

**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 Licenciada en
Banca y Finanzas**

Tema delimitado:

Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014.

Autoras:

- **Gadea Valenzuela Alexandra Davianca**
- **Herrera Maradiaga Nubia del Carmen**
- **Palma Herrera Janel Marian**

Tutores:

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

Estelí, 15 de Diciembre 2015



LÍNEA

Sistema financiero y no financiero

TEMA

Calidad de la cartera crediticia

SUBTEMA

Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014.



DEDICATORIA

Este trabajo investigativo lo dedicamos con todo cariño y amor a Dios que nos dio la oportunidad de vivir y regalarnos una familia maravillosa.

A nuestros padres a quien le debemos la vida, que han estado con nosotros en todo momento brindándonos su apoyo incondicional y comprensión, que nos han guiado por el buen camino, con sabiduría y valores para poder culminar nuestra carrera.

A nuestros tutores Lic. Yirley Indira Peralta Calderón y Lic. Julio Rafael Berrios Noguera, por darnos su apoyo, que siempre estuvieron allí para orientarnos de la manera más sabia, que nos compartieron sus experiencias y conocimientos.

A todos aquellos profesores y personas que a largo de la carrera nos brindaron su apoyo incondicional.

A Facultad Regional Multidisciplinaria Farem-Esteli, que es una facultad tan prestigiosa donde se nos brindó la oportunidad de formarnos como profesionales.



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos principalmente a Dios creador de la vida por permitirnos la culminación de nuestra formación profesional y darnos la oportunidad de estudiar brindándonos sabiduría, inteligencia, perseverancia y las fuerzas para vencer cada uno de los obstáculos que se nos presentaron en el transcurso de nuestra formación, lográndolas metas propuestas con muchos sacrificios, esfuerzos, alegrías, tristezas, y al fin triunfo. “Porque el temor de Jehová es el principio de la sabiduría; el conocimiento del santísimo es la inteligencia”.

A nuestros padres que nos han brindado siempre su apoyo incondicional, su amor y afecto.

A FUNDENUSE S.A, por el apoyo y la oportunidad dada para realizar la tesis, debido a que nos brindó la información necesaria para que esta se pudiera culminar de manera satisfactoria.

A todos los maestros y facilitadores de todas las materias vistas en el transcurso de nuestra carrera, por todos los conocimientos impartidos.

A nuestros tutores Lic. Yirley Indira Peralta Calderón y Lic. Julio Rafael Berrios Noguera, por darnos apoyo incondicional y colaboración en el desarrollo del trabajo, brindándonos confianza y asesoría para la elaboración de esta tesis.

Al jurado que por sus sabios consejos logramos mejorar nuestra tesis para la defensa final.

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-ESTELI, por habernos permitido culminar nuestros estudios y todos los beneficios obtenidos como estudiantes.

A todas aquellas personas que de una u otra manera nos han ayudado a mejorar como personas y profesionales.



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Antecedentes	2
1.2.	Planteamiento del problema	4
1.3.	Formulación del Problema.....	5
1.4.	Justificación	6
II.	OBJETIVOS	7
III.	MARCO TEÓRICO	8
3.1.	Micro Financiera	8
3.2.	Crédito	13
3.3.	Cartera de crédito	20
IV.	SUPUESTO	30
4.1.	Supuesto de la investigación.....	30
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	35
5.1.	Tipo de investigación.....	35
5.2.	Tipo de estudio.....	35
5.3.	Universo, Muestra y Unidades de análisis.....	35
5.4.	Técnicas de recolección de datos	37
5.5.	Etapas de investigación.....	37
VI.	RESULTADOS.....	39
VII.	CONCLUSIONES	56
VIII.	RECOMENDACIONES	58
IX.	BIBLIOGRAFÍA	59
X.	ANEXOS.....	60



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo se encuentra relacionado con los factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A en el segundo semestre del año 2014, en este se abordan elementos del crédito, características, importancia, proceso de colocación y recuperación, así como las políticas aplicadas por la institución en el funcionamiento de la cartera.

La evaluación de la cartera y su calidad inicia desde el otorgamiento del crédito hasta su recuperación, esto incluye límites de otorgamiento de crédito, capacidad de pago del deudor, garantías, seguimiento, control y la etapa de recuperación de cartera, todas estas medidas contribuyen a la minimización del riesgo crediticio para evitar pérdidas y disminución del activo.

Para la microfinanciera FUNDENUSE S.A es de vital importancia la calidad de la cartera de crédito debido a que esta representa su principal activo para poder ser competitiva en los mercados financieros; además de esto depende su permanencia y estabilidad institucional. Como institución está obligada a llevar una adecuada administración de su cartera, lo cual incluye aplicar correctamente los procedimientos para evaluar, calificar y controlar la calidad de la cartera.

Es necesario destacar que existen factores que afectan directamente la calidad de la cartera de crédito de las microfinancieras y que estos pueden ser internos como: volumen de créditos, las políticas crediticias, mezcla de créditos y concentración geográfica, así como externos: inflación, depreciaciones de la moneda local, desastres climáticos; al otorgar financiamientos en los diversos sectores económicos cualquiera de estos factores podrían afectar la calidad de la cartera.

Tomando en consideración los factores incidentes en la calidad de cartera de crédito de FUNDENUSE S.A, se lleva a cabo el trabajo investigativo para identificar los factores que afectan de manera negativa a la institución, por esto es conveniente validar las herramientas y los mecanismos dirigidos a la correcta aplicabilidad de las políticas de colocación y recuperación de créditos a fin de mitigar el riesgo crediticio.

Finalmente es preciso tener en cuenta que la calidad de la cartera de crédito se valora de varias maneras y de algún modo existirán factores que impedirían el desarrollo de la institución.



1.1. Antecedentes

En esta fase de la investigación se toma en consideración aportes teóricos de trabajos realizados en años anteriores, relacionados con el tema de investigación para obtener información sobre el tema de estudio.

Se realizó la consulta bibliográfica en la biblioteca Urania Zelaya Úbeda de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí, para verificar la existencia de trabajos monográficos, seminario de graduación u otra fuente de información que fuese de utilidad para la construcción de los antecedentes teóricos del presente trabajo investigativo.

En la búsqueda realizada se encontraron trabajos relacionados pero no con la misma finalidad, en FUNDENUSE S.A existen dos investigaciones no relacionadas directamente con el tema de investigación, una de ellas es impacto económico de los créditos otorgados por FUNDENUSE S.A a las MIPYMES del sector pulpería en el segundo semestre del año 2013 realizado por los autores: Cristian José Herrera Miranda, Velky Jessenia Lanuza Torrez, el objetivo principal era; Determinar el impacto económico de los créditos otorgados por FUNDENUSE S.A a las MIPYMES del sector pulpería en el segundo semestre del año 2013, llegaron a las conclusiones siguientes: Que los créditos otorgados por FUNDENUSE S.A a las pulperías han sido de gran importancia para los clientes. El principal beneficio que estos han experimentado es el incremento de su inventario y al invertir más las ventas han mejorado de manera que las ganancias también se incrementan, donde los clientes obtuvieron mayores ingresos que da un efecto positivo sobre la economía de la familia porque permite mejorar la calidad de vida de cada uno de sus miembros, cubriendo las necesidades de las mismas.

De igual manera existe otra tesis cuyo tema es: Efectos financieros en FUNDENUSE S.A producto de los microcréditos otorgados a Grupos Solidarios del Barrio Alexis Arguello de la ciudad de Estelí, en el cuarto trimestre 2013 y primer trimestre 2014, su objetivo general Determinar los efectos financieros en FUNDENUSE S.A producto de los microcréditos otorgados a grupos solidarios del Barrio Alexis Arguello de la ciudad de Estelí, en el cuarto trimestre 2013 y primer trimestre 2014, realizado por: Casco Molina Jenny Lisseth, Rugama Rugama Francisco Adalberto, Torrez Méndez Aviana Samanta, llegando a las siguientes conclusiones: El crecimiento de los grupos solidarios se ve afectado por los diversos indicadores de los cuales uno de ellos es el sobreendeudamiento debido a que son clientes que poseen poco inventario de los productos que ofrecen, FUNDENUSE se ve afectado con este factor ya que la política no permite sobre endeudar a un cliente rechazando la renovación del préstamo o bien la solicitud de un nuevo grupo, disminuyendo el crecimiento de ellos.

Las investigaciones realizadas anteriormente en la microfinanciera FUNDENUSE S.A se enfocaron en un solo sector para colocación de créditos orientado a las MIPYMES del sector pulpería y microcréditos otorgados a Grupos Solidarios del Barrio Alexis Arguello, por lo tanto el tema a investigar se diferenciara de ellos en que se establecerá de manera



general la calidad de la cartera crediticia de la microfinanciera en donde se abarcara la cartera de crédito completa no enfocada a un solo sector de crédito.



1.2. Planteamiento del problema

La calidad de la cartera es un campo crucial de análisis dado que la mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos.

La cartera de créditos es el mayor activo de las instituciones de microfinanzas y el riesgo que representa para la institución en ocasiones pueden resultar muy difíciles de medir.

La actividad crediticia de FUNDENUSE S.A, constituye la principal fuente de ingresos de la misma y el financiamiento que se otorga básicamente se utiliza para capital de trabajo pretendiendo de esta manera contribuir al aumento en el patrimonio de los clientes.

La problemática en FUNDENUSE S.A se basa en diferentes factores tanto internos como externos que pueden depender o no de la administración propia de la institución, estos influyen en el desarrollo de la calidad de la cartera, así como otros elementos entre estos se puede mencionar el incremento de la mora, desvío de fondos por parte de los clientes, el sobre endeudamiento y el inadecuado seguimiento al plan de inversión.

Al analizar los diferentes factores es importante tomar en cuenta los riesgos que enfrenta la institución que podrían afectar la calidad de ésta provocando la posibilidad de pérdidas; por lo tanto, se define que la calidad de la cartera es el indicador más importante para la sostenibilidad a largo plazo de FUNDENUSE S.A.

Para mejorar este problema se deben implementar medidas en dicha institución como el fortalecimiento en la aplicación de las políticas, así como las técnicas utilizadas para la colocación y recuperación de los créditos que permitan a la institución verificar el cumplimiento de las mismas.

Debido a esto el trabajo investigativo debe proponer alternativas que proporcionen información relacionada al tema investigativo que produzcan conocimientos necesarios e importantes que conlleven a mejorar la calidad de la cartera de crédito de la institución, así mismo cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.



1.3. Formulación del Problema

Pregunta problema

¿Qué factores determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014?

Sistematización del problema

1. ¿Qué tipos de créditos ofrece la microfinanciera FUNDENUSE S.A?
2. ¿Qué técnicas se utilizan en el crecimiento de la colocación y recuperación de la cartera de crédito de la microfinanciera?
3. ¿Cuáles son los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera crediticia de FUNDENUSE S.A?



1.4. Justificación

El presente trabajo investigativo está basado en determinar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A en el segundo semestre del año 2014; debido a que es de gran importancia para evaluar el desempeño del sector financiero, con el propósito de contribuir al mejoramiento en el funcionamiento de la institución.

Este trabajo valora el cumplimiento de las políticas internas de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, donde se partirá de las fortalezas y debilidades con que cuenta la institución, proponiendo alternativas que conlleven a mejorar la calidad de la cartera de crédito para el beneficio de la misma partiendo de una buena selección de clientes que permita colocar y recuperar créditos de manera eficiente y a la vez ayude al fortalecimiento institucional sostenible en la cartera de crédito.

Por tal razón se considera de vital importancia realizar un estudio que brinde los elementos centrales del problema los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, porque proveerá elementos técnicos que vendrán a complementar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera será de utilidad para los estudiantes y todas las personas interesadas en el tema investigativo, además que permitirá enriquecer la documentación existente en la Biblioteca Urania Zelaya Úbeda de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM-Estelí.

Con esta investigación se propone mejorar la competitividad empresarial, eficiencia y sostenibilidad en cuanto a la calidad de los servicios financieros que ofrece FUNDENUSE S.A, para el mejoramiento de procesos actuales en la organización, encaminada a la permanencia de servicios financieros.



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir los tipos de créditos que brinda la microfinanciera FUNDENUSE S.A.
- Valorar las técnicas utilizadas en el crecimiento de la colocación y recuperación de cartera de crédito de la microfinanciera.
- Evaluar los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera de crédito de FUNDENUSE S.A.



III. MARCO TEÓRICO

3.1. Microfinanciera

3.1.1. Definición

Las microfinanzas son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros y no financieros complementarios, para atender a la población de escasos recursos que ha sido excluida del sistema financiero tradicional (jóvenes o ancianos de bajos recursos, desempleados o empleados con trabajos precarios, personas con bajo nivel de instrucción y microempresarios). Las microfinanzas pretenden ser un servicio integral para impulsar la creación y el desarrollo de pequeñas actividades productivas, debido a que no sólo están constituidas por productos financieros, sino que incluyen servicios complementarios como son los servicios de asistencia técnica y capacitación empresarial. (microfinanzas.org.uy)

El término “instituciones de micro finanzas” (IMF) se refiere en particular a los organismos que se han creado específicamente para conceder créditos y prestar otros servicios financieros a clientes con bajos ingresos. En su mayor parte han tenido origen en organizaciones no gubernamentales (ONG) que trabajan en comunidades pobres con una fuerte orientación de servicio social. Con frecuencia estas ONG han utilizado el crédito como un instrumento para apoyar las actividades de sus clientes que generan ingresos y en algunos casos, el crédito ha llegado a convertirse en el principal método de intervención.(raralfinance.org).

3.1.2. Características de las microfinancieras

Según Lacalle (2002), las características o rasgos comunes de las instituciones de microfinanzas (IMFs), en comparación con las instituciones financieras tradicionales, que denotan y describen con certeza cuál es su función económica y social son:

- **Enfoque hacia personas de escasos recursos financieros**

Éste es el rasgo o característica común de todas las entidades y programas de microfinanzas debido a que el objetivo último y principal de las microfinanzas es el de reducir los niveles de pobreza de las zonas en vías de desarrollo del mundo, mejorando y atendiendo las necesidades financieras existentes.

- **Conocimiento del mercado que atienden**

Los clientes de las IMFs son personas, que a pesar de tener cierta capacidad empresarial, se encuentran en situaciones de precariedad y en consecuencia, no pueden acceder a los servicios financieros de la banca tradicional. En este sentido, las entidades encargadas de las microfinanzas han de conocer, detalladamente, las necesidades, preferencias y limitaciones de sus clientes. Han de saber que los principales motivos por los cuales estos



individuos solicitan un crédito son: arrancar una microempresa o micronegocio para obtener una pequeña fuente de ingresos, satisfacer todas las necesidades de tipo familiar y social y responder en los momentos de crisis más acentuados.

Fruto de este conocimiento, las instituciones de microfinanzas (IMFs) comprenderán perfectamente cuáles son las limitaciones de sus clientes y es por ello, por lo que los créditos se conceden bajo condiciones de:

- Préstamo sin garantías reales colaterales.
- Transacciones simples y sencillas debido al analfabetismo de la población.
- Lugar de transacción cercano a los hogares o donde se desarrollan los negocios.
- Procedimientos ágiles y flexibles de evaluación del crédito.

- **Evaluación del riesgo**

Con frecuencia, las entidades de microfinanzas evalúan el riesgo crediticio de conceder un préstamo a un determinado cliente.

- **Reducción de los costes**

Uno de los objetivos de las entidades de microcrédito es la reducción del coste. Hay que tener en cuenta que la estructura administrativa de estas instituciones es escasamente compleja y burocratizada. El objetivo de la reducción del coste administrativo es una cuestión que se plantea intentando que sean proporcionales al ya reducido tamaño de los préstamos.

- **Autosuficiencia financiera**

Esta es una característica de las instituciones de microfinanzas (IMFs) que hacen que la entidad sea viable a mediano y largo plazo. La autosuficiencia hay que entenderla en términos de futuro, tratando de captar una mayor cantidad de clientes con el paso del tiempo. Según interpreta lacalle (2002), “una institución es financieramente autosuficiente cuando, a través de sus ingresos, cubre no solo los costes de funcionamiento, sino también todos los costes financieros del capital. Por tanto, una operación de crédito es autosuficiente en términos financieros cuando cubre los costes de operación, el coste de los fondos (incluyendo el de oportunidad), las provisiones para incobrables y el coste de la inflación. Si además se quiere asegurar el crecimiento futuro de la institución, será necesario también incluir un margen que asegure dicho crecimiento. Todo ello, en ocasiones, llevará a la imposición de tipos de interés superiores a los del mercado”.

La fijación de los tipos de interés a aplicar al microcrédito cita con frecuencia un gran interés a la vez que cierta polémica. En virtud de las características de este tipo de préstamos, los tipos de interés vienen a ser relativamente superiores a los establecidos por las entidades financieras comerciales para el crédito convencional, aunque más bajos



que los aplicados por los intermediarios de las financieras informales o prestamistas usureros.

- **Escala**

Se refiere al tamaño que las instituciones de microfinanzas (IMFs) han de tener para llegar cada vez a un número mayor de prestatarios aptos para crear un pequeño negocio. Esta característica cobra especial importancia dado el elevado número de microempresarios que no tienen acceso a los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras. (descuadrando.com)

3.1.3. Importancia de las microfinancieras

La actividad de microfinanzas ha venido ocupando espacios importantes en la economía de los países que conforman la región centroamericana y presentando una mayor visibilidad dentro del contexto económico local. Nicaragua ha sido uno de los países del istmo en que esta nueva industria ha evolucionado de forma importante y como toda actividad económica, a medida que ha atravesado etapas, surgen también inquietudes respecto a la forma de abordar problemas que se enfrentan y los retos que se puedan visualizar para el futuro.

Las microfinancieras juegan un rol esencial en toda sociedad en términos de producción, empleo y perspectivas de crecimiento y Nicaragua no es la excepción. Con el objetivo de contribuir al desarrollo del sector en Nicaragua, las microfinancieras ofrecen sus créditos y financiamientos para desarrollo de todos aquellos que desean crecer como los pequeños y medianos empresarios. (cepal.org/es/publicaciones)

La banca tradicional no financia los pequeños negocios creados espontáneamente por millones de personas.

Las actividades micro empresariales generan la gran mayoría de empleos en los países emergentes. Asimismo son un factor importante de generación de progreso económico en los sectores de bajos ingresos, puesto que producen rentabilidad y valor agregado. (cyrano-management.com).

3.1.4. Marcos regulatorios

- **Definición de ley**

Del latín lex, una ley es una regla o norma. Se trata de un factor constante e invariable de las cosas, que nace de una causa primera. Las leyes son por otra parte las relaciones existentes entre los elementos que intervienen en un fenómeno. (definicion.de/ley/).



- **Ley reguladora de las microfinancieras**

Comisión Nacional de microfinanzas (**CONAMI**), constituida por Ley como órgano regulador y supervisor de las instituciones de microfinanzas.(legislacion.asamblea.gob.ni)

- **Ley de fomento y regulación de las microfinanzas (CONAMI)**

La ley Nacional de microfinanzas CONAMI nace a partir de la ley no. 769 Ley de Fomento y Regulación de las microfinanzas aprobada el nueve de junio del año dos mil once cuya publicación de la Gaceta, Diario Oficial, No 128 del día once de julio del año dos mil once, lo dispuesto en el artículo cinco se establece: Crease la Comisión Nacional de microfinanzas CONAMI como ente autónomo del estado con personalidad jurídica y patrimonio propio y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

A partir del inicio de operaciones de CONAMI, las (IFIMS) instituciones financieras intermediarias de microfinanzas iniciaron a inscribirse en el registro nacional lo que facilita su funcionamiento al poder canalizar fondos de créditos, tener acceso a la central de riesgo de CONAMI, pactar libremente tasa de interés, recibir capacitaciones para la promoción de las micro finanzas de forma integral, entre otros beneficios.
(conami.com)

- **Ley de asociación sin fines de lucro,(Ley 147)**

Aprobado 19 de Marzo de 1992, publicada en La Gaceta No. 102 de 29 de Mayo de 1992 según el artículo 1. El objeto de la presente ley es regular la constitución, autorización, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas civiles y religiosas que sin fines de lucro existan en el país y de las que en el futuro se organicen.
(legislacion.asamblea.gob.ni)

- **Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros (Ley 561)**

La presente ley regula las actividades de intervención financiera y de presentación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público.

Organización de un banco

Todo banco que se organice en Nicaragua deberá constituirse y funcionar como sociedad anónima de acuerdo con esta ley, el Código de Comercio y demás leyes aplicables a este tipo de sociedades en cuanto no estuviesen modificados por la presente Ley.



Arto. 17. El capital social de un banco nacional o la sucursal de un banco extranjero no podrá ser menor de doscientos millones de Córdobas (C\$200, 000,000.00) dividido en acciones nominativas e inconvertibles al portador. El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos actualizará el monto del capital social mínimo requerido por lo menos cada dos años en caso de variaciones cambiarias de la moneda nacional, y deberá publicarlo en un diario de amplia circulación nacional, sin perjuicio de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Si una microfinanciera, financiera o cualquier grupo de personas que tengan el propósito de establecer un banco deberán presentar una solicitud a la Superintendencia, que contenga los nombres y apellidos o designación comercial, domicilio y profesión de todos los organizadores, los que deberán presentar la documentación y cumplir con los requisitos exigidos a continuación:

- El proyecto de escritura social y sus estatutos.
- Un estudio de factibilidad económica económico-financiero; en el que se incluya, entre otros aspectos, consideraciones sobre el mercado, las características de la institución, la actividad proyectada y las condiciones en que ella se desenvolverá de acuerdo a diversos escenarios de contingencia; conforme a los indicado por el Consejo Directivo de la Superintendencia mediante normas de aplicación general.
- El nombre y credenciales de las personas, que actuaran como miembros de la Junta Directiva e integran el equipo principal de su gerencia.
- Las relaciones de vinculación significativas y la determinación de sus unidades de interés, en los términos del artículos 55 esta Ley, de las personas que serán accionistas de la institución, miembros de su junta directiva y demás. El Consejo Directiva y demás personas que integran el equipo principal de su gerencia. El Consejo Directivo de la Superintendencia podrá dictar normas de carácter general en las que se regule lo indicado por este numeral.
- Minuta que denote depósito en la cuenta corriente de la Superintendencia de Bancos, por valor del 1% del monto del capital mínimo, para la tramitación de la solicitud. Una vez que hayan iniciado sus operaciones, les será devuelto dicho depósito a los promotores. En el caso de que sea denegada la solicitud, el 10% del monto del depósito ingresara a favor del fisco de la Republica: el saldo le será devuelto a los interesados. En caso de desistimiento, el 50% del depósito ingresara a favor del fiscal.



- Adicionalmente, cada uno de los accionistas que participen ya sea individualmente o en conjunto con sus partes relacionadas, en un porcentaje igual o mayor 5% del capital deberán cumplir con los requisitos siguientes:

Solvencia: Contar con un patrimonio neto consolidado equivalente a la inversión proyectada y cuando se reduzca a una cifra inferior, informar a la mayor brevedad posible de este hecho al Superintendente.

Integridad: Que no existan conductas dolosas o negligencias graves o reiteradas que puedan poner en riesgo la estabilidad de la institución que se propone establecer o la seguridad de sus depositantes.

El superintendente determinara que existen las conductas dolosas o negligentes anteriormente señaladas, cuando concurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

- Que se encuentre en estado de quiebra, suspensión de pagos, concurso de acreedores, o situación financiera e equivalente.
- Los que hayan sido condenados a penas más que correccionales.
- Que se le haya comprobado judicialmente participación en actividades relacionadas con el narcotráfico y delitos conexos, con el lavado de dinero y de otros activos o financiamientos al terrorismo.
- Que sea o haya sido deudor del sistema financiero a los que se les haya demandado judicialmente el pago de un crédito, o a las que se les haya saneado saldos morosos de montos sustanciales a juicio del Superintendente, últimos 5 años.

(Gallo A, Pedro R, 2003)

3.2. Crédito

3.2.1. Definición

La razón de ser del crédito es la confianza; se deriva de los vocablos latinos *crederé*, que significa “creer”, o “bien” *creditum*, “reputación de solvencia”; es decir, todo debe ser manejado a través de la confianza.

Otra definición de crédito es el permiso de utilizar el capital de otras personas en provecho propio (John Stuart mil). También es la entrega de un bien presente a cambio de la promesa de recibir un bien futuro. Por último, el crédito es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base en los atributos de reputación y solvencia que este tenga los cuales satisfagan al acreedor para que confíe el uso de bienes y riqueza durante un plazo determinado a cuyo término pueda recuperarlo. Este es



un aspecto muy importante porque no se debe perder en ninguna situación, ya que si no es posible trabajar sobre la base en la cual está diseñado el crédito que es la confianza, esto no tiene sentido. Nunca debe perderse la confianza en el empresario y el banquero. (conocimientosweb.net).

3.2.2. Funciones del crédito

- **Económica**

El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, Nacional e Internacional.

En resumen, el crédito es el mecanismo más eficaz en la economía para crear riqueza efectiva, siendo su efecto multiplicador un estímulo para el comercio y para el incremento de dividendos.

- **Social**

Este sistema adecuadamente empleado constituye un beneficio para la comunidades en general, porque se permite tener acceso a aquellos bienes y/o servicios que difícilmente podrían ser adquiridos mediante cancelación inmediata por parte de los clientes, dando oportunidad a que mayores familias con ingresos limitados puedan tener acceso a la adquisición de los mismos para cubrir sus múltiples necesidades y en el tiempo que realmente lo necesitan. Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población.

3.2.3. Ventajas y desventajas del crédito

No es fácil señalar las ventajas o desventajas que implica la formulación e implementación del crédito, porque ello depende del comportamiento de diversas variables macroeconómicas y del reflejo de la realidad social que vive el país. Sin embargo, señalaremos algunos de ellos como una forma de definir su función dentro del ámbito comercial.

Ventajas

Las ventajas del crédito son innumerables por su efecto multiplicador, pero sólo citaremos algunas de ellas:



- Permite el uso de los pequeños y medianos capitales que permanecen improductivos y que a través de este mecanismo se convierten en riqueza productiva. Así el crédito hace más productivo al capital.
- La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas lo que a su vez permite conocer, ingresar y ampliar nuevos mercados.
- La utilidad de la concesión del crédito como arma de lucha contra la competencia en un mercado cada vez más globalizado.
- La conveniencia oportuna porque a través de las garantías de crédito se facilita la transferencia de bienes y servicios además de importantes cantidades de dinero, aun a distancias significativas mediante el uso de nueva tecnología en las comunicaciones.
- La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.

Desventajas

Las desventajas que afectan al crédito están relacionadas con la interpretación del entorno socio-político que afectan a las variables económicas, originando distorsión en la obtención de las fuentes, manejo y distribución del flujo financiero o monetario orientadas hacia las operaciones crediticias.

Implícitamente se puede señalar las siguientes desventajas:

- Las pérdidas ocasionadas por deudas de morosos y las incobrables.
- Predisposición psicológica y consciente del cliente de no aceptar el concepto de pago.
- Los gastos derivados del proceso de recuperación del capital cuando estos ingresan a cobranza morosa o judicial.
- Los costos iniciales que se forman principalmente por la inexperiencia del personal que interviene en la implementación y puesta en marcha de las operaciones crediticias.
- Incidencia en el aumento de los precios de las mercaderías y/o servicios que adquiere, procesa o comercializa la empresa y que son frecuentes en épocas de desequilibrio macroeconómico.



- La concesión del crédito exige un mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo ya que tiene que pagar interés sobre fondos inmovilizados. Por consiguiente no todas las empresas pueden beneficiarse con la alternativa de incrementar sus ventas.
- Los pagos adicionales que se suman por el tiempo involucrado en investigaciones complementarias del solicitante y las contingencias que se presentan en la ejecución del cobro aumentan el riesgo del crédito y los costos de cobranza.
(creditoscobranzasdinero.blogspot.com).

3.2.4. Importancia

En la actualidad el crédito es de gran importancia para la economía de todos los países y de todas las empresas ya que la adecuada utilización de este produce entre otros beneficio, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios, como consecuencias una disminución de los costos unitarios.
- Elevación del consumo al permitir que determinado sector socioeconómico adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si no tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicio y adquisición de bienes, con largos plazos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico favorecido indirectamente el volumen de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compras a importantes sectores de la producción.

Lo anterior nos proporciona una imagen clara de la importancia del crédito en el desarrollo económico de un país, su análisis permite entender claramente porque en los países de libre empresa se utiliza la mayor escala (Villaseñor Fuente, 2007).



3.2.5. Clasificación de créditos

- **Según el objetivo al cual se destine**

Crédito al consumo:

El préstamo concedido se utiliza para la compra de mercancías y servicios; por ejemplo: ventas a plazo y compra de artículos por medio de tarjetas de crédito.

Crédito a la producción:

La cantidad de dinero prestada se utiliza para la inversión productiva comprando capital fijo y capital variable; por ejemplo, la apertura de una fábrica o la ampliación de una planta productora.

- **Según los sectores sociales que intervengan**

Crédito privado:

Cuando el prestamista y el prestatario son particulares; por ejemplo: compras a crédito de una familia en un comercio privado.

Crédito público:

Es aquel en el que interviene cualquier entidad del sector público ya sea como prestamista o prestatario. Por ejemplo: préstamo de NAFINSA (organismo público) al grupo ALFA (organismo privado).

- **Según el tiempo que dure**

Crédito a corto plazo:

Es el que se realiza a un plazo no mayor de un año; por ejemplo, el crédito comercial que se hace a 30, 60 o 90 días. Los créditos a corto plazo son también conocidos como créditos monetarios o de dinero.

Créditos a largo plazo:

Es el que se otorga a un plazo mayor de un año. Cuando el crédito es a menos de cinco años, también se llama mediano plazo y si rebasa arriba de los 5 años es a largo plazo; un crédito a largo plazo también se conoce como crédito de capital.



- **Según el lugar donde se realice el crédito puede ser**

Crédito interno:

Es aquel que se realiza dentro del territorio nacional y también se le conoce como crédito nacional.

Crédito externo:

También se llama internacional y es aquel en el que interviene un particular o institución extranjera; por ejemplo: El banco de Inglaterra concede un crédito al gobierno español. (conocimientosweb.net)

3.2.6. Elementos de una operación de crédito

Monto del crédito:

Es la suma del capital propiamente dicho, o sea el dinero que entrega la institución, más los intereses calculados por anticipado, los cuales deberemos pagar al vencimiento.

Los intereses:

Es el precio que cobran las instituciones financieras por prestar el dinero durante un plazo determinado, es decir es un porcentaje que el deudor debe pagar a la institución por el uso del dinero, este porcentaje para el deudor representa un costo y para el acreedor un ingreso.

Plazo de repago:

Es el tiempo expresado en días, meses o años, que otorga la entidad financiera o que se pacta con ésta para la devolución del capital del crédito.

Período de gracia:

Es el tiempo, dentro del plazo principal que se otorga o pacta para no pagar el capital o bien el capital e intereses del crédito. Normalmente el periodo de gracia es utilizado en créditos a mediano y largo plazo para la financiación de inversiones en las empresas. Según sea el proyecto a financiar, y según sean los plazos de los créditos, la gracia que se otorguen serán de seis meses o más. Si va a ser de más de seis meses, la gracia que se otorgue será solo de capital y en ese período habrá que pagar los intereses.

Amortización:

La amortización, pagos parciales o cuotas son formas de cancelación o pago de los créditos. Los créditos a plazo fijo generalmente, tienen una única amortización al vencimiento. Los créditos en cuotas o amortizables son los que se pactan con pagos parciales, mensuales por ejemplo, en general en cuotas iguales. Los créditos a plazo fijo,



según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial. Seguramente se le exigirá al deudor el pago de los intereses y parte del capital.

Garantías:

Las garantías consisten en el respaldo real o patrimonial que se solicitan para asegurarse el cobro final del crédito que se otorga. Existen diversos tipos de garantías que varían de acuerdo al monto, tipo, plazo que se otorgue. Entre ellas están las garantías reales y la fiduciaria.

Garantías reales:

Este tipo de garantía de muy frecuente uso, consiste en afectar un bien inmobiliario de propiedad del solicitante de crédito, en forma de prenda o hipoteca.

La prenda se hace sobre bienes muebles (vehículos o maquinarias, equipo). Y la hipoteca, sobre bienes inmuebles (terrenos, edificios, galpones, etc.). Tanto las prendas como las hipotecas son operaciones con formas de contratos, que están reguladas por la ley.

Para que tengan valor como garantías, deberán ser registradas generalmente para evitar la superposición de acreedores en el caso de que deba ser rematado el bien para cobrarse la deuda.

Garantía fiduciaria:

Este tipo de garantía es personal y consiste en que el solicitante del crédito presente una o varias personas fiadores que deben tener ciertos requisitos, como un monto mínimo de ingreso que pueda responder por el crédito, en caso que no se pague el préstamo por parte de la persona que lo solicite. (crediriesgo.blogspot.com)

3.2.7. Políticas de crédito

- **Definición**

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llagar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con



respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

(creditoscobranzasdinero.blogspot.com).

- **Requisitos para otorgar un crédito**

Requisitos generales

Llenar Solicitud de crédito, fotocopia de cédula de identidad, constancia salarial (Ultima colilla de pago e INSS), referencia crediticias o comerciales, estado de cuenta bancaria (ultimo 3 meses).

En el caso que tenga negocios propios

Constancia de sueldo (firmada por un contador público autorizado), estados financieros del negocio (últimos 3 meses), copias de las 2 últimas declaraciones de IR o cuota fija, copia de matrícula del negocio(Mauricio Lopez, 2015)

Los antecedentes bancarios o con otras entidades financieras de la empresa son datos fundamentales cuando se va a resolver una solicitud de crédito. La empresa además de las garantías propias que puede ofrecer, puede prometer garantías complementarias de distinto tipo. Es bastante común, en algunos créditos, la garantía solidaria aportada en forma conjunta por otras MYPE. (crediriesgo.blogspot.com).

3.3. Cartera de crédito

3.3.1. Definición

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera.

(eco-finanzas.com)

Es una operación financiera mediante el cual se registra los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, por las instituciones financieras en las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno y externo. El prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses y en el plazo convenido. (prezi.com/cartera-de-credito.)

3.3.2. Características

Para lograr la recuperación rápida, segura y económica es necesario contar con un plan que comprenda desde la concesión del crédito hasta la cobranza jurídica. La ejecución de los planes y objetivos ya establecidos en la administración de la cartera. Es decir:



- Servicio al cliente.
- Revisión para el otorgamiento de un crédito.
- Seguimiento para el cobro de dicho crédito.

Control

Redistribuir las actividades ya antes planificadas. Pueden ser un departamento de carácter centralizado o descentralizada de la organización.

Planeación

El gerente general por ejemplo hará la planeación de cartera fijando pautas, montos, etc. Teniendo en cuenta un enfoque interno y externo.

Proceso de la concesión de un crédito

• La investigación del solicitante

Consiste en verificar los datos de la solicitud de crédito teniendo en cuenta:

- (Carácter, capacidad, capital y condiciones tanto internas como externas en que se concede el crédito).
- Condiciones Internas: (contrato, monto, garantías, plazo, tasas, descuentos, amortización).
- Condiciones Externas: (circunstancias de orden social, político y económico que pueden variar).

Es la parte más importante del proceso, pues de la correcta investigación depende que los pasos siguientes puedan realizarse.

• La asignación del crédito

Se fundamenta en:

- Los resultados obtenidos de la investigación del solicitante.
- La aplicación de las políticas de crédito.
- El correcto criterio de quien concede el crédito.



- **La recuperación de la cartera**

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza.

Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

- **El recordatorio**

Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago en el cual se le informa del vencimiento o el estado de la situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar

Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

- **Exigir respuestas**

Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso. De todos modos es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago.

- **Insistir en el pago**

Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede



sospechase que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante teléfono, cartas notariales, visitas del jefe de cobranzas.

Un proceso de confrontación severa por parte del jefe o encargado de cobranzas puede ayudar a tener una idea del comportamiento y las actividades del deudor.

- **Adoptar medidas decisivas**

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

Primer grupo

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita.

Segundo grupo

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera, las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial). (creditoscobranzasdinero.blogspot.com, 2010).

Para esto se toma en cuenta el plan de seguimiento establecido para la recuperación de créditos:

- **Plan de recuperación de cartera**

Cobranza administrativa

Etapa en la que se desarrollan las primeras acciones que recaen sobre el beneficiario y/o codeudor previamente al vencimiento, informando la fecha límite de su próximo pago y el valor del mismo a la fecha. (afinsa.com.ni, 2014).



Cobranza de campo

Cobranza de gestión de campo: visitas a domicilios gestiones y personal de campo que se administran a través de zonas de cobranza (distritos) y cartera asignada. Aplicación de estrategias y distintas técnicas para gestionar las obligaciones y lograr la mayor efectividad de recupero de la cartera.(Einsten, Albert).

Cobranza extrajudicial

Son gestiones que se inician después que vence el plazo de pago de la deuda y antes de que la institución inicie el cobro a través de los tribunales de justicia. Es un intento que hace la institución para que el cliente pague lo que debe, es decir; para que cumpla su compromiso.(Departamento Comunicaciones).

Cobranza jurídica

Es cuando el cliente no efectúa el pago dentro del plazo establecido, recibe una demanda judicial adjuntando la liquidación con el detalle de la deuda o cuando termina el plazo máximo de la cobranza administrativa sin que el cliente haya cumplido con el pago, recibe una demanda judicial y un detallado análisis de la deuda.(integra.com).

Cobranza legal

Cobranza legal es una opción para perseguir las deudas pendientes de pago, la adopción de medidas legales contra el deudor puede ser un desafío en términos de conocimiento y efectividad, con el apoyo jurídico adecuado se recobra el dinero a través de la vía legal,esto puede proporcionar resultados satisfactorios.(atradiuscollections.com).

3.3.3. Importancia

Para una entidad financiera es muy importante el retorno de los créditos otorgados ya que de ello depende su permanencia. Es por ello que todas las entidades financieras, establecimientos bancarios, compañías de refinanciamiento comercial, y todas las que estén autorizadas a otorgar créditos están obligadas a llevar una adecuada administración del riesgo crediticio, lo cual incluye procedimientos para evaluar, calificar y controlar la cartera.

La evaluación de la cartera o riesgo crediticio comienza desde el otorgamiento del crédito como a lo largo de la vida del mismo, dentro del proceso del riesgo crediticio se siguen unas políticas que son establecidas por la junta directiva, éstas están definidas con claridad y precisión, esto incluye una estructura organizacional, límites de exposición crediticia, otorgamientos de crédito, garantías, seguimiento y control, constitución de provisiones, capital económico, recuperación de cartera, etapa y análisis de la contraparte, capacidad de pago del deudor, la etapa de la recuperación entre otras. Todas estas



medidas contribuyen a la minimización del riesgo crediticio o sea pérdida y disminución del activo.

La importancia de la organización en crédito y cartera se deberán a:

- Establecimiento de políticas.
- Establecimiento de estrategias.
- Elaboración del programa administrativo de la cartera.
(prezi.com.importancia-de-la-organizacion-en-credito-y-cartera).

3.3.4. Calidad

Calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten omitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla acerca de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto. (Gutiérrez, Mario, 2004)

Según la real academia de la lengua española, 2017 conceptualiza a la calidad como: propiedad o conjunto de propiedad es inherentes a una cosa que permiten apreciar la como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

3.3.5. Importancia de la calidad

La importancia de la calidad se percibe en las personas, atreves de sus actitudes en el trabajo y sus valores. Cuando las personas se incorporan a una organización, la calidad se percibe en la forma que la alta dirección a través de su liderazgo los organiza para realizar un producto o servicio (Peralta Alemán, Giberto, 2006).

Según Jaime Nebrera Herrera, en la actualidad, los clientes demandan productos de calidad y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan. Los fabricantes, ante la escasez de su demanda particular, buscan diferenciar sus productos de los de la competencia ((Nebrera Herrera).

3.3.6. Enfoque al cliente y calidad

La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho. Hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo.

3.3.7. Calidad de la cartera de crédito

La calidad de la cartera de crédito de las microfinanzas es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia en los últimos años puesto que, en última instancia, la recuperación de los créditos es un determinante fundamental de la sostenibilidad a largo plazo de las instituciones microfinancieras. La morosidad, definida como la proporción de



créditos con atrasos sobre el total de créditos, es utilizada por las instituciones financieras como una medida de riesgo de crédito general; que permite evaluar la calidad de sus créditos, comparar su gestión con la de sus principales competidores, así como para la evaluación del supervisor. (Cermeño, Rodolfo, 2010)

La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas microfinancieras, la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores instituciones microfinancieras mantienen una más alta calidad de cartera en comparación con los bancos comerciales.

En las instituciones microfinancieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos.

El factor más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en la industria de las microfinanzas, es la denominada cartera en riesgo conocidas por sus siglas CER, que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas como porcentaje de la cartera total. Generalmente se utilizan otros coeficientes, el CER ha surgido como un indicador fácil de entender, no subestima el riesgo y permite realizar comparaciones entre instituciones.

El ratio CER es la medida más ampliamente aceptada para determinar la calidad de la cartera. Muestra la porción de la cartera que está “contaminada” por atrasos en los pagos y en consecuencia, en riesgo de no ser pagada. Cuánta más antigua sea la mora menos probable será la devolución del crédito. En términos generales, cualquier cartera en riesgo (CeR30) que exceda el 10% deberá ser causa de preocupación, debido a que, a diferencia de los créditos comerciales, la mayor parte de los microcréditos no tiene respaldo de garantías realizables. (microrate.com)

3.3.8. Factores determinantes de la calidad de la cartera

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- **Factores internos:**

Que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

- Volumen de créditos: A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.



- Políticas de créditos: Cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
 - Mezcla de créditos: Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico, persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
 - Concentración geográfica: Económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.
- **Factores externos:**

Que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, cambios climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.(crediriesgo.blogspot.com)

Inflación

Del latín inflatio, el término inflación hace referencia a la acción y efecto de inflar. La utilización más habitual del concepto tiene un sentido económico: la inflación es, en este caso la elevación sostenida de los precios que tiene efectos negativos para la economía de un país, esto quiere decir que, con la inflación, suben los precios de los bienes y servicios, lo que genera una caída del poder adquisitivo.
(definicion.de inflación)

Depreciación

El concepto depreciación se utiliza para describir una disminución en el valor de una moneda (en relación con otras divisas), debido a las fuerzas del mercado, no gubernamentales o acciones del banco central. (enciclopediafinanciera.com)

Cambios climáticos

Se llama cambio climático a la variación global del clima de la tierra. Es debido a causas naturales y también a la acción del hombre y se producen a muy diversas escalas de tiempo y sobre todos los parámetros climáticos: temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc. El cambio climático nos afecta a todos. El impacto potencial es enorme, con predicciones de falta de agua potable, grandes cambios en las condiciones para la producción de alimentos y un aumento en los índices de mortalidad debido a



inundaciones, tormentas, sequías y olas de calor. En definitiva, el cambio climático no es un fenómeno sólo ambiental sino de profundas consecuencias económicas y sociales.(magrama.gob.es)

3.3.9. Riesgo de la cartera de crédito

Riesgo es un término proveniente del italiano, idioma que, a su vez, lo adoptó de una palabra del árabe clásico que podría traducirse como “lo que depara la providencia”. El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño.
(definicion.de)

Se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento de la contraparte en las obligaciones pactadas en los contratos de crédito (préstamos, avales, líneas de crédito) y/o Inversiones (bonos, acciones). (sb.gob.do)

3.3.10. Calificación de la cartera de crédito

La Superintendencia de Bancos desde el capítulo VII, califica la cartera de crédito de la siguiente manera:(ver tabla#1)

Categoría A – Riesgo normal:

Serán clasificados en esta categoría los deudores que cumplan con todos los siguientes criterios: a) El cumplimiento del plan de amortización de las deudas no ha presentado reparos de ninguna especie, a excepción de atrasos de hasta treinta (30) días; b) La recuperación total del préstamo e intereses dentro de los plazos convenidos no se pone en duda bajo ninguna circunstancia y no hay indicios de que dicho comportamiento variará en el futuro.

Categoría B – Riesgo potencial:

Serán clasificados en la categoría “B” los deudores que habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones: a) Algún grado de incumplimiento de las condiciones, como atrasos en los pagos de hasta sesenta (60) días, o prórrogas que no excedan un plazo de seis (6) meses. Imponderables que pueden hacer variar sus flujos y que podrían ser solucionados en un plazo no mayor de seis meses, sin que por ello sean afectadas las expectativas de recuperación integral de los créditos adeudados, pero que, aun así, generan un cuadro de cierta incertidumbre.



Categoría C – Riesgo real de pérdidas esperadas:

Serán clasificados en la categoría “C” los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones: a) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta noventa (90) días y prórrogas que no excedan el plazo de seis (6) meses.

Categoría D – Alto riesgo de pérdidas significativas:

Serán clasificados en la categoría “D” los deudores que, habiendo invertido los recursos prestados por la institución financiera en su totalidad y en estricto cumplimiento en la actividad o propósito solicitado, presenten cualquiera de las siguientes situaciones: a) Atrasos en sus pagos y obligaciones de hasta ciento ochenta (180) días y créditos vencidos en la misma institución financiera; b) La recuperabilidad de los créditos se considera dudosa; el análisis de flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo; c) La garantía es considerada como única fuente de pago y el valor de ésta, probablemente, sólo permitirá al acreedor cubrir parte del valor prestado.

Categoría E – Créditos irrecuperables:

Serán clasificados en la categoría “E” aquellos créditos que presenten cualquiera de las siguientes situaciones: a) Atrasos en sus obligaciones de más de ciento ochenta (180) días; b) Recuperabilidad de los créditos se considera nula; manifiesta situación de insolvencia; evidencia de que no hay una actividad generadora de fondos operacionales, capaz de hacer frente a sus compromisos financieros de corto, mediano y largo plazo.(asfi.gob.bo).

Tabla N° 1. Calificación de cartera

Calificación	Concepto
A	Alta calidad crediticia
B	Posible incumplimiento de pago
C	Inminente incumplimiento de pago
D	Incumplimiento de pago
E	Irrecuperabilidad del crédito



IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto de la investigación

La calidad de la cartera crediticia de la microfinanciera FUNDENUSE S.A. está afectada por factores internos y externos reflejados en los Índices de morosidad.



Matriz de categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnicas de Recopilación	Ejes de Análisis
Cuestión # 1 ¿Qué tipos de créditos ofrece la Micro financiera FUNDENUSE S.A?	Describir los tipos de créditos que brinda la microfinanciera FUNDENUSE S.A.	Crédito	La razón de ser del crédito es la confianza; se deriva de los vocablos latinos cederé, que significa “creer”, o “bien” creditum, “reputación de solvencia”; es decir, todo debe ser manejado a través de la confianza (conocimientosweb.n et)	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de créditos • Elementos de una operación crediticia. 	Primaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Secundaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Textos ▪ Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas dirigidas ▪ Observación directa ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos de créditos ▪ Monto ▪ Tasa de interés ▪ Comisión por desembolso ▪ Plazos ▪ Garantías



Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnicas de Recopilación	Ejes de Análisis
Cuestión # 2 ¿Qué técnicas se utilizan en el crecimiento de la colocación y recuperación de la cartera de crédito de la micro financiera?	Valorar las técnicas utilizadas en el crecimiento de la colocación y recuperación de cartera de crédito de la Micro financiera.	Colocación de la cartera de crédito Recuperación de la cartera de crédito	La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. (losprestamos.net) Es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo. (losprestamos.net)	Proceso de la concesión de un crédito. <ul style="list-style-type: none"> ▪ La investigación del solicitante ▪ La asignación del crédito ▪ La recuperación de la cartera <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo de la cartera en las Microfinancieras de Nicaragua 	Primaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente Secundaria <ul style="list-style-type: none"> ▪ Textos ▪ Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas dirigidas ▪ Observación directa ▪ Revisión documental 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimientos para la colocación de la cartera de crédito. ▪ Procedimientos a seguir al momento de la recuperación del financiamiento. ▪ Riesgo en Microfinanciera FUNDENUSE S.A



Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnicas de Recopilación	Ejes de Análisis
Cuestión # 3 ¿Cuáles son los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera crediticia de FUNDEUSE S.A?	Evaluar los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera de crédito de FUNDEUSE S.A.	Factores Internos	Dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. (losprestamos.net)	<ul style="list-style-type: none">• Volumen de créditos • Políticas de crédito • Mezcla de crédito • Concentración geográfica.	Primaria <ul style="list-style-type: none">▪ Gerente Secundaria <ul style="list-style-type: none">▪ Textos▪ Documentos	<ul style="list-style-type: none">▪ Entrevistas dirigidas▪ Observación directa▪ Revisión documental	<ul style="list-style-type: none">▪ Cartera total a Diciembre del 2014 FUNDEUSE S.A.▪ Número de créditos otorgados▪ Cantidad total de créditos otorgados▪ Cantidad de créditos otorgados por sector económico▪ Políticas crediticias▪ Requisitos para otorgar un crédito.▪ Concentración de cartera por sector económico▪ Concentración de Cartera por territorio



Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnicas de Recopilación	Ejes de Análisis
		Factores Externos	Son aquellos que no dependen directamente de la institución. (losprestamos.net)	<ul style="list-style-type: none">• Efectos en la cartera de crédito • Calidad de la cartera de crédito			<ul style="list-style-type: none">▪ Inflación▪ Depreciación de la moneda local▪ Desastres Climático ▪ Medición de la calidad de cartera▪ Base de calificación



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es cualitativa, debido a que se analiza de manera exhaustiva los diferentes factores que determinan la calidad de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDENUSE S.A. durante el segundo semestre del año 2014, para lograr identificar cada uno de ellos, determinando la influencia que presentan en el funcionamiento y desarrollo de la calidad de la cartera.

Mediante el estudio realizado, se determinan las diferentes actividades y medios utilizados para analizar los factores intervinientes en la calidad de la cartera en la microfinanciera, permitiendo dar una respuesta a la situación encontrada.

5.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio realizado es de carácter explicativo, permite explicar detalladamente los pasos a seguir en la investigación con el ánimo de contribuir al conocimiento propio y brindar solución al problema encontrado.

5.3. Universo, Muestra y Unidades de análisis

5.3.1. Universo

Según las características de la investigación el universo es la microfinanciera FUNDENUSE S.A. (Fundación para el desarrollo de Nueva Segovia), institución que inició operaciones el 30 de septiembre del año 1993 en el municipio de Ocotal Nueva Segovia, con el interés de impulsar el desarrollo socioeconómico y cultural, así también como la protección del medio ambiente, ofertando servicios financieros de crédito.

Desde su inicio ha mantenido una visión social con un enfoque empresarial que conlleva el logro de auto sostenibilidad, ésta institución empezó operaciones con capital propio de los socios fundadores de la microfinanciera, a lo largo de su funcionamiento ha trabajado con financiamientos de diferentes instituciones las cuales le ofrecen bajas tasas de interés.

FUNDENUSE S.A. como microfinanciera está siendo evaluada por CONAMI (Comisión Nacional de Microfinanzas), a partir del mes mayo 2012 siendo objeto de estudio de esta, la cual está haciendo supervisiones en la cartera de la institución. Según normativas de CONAMI; FUNDENUSE S.A está autorizada a ofrecer a sus clientes financiamientos con un máximo de 10 veces el PIB percapita.



Esta institución ha estado orientada hacia el sector de microempresa, contribuyendo al desarrollo de hombres y mujeres microempresarios tanto en el campo como en la ciudad, en cinco departamentos del país (Nueva Segovia, Madriz, Estelí, Jinotega y Matagalpa).

Es importante destacar que inicialmente sus siglas significaron fundación para el desarrollo de Nueva Segovia por constituirse sin fines de lucro, hoy en día esta micro financiera se denomina FUNDENUSE S.A. cuya sociedad ha permitido a la institución tener más cobertura en cuanto a montos y alcance geográfico.

5.3.2. Muestra

La muestra es el área de crédito, debido a que es de suma importancia en la institución y para la investigación, es ahí donde se encargan de la colocación de la cartera de crédito así como la recuperación de la misma mediante la intervención de los promotores de crédito, se hará una amplia investigación porque de ésta depende el entorno del tema calidad de la cartera de crédito de la institución y los factores que en ella influyen.

El tipo de muestreo utilizado en la investigación es muestreo no probabilístico, por conveniencia, no se hizo selección al azar, se elige la muestra porque es el área que contiene la información pertinente para el desarrollo de la investigación, además que se específica a quienes se dirigen las diferentes técnicas de recolección de datos.

5.3.3. Unidades de análisis

La unidad de análisis de esta investigación se relaciona principalmente con la generación de información, se realiza entrevista directamente a la gerente de FUNDENUSE S.A, debido que es la única persona autorizada para brindar información, a fin de llevar a cabo la triangulación de datos se auxiliará de la revisión documental y la observación aplicada a los asesores de créditos.

5.3.4. Criterios de selección de muestra

Los criterios utilizados para la selección de la muestra están enfocados en el área de crédito porque es en ésta donde se desarrollan las actividades relacionadas con el tema. Se decidió realizar la investigación en esta institución financiera debido a que brinda la oportunidad de poder cumplir con todos los procesos necesarios que conlleva la realización del trabajo investigativo, también se cuenta con mayor accesibilidad y cercanía a la institución, además la persona dispuesta a proporcionar la información se encuentra interesada por el tema de estudio.



5.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas son necesarias y de utilidad para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación. Entre éstas se aplican las siguientes:

- **La entrevista:**

Es un instrumento semi-estructurado dirigido principalmente a la gerente de FUNDENUSE, S.A, esta herramienta proporcionará información de mayor relevancia para los avances de la investigación, así como los indicadores necesarios para el cumplimiento de los objetivos. **(Anexo N° 1.1)**

- **Revisión documental:**

Esta técnica se utiliza para valorarla manera de operar de FUNDENUSE S.A. en el mercado de las microfinanzas, con el fin de enriquecer el conocimiento sobre las funciones que desempeñan y recopilar datos de relevancia en relación con la cartera crediticia de la institución. **(Anexo N°1.2)**

- **Observación directa:**

Esta técnica va dirigida al área de crédito se aplica para valorar los procedimientos y métodos utilizados en dicha área, así como las operaciones diarias que cumplen en la institución, además se utiliza para relacionar la información obtenida en la entrevista y la información recopilada en marco teórico; ratificando la veracidad de la misma.

(Anexo N° 1.3)

5.5. Etapas de investigación

La primera etapa del trabajo inició con la identificación del tema a investigar, donde se indagan diferentes fuentes a fin de obtener información precisa que sirva para la construcción de antecedentes y los avances de este tema investigativo.

Por consiguiente se formuló el objetivo general y específicos para definir una secuencia que logre responder las diferentes incógnitas o dudas de la investigación; además de la redacción de la justificación para explicar los beneficios que brinda la realización de este trabajo en la institución.

Se determina que el tipo de estudio es una investigación documental cualitativa, que consiste en analizar los factores que establecen la calidad de la cartera crediticia de FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014.



Durante la elaboración de los instrumentos para la recolección de datos se toman los objetivos del trabajo y las limitaciones en cuanto a la obtención de información.

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

Esta etapa es una de las más importantes debido a que el éxito de la investigación depende de la veracidad de la información recopilada para redacción y análisis de resultados.

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



VI. RESULTADOS

FUNDENUSE S.A. es una institución microfinanciera regulada por CONAMI, dedicada a ofrecer diversos tipos de créditos, esta institución rige sus políticas de crédito de acuerdo a esta ley que sirve como instrumento, guía o lineamientos para la realización de sus actividades y procedimiento de colocación y recuperación de sus créditos.

6.1. Objetivo 1: Describir los tipos de créditos que brinda la microfinanciera FUNDENUSE S.A.

6.2. Clasificación de créditos

Los créditos se pueden clasificar de acuerdo al objetivo al que se destine, los sectores sociales que intervengan, según el tiempo que dure y el lugar donde se realice, FUNDENUSE S,A clasifica sus créditos en dependencia del sector al que está orientada.

6.2.1. Tipos de créditos

Tabla N° 2

TIPOS DE CRÉDITOS FUNDENUSE, S.A.
Agrícola
Pecuario
Servicio
Comercio
Personal:(vivienda, educación,salud)
Industria
Asalariado

De acuerdo con la información obtenida a través de la guía de observación y la entrevista aplicada a la gerente de FUNDENUSE S.A. sucursal Estelí; (Rodríguez Rugama A. , 2015) se logró constatar que la microfinanciera ofrece diversos tipos de créditos que están clasificados de acuerdo al sector que se dirigen como créditos agrícolas, pecuarios, comercio, servicio, industria, y personales. Esta información coincide con lo establecido en el marco teórico que los créditos se clasifican según el objetivo y sector al que se destine.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

6.3. Elementos de una operación crediticia

Para FUNDENUSE, S.A. los elementos de una operación crediticia son todos aquellos componentes esenciales de los que se compone un financiamiento entre estos podemos encontrar las tasas de interés, el monto, plazo, comisiones y las garantías.

6.3.1. Monto

Se pudo determinar en la entrevista aplicada a la gerente de institución (Rodríguez Rugama A. , 2015) que los montos que se financian van desde US\$200.00 a US\$19,300.00 dólares como máximo y su equivalente en córdobas, estos se facilitan en dependencia de la necesidad y capacidad de pago que tenga el cliente, para ello afirma que se analiza al cliente según su capacidad de pago, según el negocio que este tenga y



la inversión que vaya a realizar debido a que si el cliente solicita cierta cantidad y su negocio no requiere tal inversión o no tiene capacidad de pago no se le otorga el crédito.

En cuanto a los créditos con garantía hipotecaria los montos van desde C\$125,001.00 córdobas hasta C\$ 530,000.00 con una cobertura de 1.5 veces del monto a financiar. Los créditos con garantía prendaria los montos van desde 0 hasta C\$125,000 córdobas con una cobertura de 1.5 veces sobre el monto, para los créditos de los asalariados sin garantía alguna el monto va desde 0 hasta C\$ 30,000 córdobas.

6.3.2. Tasas de interés

En cuanto a la tasa de interés aplicada a cada crédito varían en dependencia de la garantía, para aquellos créditos que tienen garantía prendaria se aplica una tasa de interés entre 30% y 32% anual, los que tiene garantía hipotecaria se aplica una tasa de interés del 26% anual, en cuanto a los créditos para asalariados que es sin garantía se aplica una tasa de interés igual a los que tienen garantía prendaria.

6.3.3. Plazos

La gerente (Rodríguez Rugama A. , 2015) explica que los plazos para la cancelación del financiamiento van en dependencia del tipo de crédito otorgado; por ejemplo si es un crédito agrícola tiene un plazo de cancelación máximo de seis meses porque se trabaja de acuerdo al ciclo agrícola, los créditos pecuarios con un plazo máximo de dieciocho a veinticuatro meses en dependencia de lo que se vayan a invertir, los créditos para vivienda o remodelación comprenden un plazo hasta cuatro años y el crédito de comercio tiene un plazo de doce, dieciocho, veinticuatro hasta treinta y seis meses; es decir, según el monto y el sector que se vaya a financiar así será el plazo establecido por la Institución para la cancelación del crédito.

6.3.4. Comisión por desembolso

También se obtuvo mediante la entrevista que las comisiones que se aplican en la institución por los desembolsos correspondiente a cada crédito son de 2% y 2.5%. Cada crédito está respaldado por varios tipos de garantías entre están las garantías solidarias, fiduciarias, hipotecarias y prendarias.

Mediante la revisión documental realizada se constató que las comisiones aplicadas por desembolsos van desde 2% hasta el 3% lo cual no coincide en un 100% con la entrevista realizada a la gerente de la institución.

Aunque la información obtenida tiene relación con la teoría recopilada de las diferentes fuentes que indican que los elementos del crédito son: El monto que es el dinero que entrega la institución a sus clientes, los interés se aplican por el monto solicitado, el plazo



se define como el tiempo que otorga la entidad financiera para la devolución del capital prestado más intereses y las garantías son el respaldo que solicita la institución para asegurarse del cobro final del crédito, estas garantías varían de acuerdo al monto, tipo y plazo que se otorgue, entre estas se pueden mencionar las garantías reales y las fiduciarias.

La tabla N° 3 hace referencia a la información de los párrafos anteriores que explican la clasificación y elementos de una operación de crédito.

Tabla N° 3

Tipos de créditos	Garantía	Montos	plazos	Tasas de interés %	Comisión x desembolso %
Agrícola	Hipotecaria	Desde C\$125,001.00 hasta C\$530,000.00	6 meses	Las tasas de interés van desde 26%, 30%, 32% anual sobre saldo.	Van desde 2% al 2.5%,
Pecuario			18 hasta 24 meses		
Servicio			Desde 12,18, 24,36,48 meses		
Comercio					
Personal:(vivienda , educación, salud)	Prendarias	C\$ 0 hasta C\$125,000.00			
Industria	Fiduciarias				
Asalariados (Nominas)	Asalariados	Montos desde 0 hasta 30,000.00			

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista



6.4. Objetivo 2: Valorar las técnicas utilizadas en el crecimiento de la colocación y recuperación de cartera de crédito de la microfinanciera.

6.5. Proceso de la concesión de un crédito

Este proceso consta de una serie de etapas que inician desde el momento que el posible cliente se entrevista con el analista de crédito hasta llegar a la aprobación del financiamiento y por último se da la recuperación del préstamo.

6.5.1. Procedimientos para colocación de cartera de crédito

Mediante la entrevista aplicada a la gerente de la microfinanciera (Rodriguez Rugama A. , 2015) y revisión documental se determina que para la colocación de cartera la institución procede primeramente a llenar un perfil integral del cliente para tomar los datos generales de este, el cual firma un formato autorizando que realicen las consultas en la centrales de riesgo; una vez realizada la consulta donde se confirma que el cliente es sujeto a crédito se procede a llenar la solicitud del financiamiento para luego evaluarlo aplicando análisis a los estados financieros: balance general, estado resultados y la realización de ratios financieros como la capacidad de pago, nivel de endeudamiento y rotación de inventario los cuales son elaborados por los asesores de crédito a partir de la información proporcionada por los clientes, en el caso de los créditos comerciales, los ratios son utilizados para medir la capacidad de pago del cliente, luego se supervisa, se formaliza y finaliza con el desembolso del crédito.

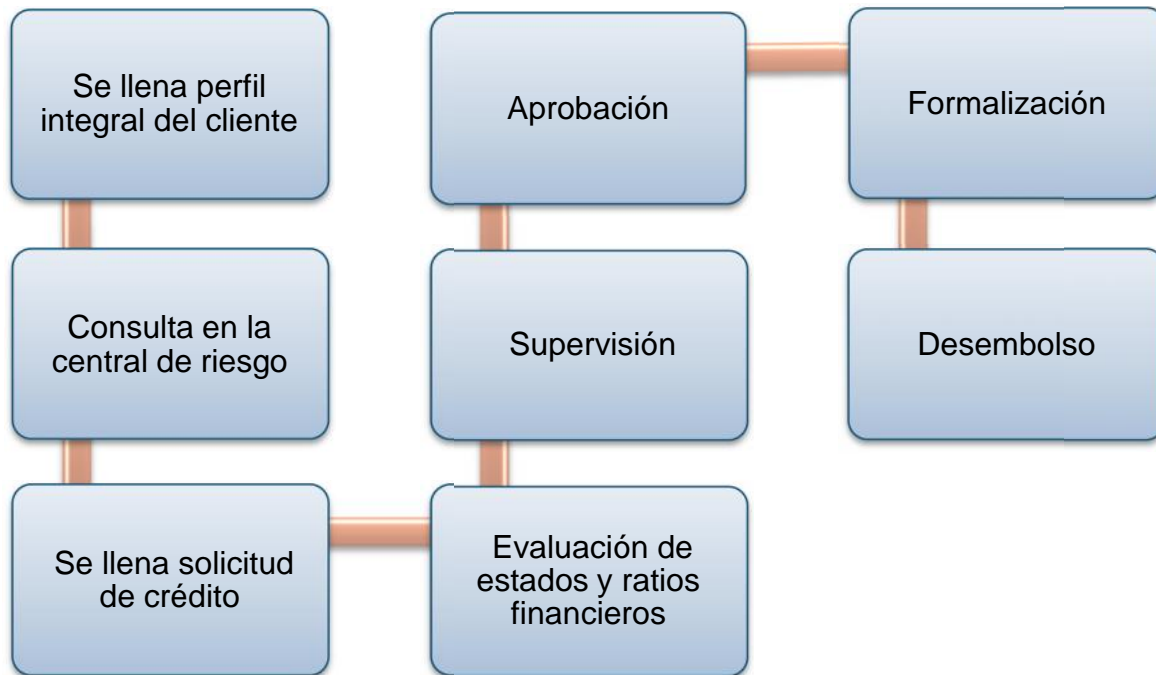
En las políticas de crédito la institución establece el seguimiento al plan de inversión, este seguimiento se realiza con el objetivo de verificar que el cliente utilizó el financiamiento para la inversión propuesta. La gerente(Rodriguez Rugama A. , 2015) comentó que los formatos de seguimiento están orientados únicamente al sector agropecuario y los créditos destinados para la construcción y mejora de viviendas, mientras que a los demás sectores se realiza visitas donde se observa si se realizó la inversión.

Toda la información se verificó por medio de la observación directa y revisión documental donde se pudo constatar que la institución financiera realiza los diferentes procedimientos de colocación de cartera mencionados en la entrevista, estos procedimientos son realizados por los asesores de créditos que son los encargados de la colocación de créditos.

En el siguiente esquema detalla el proceso que realiza la microfinanciera para la colocación de cartera de crédito:



Esquema N° 1 Procedimientos para colocación de cartera de crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

La gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) de FUNDENUSE S.A sucursal Estelí, determinó que para el otorgamiento de los préstamos en sus políticas contenidas en el manual de crédito se utilizan como herramientas de análisis cuatro ratios financieros: el primero nivel de endeudamiento mide la capacidad de asumir el financiamiento, si los pasivos del cliente son menor al 50% es sujeto de crédito, capacidad de pago mide lo disponible que tiene el negocio para cubrir las cuotas de pago si el cliente tiene una disponibilidad del 50% se le puede dar el préstamo, rentabilidad a mayor ventas mayor disponibilidad si el negocio tiene venta mayor al 10% es sujeto de crédito, cobertura de garantía el valor de los bienes muebles e inmuebles debe representar hasta el 1.5 veces en relación a la deuda (Ejemplo: Si un cliente solicita C\$ 5000.00 córdobas deberá respaldar su crédito con 7,500.00 que representa 1.5 veces de lo adeudado).



Las fórmulas utilizadas para calcular los ratios financieros aplicadas por la institución son:

Tabla N° 4

Nivel de Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivos totales + el préstamo}}{\text{Activos totales}}$	<u>50%</u>
Capacidad de Pago	$\frac{\text{Cuota}}{\text{Disponibilidad}}$	<u>50%</u>
Rentabilidad	$\frac{\text{Disponibilidad}}{\text{Venta total}}$	<u>10%</u>
Cobertura de Garantía	$\frac{\text{Valor de Garantía}}{\text{Deuda}}$	<u>1.5 veces</u>

Fuente: Entrevista a gerente

6.5.2. Procedimientos a seguir al momento de la recuperación del financiamiento

Mediante la entrevista aplicada a la gerente (Rodríguez Rugama A. , 2015) y la observación directa se logró constatar que la microfinanciera cumple con diferentes procedimientos para la recuperación de cartera, para que exista una recuperación primeramente se lleva a cabo el proceso de colocación, en este caso los asesores financieros hacen un detallado análisis de los créditos que se van a otorgar, una vez colocados los financiamientos el asesor cumple con recuperar todos los préstamos en tiempo y forma; si no se puede recuperar y sale del rango de estado normal cae en mora convirtiéndose en créditos vencidos.

También expresa que los créditos vencidos representan riesgos para la institución, es por ello que se debe cumplir con un proceso de recuperación donde existen diferentes instancias a las que se debe acudir, inicialmente el asesor financiero cumple en recuperar los créditos colocados haciéndole un recordatorio al cliente por vía telefónica, en el caso que no pueda recuperar el crédito interviene gerencia enviando cartas tanto al cliente como al fiador, si al intervenir la gerencia no se consigue que el cliente pague, se envía un gestor de crédito que es una abogada que maneja las leyes crediticias la cual visita tanto al cliente como al fiador cuando este se retrasa en un lapso de tiempo mayor a un mes, si no es efectiva la cobranza ejecutada por el gestor de crédito se acude a un supervisor regional y si el cliente sigue renuente a no pagar por última instancia se encarga un asesor legal de ejecutar cobranza por vía judicial donde se procede al embargo del salario del cliente si este es asalariado y a la



hipoteca de una propiedad si se trata de los créditos hipotecarios, así como el embargo de los diferentes bienes muebles que son los artículos del hogar.

La gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) menciona que en algunos casos según sea la situación del crédito o el motivo por el cual el cliente no se presenta a hacerle frente a su obligación, esta se encuentra autorizada a intervenir antes para evitar llegar a otras etapas de cobranza, aunque este procedimiento no se encuentra reglamentado en sus políticas de crédito, para llevar a cabo todo el procedimiento de cobranza antes explicado existe un periodo de tiempo determinado que está relacionado a los días de mora que el cliente tenga. (Ver Políticas de Cobranza tabla N° 5 al 7)

Una vez obtenida la información se determina que esta coincide con lo constituido en marco teórico que indica que el procedimiento de recuperación de cartera es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir con el pago de la deuda, la recuperación sigue una serie de etapas que inicia primeramente con el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica, la institución financiera cumple con el proceso de cobranza de acuerdo a la situación que esté presente.

Las herramientas o procedimientos de cobro aplicadas por la institución, establecida en su manual de políticas de crédito, para realizar la recuperación, se describen a continuación en las siguientes tablas.

Políticas de cobranza

A. Riesgo Bajo

Tabla N° 5

Rango de Mora (Días)		Acción a tomar (puede ser varias acciones)	Quien realiza gestión?(a cada gestión se le asigna un Gestor)
1	5	Enviar Mensaje Llamar Deudor	Asesor Financiero
6	15	Enviar Mensaje Llamar Deudor Llamar Fiador	Asesor Financiero
16	30	Enviar Carta Deudor/Fiador	Gerente Sucursal



B. Riesgo Medio

Tabla N° 6

Rango de Mora (Días)		Acción a tomar (puede ser varias acciones)	Quien realiza gestión?(a cada gestión se le asigna un gestor)
31	40	Visitar Deudor Visitar Fiador	Gestor Crédito
41	60	Enviar Carta Deudor/Fiador	Gerente Sucursal

C. Riesgo Alto(La gestión de cobranza es más fuerte)

Tabla N°7

Rango de Mora (Días)		Acción a tomar (puede ser varias acciones)	Quien realiza gestión?(a cada gestión se le asigna un gestor)
61	80	Enviar Carta Prejudicial Deudor/Fiador	Gestor de Crédito
81	90	Visita Deudor Visitar Fiador	Supervisor Regional
91	+91	Enviar bogado Notificación Cobro Judicial	Abogado Gerente Sucursal

Fuente: Adaptado de las Políticas de FUNDENUSE S.A.

6.6. Riesgo de la cartera en las microfinanciera de Nicaragua

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del cliente en las obligaciones pactadas en los contratos de crédito.

6.6.1. Riesgo en lamicrofinanciera FUNDENUSE S.A

La microfinanciera FUNDENUSE S.A orienta su cartera crediticia a diversos sectores, el riesgo está dado en dependencia del sector al que se dirige el financiamiento, a fin de prever el riesgo en la cartera se realiza un adecuado análisis crediticio. El análisis es realizado tanto por los asesores financieros, así como por el comité de crédito que está compuesto por cuatro personas; la gerente y tres promotores financieros los cuales analizan y deciden si el crédito se aprueba o se rechaza.



La institución correría el riesgo que el cliente no pueda enfrentar el compromiso en tiempo y forma si los asesores y el comité no realizaran la adecuada valoración en la aprobación de los diferentes financiamientos, así como la verificación de la información que se obtiene de los clientes al momento que estos la proporcionan al asesor de crédito, provocando de esta manera que la microfinanciera aumente su índice de morosidad afectando la calidad de la cartera crediticia.

La gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) menciona que los créditos dirigidos al sector agrícola y el pecuario representan un riesgo para la institución; porque el éxito de estos sectores depende del medio ambiente y no del hombre, por lo tanto los efectos que ocasiona el medio ambiente en estos sectores afectan al cliente provocando que estos tengan perdidas y no puedan hacer frente a la deuda en la fecha estipulada, esto también genera consecuencias a la institución en su cartera de crédito al incrementar su nivel de mora.

6.7. Objetivo 3: Evaluar los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera de crédito de FUNDENUSE S.A.

Este objetivo aborda aspectos relacionados al tema de investigación que permite identificar los factores internos que dependen directamente de la gerencia de crédito como son volumen de la cartera, las políticas, diversificación de sus productos financieros y distribución geográfica de los clientes, en el caso de los factores externos estos no dependen directamente de la gerencia por considerarse ajenos a la institución como son inflación, depreciación de la moneda local, cambios climáticos.

6.8. Volumen de créditos

Hace referencia a la cantidad de créditos otorgados por la institución en un periodo determinado, a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

6.8.1. Cartera total a diciembre 2014 FUNDENUSE S.A.

Según la información obtenida por medio de la entrevista aplicada a la gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) explica que FUNDENUSE S.A a diciembre del año 2014 contaba con un total de cartera de crédito de dieciocho millones de córdobas(C\$ 18, 000,000.00) la cual se define como una cartera de alta rotación que se debe a la línea de crédito revolvente, donde se le brinda la oportunidad a los clientes que una vez cancelado el 50% de la obligación adquirida tenga opción a renovar su crédito.

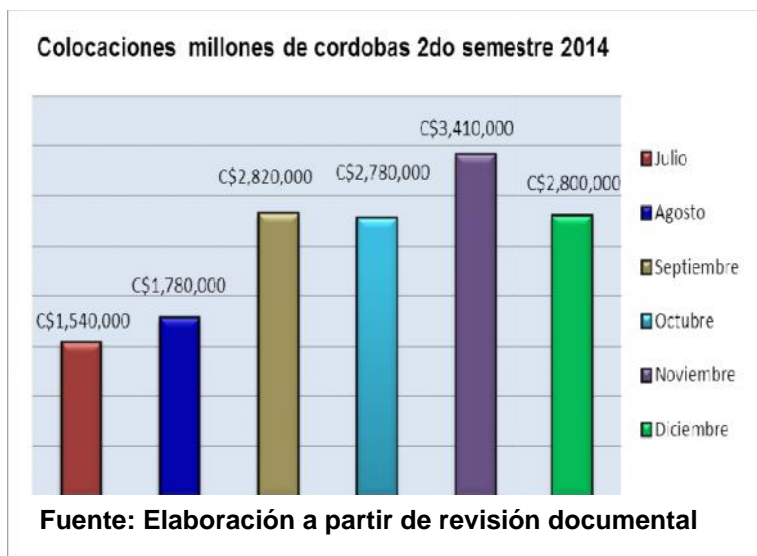
6.8.2. Número de créditos otorgados

El número de créditos brindados por la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del año 2014 fue de un total cuatrocientos ochenta y uno (481equivalente al mismo número de clientes) los cuales se encuentra distribuido en los diferentes sectores económicos que la institución atiende.

6.8.3. Cantidad total de créditos otorgados

Gráfico N° 1

La cantidad total de cartera de créditos colocados en el segundo semestre del año 2014 fue de quince millones ciento treinta mil córdobas (C\$15, 130,000.00) distribuidos entre los diferentes tipos de créditos que ofrece la institución. Del total de cartera de crédito colocado correspondiente a cada sector de crédito la cantidad colocada se dividió en los meses comprendidos de julio a diciembre con datos específicos para cada mes del año, según los

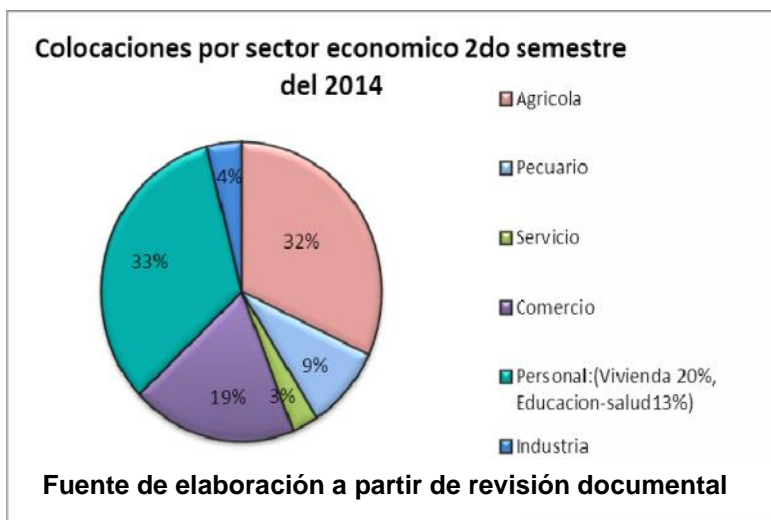


datos obtenidos se puede ver que el mes que refleja un alto nivel de colocaciones fue el mes de noviembre y que todas estas colocaciones suman el total de cartera de crédito colocada en el segundo semestre del año 2014. (Ver Gráfico N° 1).

6.8.4. Cantidad de créditos otorgados por sector económico

Gráfico N° 2

La cantidad de créditos otorgados por sector económico en la microfinanciera FUNDENUSE S.A en el segundo semestre del año 2014, se encuentra dividido de la siguiente manera: El sector agrícola obtuvo una colocación del 32% equivalente a cuatro millones ochocientos cuarenta y uno mil seiscientos córdobas (C\$4,841,600), el crédito personal para vivienda tubo una colocación del 20% equivalente a



tres millones veinte seis mil córdobas (C\$3,026,000), en cuanto a los créditos personales: educación, salud se obtuvo una colocación del 13%, equivalente a un millón novecientos sesenta y seis mil novecientos córdobas (C\$1,966,900), el crédito comercial comprende un 19% de las colocaciones equivalente a dos millones ochocientos setenta y cuatro mil setecientos córdobas (C\$2,874,700), los créditos dirigidos al sector pecuario presento una colocación del 9% correspondiente a un millón trescientos sesenta y un mil setecientos



córdobas (C\$1,361,700), el sector dirigido a la industria cuenta con una colocación del 4% equivalente a seiscientos cinco mil doscientos córdobas C\$605,200.00) y por último el sector servicio fue el que obtuvo menor colocación 3% y su equivalente en córdobas es de cuatrocientos cincuenta y tres mil novecientos C\$453,900), cada porcentaje aplicado corresponden a los quince millones ciento treinta mil (C\$15, 130,000.00) de cartera de crédito colocada en ese periodo de tiempo. (Ver Gráfico N° 2).

6.9. Políticas de crédito

Son todos aquellos procedimientos, normas o reglamento que se deben cumplir en la institución para un buen desempeño en la realización de sus actividades.

6.9.1. Políticas crediticias en FUNDENUSE S.A

FUNDENUSE S.A cumple una serie de políticas tanto a nivel interno así como normativas establecidos por CONAMI, esta institución financiera inicio adaptar sus políticas de acuerdo a esta ley a partir del año 2012.

Por medio de estas políticas se permite llevar un adecuado seguimiento de la colocación y recuperación de la cartera de crédito de la institución, en lo correspondiente a las políticas de colocación se establecen los montos mínimos y máximos, tasas de interés, plazos, garantías, entre otros elementos, en lo que respecta a la recuperación en el manual de políticas se establecen los métodos o procesos que se deben realizar para lograr la recuperación del crédito.

A través de estas políticas también se permite llevar un adecuado seguimiento y control de créditos que le permite a la institución tener un mejor funcionamiento, de tal manera que la correcta aplicación de las políticas establecidas en la institución permiten realizar un adecuado análisis de acuerdo a cada tipo de crédito con el propósito de mitigar el riesgo en su cartera de crédito.

6.9.2. Requisitos para otorgar un crédito

Existen diversos requisitos para otorgar créditos, los cuales son parte de las políticas crediticias de la institución, en la entrevista aplicada la gerente de la microfinanciera (Rodríguez Rugama A. , 2015) FUNDENUSE S.A explica acerca de los requisitos que el cliente debe presentar para acceder a un financiamiento, como principal requisito el cliente debe tener entre veintiuno a setenta años (21-70 años) de edad y este debe presentar su cédula de identidad así como la del fiador y del conyugue si es casado, donde no se aceptan otros documentos de identidad como carnet, licencia, pasaporte.

También la institución le exige al cliente un seguro saldo deudor; este es un seguro que cubre el saldo del financiamiento si el cliente falleciera siempre y cuando este al día con sus pagos.



El cliente debe llenar la solicitud del crédito, presentar un buen record crediticio, su garantía y el fiador, en este caso la institución exige un fiador en todos los créditos a excepción de los créditos hipotecarios que no exigen una garantía fiduciaria debido que el crédito es otorgado con el respaldo de un bien hipotecado, en donde se le exige al cliente que la propiedad que va a hipotecar este registrada en el registro público de la propiedad y esté presente escritura original, libertad de gravame, solvencia municipal y un avalúo del bien; los diferentes requisitos van en dependencia del cliente si es un cliente asalariado debe presentar los requisitos anteriormente descritos su carta salarial, colilla del INSS, recibos de servicios básicos y como mínimo seis meses de estar laborando.

Los créditos comerciales, servicio e industria, el negocio debe presentar los siguientes requisitos:

- Evidencia que es propio.
- Presentando matrícula del negocio.
- Facturas de compra.
- Tener como mínimo seis meses de estar establecido.
- Marco legal.

A los créditos agrícolas se le realiza supervisión si en realidad los clientes tienen cultivos o tierras preparadas a cultivar, al igual al crédito pecuario los promotores de crédito se aseguran que los clientes que tienen ganado a preñar tenga fierro matriculado o compra y venta del animal. Según la teoría encontrada acerca de las políticas crediticias, los requisitos que debe llevar el crédito se relaciona con lo expresado por la gerente sin embargo estas podrán variar en dependencia de cada microfinanciera o prestadora de servicios financieros en su grado de exigencia.

6.10. Mezcla de crédito

Las instituciones financieras deben diversificar su cartera de crédito y no dirigir sus financiamientos a un solo sector económico o empresa, porque el riesgo al que se enfrenta sería mayor.

6.10.1. Concentración de cartera por sector económico

La microfinanciera FUNDENUSE S.A. diversifica su cartera en diferentes sectores económicos, que distribuye de la siguiente manera: Sector agrícola, pecuario, servicio, comercio, industria y créditos personales.



Los que obtuvieron una mayor concentración de cartera durante el segundo semestre del año 2014 fueron los créditos personales con un 33% y el sector agrícola con un 32% del total de las colocaciones.

Tabla N° 9

SECTOR	CONCENTRACION DE CARTERA 2do SEMESTRE AÑO 2014
Personal:(Vivienda 20%, Educación y salud 13%)	33%
Agrícola	32%
Comercio	19%
Pecuario	9%
Industria	4%
Servicio	3%
TOTAL COLOCACION	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

6.11. Concentración geográfica

Cada empresa o institución debe segmentar su mercado para que de esta manera tenga una mejor visión del producto o servicio que va ofrecer a sus clientes.

6.11.1. Concentración de cartera por territorio

En FUNDENUSE S.A los servicios que ofrecen están dirigidos a la zona urbana y rural de Estelí.

La mayor concentración de la cartera de la microfinanciera durante el segundo semestre del año 2014 se encuentra en el área urbana representada por un 59% debido a que la mayoría de sectores económicos que atiende se encuentran en esta zona, siendo el sector comercio uno de los principales beneficiados con los financiamientos que ofrece la microfinanciera y el porcentaje restante que corresponde al 41% está distribuido en la área rural atendiendo al sector agrícola y pecuario. Los principales municipios que atiende la sucursal son: Estelí, San Nicolás, San Juan de Limay y las comunidades correspondiente a cada municipio.



Tabla N°10

TIPOS DE CRÉDITOS FUNDENUSE, S.A.	Zona
	Rural
Agrícola	41%
Pecuario	
TIPOS DE CRÉDITOS FUNDENUSE, S.A.	Urbana
Servicio	59%
Comercio	
Personal:(vivienda, educación, salud)	
Industria	

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista

6.12. Efectos en la cartera de crédito de los factores externos

Algunos de los factores externos que podrían afectar a la microfinanciera son Inflación, depreciación de la moneda y los cambios climáticos, estos no dependen de la administración de la institución.

6.12.1. Inflación, depreciación de la moneda y los cambios climáticos

En la entrevista realizada la gerente de la institución (Rodríguez Rugama A. , 2015) indicó que el parámetro de devaluación de la moneda en el país andaba en un 6% anual y que la desvalorización de la moneda local no afectala cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A porque el mantenimiento de valor va aplicado en cada cuota que el cliente paga.

Los cambios climáticos afectan todos los sectores económicos, como las instituciones financieras, porque al no haber producción agrícola los clientes cuyos créditos están destinados a este rubro no podrán cancelar sus deudas. Esto afecta directamente el record crediticio del cliente y la calidad de la cartera de la institución al aumentar los índices de morosidad, tomando como medidas para evitar tales efectos la correcta administración de la cartera crediticia y aplicación de políticas de contingencias, lo que generó no permitir nuevos financiamientos a clientes que quieran optar a este tipo de crédito.



Otro efecto del cambio climático en la economía nacional es la inflación, al verse afectadas las producciones del sector agrícola suben de precio los productos básicos en general, los clientes que sus préstamos han sido destinados para el comercio, industria, servicios, o personales tendrán dificultades para pagar sus cuotas.

La gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) comentó que la inflación afecta directamente en las colocaciones de la institución puesto que los clientes tienen temor a endeudarse debido a que los precios aumentan y los niveles de ingreso no son suficientes para cumplir con todas sus obligaciones.

6.13. Calidad de la cartera de crédito

La cartera de crédito es el mayor activo de las instituciones financieras de tal manera que la calidad de esta es un tema que ha venido cobrando cada vez mayor importancia en los últimos años.

6.13.1. Medición de la calidad de cartera

Para la medición de la calidad de la cartera la institución tiene establecidos ciertos porcentajes aceptables de mora representados en la siguiente tabla:

Tabla N° 11

Establecido por la institución	
Porcentaje	Días
2%	Mora menor a 30
1%	Mora mayor a 30
Total	3% Mora General

Fuente: Elaboración a partir de entrevista

Es por ello que en los cierres de mes se elaboran informes que reflejan los clientes que han faltado en el pago de sus cuotas y es ahí cuando se realiza la medición o cálculo de los índices de morosidad. Para el segundo semestre del 2014 FUNDENUSES.A presentó una mora de 0.77%. (Ver tabla N° 12)



Tabla N° 12

Mora segundo semestre 2014	
Porcentaje	Días
0.26 %	Menor a 30
0.51%	Mora mayor a 30
Total	0.77% Mora General

Fuente: Elaboración a partir de entrevista

A través de la información recopilada, los parámetros de medición de mora la institución cumple con un índice de morosidad del 0.77% en ese periodo, lo que indica que fue bueno debido a que en la financiera el índice de mora no debe de exceder el 3%.

6.14. Base de calificación

Tabla N° 13

CALIFICACIÓN DEL CLIENTE
A Excelente (0 -10 d) / Incremento hasta 100%
B Bueno (11-20 d) / Incremento hasta 50%
C Regular (21-25 d) / Disminuye 15%
D Deficiente (26- 30) / Disminuye 25%
E Problemático (más de 30 d) / No califica

Fuente: Política de FUNDENUSE S.A

Según las políticas de crédito FUNDENUSE S.A califica la cartera de crédito de acuerdo al comportamiento de pago que el cliente tenga.

Categoría A:

Son aquellos clientes que se encuentran dentro de la categoría excelente, debido a que presenta pocos días de atraso en el pago de sus cuotas estos van desde 0 a 10 días, los



clientes con calificación “A” tienen la posibilidad de incrementar en un 100% del crédito anterior.

Categoría B:

Estos clientes están en el rango de 11 a 20 días de atraso, se encuentran dentro de la cartera calificada como buena, a estos clientes al momento de solicitar otro financiamiento solo se les permite incrementar su préstamo en un 50% con respecto al crédito anterior.

Categoría C:

Esta categoría corresponde a la cartera calificada como regular, dentro de esta se sitúan los clientes que presentan 21 a 25 días de atraso, debido a esto al momento de solicitar el financiamiento este tendrá una disminución de un 15% del préstamo anterior.

Categoría D:

En esta categoría los atrasos que los clientes presentan son de 25 a 30 días, la calificación asignada es deficiente, por este motivo al hacer una nueva solicitud el préstamo disminuirá en un 15%.

Categoría E:

Esta calificación hace referencia a los clientes con más de 30 días de atraso, lo que afecta su record crediticio, por lo tanto la institución ante una nueva solicitud deberá analizar detalladamente si este cliente es sujeto a crédito o no.

Mediante la entrevista realizada a la gerente (Rodriguez Rugama A. , 2015) afirma que en las políticas de crédito califican la cartera en categorías A,B,C,D,E, pero a nivel de funcionamiento solo atienden clientes calificados en categoría “A” y “B; los clientes en categoría “A” representan el 95% y los calificados en categoría “B” un 5% del total de los clientes atendidos por la institución en el segundo semestre del año 2014 que fueron 481. En el caso de los clientes en categoría “B” que quieren optar a un nuevo financiamiento deberán presentar justificación valida que demuestre la razón por la que tuvieron algún atraso en el pago de sus cuotas, esta medida es utilizada por la microfinanciera para mitigar el riesgo en su cartera de crédito.

Tabla N° 14

Calificación de cartera mediante la practica en la institución	Porcentaje de clientes del total colocado en el segundo semestre 2014 (481)	Cantidad de clientes atendidos por la institución en el segundo semestre.
A	95.%	457
B	5%	24



VII. CONCLUSIONES

Según la información obtenida a través de las diferentes técnicas de recolección de datos como la entrevista, observación directa y revisión documental, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Los tipos de créditos que ofrece la microfinanciera FUNDENUSE S.A se encuentran distribuidos en diferentes sectores económicos, entre estos están los créditos agrícolas, pecuarios, servicio, comercio, industria y personales, para cada tipo de crédito se establece el monto, plazo, tasa de interés y las garantías que pueden ser garantía hipotecaria, prendaria, incluyendo la garantía fiduciaria, cada financiamiento que se brinda se adapta de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago que tenga el cliente

En las políticas de la microfinanciera se establecen los aspectos relacionados con la colocación y recuperación de cartera de créditos así como el plan de seguimiento que se le debe dar a estos, para llevar a cabo el proceso de colocación de cartera se debe seguir una serie de procedimientos y requisitos que el cliente debe cumplir para poder ser sujeto de crédito; en cuanto al proceso de recuperación al igual que la colocación cumple diversos procedimientos y etapas que deben aplicarse a todos los créditos concedidos por la institución; por lo cual al aplicar correctamente las políticas de la institución se puede tener mayor efectividad en la recuperación de los financiamientos otorgados a los diferentes clientes, a fin de mitigar el riesgo e índice de morosidad en la financiera y que de esta manera ayude al fortalecimiento en la calidad de la cartera de crédito.

FUNDENUSE S.A diversifica su cartera de crédito en los diferentes sectores económicos obteniendo la mayor concentración la zona urbana, a diferencia de la rural que es la menos atendida por la institución, donde se beneficiaron 481 clientes logrando una colocación de C\$15,130,000 córdobas; lo que indica que esta es una cartera de alta rotación, obteniendo un bajo nivel de morosidad del 0.77%, este porcentaje no es representativo debido a que está por debajo del porcentaje establecido en la microfinanciera el cual no debe de exceder el 3%.

La calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera en el segundo semestre del año 2014 se ve afectada por diversos factores, los factores internos que influyeron de manera positiva lo que permitió contrarrestar los efectos que generan los factores externos; como el cambio climático que afecto directamente al sector agrícola el cual provoco la disminución de la colocación a dicho sector porque los clientes no obtienen la producción esperada, además de afectar los otros sectores económicos como el comercio e industria; otro factor que influye en la calidad de la cartera de crédito es la inflación porque al no haber producción se incrementan los precios de los diferentes productos; esto trae como consecuencia que las personas teman a endeudarse y aquellos clientes que tienen financiamientos en la institución no puedan cumplir con sus obligaciones en la fecha estipulada afectando su record crediticio, provocando que la microfinanciera incremente el índice de morosidad y a la vez esta disminuya sus colocaciones de créditos.



Por lo tanto se analiza que los factores que establecen la calidad de la cartera de la microfinanciera FUNDENUSE S.A en el segundo semestre del año 2014 son externos, como la inflación y el cambio climático que influyo de manera general a todos los sectores económicos en especial al sector agrícola, donde se aplicaron diferentes medidas para contrarrestar tales efectos como la correcta administración de la cartera crediticia y aplicación de políticas de contingencias, lo que generó no permitir nuevos financiamientos a clientes que quieran optar a este tipo de crédito.

Con esta investigación se alcanzaron los objetivos propuestos al determinar que la microfinanciera se ve afectada por factores externos que incidieron en la cartera crediticia, pero no influyen de manera significativa en su calidad.



VIII. RECOMENDACIONES

FUNDENUSE S.A como institución financiera adapta sus normativas y políticas según lo establecido por CONAMI por lo que se le recomienda lo siguiente:

Que continúen aplicando adecuadamente las políticas de colocación, recuperación y seguimiento de cartera para que sigan manteniendo el nivel de competitividad, funcionamiento, la adecuada atención al cliente así como la eficiencia en la institución.

Los asesores deben de analizar la veracidad de la información proporcionada por el cliente, realizando adecuadas inspecciones al momento de conceder un crédito, a fin de prever ciertos factores que pueden afectar la calidad de cartera.

Otro aspecto muy importante que se debe tomar en consideración es el plan de seguimiento para verificar la correcta aplicación del financiamiento y de esta manera evitar que se den desvíos de fondos por parte de los clientes.

Acerca de los cambios climáticos que es un factor de mayor incidencia que afecta en la actualidad a la institución, esta debe distribuir su cartera de manera proporcional en los diferentes sectores económicos, a fin de reducir el impacto en la cartera crediticia ante cualquier eventualidad.

Además se le recomienda a la financiera que ante posibles situaciones de crisis en los mercados internacionales al momento de elevarse los precios mediante la inflación que esto afecta a los microempresarios del sector comercio y de manera general, agregar en sus indicadores financieros la rotación de inventario, porque esto permite valorar el nivel de rotación que tienen en relación a sus ventas aplicados a sus clientes con el fin de minimizar el riesgo, además que será de utilidad para la institución.

Para fines académicos se le recomienda a la microfinanciera que sea más flexible al momento de brindar la información a estudiantes que desean realizar trabajos investigativos, permitiendo que se apliquen entrevistas a terceros como los clientes y asesores financieros.



IX. BIBLIOGRAFÍA

Gutiérrez, Mario. (2004). books.google.com.ni. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de books.google.com.ni: books.google.com.ni

Peralta Alemán, Giberto. (2006). books.google.com.ni. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de books.google.com.ni: <https://books.google.com.ni>

creditoscobranzasdinero.blogspot.com. (2010). Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de creditoscobranzasdinero.blogspot.com.

afinsa.com.ni. (Octubre de 2014). Recuperado el 14 de Octubre de 2015, de afinsa.com.ni.

Arely, R. R. (Martes de Julio de 2015). Describir los tipos de créditos que brinda la micro financiera FUNDENUSE, S.A. (H. M. Carmen, Entrevistador)

asfi.gob.bo. (s.f.). Recuperado el 8 de Noviembre de 2015, de asfi.gob.bo.

atradiuscollections.com. (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de atradiuscollections.com.

blogspot.com. (s.f.). Obtenido de <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

cenida.una.edu.ni. (s.f.). Obtenido de <http://cenida.una.edu.ni/relectronicos/RENE13Z25.pdf>

Cepal (Ed.). (s.f.) Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5197-la-industria-microfinanciera-en-nicaragua-el-rol-de-las-instituciones-de>

Cermeño, Rodolfo. (2010). cide.edu.mx. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de cide.edu.mx: <http://cide.edu.m>

conami.com. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de conami.com: www.conami.com.ni

conocimientosweb.net. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de conocimientosweb.net: <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13017.html>

crediriesgo.blogspot.com. (s.f.). Recuperado el 17 de Mayo de 2015, de crediriesgo.blogspot.com: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/componentes-de-una-operacion-de-credito>.

crediriesgo.blogspot.com. (s.f.). Recuperado el 27 de Junio de 2015, de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/07/factores-que-determinan-el-riesgo-de.html>



creditoscobranzasdinero.blogspot.com. (s.f.). Recuperado el 15 de mayo de 2015, de (<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/intermediacionfuncionesdelcredito.html>)

creditoscobranzasdinero.blogspot.com. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de creditoscobranzasdinero.blogspot.com: <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>

cyrano-management.com. (s.f.). Recuperado el 14 de mayo de 2015, de cyrano-management.com: <http://www.cyrano-management.com/lacif/espanol/microfinanzas.htm>

definicion.de. (s.f.). Obtenido de <http://definicion.de/riesgo/#ixzz3cR60WCac>

Departamento Comunicaciones, S. (s.f.). revistadelconsumidor.cl. Recuperado el Domingo de Octubre de 2015, de revistadelconsumidor.cl.

descuadrando.com. (s.f.). Obtenido de http://descuadrando.com/Instituciones_de_Microfinanzas

eco-finanzas.com. (s.f.). Obtenido de eco-finanzas.com: http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm

Einsten, Albert. (s.f.). actiweb.es/cobranzaefectiva. Recuperado el Domingo de Octubre de 2015, de actiweb.es/cobranzaefectiva.

integra.com. (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de integra.com.

legislacion.asamblea.gob.ni. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de legislacion.asamblea.gob.ni: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32ece460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>

losprestamos.net. (s.f.). Recuperado el 27 de Mayo de 2015, de <http://www.losprestamos.net/recuperacioncreditos/>

microfinanzas.org.uy. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://www.microfinanzas.org.uy/conceptos.asp>

microrate.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>

Nebrera Herrera, J. (s.f.). jnebrera@junior.us.es. Recuperado el Martes de Octubre de 2015, de jnebrera@junior.us.es.



prezi.com.importancia-de-la-organizacion-en-credito-y-cartera. (s.f.). Obtenido de https://prezi.com/3castsgxxl_f/modulo-3-administracion-de-la-cartera-tema-1-importancia-de-la-organizacion-en-credito-y-cartera/

prezi.com/cartera-de-credito. (s.f.). Obtenido de [prezi.com/cartera-de-credito.:](https://prezi.com/652dp6tf5pc9/cartera-de-credito/)
<https://prezi.com/652dp6tf5pc9/cartera-de-credito/>

rarafinance.org. (s.f.). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de <http://www.rarafinance.org/pagin>

Rodolfo Cermeño, J. L. (2010). cide.edu.mx. Recuperado el Domingo de Octubre de 2015, de cide.edu.mx: <http://cide.edu.mx>

Rodríguez Rugama, A. (Martes de Junio de 2015). Evaluar los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera de crédito de FUNDENUSE S,A. (H. M. Carmen., Entrevistador)

Rodríguez Rugama, A. (Martes de Julio de 2015). Valorar las técnicas utilizadas en el crecimiento de la colocacion y recuperacion de cartera de crédito de la Microfinanciera. (H. M. Carmen, Entrevistador)

sb.gob.do. (s.f.). Recuperado el 28 de Mayo de 2015, de <http://www.sb.gob.do/pdf/Seminarios-ABANCORD/Seminario-Riesgo-de-Credito-y-Concentracion-%28SB-ABANCORD%29.pdf>

Villaseñor Fuente, E. (2007). Elementos de invesigacion de credito y cobranzas.



ANEXOS



ANEXO 1

Instrumentos de recolección de datos

ANEXO 1.1

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria
FAREM-Estelí



Guía de Entrevista

Actualmente estamos realizando la tesis para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas por lo que solicitamos su colaboración para responder a las interrogantes, sus respuestas permitirán determinar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del año 2014.

Tema: Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del 2014.

Objetivo de la investigación: Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del 2014.

Estimada: _____

Objetivo 1: Describir los tipos de créditos que brinda la microfinanciera FUNDENUSE S.A.

- 1- ¿Cuáles son los tipos de créditos que ofrece FUNDENUSE S.A?
- 2- ¿Cuáles son los montos máximos y mínimos que se otorga para cada tipo de crédito?
- 3- ¿Qué tasas de interés aplican para cada crédito?
- 4- ¿Qué tasa de interés moratorio aplican a los clientes con atraso en sus cuotas de pago?
- 5- ¿Cuáles son los plazos para cancelar el crédito?
- 6- ¿Qué porcentaje de comisión aplican por desembolso?



- 7- ¿Cuáles son los tipos de garantía que exigen al cliente?
- 8- ¿En qué periodo de tiempo le dan respuesta al cliente?
- 9- ¿En qué otros gastos incurren al realizar el desembolso del financiamiento?
- 10- ¿Qué cargos se le aplican al cliente si desea cancelar el crédito antes del periodo establecido?
- 11- ¿La institución exige a los clientes tomar un micro seguro y cuáles son los beneficios al obtenerlos?

Objetivo 2: Valorar las técnicas utilizadas para el crecimiento en la colocación y recuperación de cartera de crédito de la microfinanciera

- 1- ¿Cuáles son los procedimientos para la colocación de créditos?
- 2- ¿Quiénes se encargan de la colocación y recuperación del crédito?
- 3- ¿En base a que miden la capacidad de pago del cliente?
- 4- ¿Qué estados financieros analizan para otorgar un crédito?
- 5- ¿Cuáles son las razones financieras que aplican para evaluar a un cliente y cuál es el procedimiento de cálculo?
- 6- ¿Describa el proceso de seguimiento al plan de inversión que realiza el asesor financiero?
- 7- ¿Procedimientos a seguir al momento de la recuperación del financiamiento?
- 8- ¿Si el cliente no cumple con la cancelación de la deuda que procedimientos se aplican para su recuperación?
- 9- ¿Cómo miden el índice de riesgo de la cartera de crédito?

Objetivo 3: Evaluar los factores internos y externos que influyen en la calidad de la cartera de crédito de FUNDENUSE S.A.

- 1- ¿Cuál es la cantidad de créditos otorgados en el segundo semestre del año 2014?
- 2- ¿Cuál es la cantidad de créditos que corresponden a cada sector de crédito en el segundo semestre del año 2014?



- 3- ¿Cuál es la cantidad total de dinero colocado en el segundo semestre del año 2014?
- 4- ¿Cómo distribuye la cantidad total de dinero colado en cada sector de crédito?
- 5- ¿Durante los meses comprendidos en el segundo semestre del año 2014 explique por cada mes cual fue el sector de crédito que obtuvo una mayor colocación de cartera?
- 6- ¿Cuál fue el sector que obtuvo menor colocación y cuáles fueron los factores internos o externos que afectaron en la colocación de cartera?
- 7- ¿El procedimiento de concesión y recuperación de créditos están basado en los reglamentos establecidos en el manual de la institución?
- 8- ¿Bajo qué ley se rige la institución para establecer sus políticas?
- 9- ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir el cliente para optar al financiamiento?
- 10- ¿Cuáles son los requisitos para clientes que desean optar a un nuevo financiamiento?
- 11- ¿Cómo define financiera FÚNDENSE S.A la calidad de cartera crediticia?
- 12- ¿De qué manera determinan la calidad de la cartera?
- 13- ¿Qué factores influyen en la calidad de la cartera de crédito?
- 14- ¿Cómo califican la cartera de crédito?
- 15- ¿En qué sector se encuentra la mayor concentración de la cartera?
- 16- ¿Qué hace la institución para mantener la calidad de cartera crediticia?
- 17- -¿Cuáles son las políticas de colocación de crédito?
- 18- ¿Cuáles son las políticas de recuperación de crédito?
- 19- ¿En base a que miden el adecuado cumplimiento de estas políticas?
- 20- ¿En base a que la institución califica a un cliente?, esta calificación es la misma para todos los tipos de créditos?



ANEXO 1.2



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAM-Managua
Facultad regional multidisciplinaria
FAREM-Estelí**

Guía de Revisión Documental

Actualmente estamos realizando la tesis para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas por lo que solicitamos su autorización para realizar la aplicación de guía de revisión documental con el fin de investigar sobre los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del año 2014.

Cabe mencionar que la información recolectada será utilizada para el beneficio de la institución.

Tema: Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del 2014.

Objetivo de la investigación: Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del 2014.

Estimada: _____

1. Expedientes de créditos

Aspectos a revisar	Cumple	No cumple	Observaciones
Requisitos necesarios para otorgar un crédito			
Llenan el perfil del cliente			
Revisan el historial creditico			
Estados financieros			
Cobertura de garantía			
Tiempo de resolución			
Plan de inversión			



Tipos de garantía			
Tipos de crédito			
Agropecuario			
Comercial			
Consumo			
Documentación requerida			
Solicitud requerida			
Información económica			
Fianza solidaria			
Formato de garantías			
Reporte en la central			
Evaluación de las garantías			
Selección de los beneficiarios			
Contrato de crédito			
Derechos y obligaciones			
Resolución del comité de crédito			
Comentarios por parte del comité de crédito			
Monto			
Tasa de interés			
Forma de pago			
Plazo			
Avalúos			
Sistema de control de cartera y cobro			
Requisitos cumplidos			



Anexo 1.3



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria
FAREM-Estelí

Guía de Observación Directa

Actualmente estamos realizando la tesis para optar al título de licenciatura en Banca y Finanzas por lo que solicitamos su autorización para aplicar guía de observación directa con el fin de investigar sobre los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del año 2014.

Tema: Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del año 2014.

Objetivo de la Investigación: Analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A durante el segundo semestre del 2014.

Estimada: _____

Aspectos a observar	Cumple	No cumple	Observaciones
El asesor proporciona la información adecuada al cliente			
Llenan el perfil del cliente			
Revisan el historial creditico			
Requisitos necesarios para otorgar un crédito			
Se analizan estados financieros			
Cobertura de garantía			
Tiempo de resolución			
Plan de inversión			
Tipos de garantía que ofrece el cliente			
Tipos de crédito			
Solicitud requerida			



Fianza solidaria			
Formato de garantías			
Reporte en la central			
Evaluación de las garantías			
Selección de los beneficiarios			
Contrato de crédito			
Resolución del comité de crédito			
Comentarios por parte del comité de crédito			
Monto			
Tasa de interés			
Forma de pago			
Plazo			
Avalúos			
Requisitos cumplidos			



ANEXO 2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ETAPAS	ACTIVIDADES	MESES DEL PRIMER SEMESTRE																
		Marzo				Abril				Mayo				Junio				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Investigación documental	Selección del tema a investigar		X															
	Planteamiento del tema			X														
	Elaboración de las preguntas problemas				X													
	Redacción de la justificación				X													
	Planteamientos de los objetivos					X	X											
	Planteamiento del bosquejo						X											
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía Recopilación de Información Procesamiento de información							X	X	X	X	X						
	Realización de la Matriz de Categoría												X	X				
	Elaboración de diseño metodológico de la investigación															X	X	X



ETAPAS	ACTIVIDADES	MESES DEL SEGUNDO SEMESTRE																							
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración instrumentos	de	Elaboración de la entrevista dirigida a la gerente de la micro financiera																							
		Elaboración y aplicación de la guía de observación																							
		Elaboración de la revisión documental																							
Elaboración documento final	de	Aplicación de los instrumentos de investigación																							
		Elaboración de los resultados, conclusiones y recomendaciones obtenidos durante el proceso de investigación																							
		Defensa JUDC																							
		Mejoramiento a todo el documento																							
		Pre defensa																							
		Detalles y mejoramiento a todo el documento																							
		Defensa Final																							



ANEXO 3. Imagenes de FUNDENUSE S.A



Ilustración 1: Logotipo FUNDENUSE S.A



Ilustración 2: FUNDENUSE S.A Sucursal Estelí



Ilustración 3: Producción de tomate financiado por FUNDENUSE S.A



Ilustración 5: Ganado bovino sector pecuario



Ilustración 4: Crédito dirigido al sector comercio