financiera</b>	Se entiende por sostenibilidad como la reducción de la dependencia del financiamiento externo y	<b>Cartera de crédito:</b> La cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado a sus socios en	<b>Primaria.</b> • Documentos. • textos  <b>Secundaria</b> • Coordinador del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental</li> <li>Entrevistas dirigidas a coordinador de crédito y promotores de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición financiera.</li> <li>• Crecimiento de la cartera de créditos.</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
	recuperación		el establecimiento de mecanismos para la generación de recursos propios orientados a garantizar la suficiencia económica y financiera	calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad.  <b>Mora:</b> La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analista de crédito.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de cartera de créditos.</li> </ul>
¿Cuál es el procedimiento que se aplica en el proceso de recuperación de los créditos que están en mora?	Identificar los procedimientos que se aplican en el proceso de recuperación de los créditos que están en mora	<b>Proceso de recuperación de créditos</b>	Es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa tarda en cobrar la cartera a sus clientes.	<b>Cobranza:</b> La Cobranza es la operación comercial mediante la cual un REMITENTE, generalmente un Banco, actuando por cuenta, orden y riesgo de un cliente (el GIRADOR); por regla general; por intermedio de otro banco COBRADOR tramita el cobro de valores ante un deudor (el GIRADO) sin más compromiso, ni	<b>Primaria.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos</li> <li>Textos</li> </ul> <b>Secundaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental</li> <li>Entrevistas dirigidas a promotores de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de la cartera de crédito en mora</li> <li>Procedimientos de recuperación</li> <li>Tiempo de recuperación.</li> </ul>



Cuestiones de Investigación	Propósitos específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
				responsabilidad que ejecutar las instrucciones de su MANDANTE (o su cliente o girador).			

## VI. DISEÑO METODOLÓGICO.

### 6.1. Tipo de Investigación.

La investigación realizada en Usura Cero Sucursal Estelí, se considera de tipo cualitativa, puesto que el método utilizado es de recolección de datos y no de medición numérica, y lo que se pretende determinar es la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa concede a grupos solidarios organizados en esta ciudad al primer semestre del año 2014. La información recolectada debe de ser de calidad y objetividad con alto grado de confianza. Para ellos se utilizarán instrumentos metodológicos para descubrir y clarificar preguntas de investigación de casos específicos.

### 6.2. Tipo de Estudio.

El tipo de estudio realizado se ubica dentro de un estudio de un caso o situación específica del programa Usura Cero, puesto que este tiene la finalidad de dar soluciones a posibles problemas que se pueden encontrar durante el proceso de investigación, además de que se centra en determinar el porqué de la ocurrencia de estos.

#### 6.2.1. Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.

En la investigación realizada en Usura Cero, la información se ha ido registrando conforme van transcurriendo los hechos en este primer semestre del año 2014, por tal razón la investigación de la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del 2014 es un estudio de tipo prospectivo.



### **6.2.2. Según periodo y secuencia del estudio.**

La investigación realizada a Usura Cero es de carácter transversal, donde se estudian variables simultáneas, como la adecuada administración de la cartera de créditos en mora que conlleva a tener una eficiente recuperación de la cartera crediticia.

### **6.2.3. Según el análisis y alcance de los resultados.**

La investigación realizada se clasifica como explicativa, debido a que se pretende profundizar y explicar las causas del fenómeno la mora en la cartera de créditos que el programa Usura Cero concede a grupos solidarios de esta, determinando las condiciones en que se desarrolla el cumplimiento de una eficiente administración de la mora en la cartera de crédito.

### **6.3. Universo o Población.**

La institución objeto de investigación Usura Cero sucursal Estelí.

### **6.4. Muestra**

La muestra tomada para la investigación ha sido seleccionada en virtud de las áreas de interés, el oficial de crédito, la coordinadora del programa de dicha institución.

### **6.5. Tipo de Muestreo**

#### **6.5.1. Muestreo No probabilístico:**

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico, porque no se eligió a la empresa al azar, pero si es representativa porque está brindando la información necesaria al no conocer cuáles son los procedimientos que Usura Cero sucursal Estelí emplea para minimizar el riesgo crediticio de recuperación de la cartera de créditos que están en mora.

#### **6.5.2. Criterios de Selección de la muestra**

Para la selección de la muestra se eligió el área de oficial de crédito y la coordinadora del programa Usura Cero puesto que manifiestan estar dispuestos a brindarnos la información necesaria en la investigación en curso.

#### **6.5.3. Unidad de Análisis**

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido a personal clave de la institución, capaz de dar información veraz, útil y oportuna para el desarrollo y aplicación de los instrumentos diseñados para la obtención de la información.



## **6.6. Método y Técnicas de recolección de datos.**

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

### **6.6.1. La entrevista.**

Dirigida al personal clave ya antes mencionados, con la cual se pretende reunir la información necesaria para conocer aspectos importantes del programa de crédito tales aplicación de políticas de crédito, la administración de la mora y marco legal, requisitos para obtener un microcrédito y aspectos relacionados con el proceso de recuperación de cartera de los créditos vencidos.

### **6.6.2. Revisión documental:**

Se realizará revisiones en documentos que contemplen las políticas de créditos, manuales de procedimientos como la gestión de cobro ,políticas de recuperación, normativas de saneamiento de cartera, procedimiento para las cuentas incobrables, políticas de provisiones, fichas de evaluación de cartera.

### **6.6.3. Guía de observación:**

La guía de observación se empleará de forma directa, de tal manera que al recopilar la información a la par prestaremos atención al momento en que ciertos eventos se vayan dando, por lo que al aplicar los instrumentos de investigación observaremos ciertas actividades que son primordiales para el logro de los resultados de la investigación y que necesitan ser contemplados detenidamente para analizar el comportamiento de los sujetos de investigación.

## **6.7. Etapas de la Investigación.**

### **6.7.1. Investigación documental.**

En esta etapa nos centramos en encontrar información documental acerca de trabajos de investigación realizados en años anteriores relacionados con el tema que se está investigando, para ello se procedió a la revisión documental intensiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM - Estelí.

### **6.7.2. Elaboración de Instrumentos:**

Los instrumentos han sido diseñados de manera metodológica que servirán para la extracción de información necesaria para el desarrollo eficiente de la investigación.



**6.7.3. Trabajo de campo:**

Una vez elaborado los instrumentos, se procederá a la aplicación de los mismos al personal para el cual han sido diseñados.

**6.7.4. Elaboración de documento final:**

En esta etapa se encuentran contenidos los análisis de los resultados de la investigación obtenidos a través del trabajo de campo realizado en la etapa anterior, así mismo sus respectivas conclusiones y recomendaciones de la situación encontrada dentro del programa Usura Cero.



## VII. RESULTADOS.

### 7.1. Administración de la mora

De acuerdo a los resultados de la investigación al programa Usura cero, donde se pretendía determinar la administración de la mora en la cartera de créditos que el programa concede a grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del 2014, se ha logrado constatar mediante entrevista realizada a la coordinadora del programa Usura Cero Licenciada Teresa Rodríguez, que la institución analizada hace uso de la administración de la mora en la cartera antes descrita y aplica las políticas de recuperación de la cartera en mora cuando manifiesta que: *“Cuando el grupo tiene la primera y segunda cuota en mora se le hace una llamada, y a la tercera (cuota en mora) el oficial de crédito realiza la visita al grupo con talonario de recibo en mano para realizar el cobro, no se aceptan cuotas incompletas, esto de acuerdo a lo pactado al momento de desembolsar el microcrédito donde se acuerda el día y la cuota a pagar con los grupos solidarios, además se les hace mención que la tasa moratoria es del 1.5 anual, interés es del 5% anual”* Licenciada Teresa Rodríguez.

### 7.2. Marco legal

En lo que respecta al marco legal que regula el funcionamiento del programa Usura Cero la Licenciada Teresa Rodríguez expresa que *“nuestro gobierno toma en cuenta como eje central las políticas de combate a la pobreza entre ellas está la constitución por decreto del programa Usura Cero, con el objetivo de apoyar especialmente a la mujer trabajadora que tienen en su haber pequeños negocios o que quieren impulsar un nuevo negocio, entonces nuestro marco regulatorio es el Decreto presidencial 75-2007, en donde define las atribuciones del programa, quienes lo coordinan y cuáles son las políticas de créditos, la Superintendencia no supervisa el programa como tal, lo que si hace la superintendencia es decirnos la tasa de interés a aplicar”*

De acuerdo a lo expresado por la coordinadora del programa, el objetivo del mismo es otorgar créditos a mujeres con pequeños negocios y a las que desean crear uno propio sin distinción de colores políticos, religiosos, culturales ni étnicos. No pueden ser sujetas a estos microcréditos todas aquellas mujeres asalariadas y con un buen nivel económico.

De igual manera el Ingeniero Nery Alberto Moreno quien labora para el programa como analista de crédito expresa que: *“desde que inició el programa, fue bien acogido por la mayorías de la mujeres, además es un sector comercial muy poco atractivo para la mayoría de las entidades financieras existente en nuestro país, de tal manera que, el*



*desarrollo de programa inicio como un proyecto piloto en Granada y Masaya, posteriormente se amplió en todo territorio nacional “*

En lo que respecta a los requisitos para poder optar a estos microcréditos están:

- Mayores de 18 años,
- Que habiten en un determinado barrio,
- Ser nicaragüense,
- Que no sean del mismo núcleo familiar,
- Dispuesta a recibir dos capacitaciones,
- Que deseen iniciar un nuevo negocio o reinvertir en el mismo, dos copias de cedula.

Además de los requisitos antes expuestos, se realiza primeramente la solicitud del crédito, posteriormente se realiza la verificación del negocio, levantamiento de inventario en mercadería según sea el negocio y para las que desean crear un nuevo negocio se les pide el plan de inversión.

### **7.3. Sostenibilidad financiera.**

El consejo nacional del poder ciudadano para el programa Usura Cero, en cumplimiento a la ley 640 “Ley creadora del Banco de fomento a la producción (produzcamos)”, así como el Decreto 43- 2009, autorizado al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) en el acta No.7, de fecha 18 de septiembre del 2009, el traslado de los fondos que tenía asignados para el programa usura cero hacia el Banco Produzcamos, también los bienes muebles utilizados para la operatividad del programa.

Por otra lado y como parte del proceso de traslado, fue suscrito un convenio Inter-Institucional entre el MIFIC y Financiera Nicaragüense de Inversiones (FNI S.A), hoy Banco Produzcamos, donde se formaliza el traslado de fondos y cartera de crédito, comprometiéndose la FNI en la cláusula segunda de dicho documento, entre otras cosas a: “cumplir y hacer cumplir la política de crédito del programa Usura Cero, conforme a lo establecido en su reglamento y manual operativo”

Actualmente el programa cuenta con la cantidad de C\$ 34 millones de córdobas netos, fondos provenientes del Presupuesto General de la Republica y con donaciones del pueblo y gobierno de China-Taiwán que para este año desembolsó la cantidad de US\$ 2 millones de dólares *“Cada año se tiene una meta financiera y una meta de grupo, los recursos recuperados se utilizan para trabajar al inicio del próximo año, el crecimiento de la cartera de crédito es del 7% anual, para efecto de su investigación que es durante el segundo semestres del 2014, la meta de crecimiento de la cartera de crédito seria de*





3.5% anual y la recuperación del crédito se hace al mismo plazo que se pacta es decir a 8 meses” Licenciada Teresa Rodríguez

Enfatiza que: *“El programa se considera sostenible tomando en cuenta que en sus inicios (2007) el programa contaba con un número de cuatro personas trabajando y en la actualidad contamos con trece personas laborando, además que ha crecido el número de grupos que hasta el primer semestre del 2014 se tenían registrado mil cien grupos solidarios con un promedio de cinco mil quinientas socias, además de que existe mayor demanda y la recuperación de la cartera es del 98%”*

En cuanto a los montos que presta Usura cero la Licenciada Rodríguez nos manifestaba que: *“los montos que presta el programa van desde los C\$ 3,700.00 hasta C\$ 10,000.00, eso dependiendo del nivel de ingreso de la socia”*

#### **7.4. Procedimientos en el proceso de recuperación de la cartera de crédito en mora.**

Para analista de crédito el ingeniero Moreno los procedimientos que el programa utiliza como proceso de recuperación de la cartera de créditos en mora:

- Las llamadas telefónica,
- Visita casa a casa,
- Arreglos de pagos o cancelación total de la deuda.

Cabe señalar que las socias tienen un plan de pago. Cuando hay un atraso de cuota se revisa la tarjeta, luego se imprime cada plan de pago en mora y se procede a realizar la visita casa a casa. Otro punto importante de destacar es que la responsable de que el grupo solidario valla al día con las cuotas de pago es la coordinadora del grupo. El oficial de crédito analiza cual es la situación de pago de las socias que están en mora y si en el término de cinco días aún no han cancelado la cuota correspondiente al día de pago no serán sujetas a nuevos créditos.

La oficial de crédito Giovanni Rodríguez nos aporta mayor información sobre el proceso de recuperación de la cartera de créditos en mora y nos explicaba que: *“Existe un formato de inscripción que llena la socia que va a aplicar el crédito, luego se constata información de cada hoja de verificación que el promotor observa al momento de visita, en el caso de no brindar información con veracidad se deniega el crédito y si no se cumplen los requisitos”*



A la pregunta sobre qué dificultades se presentan al momento de aplicar las políticas de recuperación de los créditos en mora, Giovanni Rodríguez expresaba que al momento de revisar la situación de cada una de las socias en mora, se les realizaba una vista para averiguar el porqué del incumplimiento de pago, encontrándose con una serie de situaciones que a continuación se detalla:

- Extrema pobreza
- Enfermedad
- Emigración social (país, barrio, municipio )
- Que la información brindada no sea correcta al momento de verificación
- Voluntad de pago
- No asumen la fianza solidaria

Si bien es cierto que el Programa usura Cero ha venido a restituir derechos a las mujeres con visión emprendedora, también hay que señalar que la flexibilidad del programa en lo que respecta al otorgamiento de microcréditos sin garantía más que la voluntad de la socia y del grupo solidario que funge como fiador, eleva el riesgo del incumplimiento con las obligaciones de pago por distintas razones entre las que podemos mencionar: el mal uso del préstamo, no utilizan el crédito para invertirlo en sus negocios o que ocupan el dinero prestado para migrar a otro país.

Para evitar esos posibles escenarios antes mencionados, el ingeniero Moreno nos explicaba que: *“antes de desembolsar el dinero a los grupos, en primer lugar se les capacita sobre lo que es el microcrédito, donde el grupo es solidario y que todas son fiadoras entre sí, deben de conocerse para asumir la deuda al momento en que una de las socias incumpla o que se dé un evento de fuerza mayor como el de la muerte si fuera el caso. Otra política de recuperación es la sensibilización, que no se les está cobrando ningún tipo de interés respecto al capital otorgado y que el gobierno les está dando la oportunidad de trabajar”*

Y continua explicando que: *“obviamente siempre hay un margen de créditos que pasan a una cartera vencida (sin brindar detalles de acuerdo a porcentaje de créditos en mora) pero eso no significa que no se pueda recuperar, siempre se les cobra y siempre se les está haciendo arreglos de pagos, para la cancelación del crédito”*

Por su parte la coordinadora el programa Usura Cero en la ciudad de Estelí, nos planteaba que como parte de las políticas de recuperación que tiene la institución es que: *“un equipo de trabajo evalúa la cartera de créditos vencidos semanalmente tomando en cuenta la mora y los financiamientos otorgados. Además de coordinar y*



*supervisar los pagos por socias y grupos solidarios, elaborar análisis de la cartera para determina la calidad y realizar las acciones pertinentes, elaborar propuestas o negociaciones de pago en caso de socias que presenten retraso” y finaliza diciendo que “El crédito en mora se recupera en el mismo plazo del crédito es decir 8 meses”*



## VIII. CONCLUSIONES

Los microcréditos financiados por el programa Usura Cero con tasa de interés altamente preferencial, han venido a mejorar la calidad de vida de las mujeres que no encontraban eco en las instituciones financieras puesto que estas no apuestan a este tipo de créditos. Sin embargo, la flexibilidad en las políticas crediticias sumado a que el programa no exige un análisis financiero ni garantías por el préstamo que los grupos solidarios solicitan, hace que el riesgo se incremente por el no cumplimiento con las obligaciones contraídas con el programa, por tal razón, concluimos:

- Después de haber realizado la entrevista y analizar detenidamente la información que se nos suministró de parte de la coordinadora y analista de crédito, se determina que las autoridades ejercen una buena administración de la mora en la cartera de microcréditos que el programa Usura cero concede a los grupos solidarios en el municipio de Estelí.
- El programa Usura Cero no es supervisadas por Superintendencia de Bancos Y otras instituciones Financieras, pero cuenta con el marco legal como para seguir beneficiando con microcréditos a miles de mujeres con visión emprendedora.
- Existen los procedimientos en el proceso de recuperación de la cartera de créditos en mora y se aplican a aquellos grupos solidarios que por alguna razón no lograron cumplir con las obligaciones de pago.
- De acuerdo a lo manifestado por la coordinadora del programa, en Usura Cero existe un grupo de trabajo encargado de verificar que el microcrédito concedido a un grupo solidario sea utilizado para lo que fue financiado.

Con la información que se nos suministró de parte de la Licenciada Teresa Rodríguez, del Ingeniero Nery Alberto Moreno y de Giovanni Rodríguez fue la necesaria como para llegar a concluir con el supuesto que nos habíamos planteado sobre que sí la administración del programa usura cero adopta medidas adecuadas, con el fin de minimizar el riesgo en la cartera de créditos en mora en la ciudad de Estelí, se cumple; puesto que se cuenta con las herramientas necesarias como para hacer que estos grupos solidarios honren sus deudas, tal es así, que el promedio de recuperación de créditos en mora, según la Licenciada Teresa Rodríguez coordinadora del Usura Cero, sucursal Estelí es del 98% de recuperación.



## IX. RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los resultados obtenidos en este proceso investigativo sobre la administración de la mora en la cartera de crédito que el programa Usura Cero concede a los grupos solidarios del municipio de Estelí durante el primer semestre del año 2014, donde encontramos elementos positivos como el uso de las políticas de créditos para minimizar el riesgo de morosidad en la cartera de créditos que Usura Cero dirige. Sin embargo es necesario brindar las siguientes recomendaciones con el fin de coadyuvar para que un programa como este, no corra el riesgo que les ha pasado a otras instituciones financieras que por no saber administrar la mora han tenido que ser liquidadas y cerradas por el organismo correspondiente.

Si bien es cierto, para que las mujeres puedan optar a un microcrédito como el de Usura Cero, no se les pide ningún otro requisito más que el de organizarse y querer trabajar, es preciso realizar un estudio de disponibilidad de pago a los grupos de mujeres que optan a este tipo de crédito por primera vez, para evitar riesgos de incumplimiento de pago y que la cartera de crédito este en mora.

A las autoridades del programa Usura Cero es necesaria una política de constante divulgación sobre los logros alcanzados y la sostenibilidad obtenida a lo largo de estos siete años desde sus inicios, ya sea en medios escritos de circulación nacional, televisivos o vía Internet.

Al Departamento de la Carrera de Ciencias Económicas y Empresariales, gestionar un convenio de colaboración con las instituciones financieras existentes en el departamento de Estelí para que ellos puedan colaborar en las investigaciones que los estudiantes debemos hacer como requisitos para poder optar al título de nuestra carrera profesional.



## X. BIBLIOGRAFÍA

Breton, M. E. (2005). *Técnicas de recuperación de cartera*. Bogota.

Clementi, F. (31 de Octubre de 2010). *Scoring para microcréditos*. Recuperado el 24 de octubre de 2014, de Scoring para microcréditos:

<http://blog.francoiseclementi.com/2010/%C2%BFscoring-para-microcreditos/>

CONAMI. (8 de Noviembre de 2013). *La gaceta, Diario Oficial*. Recuperado el 23 de octubre de 2014, de La gaceta, Diario Oficial: [www.conami.gob.ni](http://www.conami.gob.ni)

EDUFINET. (2014). *EDUFINET*. Obtenido de EDUFINET: <http://www.edufinet.com/>

Estévez-Bretón, M. (2005). *Técnicas para la recuperación de la cartera. Técnicas para la recuperación de la cartera*.

Financieras, S. d. (17 de julio de 2013). *Normas sobre evaluación y clasificación de activos*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de [www.superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni)

Gaceta, L. (03 de agosto de 2007). *Programa Usura Cero*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de [www.lagaceta.gob.ni](http://www.lagaceta.gob.ni)

Microcredito, C. N. (2007). *Manual de Grupo Solidario*. Argentina: Secretaria de Economía Social.

Programa Usura Cero, E. (2015). *Políticas de Créditos*. Esteli.

SIBOIF. (17 de Julio de 2013). *Superintendencia*. Recuperado el 24 de Octubre de 2014, de Superintendencia: [www.superintendencia.gob.ni](http://www.superintendencia.gob.ni)

wikipedia. (8 de noviembre de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de wikipedia: <http://es.wikipedia.org/>



# ANEXOS



Tomado de la página web, [lavozdelsandinismo.com](http://lavozdelsandinismo.com)







Tomado de la página web, [lavozdelsandinismo.com](http://lavozdelsandinismo.com)



Tomado de la página web, [lavozdelsandinismo.com](http://lavozdelsandinismo.com)



Tomado de la página web, [lavozdelsandinismo.com](http://lavozdelsandinismo.com)



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



**Entrevista.**

**Datos Generales.**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo: oficial de crédito**

**Fecha de Aplicación:**

**Objetivo:**

- Obtener información del oficial de crédito de USURA CERO, que facilite la obtención de políticas utilizadas en el programa para el otorgamiento de microcréditos en el municipio de Estelí.

**Preguntas.**

Como estudiante de la carrera Banca y Finanzas se está realizando la siguiente investigación, “Administración de la mora en la cartera de crédito que el programa usura cero concede a mujeres organizadas en el municipio de Estelí, durante el primer semestre 2014” en la cual se eligió al Programa USURA CERO, Estelí como objeto de estudio para describir el Marco Legal regulatorio de las políticas utilizadas en el programa. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.



1. ¿Qué políticas posee el programa USURA CERO para el otorgamiento de microcréditos?
2. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para la aprobación de un microcrédito?
3. ¿Cuál es el procedimiento para otorgar un microcrédito que se está solicitando?
4. ¿Qué dificultades se presentan en los grupos para reunir todos los requisitos?
5. ¿Existe un coordinador que verifique si están utilizando las políticas adecuadamente?
6. ¿Cuál es el fundamento legal o jurídico para el otorgamiento de microcrédito?
7. ¿Cómo se selecciona el monto de los grupos y los plazos de financiamiento?



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



**Entrevista.**

**Datos Generales:**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:** Responsable de cartera y cobro

**Fecha de Aplicación:**

**Objetivo:**

Obtener información del responsable de cartera y cobro, que facilite el análisis de la sostenibilidad financiera del programa USURA CERO, al igual que el crecimiento de la cartera de crédito y su rápida recuperación.

**Preguntas.**

Como estudiantes de la carrera Banca y Finanzas se está realizando una investigación, "Administración de la mora en la cartera de crédito que el programa usura cero concede a mujeres organizadas en el municipio de Estelí, durante el primer semestre 2014" en la cual se eligió a programa USURA CERO como objeto de estudio para evaluar la sostenibilidad financiera del programa en el I Semestre del año 2014. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.



1. ¿De dónde provienen los recursos monetarios que se colocan en microcréditos?  
¿Es financiado por otro programa o los recursos son propios?
2. ¿Bajo qué condiciones obtienen la cartera de crédito U.C?
3. ¿Cuánto dinero tiene colocado el programa?
4. ¿Con cuántos grupos cuenta U.C?
5. ¿Cuánto es el monto mínimo y máximo de los financiamientos?
6. ¿Qué políticas aplican al momento de mora en los grupos?(tasa moratoria)
7. ¿en cuánto tiempo recuperan financiamientos en mora?
8. ¿Cuánto es el porcentaje anual de crecimiento de cartera?
9. ¿Cada cuanto evalúan el crecimiento de carteta?
10. ¿Cuáles son las estadísticas de recuperación de cartera?
11. ¿Cuánto es la tasa moratoria?
12. ¿Cuáles son las políticas que protegen la cartera de crédito? (políticas de recuperación, proceso de cobranza)
13. ¿el programa se considera sostenible? Si o No. Si la respuesta es positiva, ¿Qué parámetros tienen para ser sostenible financieramente?
14. ¿existe algún método de medición para cuantificar pérdidas inesperadas o créditos irrecuperables?
15. ¿Qué criterios utiliza el programa usura cero para calificar la cartera de crédito?



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



**Entrevista.**

**Datos Generales.**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo: Responsable de cartera y cobro**

**Fecha de Aplicación:**

**I. Objetivo:**

- Obtener información de responsable de cartera y cobro de USURA CERO, que facilite la obtención de procedimientos que se aplican en la recuperación de financiamientos.

**II. Preguntas.**

Como estudiante de la carrera Banca y Finanzas se está realizando una investigación, "Administración de la mora en la cartera de crédito que el programa usura cero concede a mujeres organizadas en el municipio de Estelí, durante el primer semestre 2014" en la cual se eligió al Programa USURA CERO, Estelí como objeto de estudio para identificar distintos procedimientos re recuperación de microcréditos caídos en mora. La información que usted nos proporcionara será elemental para la obtención de resultados relacionados con la investigación.



1. ¿Cuál es el procedimiento de cobranza o recuperación de los microcréditos de programa U.C? ¿está conforme a la normativa?
2. ¿Han realizado modificación con la experiencia que han tenido?
3. ¿Qué políticas de cobranza tiene el programa U.C?
4. ¿Cuáles son los medios de verificación de los métodos de cobranza realizados por el programa?
5. ¿Cuántos días dejan transcurrir para ver si el grupo cae en mora en el programa U.C?
6. ¿Cuál es el procedimiento que realiza el programa al momento que un grupo cae en mora?



CS1



**PROGRAMA USURA CERO  
FICHA DE INSCRIPCION**

**Crédito N°** \_\_\_\_\_

**Datos Generales**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Cédula N°. \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_ Mercado: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

**Nivel de Escolaridad:**

Ninguno \_\_\_\_\_ Alfabetizada: \_\_\_\_\_ Primaria: \_\_\_\_\_ Secundaria: \_\_\_\_\_ Carrera Técnica: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_ N°. de hijos nacidos vivos \_\_\_\_\_ N°. de personas que dependen de usted: \_\_\_\_\_

**Datos del Negocio:**

Tiene algún negocio actualmente: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ . Si es "Si", qué tipo de negocio tiene \_\_\_\_\_ Cuál es la dirección de su negocio: \_\_\_\_\_ Cuál es el monto promedio de sus ventas: \_\_\_\_\_ cada cuánto \_\_\_\_\_ . Cuándo inició su negocio día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_ . Si es "No", qué tipo de negocio quiere organizar: \_\_\_\_\_

**Crédito Vigente**

Ha obtenido crédito en el transcurso de este año de alguna Institución o persona: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ . Si es "Si", nos podría indicar a qué institución/persona: \_\_\_\_\_ qué monto solicitó: \_\_\_\_\_ C\$ \_\_\_\_\_ o US\$ \_\_\_\_\_ , cada cuánto paga: diario \_\_\_\_\_ semanal \_\_\_\_\_ quincenal \_\_\_\_\_ mensual \_\_\_\_\_ otro, Cuál? \_\_\_\_\_ . Qué cuota entrega: \_\_\_\_\_ . Cuál es el saldo actual \_\_\_\_\_ . Cuándo Inició /\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/   
 DD MM AA   
 Cuándo Finaliza /\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/   
 DD MM AA

**Referencia Crediticia**

En los últimos 3 años obtuvo algún crédito: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Si es "Si", De qué Institución \_\_\_\_\_ Qué monto solicitó \_\_\_\_\_ C\$ \_\_\_\_\_ o US\$ \_\_\_\_\_ . Plazo \_\_\_\_\_ , Fecha solicitud \_\_\_\_\_ , Fecha cancelación \_\_\_\_\_

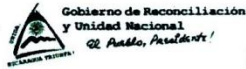
**Interés en el Préstamo**

Qué cantidad solicitaría para su negocio: C\$ \_\_\_\_\_ A qué plazo: \_\_\_\_\_

Está dispuesta a conformar su grupo solidario: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cómo se llamará su Grupo Solidario: \_\_\_\_\_





**PROGRAMA MICROCREDITO USURA CERO**  
**Ficha de Verificación - Seguimiento**

**CS2**



Fecha: \_\_\_\_\_

Credito N° \_\_\_\_\_

**Datos Generales**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Cédula N° \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Barrio/Mercado: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

**Datos del Negocio**

Tiene algún negocio actualmente: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Si es "SI", qué tipo de negocio tiene: \_\_\_\_\_ Dirección de su negocio: \_\_\_\_\_ Monto promedio de sus ventas brutas \_\_\_\_\_ cada cuánto \_\_\_\_\_ Cuando inició su negocio día \_\_\_\_\_ mes \_\_\_\_\_ año \_\_\_\_\_ Si es "NO", qué tipo de negocio quiere organizar: \_\_\_\_\_

**Crédito Vigente**

Ha obtenido crédito durante este año de alguna Institución / persona: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_. Si es "SI", podría indicar a cuál: \_\_\_\_\_ qué monto solicitó: \_\_\_\_\_ a qué plazo \_\_\_\_\_ cada cuanto paga: diario \_\_\_\_\_ semanal \_\_\_\_\_ quincenal \_\_\_\_\_ mensual \_\_\_\_\_ otro \_\_\_\_\_. Qué cuota entrega \_\_\_\_\_ Cuál es el saldo actual \_\_\_\_\_ Cuando Inició \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / Cuando Finaliza \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
D M A D M A

**Interés en el Préstamo**

Qué cantidad solicitaría para su negocio: C\$ \_\_\_\_\_ A qué plazo: \_\_\_\_\_

Está dispuesta a conformar su grupo solidario: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cómo se llama su Grupo Solidario: \_\_\_\_\_

Conoce a todas sus socias: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ A algunas \_\_\_\_\_ A la mayoría \_\_\_\_\_

**LLENAR SOLAMENTE A SOCIAS CON MÁS DE UN CRÉDITO (SUBSECUENTE)**

Inició la ejecución de los fondos? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_. Si es "SI", fue Total \_\_\_\_\_ Parcial \_\_\_\_\_ Si es "No", porqué \_\_\_\_\_ En qué invirtió el crédito? \_\_\_\_\_

Lleva registro contable Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_. Si es no, cómo lo lleva \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre del Representante del Programa

Nombre de la entrevistada



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional  
*El Pueblo, Presidente!*

CS3



**PROGRAMA USURA CERO  
ACTA DE COMPROMISO**

Por medio de la presente, el GRUPO SOLIDARIO:  
\_\_\_\_\_, expresamos nuestro acuerdo de participar en el  
“Programa Usura Cero” bajo la modalidad de Crédito Solidario, comprometiéndonos a  
cumplir con todos los requisitos establecidos en el Programa y designando a la  
Compañera \_\_\_\_\_, Coordinadora de este Grupo, y  
la Compañera \_\_\_\_\_ Vice Coordinadora.

Nº	Nombre y Apellidos	Cédula Identidad	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

NOTA: Hacemos constar que las socias que integran este Grupo Solidario no son familiares

Departamento: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Distrito: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



CONFORMACION DEL GRUPO SOLIDARIO

Nº	Nombre y Apellidos	Tipo de Negocio a implementar	Dirección Domiciliar
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

-----  
Firma de la interesada