

**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 Licenciado en
Banca y Finanzas**

Tema delimitado:

**Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de
crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014.**

Autores:

- **Centeno Hernández Rolan Agustín**
- **Gómez Cruz Rubén Ariel**
- **Mayrena Bellorín Milton Ulises**

Tutores:

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

Estelí, 15 de Diciembre 2015



Línea

Sistema financiero y no financiero

Tema

Administración de ONG's

Subtema

Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014.



AGRADECIMIENTOS

Dios centro del universo, que a pesar de tantos problemas sociales, económicos y de salud siempre nos inyectó el positivismo que necesitábamos para nunca desistir, sobre todo en los primeros meses del año cuando todo lo dábamos por perdido.

Nuestras calificaciones a lo largo de estos cinco años fueron el reflejo de su protección.

Extendemos nuestra gratitud a la Licenciada Yirley Indira Peralta Calderón y al Licenciado Julio Rafael Berrios Noguera que siempre jugaron con el factor tiempo y su ayuda fue necesaria en los momentos precisos. Licenciado Roger Moreno Cruz, la fuente de motivación que siempre estuvo presente.

A nuestros padres que nos quieren tanto y que nunca ven en nosotros los errores que cometemos.

Agradecemos a la institución Caritas Diocesana- Estelí, por brindarnos la oportunidad de desarrollar nuestra tesis al darnos la información que necesitábamos.

En conclusión, de Banca y finanzas aprendimos a cometer errores, pero estos simplemente nos preparan para iniciar con más inteligencia.



DEDICATORIA

M.A.Elmer Cisneros Moreira y Pedro Joaquín Dávila in memórium



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 3 |
| 1.2. Planteamiento del problema | 5 |
| 1.3. Formulación del problema | 6 |
| 1.4. Justificación | 7 |
| II. OBJETIVOS | 8 |
| 2.1. Objetivo general | 8 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 8 |
| III. MARCO TEÓRICO | 9 |
| 3.1. Organización No Gubernamental (ONG)..... | 9 |
| 3.2. Cartera de crédito..... | 19 |
| 3.3. Tecnología crediticia..... | 27 |
| IV. SUPUESTO | 32 |
| 4.1. Supuesto | 32 |
| 4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías | 33 |
| V. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 37 |
| 5.1. Tipo de estudio..... | 37 |
| 5.2. Población y muestra | 37 |
| 5.3. Técnicas de recolección de datos | 39 |
| 5.4. Etapas de investigación..... | 39 |
| VI. RESULTADOS..... | 42 |
| 6.1. Aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014. | 42 |
| 6.2. Dificultades que ha presentado Caritas Diocesana – Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014..... | 55 |



| | |
|--|-----|
| 6.3. Crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013. | 60 |
| 6.4. Beneficios generados mediante la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí. | 66 |
| VII. CONCLUSIONES | 75 |
| VIII.RECOMENDACIONES | 77 |
| IX. BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| X. ANEXOS | 83 |
| 10.1. Síntomas y pronósticos | 83 |
| 10.2. Bosquejo | 84 |
| 10.3. Cronograma de actividades | 85 |
| 10.4. Cuadro guía para la elaboración de resultados..... | 87 |
| 10.5. Guía de entrevistas | 89 |
| 10.6. Guía de revisión documental..... | 103 |



I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014.

La tecnología crediticia es la combinación del recurso humano, tecnológico y los procesos de manera armoniosa, además es el conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado, teniendo como finalidad el aumento de la cartera de crédito tanto en número de beneficiarios como en montos otorgados.

Por tal motivo nos dimos a la misión de buscar las fuentes de información necesarias que se relacionen directamente con los temas de crédito y administración de organismos no gubernamentales.

El marco teórico de la investigación contiene tres unidades fundamentales:

- ONG
- Cartera de crédito
- Tecnología crediticia

Consolidándose así con los resultados que se obtendrán, debido a la relación con el tema central.

Es necesario dar una explicación de la aplicación de la tecnología crediticia en Caritas Diocesana – Estelí, que impulsa el programa de crédito urbano y rural desde 1999, caracterizados por ayudar a los más desprotegidos, tutelados siempre por los principios de la iglesia y el amor a Dios sobre todas las cosas.

En búsqueda de resultados satisfactorios a los objetivos planteados, siempre es imprescindible la elaboración de un diseño metodológico.

El enfoque es de orden cualitativo que busca a fondo las situaciones a comprender y solucionar en una entidad específica.

Los resultados obtenidos demostrarán si se aplica de manera correcta la tecnología crediticia, además se descubrirán las dificultades que esta organización presenta con respecto a esta.



Además se pretende realizar una comparación entre dos años de estudio para analizar el comportamiento que ha tenido la cartera de crédito y su incidencia en el desarrollo del programa de crédito.

La última tarea es la realización de instrumentos tecnológicos, que simplifiquen los procesos en la institución, encaminados a la búsqueda de beneficios para el cumplimiento de las metas originalmente planteadas por el programa.



1.1. Antecedentes

El éxito inicial de los programas de microcrédito en Nicaragua se atribuye en gran medida a las tecnologías de crédito que en su momento y en el contexto en que se desarrollaron alcanzaron importantes logros como la ampliación en su cobertura en áreas urbanas y rurales; y la accesibilidad al microcrédito de todo el territorio nacional.

En este sentido, la tecnología solidaria implementada por Cáritas Diocesana de Estelí desde 1998 impactó en el mercado micro financiero masificando su acceso y generando la expansión de recursos financieros para diversas actividades económicas tales como: el comercio, la producción artesanal, el servicio y la producción agrícola en los departamentos de Estelí, Madriz y Nueva Segovia.

Para la elaboración de los antecedentes de este estudio, se consultaron diversas fuentes de información relacionadas con el tema de investigación en la biblioteca Urania Zelaya de FAREM-ESTELI, se identificaron cuatro tesis en modalidad de seminario de graduación.

- En la tesis de licenciatura en Banca y finanzas “Impacto socioeconómico de los créditos solidarios otorgados al sector agrícola por el programa de crédito de Caritas Diocesanas de Estelí en las comunidades de la reserva Mirafior en el primer semestre del año 2012”, la que fue elaborada por: Adela Guadalupe Pérez Hidalgo, Jorge Luis Sánchez Manzanares y Noyli Osmara Bravo Tinoco, cuyo objetivo general es: analizar el impacto socioeconómico de los créditos agrícolas otorgados por el programa de crédito solidario de Caritas Diocesana de Estelí, en las comunidades la reserva Mirafior del mismo municipio en el primer semestre del año 2012; obteniendo como principal resultado que el financiamiento al sector agrícola es trascendental para el crecimiento económico de los productores de la zona de Mirafior;
- En la tesis de licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas “Crecimiento económico de los productores agropecuarios financiados por Caritas Diocesanas de Estelí en las comunidades rurales de San Nicolás en el periodo 2004 – 2005”, la que fue elaborada por: Rosa Herminia Valdivia Mendoza, cuyo objetivo general es: indagar sobre el crecimiento económico de los productores de San Nicolás, en las unidades familiares financiados por Caritas Diocesana - Estelí en el 2004 – 2005; obteniendo como principal resultado que aunque el monto aprobado por Caritas en algunas veces es menor que el monto solicitado por el cliente, estos consideran que de alguna manera el crédito les resuelve y que se ven en la necesidad de tomarlo porque solo así podrán invertir y lograr un crecimiento económico en la unidad familiar.
- En la tesis de licenciatura en Banca y Finanzas “Incidencia de los tipos de crédito en la diversificación de los riesgos en la cartera de Caritas Diocesana de Estelí”, la que fue elaborada por: Nadiesda Yuridia Talavera Talavera, Tania Lissette Cruz Briones y



Cecil María Lanuza Blandón, cuyo objetivo general es: determinar la influencia que ha tenido la diversificación del crédito en la disminución del riesgo de cartera en Caritas Estelí; obteniendo como principal resultado que es recomendable que se realicen estudios de percepción de los clientes de forma más frecuente, para conocer el impacto que tiene el programa de crédito en el desarrollo económico de sus clientes; esta institución ha llegado a tener la estabilidad y sostenibilidad, gracias a una buena administración de cartera, que sirve como fuerte escudo ante el riesgo, pese a las dificultades a las que se han visto expuestos y obtener mejor recuperación de la cartera del capital y los intereses, se deben cumplir con las metodologías descritas en su manual de políticas de crédito.

- Otro tema de investigación que se realizó en esta entidad, en el año 2014 fue “la administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014, en Caritas Diocesana – Estelí” investigación llevada a cabo por los estudiantes Altamirano Talavera Norman Javier, Herrera Gutiérrez Marling Lisseth, Parrilla Arostegui Gloria Yael de la carrera de Banca y Finanzas de la FAREM Estelí. Dicha investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del año 2014, en Caritas Diocesana – Estelí; en la que se concluye con respecto a la administración de riesgos crediticios en la recuperación de la cartera de créditos urbanos en actividades comerciales, Caritas Diocesana de Estelí, cuenta con una serie de instrumentos propios como el manual de crédito y de recuperación, así también herramientas auxiliares como la central de riesgo, razones financieras, y el scoring todas usadas estratégicamente para mitigar el riesgo y por ende tener una mayor tasa de recuperación de la cartera de crédito.

En Caritas Diocesanas Estelí no hay una investigación que se refiera al impacto de la tecnología crediticia; surge el interés por desarrollar esta investigación para tener conocimiento acerca de la incidencia que esta puede generar.



1.2. Planteamiento del problema

El presente trabajo pretende responder y aportar información a la asociación caritas Diocesanas de Estelí en relación a la siguiente pregunta ¿Cuál es Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí, en los años 2013 y 2014?

La pregunta de investigación planteada incluye varios aspectos de la tecnología crediticia y además busca la relación existente entre estos, siempre tomando como punto de partida el recurso humano, los procesos y la tecnología.

Con respecto a la tecnología, en Caritas Diocesana- Estelí no se cumple en su totalidad la tecnología crediticia debido a la inexistencia de documentos que contemplen toda la información relacionada con los principales rubros que ahí se financian, lo que ellos conocen como carta tecnológica y nosotros lo denominamos tarjeta de aprobación.

El recurso humano, el cual está protagonizado por oficiales de crédito necesita de una completa alineación, debido a que en ocasiones no cumple con lo plasmado en la política de crédito.

La carencia de las fuentes de financiamiento como resultado de las pocas gestiones, ha traído como consecuencia la falta de colocación en sectores no atendidos por el programa de crédito, lo que impide el crecimiento de la cartera.

Si bien es cierto que el crecimiento es limitado debido a la poca gestión, la aplicación correcta de la tecnología crediticia, a través de instrumentos que logren armonizar los procesos acompañados con la formación correcta del recurso humano, traería como consecuencia un crecimiento notable en la cartera de crédito de Caritas de Estelí evitando su deterioro, lo que conllevaría a la sustentación del programa de crédito y el resto de programas dentro de la asociación.



1.3. Formulación del problema

Pregunta Problema

¿Cuál es Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí, en los años 2013 y 2014?

Sistematización del problema

1. ¿Cómo es aplicada la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014?
2. ¿Qué dificultades ha presentado Caritas Diocesana – Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014?
3. ¿Cuál es la valoración del crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013?
4. ¿Cuáles son los beneficios que traería la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí?



1.4. Justificación

La aplicación correcta de la tecnología crediticia en toda institución que otorga financiamientos está basada en tres aspectos fundamentales: el recurso humano, los procesos y la tecnología; lo que conllevará a resultados exitosos durante todo el flujo del proceso de crédito, iniciando desde la fase de colocación hasta la recuperación de los recursos invertidos.

La investigación realizada tiene relevancia práctica, debido a que una correcta aplicación de la tecnología crediticia, permite elevar el nivel de colocaciones de los créditos en Caritas Diocesana Estelí, lo que consecuentemente genera mayores ingresos, para sustentar el programa de crédito y el resto de programas en esta institución.

La competitividad siempre será un elemento fundamental en el éxito de toda institución de crédito, el recurso humano debe realizar cada proceso de forma ideal para alcanzar altos grados de eficiencia y eficacia.

Será necesario abordar el concepto de la tecnología crediticia, considerando que este no solo incluye el recurso tecnológico, sino que es la composición de factores tales como: la evaluación, condiciones de crédito y recuperación de los mismos. Esto implica una metodología que busca un cambio notable en la institución, avances decisivos en la forma de operar y simultáneamente lograr la satisfacción de los clientes.

El presente trabajo investigativo pretende establecer los beneficios generados mediante la aplicación correcta de la tecnología crediticia teniendo como objetivo el incremento de la cartera de crédito.

Además se muestra una comparación de dos años acerca del incremento de la cartera de crédito como consecuencia de la tecnología crediticia utilizada.

Este documento de igual manera, será marco de referencia para otras instituciones ya sean micro financieras o entidades bancarias.

El trabajo de investigación sugiere una metodología de análisis de los aspectos que contiene un crédito, para determinar en forma adecuada todas las fases y la relación existente entre la aplicación correcta de las tecnologías crediticias y su impacto sobre la cartera de crédito en Caritas Diocesana de Estelí.



II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana – Estelí en los años 2013 y 2014.
- Describir las dificultades que ha presentado Caritas Diocesana – Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014.
- Valorar el crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013.
- Establecer los beneficios generados mediante la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí.



III. MARCO TEÓRICO

3.1. Organización No Gubernamental (ONG)

3.1.1. Definición

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) una Organización no gubernamental es “cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común”. Es así como las Organizaciones no gubernamentales llevan a cabo servicios humanitarios, sirven como mecanismo de alerta y apoyan la participación política a nivel de comunidad.

Técnicamente las ONG son entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, con claros objetivos de beneficio social, tienen trabajo voluntario y reinvierten sus excedentes en su objeto social. Las ONG son entidades autónomas, sin injerencia estatal o gubernamental en sus decisiones, aunque sus trabajos siempre se desarrollen en campos donde el estado tiene responsabilidades. (Federación Antioqueña de ONG).

3.1.2. Beneficiarios

Los beneficiarios de sus programas son personas diferentes a los miembros de la institución y esta característica las hace diferentes de las organizaciones de base, que son aquellas formas de organización de un grupo de personas para dar solución a sus propias necesidades particulares.

También las diferencia la inclusión de saldos pedagógicos en las actividades que desarrollan con las comunidades, en las cuales están siempre presentes la promoción de valores y actitudes de justicia social, equidad, democracia, participación y solidaridad. (Federación Antioqueña de ONG)

3.1.3. Importancia de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

Las ONG realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. Algunas están organizadas sobre temas específicos, tales como: ayuda humanitaria, investigación científica, desarrollo económico, desarrollo humano, cultura, derechos humanos, el medio ambiente o la salud. (García Espinoza)



A escala mundial, los defensores de derechos humanos han sido muy a menudo ciudadanos, no representantes gubernamentales. En particular, las organizaciones no gubernamentales (ONG) han jugado un papel primario al dirigir la atención de la comunidad internacional sobre temas de derechos humanos.

Las ONG hacen un seguimiento de las acciones de los gobiernos y los presionan para actuar de acuerdo a los principios de los derechos humanos. (Unidos por los derechos humanos)

3.1.4. Características

- Son organizaciones estables con un grado mínimo de estructura, personalidad jurídica y capacidad legal de acuerdo con normativas.
- Están integradas por ciudadanas y ciudadanos asociados a partir de unas convicciones y motivaciones compartidas a favor de la cooperación y la solidaridad. Son por tanto una parte del llamado Tercer Sector o “Sector Social”, es decir, una expresión particular del movimiento asociativo voluntario de la sociedad civil.
- Son organizaciones sin ánimo de lucro empresarial, personal o grupal. La totalidad de los ingresos obtenidos deben dedicarse a sus proyectos de desarrollo, educación y sensibilización, exceptuando los necesarios para el funcionamiento de la organización.
- Se nutren de recursos económicos aportados por donaciones privadas y/o subvenciones públicas, así como del trabajo voluntario (a veces parcialmente profesionalizado) de sus colaboradores.
- Tienen autonomía institucional y decisoria respecto a cualquier instancia gubernamental, intergubernamental o cualquier otra ajena a la organización. En particular, son entidades independientes de los gobiernos, no surgen a instancias de éstos ni, por tanto, han de defender los mismos intereses, lo cual no significa que no reciban financiación de las administraciones públicas o que no puedan realizar acciones conjuntas. (Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo)

3.1.5. Tipos de Organizaciones No Gubernamentales (ONG)

Dentro de estas organizaciones privadas y sin ánimo de lucro, las formas legales más extendidas son:

- Las asociaciones, en las que un grupo de personas, los socios, pone en común su esfuerzo, conocimiento o dinero para obtener un fin.



- Las fundaciones, en las que una masa dineraria (la dotación fundacional) es empleada para obtener un fin fijado previamente por aquel que aportó dicho capital.
- Las cooperativas, uniones de personas, los cooperativistas, para realizar actividades empresariales y satisfacer así sus propias necesidades.
- Las mutualidades de previsión social, entidades aseguradoras complementarias a la Seguridad Social, formada por las aportaciones de los miembros o mutualistas. (Federación Antioqueña de ONG)
- Organizaciones voluntarias: Persiguen una misión social en función de un objetivo explícito.
- Agencias u organismos de servicios: Consultoras u organismos no lucrativos, pero que funcionan según la lógica de mercado y son contratadas por organismos públicos, nacionales e internacionales, para cumplir con finalidades públicas.
- Organizaciones comunitarias o populares: Representan los intereses de sus miembros, tienen liderazgo definido y son en buena medida autosuficientes (el tipo de organización más habitual en los países del Sur).
- Organizaciones no gubernamentales: Oficiosamente gubernamentales. Han sido creadas por gobiernos, y aunque formalmente sean independientes, sirven como instrumentos de sus políticas. En sentido estricto pueden considerarse realmente ONG's sólo las organizaciones voluntarias y excepcionalmente en algunos casos las organizaciones comunitarias o populares. (Documentos ONGs)

3.1.6. Programa de crédito

La tecnología y la habilidad que han desarrollado las ONG's para expandir el crédito a prestatarios pobres presentan un argumento final e importante para que se dediquen a la intermediación financiera con esta población. Las ONG's han extraído de los mercados financieros informales y de su propia experiencia el conocimiento para desarrollar una metodología de financiamiento que permite un flujo continuo de las operaciones, que permite que la función de otorgar crédito sea eficiente y que responda a las necesidades del mercado. Tres principios sustentan esta técnica de otorgamiento de crédito (Rhyne y Otero, 1991):

- **Las ONG's entienden su mercado y la necesidad de obtener préstamos rápidos y asequibles para capital de trabajo.** Los préstamos se otorgan con procedimientos sencillos de solicitud, visitas a los clientes y otros métodos destinados a reducir para el cliente los costos de transacción. Los préstamos son a corto plazo y pequeños. Las



tasas de interés reflejan los costos del financiamiento, y por tanto, son más altas que la tasa de interés corriente.

- **Las ONG's han creado métodos para reducir los costos administrativos.** La descentralización de la toma de decisiones, los sistemas de información de flujo continuo, el uso de grupos de prestatarios que asumen algunas de las responsabilidades administrativas y procesamiento, la creación de sistemas de incentivos y la capacitación de su personal en forma más efectiva , están entre las técnicas utilizadas más a menudo.
- **Las ONG's motivan la cancelación de los préstamos.** La promesa de nuevos préstamos de mayor monto, y el uso de grupos solidarios y otras clases de grupos que actúan como garantes, son ejemplos de la forma como los programas crean incentivos para la cancelación de los préstamos. Algunas ONG´s también incluyen esquemas de ahorro obligatorio que garanticen parte del préstamo.

Los programas que han demostrado éxito en expandir sus operaciones y mantener un alto nivel de eficiencia han podido lograrlo gracias a la aplicación de estos principios. Estas técnicas han evolucionado, gradualmente, en la última década y hoy en día surgen como componentes esenciales de una estrategia de crédito financieramente viable. También establecen las bases para la creación de instituciones financieras autosuficientes y especializadas en la oferta de servicios a los pobres.

Intermediación financiera: siete características de las ONG's.

Con base en esta exposición, podemos aislar siete características que deben presentar las ONG's en la medida en que avanzan hacia la intermediación financiera. Estas características se presentan en las primeras ONG's de acción que se orientan en esta dirección.

| SIETE CARACTERÍSTICAS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS ONG'S EN EL DESARROLLO DE LA MICROEMPRESA | | | |
|---|--|--|--|
| Siete características | ETAPA 1 Demostración | ETAPA 2 Segunda segmentación | ETAPA 3 Método guiado por la expansión |
| | 1975-82 | 1983-87 | 1988 hasta hoy |
| 1. AUTORIDAD Y DIRECTORIOS | <ul style="list-style-type: none"> • Directorio homogéneo compuesto por personas interesadas en el desarrollo y voluntariado, | <ul style="list-style-type: none"> • El sector privado comienza a participar en el directorio, • Con pocas excepciones, los directorios no | <ul style="list-style-type: none"> • Se torna una prioridad la importancia de un directorio activo y bien informado con experiencia financiera, |



| | | | |
|-----------------------|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Los directorios fijan parámetros principales, para las operaciones pero emplean poco tiempo en revisarlas, • Los aspectos de la autoridad del directorio no están bien definidos. | <p>muestran liderazgo fuerte y roles visionarios,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones creadas durante este periodo muestran más disciplina en el desarrollo de sus directorios, • Los directorios comienzan a discutir autosuficiencia y viabilidad a largo plazo. | <ul style="list-style-type: none"> • Las personas del sector privado juegan un papel decisivo en la consecución de recursos y determinar metas de la organización, • Los directorios asumen riesgos adicionales ayudando a lograr acceso al dinero comercial, y a invertir en la organización. |
| 2. CLIENTELA | <ul style="list-style-type: none"> • Pequeña integrada con otros proyectos de desarrollo comunitario de las ONG's, • Los prestatarios se definen como "beneficiarios", • Adelantos en la comprensión de las características de las microempresas. | <ul style="list-style-type: none"> • El tamaño de los proyectos se torna asunto clave, • Surgen nuevas organizaciones que se especializan en crédito, • Los prestatarios se definen como "usuarios", • Los programas urbanos crecen muy rápidamente, • Análisis preciso de la microempresa y el sector informal. | <ul style="list-style-type: none"> • Visión y énfasis principal en acrecentar el tamaño del programa, • Enfoque en llegar a decenas de miles o más microempresarios , • Los prestatarios se definen como "clientes". |
| 3. FUENTES DE CAPITAL | <ul style="list-style-type: none"> • Financiado completamente por donantes con aportes para | <ul style="list-style-type: none"> • Financiado por donantes y préstamos blandos (IDM, | <ul style="list-style-type: none"> • Combinación de donaciones, préstamos blandos y |



| | | | |
|--|---|---|---|
| | fondo de préstamos, capacitación y costos de operación. | otros), <ul style="list-style-type: none"> Pocos ejemplos de compromiso de bancos comerciales. | préstamos hipotecarios, <ul style="list-style-type: none"> Tendencia hacia la obtención de préstamos bancarios. |
| 4. METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS | <ul style="list-style-type: none"> Periodo de prueba; surgen esquemas de financiamiento en grupos, Combina crédito y capacitación, Énfasis en el diseño de proyectos, radio de acción, personal. | <ul style="list-style-type: none"> Aumenta empleo de metodologías comprobadas (préstamos a grupos solidarios y otros grupos): Crédito vs desarrollo de métodos guiados por la capacitación, Importancia del rol de evaluación de impacto. | <ul style="list-style-type: none"> Utilización de métodos que han sido bien adaptados, Se especializa solamente en servicios financieros, No realiza experimentos, Realiza muchas transacciones mensuales (miles), Se toma muy importante el desarrollo de instrumentos de ahorro. |
| 5. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | <ul style="list-style-type: none"> Énfasis en libros de cuentas y sistemas sencillos de contabilidad, Bajo nivel de sofisticación en análisis financieros, Sistemas de información manuales y sencillos. | <ul style="list-style-type: none"> Todavía débiles pero grandes mejoramientos, Computarización de los programas. Mejoran los sistemas de información administrativa. Mayor énfasis en el análisis financiero de la cartera y de otros aspectos. | <ul style="list-style-type: none"> El análisis financiero efectivo y los sistemas de formación administrativa constituyen prioridad. Proyecciones financieras más sofisticadas. El análisis financiero se integra a la ejecución del programa. |



| | | | |
|-------------------------------|---|--|---|
| <p>6. AUTOSUFICIENCIA</p> | <ul style="list-style-type: none"> Definida por muchos como la capacidad para obtener acceso a los donantes, termino tratado en forma general. Altos costos de operación. No hay separación de los costos por entrega del crédito. | <ul style="list-style-type: none"> Definida como la capacidad para cubrir costos operacionales con discusiones iniciales sobre los costos financieros. Más interés y presiones de parte de los donantes. Algunos programas demuestran que se puede lograr. | <ul style="list-style-type: none"> El logro de la autosuficiencia operativa y financiera es alta prioridad. Los costos de transacción disminuyen debido al aumento de la producción en escala. Aspecto clave para los ONG´s que quieren continuar expandiéndose. |
| <p>7. DESARROLLO PERSONAL</p> | <ul style="list-style-type: none"> Programas dotados de promotores de la comunidad, personal con fundamentos en ciencias sociales. La capacitación se considera importante en la metodología y las operaciones. El personal de las ONG´s dedicadas a las microempresas generalmente reducido, en número menor de 20. | <ul style="list-style-type: none"> Crecen los departamentos financieros. La capacitación se enfoca hacia los campos técnicos incluyendo el financiero. Aumenta el número del personal con la expansión de los programas para formar ONG´s con 50-100 empleados que solamente realizan programas orientados a las microempresas. | <ul style="list-style-type: none"> Aumenta la experiencia técnica en las áreas financieras. El personal aumenta rápidamente, mayor énfasis en la capacitación del personal, Las áreas de énfasis son: relaciones con los clientes, cartera, administración, planeación, el desarrollo institucional. |

Los cambios de lenguaje que se observan en las ONG´s, en método guiado por la expansión, son indicios del grado en que el personal debe prepararse para asumir la



responsabilidad financiera que significan estos cambios. El cuadro muestra el salto conceptual que los miembros del personal deben dar en la medida en que la organización avance hacia la intermediación financiera.

| DE ONG HACIA LA INTERMEDIACION FINANCIERA: CAMBIOS EN LOS CONCEPTOS | |
|--|---------------------------|
| DE | A |
| Institución sin ánimo de lucro | Institución financiera |
| Beneficiario | Cliente |
| Donaciones | Prestamos |
| Administración de donaciones | Administración de riesgos |
| Entradas | Ingresos |
| Sueldos | Costos de transacción |
| Autosuficiencia | Utilidad |
| Miembros del directorio | Accionistas |
| Dotación | Patrimonio |
| Contribución de donantes | Inversión |
| Promotores comunitarios | Especialistas financieros |

(Drake & María, 1993)

3.1.7. Ley general sobre personas jurídicas sin fines de lucro - Ley No. 147

- **Disposiciones generales**

El objeto de la 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.

El acto constitutivo de las Asociaciones, Fundaciones, Federaciones y Confederaciones deberá ser otorgado en escritura pública con el concurso mínimo de cinco personas capaces de obligarse.

- **Constitución y autorización**

La Escritura Pública de constitución deberá contener los siguientes requisitos:

- a) La naturaleza, objeto, finalidad y denominaciones de la entidad que se constituye, así como el nombre, domicilio y demás generales de Ley de los asociados y fundadores;
- b) Sede de la Asociación y lugares donde desarrollará su actividad;



- c) El nombre de su Representante o Representantes;
- d) El plazo de duración de la Persona Jurídica.

- **Derechos y obligaciones**

Las Personas Jurídicas constituidas por esta Ley tendrán los siguientes derechos:

- a) Gozar de nombre o razón social, el cual una vez inscrita la Persona Jurídica no podrá ser usado por ninguna otra;
- b) Gozar de Personalidad Jurídica desde la fecha de la publicación en La Gaceta, Diario Oficial, del Decreto de otorgamiento de Personalidad Jurídica por la Asamblea Nacional;
- c) Tener su propio patrimonio;
- d) Mantener oficinas de acuerdo con sus necesidades;
- e) Realizar publicaciones en relación con sus fines.

- **Organismo que aplica la ley**

El Departamento de Registro y Control de Asociaciones del Ministerio de Gobernación es el encargado de la aplicación de la Ley.

El Departamento de Registro y Control de Asociaciones del Ministerio de Gobernación llevará el Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro, donde deberán inscribirse todas las entidades jurídicas establecidas en el país a que se refiere ésta Ley.

A toda Persona Jurídica registrada le será extendido un número identificativo perpetuo, que deberá usar en todas sus documentaciones y operaciones legales.

Cuando la Personalidad Jurídica haya sido adquirida mediante una Ley anterior, el número identificativo perpetuo será otorgado con sólo solicitarlo.

Los Ministerios, Entes Gubernamentales y Registros Públicos que por la Ley deban tramitar documentos referentes a Personas Jurídicas contempladas en esta Ley, no los tramitarán si no se comprueba que están inscritas en el Registro de Personas Jurídicas sin fines de lucro del Ministerio de Gobernación y se presenta su número respectivo. (Asamblea Nacional, 1992)



3.1.7.1. Registro y Control de Asociaciones del Ministerio de Gobernación

Tiene como objetivo garantizar el registro y controles del funcionamiento de las Personas Jurídicas sin fines de lucro existentes en el país, nacionales o extranjeras en base a la legislación vigente establecida y las políticas emanadas por el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional.

Funciones Específicas del registro y control de asociaciones:

- Inscribir y asignar número perpetuo a las Personas Jurídicas sin fines de lucro.
- Supervisar el funcionamiento, de la Personas Jurídicas sin fines de lucro según lo establecido en la Ley 147 “Ley General sobre Personas Jurídicas sin fines de lucro”.
- Efectuar la legalización de libros de actas, de asociados y de contabilidad mediante el sello y rubrica en los mismos por parte del Responsable del Departamento, que deben llevar las asociaciones, fundaciones, federaciones y confederaciones sin fines de lucro inscritas en el Registro del Departamento.
- Atender todos los trámites que soliciten las asociaciones y particulares, es decir extender los diferentes tipos de certificados y constancias según sea su petición.
- Evacuar las consultas que soliciten las diferentes Instituciones tales como: Asamblea Nacional, DGI, DGA, Ministerio de Relaciones Externas, Ministerio de la Familia, INSS, Ministerio Público, etc.
- Brindar un servicio eficaz y eficiente a las entidades registradas y al público en general.
- Revisar y validar las propuestas de reformas a los estatutos de las Asociaciones sin fines de lucro para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

El Departamento de Registro y Control de Asociaciones sin fines de lucro se crea con la ley 147, “ley general sobre personas jurídicas sin fines de lucro”, con el objeto de regular la constitución, autorización, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas civiles y religiosas que existan en el país y en el futuro se organicen.

El departamento está contemplado dentro del Ministerio de Gobernación, con una oficina central que brinda servicio a todas las entidades inscritas en todos los departamentos de Nicaragua. (Ministerio)



3.2. Cartera de crédito

3.2.1. Definición

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

3.2.2. Créditos bancarios

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.

- Por su tipo:
 - Directos: Son aquellos que tienen un solo pago de capital e interés al vencimiento.
 - Cuotas: Pueden ser fijas o reajustables y en cada cuota se paga capital e interés.

- Por su destino:
 - Comercial.
 - Como su nombre lo indica se destina al comercio, como capital de trabajo.

 - Consumo.
 - Se destina al uso personal del solicitante. Ej. Compra de electrodomésticos, arreglo de vivienda, consumo de tarjeta de crédito, etc.

 - Vivienda.
 - Se destina exclusivamente a la compra de terrenos, de casas o para construcción.

 - Microempresa.
 - Se destina exclusivamente para pequeños empresarios.

- Por su vencimiento:
 - Por vencer: Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar ha vencido.
 - Vencida: Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento. (UNIDAD V CARTERA DE CRÉDITO - Ivasconez)



3.2.3. Proceso administrativo de la cartera

Lograr la recuperación rápida, segura y económica.

Para lograr lo anterior 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.
(procesoadministrativodelacartera.blogspot.com, 2013)

Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar: Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:

- **Planificación:** Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización, después determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.
- **Organización:** Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.
- **Dirección:** Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.
- **Control:** Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas. (Velez, 2012)

3.2.3.1. Programa de administración de cartera

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:

3.2.3.2. 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.

3.2.3.3. La recuperación de la cartera.

Para esta se tiene en cuenta el seguimiento establecido para la recuperación de créditos asignados:

- Cobranza administrativa.
- Cobranza de campo.
- Cobranza extrajudicial.
- Cobranza jurídica.
- Cobranza legal. (procesoadministrativodelacartera.blogspot.com, 2013)

3.2.3.4. Clasificación de la cartera de crédito

Agrupaciones: Para evaluar la cartera de créditos se conformarán cuatro agrupaciones, que deberán ser tratadas separadamente conforme a los criterios que a continuación se señalan:

- Créditos de Consumo - Son todos los créditos otorgados a personas naturales destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales, cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. También, se imputarán a este grupo los créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, así como los contratos de arrendamiento financiero, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.
- Créditos Hipotecarios para Vivienda - Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento



de viviendas, o adquisición de lotes con servicios, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria. La anterior enumeración debe entenderse taxativa, por lo que no comprende otros tipos de créditos, aun cuando éstos se encuentren amparados con garantía hipotecaria, los que deberán clasificarse como créditos comerciales.

- Microcrédito - Los créditos otorgados en todo el Sistema Financiero, en moneda nacional o extranjera hasta por el equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00), a personas con negocio propio establecido de pequeña escala y que será devuelto con el producto de las ventas de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas en microcrédito para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente. También, se imputarán a este grupo las créditos desembolsados por medio de tarjetas de crédito, siempre y cuando la fuente de pago sea igual a la antes señalada.
- Créditos Comerciales - Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), conforme la definición dada a este sector por la ley de la materia, así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas o naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor. (SIBOIF-547, 2008).

3.2.4. Política de crédito

Políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas. (Sapiens Software S.A.)

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 llegar 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. (Políticas de credito)

3.2.5. Proceso de crédito

- Solicitud del Cliente
- Estudio
- Decisión
- Formalización
- Seguimiento
- Cancelación o renovación

Desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta que la entidad financiera toma una decisión, se debe dedicar un tiempo para evaluación dicha solicitud (Estudio de la operación).

Tras tomar una decisión, la entidad formaliza la operación y realiza los tramites correspondiente (Formalización de la operación).

Desde ese momento hasta cancelación de la operación se hace el continuo seguimiento de la evolución de la operación (Seguimiento de la Operación).

3.2.5.1. Estudio de la operación

- La entidad dedica cierto tiempo a la evaluación de la operación.
- Para la evaluación se necesita información y buenos analistas con suficiente conocimiento y experiencia.
- Elementos fundamentales: información suficiente, método de interpretación o análisis (conocimientos técnico-financieros) y finalmente experiencia.
- Para el estudio de la operación se debe recoger información: Información a solicitar al cliente, Información interna y a solicitar a tercero.
- Oficial de crédito prepara un informe al comité de crédito, que ha de tomar la decisión.



3.2.5.2. Formalización de la operación

- La formalización de la operación se lleva a cabo después de aceptar la operación.
- En este momento se debe actuar en forma rigurosa y estableciendo los controles de seguridad adecuados.
- Debe ceñirse en todas las condiciones de aprobación del expediente de crédito por parte los órganos de decisión de la institución financiera.
- Al formalizar la operación, las condiciones deben ser admitidas por el cliente en todo su contenido.

3.2.5.3. Seguimiento de la operación

- Durante la vida de la operación, la entidad financiera debe realizar el oportuno seguimiento de la operación y del cliente a fin de que se cumpla las previsiones contempladas en el análisis.
- Toda la documentación antecedente es histórica y la devolución del préstamo depende de lo que suceda en el futuro.
- Todo análisis de operación de crédito debería ir acompañado de una previsión futura (presupuesto de tesorería) para disminuir el riesgo. De esta forma se facilita el seguimiento de la operación.
- Si existe deficiencia en la formalización y seguimiento de la operación de poco sirve el esfuerzo en la realización del estudio analítico inicial. (Ibarra)

3.2.6. Diferencia entre crédito y préstamo

Aunque habitualmente se considera que préstamos y créditos son sinónimos, en realidad son dos productos distintos.

Un préstamo es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega a otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. La amortización (devolución) del préstamo normalmente se realiza mediante unas cuotas regulares (mensuales, trimestrales, semestrales...) a lo largo de ese plazo. Por lo tanto, la operación tiene una vida determinada previamente. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado.



Un crédito es la cantidad de dinero, con un límite fijado, que una entidad pone a disposición de un cliente. Al cliente no se le entrega esa cantidad de golpe al inicio de la operación, sino que podrá utilizarla según las necesidades de cada momento, utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito. Es decir, la entidad irá realizando entregas parciales a petición del cliente. Puede ser que el cliente disponga de todo el dinero concedido, o sólo una parte o nada. Sólo paga intereses por el dinero del que efectivamente haya dispuesto, aunque suele cobrarse además una comisión mínima sobre el saldo no dispuesto. A medida que devuelve el dinero podrá seguir disponiendo de más, sin pasarse del límite.

Los créditos también se conceden durante un plazo, pero a diferencia de los préstamos, cuando éste se termina se puede renovar o ampliar.

Los intereses de los créditos suelen ser más altos que los de un préstamo, pero sólo se paga por la cantidad utilizada.

Los préstamos suelen concederse para financiar la adquisición de un bien o servicio en concreto: un coche, unos estudios, una reforma en casa, etc. Los créditos sirven más para cubrir desfases entre cobros y pagos y para afrontar períodos pasajeros de falta de liquidez. Por tanto, los créditos normalmente son más indicados para empresas que para particulares. (Finanzas para, 2010)

- En el préstamo la entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad fija y el cliente adquiere la obligación de devolver esa cantidad más unas comisiones e intereses pactados en el plazo acordado.
- En el crédito la entidad financiera pone a disposición del cliente, en una cuenta de crédito, el dinero que este necesite hasta una cantidad de dinero máxima.
- El préstamo suele ser una operación a medio o largo plazo y la amortización normalmente se realiza mediante cuotas regulares, mensuales, trimestrales o semestrales. De este modo, el cliente tiene la oportunidad de organizarse mejor a la hora de planear los pagos y sus finanzas personales.
- Generalmente los préstamos son personales y se conceden a particulares para un uso privado, por lo tanto, generalmente se requieren garantías personales (avales) o garantías reales (prendas o hipotecas).
- En el préstamo la cantidad concedida normalmente se ingresa en la cuenta del cliente y este deberá pagar intereses desde el primer día, calculándose los intereses sobre la cantidad que se ha concedido.



- En un crédito sólo se pagan intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a nuestra disposición pero sin que por ello tengamos que pagar intereses.
- El préstamo no admite renovación, al vencimiento del plazo establecido habría que efectuar un nuevo contrato de préstamo.
- Al término del plazo, el crédito admite la posibilidad de renovación y ampliación, cuantas veces se necesite, del máximo disponible.
- Los préstamos suelen tener tipos de interés más bajos que el crédito, aunque, como hemos visto antes, se deben pagar intereses por la totalidad del importe concedido.
- En el crédito los tipos de interés suelen ser más altos que en el préstamo y el plazo de amortización generalmente es más corto. Aunque esto siempre depende de las condiciones que se pacten con la entidad.
- Generalmente utilizamos los préstamos para adquirir bienes de larga duración como viviendas y coches, es decir, productos de los que conocemos su precio.
- Los créditos, sin embargo, los suelen utilizar profesionales, empresarios o autónomos, que necesitan liquidez en determinados momentos y que no saben exactamente cuándo ni cuánto van a necesitar. También personas con ingresos regulares que quieren disponer de dinero según sus necesidades de cada momento. (Todo préstamos, 2015)



3.3. Tecnología crediticia

3.3.1. Definición

Tecnología Crediticia puede definirse como el conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado.

Comúnmente asociamos Tecnología, a la informática y sistemas computarizados y automatizados.

Proceso de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito poco convencional, intensivo en el empleo de recursos humanos y, por tanto, intensivo en el costo asociado a cada una de las transacciones.

El diseño de la metodología crediticia se constituye en un indicador importante acerca de la eficiencia de las instituciones, debido a que toma en cuenta la habilidad de la institución para otorgar un rango de productos adecuados y la orientación hacia el grupo meta seleccionado. (Benítez Rivera, 2008)

3.3.2. Las cinco “C” del crédito

La tecnología crediticia tiene como base el análisis de la cinco “C”, para por medio de ellas ver los factores que más inciden en el aumento del riesgo en el otorgamiento de créditos estas son:

3.3.2.1. Análisis del Carácter

Se refiere a la persona, su actitud hacia el progreso, los antecedentes crediticios, la voluntad de pago, su salud, sus dependientes, es la importancia de conocer bien al cliente. Se podría afirmar que el tiempo que tiene el negocio en el mercado es un buen indicador de su reputación en materia de crédito.

3.3.2.2. Análisis de la capacidad

Es un juicio subjetivo de las posibilidades de cancelar oportunamente la deuda y su costo, está relacionada con la evaluación financiera del cliente. El análisis es realizado bajo tres puntos de vista.



- **Capacidad Técnica**

El tipo de actividad, el grado de conocimiento que tiene el empresario, la maquinaria y equipo disponible, el volumen de ventas, el activo corriente etc.

- **Capacidad Financiera**

Es saber a través de los estados financieros si tiene capacidad de pago, su nivel de endeudamiento, cual es la relación entre el valor del préstamo con el valor del capital de trabajo.

- **Capacidad Administrativa**

Es ordenado en el manejo de su negocio, lleva algunos registros y controles administrativos, permanece el negocio limpio y ordenado, sabe cuánto gana (aunque sea empíricamente), sabe cuál es el valor de sus gastos, conoce el costo de producción de sus artículos.

3.3.2.3. Análisis del Colateral

Existen dos tipos de garantías, reales y personales. En el caso de las reales el bien se coloca a disposición del acreedor en caso de incumplimiento, en el caso de las personales, los bienes serán perseguidos en el curso de un proceso legal. Se representa en documentos legales que el cliente pueda ofrecer como garantía para la seguridad del crédito. Se refiere a la identificación y selección de la garantía, así como también la cobertura que este elemento tiene con el préstamo.

3.3.2.4. Análisis del Capital

Mide la posición financiera del cliente, Identifica el total de los bienes cuales realmente son suyos, este análisis ayuda a identificar si el cliente ha ahorrado parte de sus ganancias y la ha convertido en inversión, es decir en su vivienda, en sus enceres, una forma de identificarlo es $A - P = K C$

3.3.2.5. Análisis de las Condiciones

Consiste en el estudio del medio ambiente que rodea la empresa, y que de alguna manera, directa o indirectamente, influye en la gestión de la empresa: puede ser un ambiente macro, referente a las políticas económicas (inflación, devaluación, incremento en las tasas de interés etc.) políticas gubernamentales (impuestos, formalización etc.) y la capacidad de compra de los consumidores. (Benítez Rivera, 2008)

3.3.3. Importancia de la tecnología crediticia

La importancia de la tecnología crediticia para la entidad:

La tecnología crediticia es determinante del éxito institucional por la incidencia sobre:



- La cobertura del mercado objetivo.
- La viabilidad económica de la entidad. (Arriola Bonjour, 2002)

3.3.4. Características

Toda entidad financiera otorga créditos con calidad y seguridad de recuperación, para esto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Facilitar y agilizar el proceso
- Contemplar un costo adecuado
- Contribuir a la reducción de costos
- Generar respuestas rápidas hacia el cliente de aceptación o rechazo
- Proporcionar información rápida para una evaluación razonable del sujeto de crédito, de su capacidad y de su voluntad
- Diseñar productos financieros acordes a las demandas de los grupos meta
- Agiliza la revisión, desembolsos y seguimiento del crédito
- Garantice la recuperación en el plazo pactado y en las condiciones normales
- Genere rentabilidad para la institución
- Contribuya al desarrollo local
- Adaptable a los requerimientos y evolución de los mercados. (Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal)

3.3.5. Aspectos que incluye la tecnología crediticia

3.3.5.1. La visita “in situ”

- Primer contacto cliente - asesor responsable.
- Conocer el contexto socioeconómico en el que se desenvuelve.

3.3.5.2. Capacidad de Pago

- Balance General de la empresa
- Estado de Resultados
- Ciclo del Efectivo: El ciclo de efectivo es la relación entre la rotación de sus inventarios, la rotación de sus cuentas por cobrar y la rotación de sus cuentas por pagar, lo cual mostrará con bastante certeza: Si los datos son adecuada y verazmente levantados y la real necesidad de tiempo para que el cliente pague un crédito para capital de trabajo.



3.3.5.3. Voluntad de pago

- Es un parámetro que no es posible de ser cuantificado
- La voluntad de pago de puede medir en términos de honradez o responsabilidad del cliente
- Se debe considerar y evaluar aspectos relevantes a la personalidad y el ambiente familiar del cliente.
- Existen ciertos criterios que se deben considerar como guía para definir la voluntad de pago
- La cooperación del solicitante
- El interés para mantener ciertas condiciones de vida
- La presencia de activos y su calidad, ya que representan su capacidad patrimonial
- Tener buenas referencias personales del cliente
- Puntualidad del cliente a las citas con el asesor de créditos
- Determinar quien toma las decisiones en la unidad económica
- Si descubrimos mentiras o contradicciones en el cliente, es el momento para tomar decisiones de otorgar el crédito o no.

3.3.5.4. Destino de crédito

- En qué dirección está invirtiendo el cliente
- El monto total necesitado
- Duración en el tiempo
- Riesgos del plan de inversión
- Riesgos relacionados con el destino del crédito

3.3.5.5. Riesgo Crediticio

Entender el negocio del cliente significa:

- Conocimiento preciso de las particularidades del funcionamiento del mismo, su entorno y naturaleza.
- Las capacidades del cliente para una adecuada y responsable administración del mismo.
- Las actitudes y aptitudes del cliente respecto al negocio, considerando que el mismo es la fuente principal de ingresos del cliente y de su unidad familiar.

3.3.5.6. Garantías

Funciones de las garantías:

- Segunda fuente de pago.
- Una presión psicológica.



- El verdadero valor que estas tienen, valor sentimental.

3.3.5.7. Razones porque fallan los créditos

- Levantamiento deficiente de información
- Falta de profundidad en el análisis de la familia-empresa
- Debilidad técnica en la metodología de evaluación
- Actitudes decisorias equivocadas
- Influencias de los clientes sobre el asesor
- Deficiente documentación
- Violación de la política de créditos
- Tratar de alcanzar las metas exigidas, descuidando la calidad de la colocación.
- Ineficiente control de la cartera. (Tecnología crediticia - SlideShare, 2014)



IV. SUPUESTO

4.1. Supuesto

La implementación adecuada de la tecnología crediticia, aumenta la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí.



4.2. Matriz de Categorías y Subcategorías

| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|---|--|---|---|---|---|--|--|
| ¿Cómo es aplicada la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 – 2014? | Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014. | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología crediticia • Proceso de crédito | <p>Conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una Política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado.</p> <p>Desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de solicitudes • Riesgo crediticio • Agilidad y sencillez del servicio prestado • Estudio de la operación | <p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del programa • Responsable de cartera y cobro. • Oficiales de crédito. <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental • Entrevistas dirigidas • Grabaciones de audio | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos • Plan de inversión • Capacidad de pago • Historial crediticio • Cobertura de la garantía • Tiempo de resolución por parte del comité de crédito • Documentación requerida • Lealtad por parte de los clientes • Selección de los beneficiarios • Colocación de crédito. • Conformación |



| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|-----------------------------|------------------------|-----------|---|--|-----------------------|--|---|
| | | | <p>que la entidad financiera toma una decisión, se debe dedicar un tiempo para evaluación de dicha solicitud.</p> <p>Tras tomar una decisión, la entidad formaliza la operación y realiza el trámite correspondiente</p> <p>Desde ese momento hasta la cancelación de la operación se hace el continuo seguimiento de la evolución de la operación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Formalización de la operación • Seguimiento de la operación | | | <p>del comité de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Crédito • Derechos y obligaciones • Trámites posterior al desembolso • Constitución de la garantía • Revisión continua de los planes de inversión • Control del índice de mora. • Previsiones futuras. |



| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|---|--|---|---|---|--|--|--|
| ¿Qué dificultades ha presentado Caritas Diocesana - Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014? | Describir las dificultades que ha presentado Caritas Diocesana - Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014. | Dificultades en los procesos de crédito | Son inconvenientes o barreras que hay que superar para conseguir un determinado objetivo | <ul style="list-style-type: none"> Administración financiera | <p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinador del programa Responsable de cartera y cobro Oficiales de crédito <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Documento | <ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas dirigidas | <ul style="list-style-type: none"> Fuentes de capital Beneficiarios Manuales de procedimientos Políticas de crédito. |
| ¿Cuál es la valoración del crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013? | Valorar el crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013. | Crecimiento de la cartera de crédito | Acción y efecto de crecer. Este verbo, a su vez, hace referencia a tomar aumento natural, a producir aumento por añadir una nueva materia o a adquirir aumento en sentido simbólico | <ul style="list-style-type: none"> Monto Microcrédito | <p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinador del programa Responsable de cartera y cobro <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> Documento Textos | <ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas dirigidas Guías de observación | <ul style="list-style-type: none"> Fondos disponibles Cantidad en colocaciones Créditos individuales Créditos grupales Créditos agropecuarios Créditos comerciales |



| Cuestiones de Investigación | Propósitos Específicos | Categoría | Definición Conceptual | Subcategoría | Fuente de Información | Técnica de Recolección de la Información | Ejes de Análisis |
|--|--|--|--|--|---|--|---|
| ¿Cuáles son los beneficios que traería la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana-Estelí? | Establecer los beneficios generados mediante la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí. | Beneficios de la tecnología crediticia | La tecnología crediticia es determinante del éxito institucional por la incidencia sobre: <ul style="list-style-type: none"> • La cobertura del mercado objetivo. • La viabilidad económica de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Beneficio administrativo • Beneficios operativos • Beneficios económicos | Primaria <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador del programa Secundaria <ul style="list-style-type: none"> - Documento - Textos | <ul style="list-style-type: none"> - Revisión documental - Entrevistas dirigidas - Elaboración de instrumento | <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la toma de decisiones • Programa computarizado • Control de la mora • Relación oficial- cliente • Revisión para otorgamiento de un crédito • Seguimiento para el cobro de dicho crédito • Porcentaje de utilidad obtenida en el periodo • Concentración de cartera • Crecimiento del programa |



V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio

El enfoque es de orden cualitativo que busca a fondo las situaciones a comprender y solucionar en una entidad específica. Se selecciona un estudio explicativo, normalmente uno de los mejores métodos de recolección de información que demuestra las relaciones entre los interactuantes y muestra la situación tal a como es, con esto se sabrá si las condiciones de crédito escritas en la política de la empresa coinciden con los conceptos verdaderos presentados en el marco teórico y así valorar la aplicación correcta de la tecnología crediticia.

El estudio además ofrece como principal alternativa el crecimiento de la cartera crediticia, a través del reforzamiento de la tecnología crediticia que utiliza Caritas Diocesana - Estelí en el otorgamiento de créditos. En este sentido se plantea como temática principal el análisis de la tecnología crediticia actual aplicada en la asociación revisando en detalle todo el proceso crediticio, posteriormente detectar debilidades de las herramientas utilizadas y finalmente desarrollar y ubicar nuevos aspectos dentro del proceso crediticio de Caritas de Estelí.

Para este efecto se realizan entrevistas al personal del programa de crédito para detectar posibles debilidades motivo de la alta morosidad, para disminuir el riesgo de crédito como elemento principal del deterioro de la cartera de créditos. Se partió del siguiente supuesto de investigación: La implementación correcta de la tecnología crediticia, aumenta la cartera de crédito de Caritas de Estelí.

5.2. Población y muestra

5.2.1. Población

Caritas de Estelí es una asociación de servicio privada no gubernamental independiente de otras instituciones. Además se coordina con organismos católicos que asisten a la sociedad a través de diversos programas que incluyen proyectos de agricultura, salud, educación, mejoramiento del local de negocios, crédito con micro empresas y crédito rural.

Como misión institucional, Caritas de Estelí inspirada en el evangélico y doctrina social de la iglesia, está llamada a la promoción del desarrollo humano y sostenible, justicia social y contribuir desde la caridad a la reducción de la pobreza a través de programas, proyectos y acciones de asistencia social en aquellos sectores más vulnerables, respetando y fortaleciendo el medio ambiente.



5.2.2. Muestra

La presente investigación se lleva a cabo en el área de crédito de caritas Diocesana - Estelí. El programa de créditos nace en el año de 1998 con los efectos negativos que provoco el huracán Mitch, teniendo como objetivo la intención de beneficiar a los sectores que habían sido vulnerables, sobre todo la parte agropecuaria debido a las intensas lluvias que ocasionó deterioro en las cosechas.

El programa de créditos incluye los créditos agropecuarios, comerciales y el crédito de consumo. La organización mantiene el mismo fondo desde el año 1999 hasta la fecha, y como no son una financiera no se está buscando préstamos en los bancos para ampliarse con la intención de no endeudar a la iglesia.

5.2.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo que se realiza es no probabilístico por conveniencia, porque no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos, además se seleccionan individuos del área a investigar dentro de la entidad que proporcionan la información necesaria para dar salida a los objetivos planteados.

Dentro de los Criterios para la selección de la muestra se detallan:

- Aquellos que estén presentes en todas las observaciones realizadas
- Aquellos que de manera voluntaria acepten llenar el instrumento
- Aquellos que de manera correcta y sin omisiones contesten el instrumento
- Aquellos que tengan el conocimiento e información suficiente que ayude al cumplimiento de los objetivos.
- La disposición y cooperación de los integrantes de la muestra.

5.2.4. Unidad de análisis

Como unidad de análisis para la investigación se ha elegido al personal de la empresa que brinda información certera y precisa que ayude a dar respuesta a las interrogantes originalmente planteadas.

El personal está conformado por el coordinador del programa de crédito, los oficiales de crédito y el responsable de cartera y cobro en dicha asociación.

Tanto el coordinador del programa como el responsable de cartera y cobro brindan información acerca del crecimiento de la cartera de crédito en los años de estudio, estadísticas de créditos, índice de mora, además todo lo relacionado con las condiciones de colocación y recuperación de los financiamientos.



Los oficiales de crédito, se encargan de realizar la segmentación del mercado (urbano y rural), es importante saber si estos hacen un correcto trabajo al seleccionar adecuadamente a los beneficiarios, y si cuentan con el conocimiento necesario acerca del tipo de crédito que están otorgando.

5.3. Técnicas de recolección de datos

5.3.1. La entrevista

Está dirigida al responsable de cartera y cobro, coordinador del programa de crédito, oficiales de crédito, con el objetivo de reunir información necesaria para tener conocimiento de aspectos relevantes del programa de crédito, tales como la cartera de crédito, proceso de crédito, políticas de crédito en los años de estudio. Las entrevistas estuvieron acompañadas con grabaciones de audio.

5.3.2. Revisión documental

Se ejecutan revisiones en documentos que contemplen los expedientes de crédito de los clientes, manuales de crédito, manuales de funciones, manuales de gestión de cobro, normas para sanear la cartera, políticas de provisiones, fichas de evaluación.

5.3.3. Guía de observación

Las observaciones mediante guías son claves para compilar información de manera directa para reunir datos en el momento que se dan los sucesos.

Dichas observaciones en el ambiente de trabajo revelan la manera de aplicación de la tecnología crediticia en la institución y además buscan alternativas que beneficien a la empresa para la obtención de resultados satisfactorios.

5.4. Etapas de investigación

5.4.1. Investigación documental

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Al utilizar los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación: análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.

Desde que se realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar supuesto, etc.



La etapa inicial consiste en seleccionar un tema de poco conocimiento para muchos, de interés para la institución y que contribuya a su crecimiento. La aplicación correcta de la tecnología crediticia es imprescindible en cualquier institución que otorgue crédito, razón suficiente para ampliar los conocimientos con respecto al tema.

Existe una relación directamente proporcional entre la cartera de crédito y la tecnología crediticia aplicada de manera efectiva, por esta razón el tema de investigación incluye estos dos aspectos. Se procede a la sistematización del problema para llevar a cabo la redacción de los objetivos de investigación, iniciando desde una etapa exploratoria hasta una etapa explicativa que brinde solución a los problemas encontrados.

Se elabora un marco teórico de referencia para comparar resultados obtenidos en la investigación, justificándose con las teorías encontradas. La matriz de categorías y subcategorías es una guía que permite descubrir los ejes de análisis estudiados en relación con los objetivos de la investigación

Posteriormente se escoge un estudio explicativo que relacione la tecnología crediticia con la cartera de crédito, además se opta por el enfoque cualitativo que permite identificar aspectos presentes en la muestra que se estudia, la que a su vez se orienta al muestreo no probabilístico por conveniencia al seleccionar intencionalmente y por conveniencia nuestra unidad de análisis en base a una serie de criterios que le darán simplicidad a toda la investigación.

Luego se seleccionan los instrumentos para la recolección de la información como entrevistas y guías de observación; la información obtenida de revisiones y análisis de documentos relacionados con el crecimiento de la cartera de crédito es imprescindible para dar salida a nuestros objetivos específicos que inician identificando, descubriendo y luego valorando las tecnologías crediticias, una vez realizadas estas acciones y encontradas las deficiencias, se procede a dar sugerencias que brinden beneficios dentro de la institución en vías del crecimiento en los créditos que es lo que se pretende lograr.

Los ejes de análisis seleccionados que están presentes en la matriz, son aspectos que están inmersos en la tecnología crediticia y a los cuales se les brinda la atención adecuada para poder obtener resultados y dar un diagnóstico de la situación.

5.4.2. Elaboración de instrumentos

Entre los utilizados en la investigación están: las entrevistas, guías de observación, revisión documental, las grabaciones de audio.

La elaboración de instrumentos inicia al momento de seleccionar a las personas que serán la unidad de análisis a las cuales se les aplican estos, estos instrumentos deben



incluir los ejes de análisis conforme a la matriz de categorías y subcategorías de la investigación con enfoque cualitativo.

Esta etapa finaliza cuando los instrumentos ya están diseñados para ser utilizados en el trabajo de campo.

5.4.3. Trabajo de campo

Una vez elaborados los instrumentos para obtener la información suficiente, estos se aplican al personal seleccionado para dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación y así determinar el impacto que tendrá la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas de Estelí.

El contenido de los instrumentos de investigación se elabora en base a los ejes de análisis presente en los objetivos propuestos, los cuales deben estar claros, respecto a la población y muestra objeto de estudio.

Una vez aplicados los instrumentos de investigación se procederá a la digitación de la información obtenida y obtener los resultados deseados en el proceso de la investigación.

5.4.4. Elaboración del documento final

El documento final se elabora conforme a los parámetros dictados por la universidad, respecto a los trabajos de tesis, unificando toda la información obtenida, respecto a la guía de los objetivos elaborados para el proceso de investigación.

Se analiza toda la información obtenida en el proceso investigativo, dando repuesta a cada una de las interrogantes presentadas en la investigación. Una vez obtenido los resultados se procede a la entrega del documento con sus recomendaciones y conclusiones respectivas y se concluye con la defensa de la investigación.



VI. RESULTADOS

La estructura organizacional de Caritas Diocesana de Estelí es por departamentalización, cada departamento subdividido en áreas funcionales. El programa de crédito está dirigido por un coordinador, el cual es propuesto por el director ejecutivo y ratificado por el presidente de la junta directiva.

Este programa contiene un manual de crédito, el cual está dividido en dos partes: una primera por la política de crédito y una segunda por una reglamentación. Los tipos de créditos ofrecidos por el programa de Caritas Diocesana de Estelí son: créditos agropecuarios, comerciales y de consumo, de igual manera existen los créditos grupales.

La información general referente a esta asociación fue proporcionada por el coordinador del programa de crédito de Caritas Diocesana de Estelí. (Berrios Noguera, Créditos agropecuarios, 2015)

Es de vital importancia saber qué idea se maneja en esta institución acerca del concepto de tecnología crediticia, el cual es el tema central de la investigación; según el coordinador de este programa, la tecnología crediticia es todo un conjunto de elementos interrelacionados de recursos humanos, tecnológicos y de procesos, todos estos aspectos están en concordancia con lo señalado por Benítez Rivera, el cual señala que la tecnología crediticia establece una sintonía no solo de los recursos tecnológicos, sino de las personas y de los procesos.

La tecnología crediticia es el conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes indicados dentro de una política, con el objetivo de disminuir el riesgo crediticio para obtener resultados positivos, que solo serán obtenidos si los elementos antes mencionados se encuentran trabajando simultáneamente.

6.1. Aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014.

Es necesario determinar la manera de cómo ha sido aplicada la tecnología crediticia por el programa de crédito de Caritas Diocesana de Estelí en los años de estudio.

La etapa inicial en el otorgamiento de un crédito es el análisis de las solicitudes de los clientes potenciales, los que deben de cumplir un sinnúmero de requisitos, los que se mencionan a continuación:

- Tener arraigo a la comunidad o territorio de influencia de Caritas Diocesana de Estelí.
- Ser mayor de 18 años de edad y estar en pleno goce de sus derechos civiles.
- Ser pequeño y micro empresario y no tener acceso al crédito bancario.



- No tener deudas o financiamiento con terceros, de manera que ponga en riesgo su capacidad de pago con Caritas Diocesana de Estelí.
- Que el análisis de los ingresos de la unidad económica familiar demuestre suficiente capacidad de pago para hacerle frente a la deuda.
- Poseer experiencia y conocimiento tecnológico apropiado para desarrollar las actividades propuestas para el financiamiento.
- Ser una persona trabajadora y de reconocida solvencia moral, dentro y fuera de la comunidad.
- Estar solvente con Caritas Diocesana de Estelí, en cuanto al pago de préstamos previos.
- Tener garantías satisfactorias para responder al pago del financiamiento solicitado.
- Integrar grupos de fianza solidaria, cuando no tenga capacidad de presentar garantías reales que respalden el crédito.
- Podrán ser sujetos de crédito tanto el hombre como la mujer del mismo núcleo familiar, cuando desarrollan actividades independientes que demuestren rentabilidad, siempre y cuando llenen los requisitos establecidos en la política de crédito. (Gutierrez, 2015)

Toda esta información fue suministrada por oficiales de crédito de la asociación, además está relacionada con el análisis de las cinco C (carácter, capacidad administrativa, técnica y financiera, colateral, capital y condiciones de crédito) de la tecnología crediticia. Además con aspectos incluidos en este concepto como la capacidad de pago reflejado en los estados financieros de los solicitantes, destino de crédito, riesgo crediticio y voluntad de pago que se evalúa no solo por la personalidad sino por el ambiente en el que se desenvuelve el cliente.

Desde el punto de vista del cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de un crédito, se determina la aplicación correcta de la tecnología crediticia en esta institución, además esto se corroboró con la revisión de los expedientes de crédito para verificar la existencia de la documentación correspondiente.

Cabe mencionar que cada caso de crédito es distinto a otro, las particularidades se pueden atender y darle solución, en Caritas Diocesana de Estelí, existen ciertas concesiones según el conocimiento que se tenga del solicitante.

Plan de inversión

Posterior a la presentación de los requisitos correspondientes, el cliente potencial de esta institución debe realizar la presentación del plan de inversión o el propósito del préstamo, es necesario, por ser uno de los instrumentos que permite realizar una valoración entre lo solicitado (plan de inversión), con su capital de trabajo. El comité evalúa la capacidad de pago tomando en cuenta sus ingresos, el cual es generado por su capital de trabajo.



Para la presentación del plan de inversión, el programa cuenta con un formato, el cual es proporcionado al prestatario, este a la vez debe decir en que va invertir el monto solicitado, tomando en cuenta que la inversión debe estar sujeta al negocio o actividad que el solicitante realiza. (Hernández, 2015)

Es necesario tener conocimiento de la dirección en que está invirtiendo el cliente, punto señalado dentro de los aspectos que incluye la tecnología crediticia proporcionada por la teoría de la presente investigación.

Al realizarse la revisión del plan de inversión en los expediente de los clientes, se observó que este plan está incluido.

Capacidad de pago

Un crédito por lo general constituye un riesgo, un mitigante del riesgo es la capacidad de pago del prestatario, la cual hay que demostrarla. En los expedientes de crédito de la institución se ve reflejada mediante la relación existente entre los ingresos y los egresos del solicitante, que se demuestra mediante la siguiente formula que presenta datos reales extraídos del expediente con código 01-05401-03.

| | |
|--------------------------|--|
| Capacidad de pago | Ingresos netos – Deudas, Gastos Fijos y Ahorro |
| C\$ 11,000.00 | C\$ 25,000.00 – 14,000.00 |

Ratio deuda / ingreso = $11,000 \div 25,000 = 0.44$, Entonces, $0.44 \times 100 = 44 \%$

El ratio deuda-ingreso sería 44%. Es decir, más de lo recomendable para que los analistas financieros te otorguen un préstamo.

Este ejemplo significa que del 100% de los ingresos presentados, un 44% corresponden a la capacidad de pago que tiene el cliente, este valor está por encima del mínimo aceptable en Caritas Estelí que es del 30%.

Además los oficiales de crédito comentan que se realizan análisis estáticos y dinámicos. Es importante saber a través de los estados financieros si un cliente tiene capacidad de pago, su nivel de endeudamiento, cual es la relación entre el valor del préstamo con el valor del capital de trabajo y así soportar la información. Los estados financieros analizados para demostrar la capacidad de pago de un cliente son el balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

Según el coordinador del programa y los oficiales de crédito, la manera de efectuar el análisis financiero es a través de la comparación vertical u horizontal de dos o más cuentas del balance general, del estado de pérdidas y ganancias, o de los dos estados



financieros señalados. La relación entre dos o más cuentas de los estados financieros, se denomina razones financieras que se expresan a través de indicadores y porcentajes. El análisis financiero vertical se utiliza cuando se establece una comparación porcentual de cada una de las cuentas con relación a una cuenta base del balance general o del estado de pérdidas y ganancias, o de ambos estados financieros, en un solo periodo de tiempo u análisis financiero horizontal cuando se establece la comparación y variación porcentual de cada cuenta base del balance general o del estado de pérdidas y ganancias o de ambos documentos, entre varios periodos de tiempo contable.

Es interesante la aplicación de estos métodos, debido a que hacen más notables las variantes presentadas entre distintos años con respecto a la situación financiera de los beneficiados. (Berrios Noguera & Gutierrez, Capacidad de pago, 2015)

Razones financieras

Según las políticas de crédito, además del ratio financiero capacidad de pago .Otras razones financieras que se aplican son:

| | |
|----------------------------|--|
| Endeudamiento = | $(\text{Total pasivos} / \text{Total activos}) * 100$ |
| Cobertura cuota = | $\text{Disponibilidad} / \text{Cuota préstamo}$ |
| Capital de trabajo = | $\text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}$ |
| Rotación de inventario = | $(\text{Inventario mercadería} / \text{compras}) * 30$ |
| Cobertura de la garantía = | $\text{Valor garantía} / \text{Préstamo}$ |
| Margen utilidad bruta = | $(\text{Utilidad bruta} / \text{Ingresos}) * 100$ |

Esto se hace con el objetivo de enriquecer el análisis de los expedientes de crédito y obtener información a partir de diferentes indicadores financieros.

- **Endeudamiento:** Este ratio mide el nivel de riesgo que puede tener el negocio dentro de su participación para asumir una deuda. Este nivel no puede ser mayor del 70%
- **Cobertura cuota:** Este mide los recursos que tiene el negocio (activos menos egresos) dando como resultado lo neto del negocio sumado los ingresos familiares, posteriormente se le restan el total de egresos, obteniendo como resultado final la disponibilidad, luego esta se divide entre la cuota del préstamo a pagar. Este nivel debe ser mayor de 1 o más.
- **Capital de trabajo:** Es una medida de la capacidad que tiene el negocio para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.
- **Rotación de inventario:** Hace referencia a la cantidad del nivel de mercancías que tiene el negocio, que debe ser vendido en el menor tiempo posible. Este nivel debe rotar en menos de 30 días.



- **Cobertura de la garantía:** Este mide el valor de las garantías puestas como respaldo del préstamo. Este debe ser mayor a 2 veces el monto solicitado. La cobertura garantía es uno de los principales mitigantes de riesgo y es un aspecto determinante de la capacidad de pago.
- **Relación margen bruto:** Es la diferencia entre el precio de venta, sin IVA y los costes de producción o de adquisición de un producto. Este debe ser mayor al 30%.

Además de los estados financieros, en Caritas Diocesana de Estelí existen otros documentos alternos, que también demuestran la capacidad de pago como: la experiencia crediticia que permite medir y valorar la experiencia de préstamos recibidos con anterioridad en las distintas entidades financieras que dará cuenta del pago de obligaciones en tiempo y forma.

Nivel de organización

El nivel de Organización que tenga el solicitante al llevar distintos controles y registros de su negocio, facilita la labor del oficial de crédito y garantizar un menor margen de error en el levantamiento de la información, este último se relaciona con el análisis de la capacidad indicado en la conceptualización referente a la tecnología crediticia que aborda acerca de la capacidad administrativa, para darse cuenta si el cliente es ordenado en el manejo de su negocio, si lleva algunos registros y controles administrativos, si permanece el negocio limpio y ordenado, sabe cuánto gana (aunque sea empíricamente), sabe cuál es el valor de sus gastos, conoce el costo de producción de sus artículos, entre otros.

En general se refiere al grado de conocimiento que tiene el solicitante sobre su pequeña empresa, la maquinaria y equipo disponible, el volumen de ventas, el activo corriente etc.

Al enumerar todos los factores ya sean financieros, historiales y administrativos que demuestran la capacidad de pago de un cliente, se puede identificar la aplicación de la tecnología crediticia en esta primera parte del proceso de otorgamiento de un crédito.

Historial crediticio

En el marco teórico de la presente investigación Ibarra afirma que cuando se formaliza la operación de crédito se debe de actuar en forma rigurosa estableciendo los controles de seguridad adecuados, durante la vida de la operación, la entidad financiera debe realizar el oportuno seguimiento a fin de que se cumplan las previsiones contempladas en el análisis.



Toda la documentación antecedente es histórica y la información revelada en el pasado garantiza la devolución del préstamo en el futuro y de esto dependerá los resultados, estos pueden ser positivos si siempre se realiza un análisis del historial crediticio de un cliente.

El coordinador y los oficiales de crédito afirman que en Caritas Diocesana - Estelí se utiliza la Central de Riesgo S.A. y Transunión, dos centrales autorizadas por la superintendencia de bancos; además de su antecedente de préstamo registrado en el sistema de crédito que el programa posee. La investigación del historial crediticio es indispensable, debido a que cada oficial de crédito debe garantizar que la información o investigación del prestatario sea fidedigna y completa, una de las preguntas que realiza el coordinador del programa es: ¿Se tiene conocimiento y confianza del solicitante, y quienes proporcionaron tal información? La respuesta de parte de los oficiales debe ser clara y concisa. (Berrios Noguera & Gutiérrez, Historial crediticio, 2015)

La revisión documental de igual manera permitió revalidar la información proveída por los miembros del programa de crédito.

Garantía

Teóricamente la tecnología crediticia incluye el análisis del colateral o la garantía, esta se representa en documentos legales que el cliente puede ofrecer a la institución de crédito, en caso de cualquier eventualidad para la seguridad del financiamiento. En los expedientes de cada cliente se indica la selección y cobertura de la garantía en relación al monto solicitado, Caritas Diocesana de Estelí también realiza esta acción debido a que se demuestra en los expedientes de sus clientes.

Los tipos de colaterales se encuentran en el manual de crédito figurando entre ellas: Prendaria, fiduciaria e hipotecaria. La cobertura de la garantía es dos veces el monto solicitado, desde este punto la garantía debe de representar un valor considerable en relación a lo adeudado.

Cada tipo de garantía debe especificar los siguientes requisitos:

Hipotecaria: Escritura pública, libertad de gravamen, solvencia municipal y existen algunos casos en los cuales la garantía se puede hipotecar en segundo grado.

Prendaria: Facturas de bienes, en caso de no poseerlas se manda hacer una declaración ante un jurado, la cual sirve como una factura, el bien debe estar en óptimas condiciones y el valor del bien se basa en el de compra es decir cuando el bien ya ha sufrido su depreciación.



Fiduciaria: Carta de trabajo, colilla del INSS, identificación personal, cabe destacar que no piden recibos de agua potable, energía eléctrica, entre otros, a diferencia de otras instituciones de crédito.

Para constituir la garantía primeramente se llena el formato de garantías, en el mismo se constituye como respaldo a lo que asume como préstamo, en segundo lugar en el contrato de prenda o mutuo, elaborado por la asesoría legal. Hay que señalar que el fiador también se constituye deudor principal en todo momento del prestatario.

Resolución de parte del comité de crédito

Benítez Rivera en su teoría afirma que para cumplir la tecnología crediticia en un cien por ciento se debe proporcionar, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado, las políticas de crédito de Caritas Diocesana – Estelí establecen que el tiempo estipulado para dar respuesta a solicitudes presentadas es de 8 días una vez recibida la solicitud cuando es un cliente nuevo, pero la operación se vuelve más rápida cuando es re préstamo , debido a que en tres días una vez presentada la solicitud se le da respuesta a un cliente real de la institución.

En el universo de estudio al darle soluciones rápidas a los problemas financieros de los prestatarios es un aspecto fundamental que solidifica la fidelización de un cliente en esta asociación.

Para proporcionar agilidad en la operación, el cliente además de cumplir con los requisitos correspondientes, plan de inversión, voluntad de pago etc.; se consideraran como sujetos de préstamo los que posean: la solicitud del préstamo, información económica, fianza solidaria, formato de garantías, reporte de la central de riesgo, evaluación de las garantías por la asesoría legal. (Hernandez, 2015)

Lealtad de parte de los clientes

La parte teórica indica que dentro de las características de la tecnología crediticia pretende: Generar respuestas rápidas hacia el cliente de aceptación o rechazo y proporcionar información rápida para una evaluación razonable del sujeto de crédito, de su capacidad y de su voluntad, esto coincide con los objetivos que persigue Caritas Diocesana de Estelí.

En el caso de tecnología crediticia hablar de lealtad es hablar de satisfacción; en Caritas Diocesana de Estelí la lealtad de parte de sus clientes está determinada por: la agilidad oportuna del préstamo, la confianza entre ambas partes y la razón social de la institución, no olvidando que Caritas significa caridad (solidaridad con los más necesitados que buscan respuestas rápidas y positivas a los problemas enfrentados).



Oficiales de crédito de esta institución afirman que aproximadamente un 98% de sus clientes han establecido relaciones financieras con ellos por más de una ocasión, el restante ha deslindado relaciones porque se fueron del país o resolvieron su situación económica – productiva y no requieren de préstamo.

Si bien es cierto este pequeño porcentaje ya no contribuye al crecimiento de la cartera de crédito de Caritas, no olvidemos que el programa persigue como objetivo central el progreso en la unidad económica – familiar de los más necesitados. (Hernández, Lealtad de parte de los clientes, 2015).

Proceso de crédito

Hablar de tecnología crediticia también es hacer hincapié en el proceso de crédito en general, debido a que la teoría en la presente investigación afirma que la tecnología crediticia es el proceso de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito, en Caritas Diocesana de Estelí según información brindada por el responsable de cartera y cobro en referencia al proceso de crédito, afirma que es el adecuado porque se sujeta a las reglas del mercado de las micro finanzas.

Desde el momento en que el cliente presenta su solicitud hasta que la entidad financiera toma una decisión, se debe dedicar un tiempo para evaluación de dicha solicitud. (García, 2015).

Selección de los beneficiarios

En los aspectos teóricos Ibarra describe que la primera etapa del proceso de crédito la constituye el estudio de la operación, agrupándose aquí primeramente la selección de los beneficiarios para después colocar los créditos en los diferentes sectores, por último la conformación del comité de crédito

La selección de los beneficiarios se hace en base a requisitos que estos deben de cumplir, entre los cuales figuran: tener un negocio establecido por más de un año, ser ciudadano Nicaragüense, análisis financieros del cliente el cual debe poseer un patrimonio dos veces al monto solicitado, no tener deudas con terceros y en el sistema financiero nacional y por último que su edad sea mayor de 18 años hasta 65 años.

Caritas es un organismo no gubernamental clasificado dentro de las asociaciones, la teoría afirma que las ONG's realizan una variedad de servicios y funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad, este aspecto está relacionado con la razón social que se persigue en Caritas al beneficiar principalmente a Nicaragüenses que actúan en el campo de acción previsto.



Los oficiales de crédito en coordinación con el responsable de cartera y cobro se encargan de seleccionar a los beneficiarios del programa.

Uno de los aspectos a mejorarse es la mejora continua, la cual debe ser siempre un elemento a seguir, más en la formación de los recursos humanos, debido a que es necesario capacitar a los oficiales de crédito de forma permanente.

Esta es una tarea en conjunto ya que el comité de crédito está conformado en su conjunto por: director ejecutivo, coordinador del programa, responsable administrativo-financiero y responsable de cartera-cobro, sin obviar el trabajo arduo de los oficiales de crédito. (García, Selección de los beneficiarios, 2015)

Estos aspectos positivos que se practican en Caritas Diocesana de Estelí concuerdan con la importancia de la tecnología crediticia en el desarrollo de las funciones en una institución de crédito concerniente a información recopilada del marco teórico de esta investigación según Arriola Bonjour, el cual afirma que la tecnología crediticia es determinante del éxito institucional por la incidencia sobre: la cobertura del mercado objetivo y la viabilidad económica de la entidad.

Colocación de créditos

El responsable de cartera y cobro de Caritas Diocesana de Estelí referente a la colocación señala que los créditos ofrecidos en la institución están dirigidos a los sectores comerciales, agropecuarios y de consumo, en un mayor porcentaje al sector agropecuario, estos créditos corresponden el 74 % de la cartera total. Esta información se verificó en el documento que señala los tipos y cantidades de los créditos ofrecidos, prevaleciendo sobre el resto los créditos agropecuarios.

En Caritas Diocesana de Estelí el monto que se otorga corresponde a una deducción del 8% establecido en las comisiones por desembolsos, gastos de administración y riesgo.

El principal motivo por el cual Caritas Diocesana de Estelí no ofrece una mayor cantidad de crédito es la falta de recursos económicos. La cartera es pequeña y se utiliza como fondo resolvente ya que el programa de crédito viene a solventar el resto de programas de la asociación y no se ha solicitado un préstamo bancario con el objetivo de no endeudar a la iglesia.

Lo importante del trabajo que se realiza en la asociación es que la empresa a pesar de no atender una mayor cantidad de clientes está cumpliendo con los objetivos planeados con respecto a la colocación de los créditos, debido a que el responsable de cartera y cobro y el coordinador del programa realizan proyecciones de colocación y cada vez son más los



beneficiados del programa; Algo muy interesante del programa es que desde 1998 que nació se han mantenidos los principios de antipobreza.

En esta etapa cabe mencionar el papel que desempeñan los oficiales de crédito los cuales se convierten en eslabones principales en la cadena del programa de crédito, ellos facilitan y garantizan que los prestatarios cumplan con los requisitos establecidos en el manual de crédito del programa; siempre teniendo presente el concepto de tecnología crediticia que busca la armonía entre cada pieza del recurso humano presente en una organización. (García, 2015).

Contrato de crédito

El contrato de crédito es un instrumento muy importante para consolidar las obligaciones que contraerán las partes involucradas (institución y cliente) al establecer derechos y obligaciones para el futuro, siendo este un eje de estudio en esta investigación para verificar el debido cumplimiento por parte de Caritas Diocesana de Estelí al momento de formalizar los créditos aprobados y que se desembolsaran a los beneficiarios seleccionados.

Se consultó a Julio Berrios coordinador del programa de crédito que si al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato, afirmando que sí, debido a que también se están apegando a las normas establecidas por las leyes de Nicaragua, tomando en cuenta los siguientes aspectos: establecimiento de responsabilidad del prestatario, aceptación de las condiciones crediticias (plazo, monto, tasa de interés, comisiones y forma de pago), descripción del tipo de colateral, aceptación en caso de incumplimiento de su obligación crediticia y autorización a ser registrado en la central de riesgo. (Berrios Noguera, Contrato de crédito, 2015)

Información que concuerda con Ibarra, que en el proceso de crédito dice que al momento de tomar una decisión, la entidad formaliza la operación y realiza los tramites correspondiente (formalización de la operación), actividad que es realizada por Caritas Diocesana de Estelí al otorgar un determinado desembolso.

Relacionando dicha afirmación, Darwin Manuel García responsable de cartera y cobro de Caritas Diocesana de Estelí, el que nos menciona que el contrato de crédito es elaborado por el área de asesoría legal de la asociación, y que en otros aspectos tomados en cuenta son: responsabilidad del solicitante, obligaciones en las condiciones pactadas, responsabilidad con las garantías y fiador. En relación al instrumento utilizado en la guía de revisión documental se constató que el programa de crédito cumple con la utilización de este instrumento legal. (García, Contrato de crédito, 2015)



Las respuestas dadas concuerdan con los procesos administrativos de la cartera de crédito, en lo que respecta al proceso de concesión de un crédito, pues en las condiciones internas del crédito se debe establecer un contrato para tener formalidad y compromiso en las obligaciones contraídas.

Beneficios y Obligaciones

Entre los principales beneficios que el cliente obtiene al contraer obligaciones con la institución es: acceder a los distintos servicios que presta la asociación (consulta médica y odontológica, venta social de medicamento a los proyectos comunitarios – rural) y ser sujeto de un nuevo préstamo; teniendo como principal obligación la de pagar en los tiempos pactados, asumir la responsabilidad solidaria y fiduciaria. (García, Contrato de crédito, 2015)

Caritas Diocesana de Estelí es una asociación que busca el bienestar para los beneficiarios, dándole un valor agregado cuando ellos obtienen préstamos, como se mencionan anteriormente los clientes tienen las condiciones necesarias para ser leales a la institución y siempre querer obtener otro servicio.

Una vez que el comité aprueba el crédito solicitado por los clientes, el programa envía ocho días después de haber realizado el desembolso a los oficiales, para que estos realicen una visita de reconocimiento y así verificar que el cliente este realizando la inversión en su totalidad. (Gutierrez, Tiempo de resolución, 2015)

Darwin Manuel García responsable de cartera y cobro afirma que el oficial de crédito debe darle seguimiento al cliente, a fin de garantizar el cumplimiento del plan de inversión.

La información suministrada coincide con Ibarra, el cual menciona que desde el momento de constitución hasta la cancelación de la operación se hace el continuo seguimiento de la evolución de la operación.

Constitución de la garantía

Las garantías son importantes para una institución al permitir tener la certeza de que el cliente en caso de no cumplir con las obligaciones contraídas con la asociación pueda pagar el crédito otorgado.

Pastor Hernández oficial de crédito menciona que la garantía se constituye en una prenda a favor de Caritas Diocesana – Estelí, una vez que las mismas fueron adjudicadas bajo un contrato o mutuo con mérito ejecutivo. (Hernández, Constitución de la garantía, 2015)



Siendo esta repuestas acertadas con los procesos administrativos de la cartera de crédito, en lo que respecta al proceso de concesión de crédito, porque en las condiciones internas se debe establecer una garantía para respaldar el pago del crédito otorgado.

Arriola Bonjour, nos menciona que el análisis del colateral, perteneciente a las cinco C, presenta garantías, reales y personales, esta se muestra en documentos legales que el cliente pueda ofrecer para la seguridad del crédito.

Seguimiento del plan de inversión

Tanto el responsable de cartera y cobro como los oficiales de crédito mencionan que se realizan revisiones continuas de los planes de inversiones de los clientes, permitiendo darle seguimiento al crédito otorgado y comprobando el debido uso del dinero en el plan de inversión presentado por los clientes en las solicitudes de crédito. (García & Gutiérrez, Seguimiento del plan de inversión, 2015)

Siendo este uno de los aspectos que incluyen la tecnología crediticia en el destino que tendrá el crédito solicitado, cumpliendo Caritas Diocesana de Estelí con un aspecto muy importante en el cumplimiento de la tecnología crediticia.

El periodo de revisión que realizan los oficiales de crédito a los planes de inversión es ocho días después del desembolso realizado.

Índice de mora

Para realizar control del índice de mora Caritas Diocesana – Estelí lo realiza a través del sistema de cartera, este proporciona diferentes formatos de control de la situación de la cartera ya sea por: oficial de crédito, zona, comunidad y departamento. (García, Control del índice de mora, 2015)

Información que constata en los expedientes de crédito según guía de revisión documental realizada en la asociación.

Interés moratorio

El responsable de cartera y cobro menciona que los procedimientos de responsabilidad asignados a los oficiales de cobro y gestores de cobro, realizan la gestión de cobro de interés y principal de acuerdo a los días de atraso; realizando la institución cobro por intereses moratorios.

El Banco Central de Nicaragua, establece que debe ser 25% sobre la tasa de interés pactada y esta a su vez sumada con la tasa de interés. Ejemplo: la tasa de interés anual



es del 13.8 %, mensual sería 1.15% (13.8%/12). Luego se aplica el 25% que es el porcentaje de la mora a la tasa de interés anual en este caso sería 3.45% anual. Posteriormente se divide entre 12 y brinda el resultado de 0.2875 este se suma a la tasa de interés mensual y la tasa de interés moratoria es de 1.44%

Caritas Diocesana de Estelí al no recuperar los créditos, la estrategia que utiliza es el plan de recuperación por monto y plazo, está dirigida por un personal encargado de realizar las visitas de gestión conformada por: asesoría legal, responsable de cartera y cobro y el coordinador de crédito, con el fin de encontrarle una solución a cada caso en verdadera situación de riesgo. (García, Interés moratorio, 2015).

Según información suministrada por miembros del comité de crédito, la mayoría de los clientes cancelan en tiempo y forma, esto demuestra la aplicación correcta de la tecnología crediticia, teniendo entre sus ejes fundamentales la recuperación de los recursos invertidos.

El éxito notable en el programa de crédito de Caritas Diocesana de Estelí es un reflejo de la experiencia laboral adquirida por el coordinador cuando fue gerente general de la financiera FAMA y se fortalece con sus estudios de posgrado en organización en la Universidad Americana (UAM).

El nivel de conocimientos de los recursos humanos encargados de llevar a cabo el proceso de selección es alto porque están debidamente capacitados para el cumplimiento de las tareas.



6.2. Dificultades que ha presentado Caritas Diocesana – Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014.

Fuentes de Capital

Según información suministrada por el coordinador del programa de crédito, las principales fuentes internas de financiamiento o recursos financieros que tiene Cáritas actualmente son:

- Aportes de capital y las utilidades retenidas: Las utilidades no repartidas a socios.
- Fondos de depreciación, cifras que se cargó contablemente como gasto por el uso de maquinaria y equipos, sin que realmente hubiese existido desembolso alguno; bajo éste rubro deben catalogarse también la amortización de inversiones.
- Venta de activos fijos u otros bienes.

Para determinar los recursos financieros suficientes en el otorgamiento de créditos en la institución, el Administrador Financiero establece las necesidades y consecuencias financieras de la institución dentro de sus operaciones diarias, si ésta mantiene su actual curso económico lo modifica, para cumplir con esta función el financiero utiliza herramientas como los pronósticos de colocación y recuperación de la cartera de crédito en periodos terminados.

El programa de crédito de Caritas-Estelí es regulado actualmente por la ley No. 176, ley reguladora de préstamos entre particulares, el cual refleja la tasa de interés del monto otorgado a los clientes que solicitan créditos en dicha institución, El interés máximo con que se pueden pactar los préstamos entre particulares objeto de esta ley, será el interés más alto que cobren los bancos comerciales autorizados en el país, en la fecha de la contratación del préstamo, más un porcentaje adicional no mayor al 50% de dicha tasa.

Actualmente Cáritas de Estelí, no realiza ningún tipo de gestión financiera externa dado a que se cuenta con fondos obtenidos de organismos internacionales en concepto de donación. (Catholic Relief Server, USDA), convirtiéndose en un fondo revolvente con un crecimiento anual del 12%. Esta donación fue recibida en el año 1998 equivalente a \$ 625,000.00 (Seiscientos veinticinco mil dólares netos).

La principal misión de CRS es asistir a los pobres y desamparados en el extranjero, trabajando en el Espíritu de la Enseñanza Católica Social para promover la santidad de la vida humana y la dignidad de la persona humana, asisten a personas necesitadas, independientemente de su raza, religión o etnicidad. (Berrios Noguera, Fuentes de financiamiento, 2015)

Drake & María, en la teoría de la investigación se encuentra información relacionada con las siete características de la evolución de las ONG's en el desarrollo de la microempresa, la que afirma que la combinación de donaciones, préstamos blandos, préstamos



hipotecarios y la tendencia hacia la obtención de préstamos bancarios son aspectos esenciales que en la actualidad sirven para lograr el crecimiento económico de un organismo no gubernamental, con el fin de obtener desarrollo económico.

Con respecto al crecimiento de la cartera de crédito en Caritas Diocesana – Estelí es estable debido a que no realiza ninguna gestión para la obtención de un préstamo bancario. Cabe mencionar que un aspecto clave para que las ONG puedan continuar expandiéndose es el logro de la autosuficiencia operativa - financiera, acompañada con gestiones para obtención de capital.

Una limitante es que la carencia de recursos financieros es un factor que impide el aumento de beneficiarios del programa de crédito, debido a que los clientes de Caritas de Estelí son cada vez más exigentes con sus préstamos, al solicitar montos mayores al tratar de compensar la grave crisis económica que altera los precios de los insumos y materias primas con que trabajan estas microempresas.

Es necesario un buen pronóstico de crédito, para colocar productos financieros que requieren ser atendidos como por ejemplo: créditos de viviendas, compra de terrenos para la agricultura, equipos modernos de producción y de servicios.

Beneficiarios

Las actividades que se realizan para aumentar el número de beneficiarios del programa de crédito es a través de la coordinación, orientada a la aplicación de estrategias de venta directa a nivel urbano y rural; siempre y cuando estén dentro de los criterios de pobreza que como principios aplica el programa de crédito; cada oficial está preparado para brindar charla pre-crédito y post-crédito a clientes potenciales y actuales, se brinda un servicio de calidad de manera inmediata, atención personalizada y consideraciones en situaciones de posibles riesgos por diversos factores sean estos ambientales o climatológicas. (Berrios Noguera, Beneficiarios, 2015).

La información antes mencionada se consolida con lo expuesto por Darwin Manuel García, responsable de cartera y cobro quien afirma que la prioridad del programa de crédito es darles solución a personas de escasos recursos, para que les permita desarrollarse económicamente.

En el marco teórico de la investigación, Drake & María presentan información relacionada con las siete características de la evolución de las ONG en el desarrollo de la microempresa; concluyen que una ONG en la actualidad tiene que tener una visión principal de acrecentar el tamaño del programa de crédito y llegar a decenas de miles microempresarios. En Carita Diocesana – Estelí, esta finalidad se ve irrealizable debido a la falta de gestión de capital.



Manuales de procedimiento y políticas de crédito

En lo que refiere al conocimiento de las políticas de crédito, el coordinador del programa de crédito menciona que su deber es conocer la política de crédito, así que en términos generales fue diseñada para atender a un sector muy pobre de las comunidades en los tres departamentos del norte de Nicaragua, con el fin de atenderle sus necesidades económicas y productivas, son montos otorgados en base a su capacidad de pago, tasas muy bajas en relación al mercado y una atención especializada.

Los elementos principales de la política son: cliente, monto, plazo, tasas de interés, garantía y/o fianza, comisiones, sector primario, secundario y terciario (micro empresarial). (Berrios Noguera, Políticas de crédito, 2015)

La presente investigación en su teoría afirma que 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.

Además Tecnología Crediticia puede definirse según Benítez Rivera como el conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política, encaminados a la minimización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez, y satisfacción en el servicio prestado.

Con respecto a las políticas de crédito se cumple la tecnología crediticia debido al conocimiento que presentan sus colaboradores con respecto a estas.

Las colocaciones se evalúan utilizando una herramienta que valida lo real versus lo proyectado. Los elementos que se evalúan: número de cliente, monto a colocar nuevo o re préstamo, monto de la cartera activa, monto de la cartera en mora.

Según el coordinador del programa de crédito y el responsable de cartera y cobro, el procedimiento que utiliza el oficial de crédito para aplicar la política es:

- Venta de los productos financieros: comercial y agropecuario
- Visita al solicitante y fiador para el llenado de la información general
- Verifica en la central de riesgo, así como indaga sobre el solicitante en terceros
- Evaluación del monto de préstamo, según: actividad económica y capital propio
- Presentación al comité de crédito: quienes aprueban y/o deniegan una solicitud
- Capacitación post-crédito a todos los beneficiarios del préstamo
- Da seguimiento a los planes de inversión y planes de pago.



La tecnología crediticia debe prevalecer durante todo el proceso de crédito, desde la venta de los productos financieros hasta el seguimiento del plan de inversión, En el cuadro que muestra la evolución que han tenido las ONG, según Drake & María se presenta información de una de las siete características de la evolución de las ONG en el desarrollo de la microempresa, se relacionó la información suministrada por el coordinador del programa de crédito en relación al procedimiento utilizado para la aplicación de la política con la característica que hace referencia al desarrollo del personal.

En búsqueda del desarrollo personal, Las organizaciones no gubernamentales persiguen:

- Aumentar la experiencia técnica en las áreas financieras,
- Mayor énfasis en la capacitación del personal debido a que este aumenta rápidamente.
- Tienen en cuenta las áreas de énfasis como: relaciones con los clientes, cartera, administración, planeación, el desarrollo institucional.

Desde esta perspectiva se cumple la tecnología crediticia porque se tiene conocimiento de la política de crédito durante todo el proceso.

Un aspecto negativo en Caritas de Estelí con respecto a la aplicación de la tecnología crediticia es que en ocasiones hay clientes insatisfechos con respecto a las políticas crediticias de esta institución, porque quieren montos y plazos a su conveniencia. Mejor dicho a su medida, sin embargo dado que el programa presenta una cartera limitada, mantenemos que el crecimiento entre un préstamo a otro no debe ser mayor del 33% de incremento.

Esto de igual manera es debido a la falta de gestión para la obtención de capital, cabe recordar que Benítez Rivera en la definición de tecnología crediticia afirma que esta tiene como fin la agilidad y satisfacción en el servicio prestado.

Es recomendable una revisión del manual de políticas de crédito que presenta Caritas Diocesana – Estelí, porque lo ideal es que se aplique un manual para cada rubro, en este caso uno para créditos comerciales y otro para créditos agropecuarios, Caritas aplica una sola política para ambos rubros, actualmente se están brindando créditos para infraestructura por lo tanto se debe establecer una Tarjeta de aprobación, debido a que este rubro es incluido en las Tarjetas de aprobación para préstamos comerciales.

También en el manual se debe revisar los montos porque según la dirección de la institución ya se están otorgando montos mayores a lo establecido en las políticas. Es decir en la política de crédito se deben hacer ajustes por que los montos que se otorgan en la práctica, ya están desproporcionales en relación a la política establecida, ahora se dan créditos para infraestructura a plazos largos y por lógica los montos son mayores. (Berrios Noguera, 2015)



Según el concepto de tecnología crediticia, el conjunto de procedimientos deben estar enmarcados dentro de una política, En Caritas Diocesana – Estelí se debe de incluir en las políticas todas las modificaciones que realice la institución con respecto a la cartera de crédito, por ejemplo la inclusión de los créditos para infraestructura y todos los aspectos relacionados con este tipo de préstamos.

Tecnología crediticia es la búsqueda de la armonía entre el recurso humano, los procesos y el recurso tecnológico, un manual completo y ordenado para cada rubro, es una señal del buen uso de la tecnología.

Según información suministrada por el coordinador del programa de crédito, una dificultad que presenta Caritas-Estelí es la desactualización del sistema, es importante actualizar el sistema por seguridad, debido a que se registra información de vital importancia sobre el ingreso de datos de los beneficiarios del programa de crédito, registro de los desembolsos y generación del plan de pago, además se debe hacer referencia que con los avances tecnológicos el sistema debe apegarse a ellos para una mejor presentación, seguridad y desempeño.

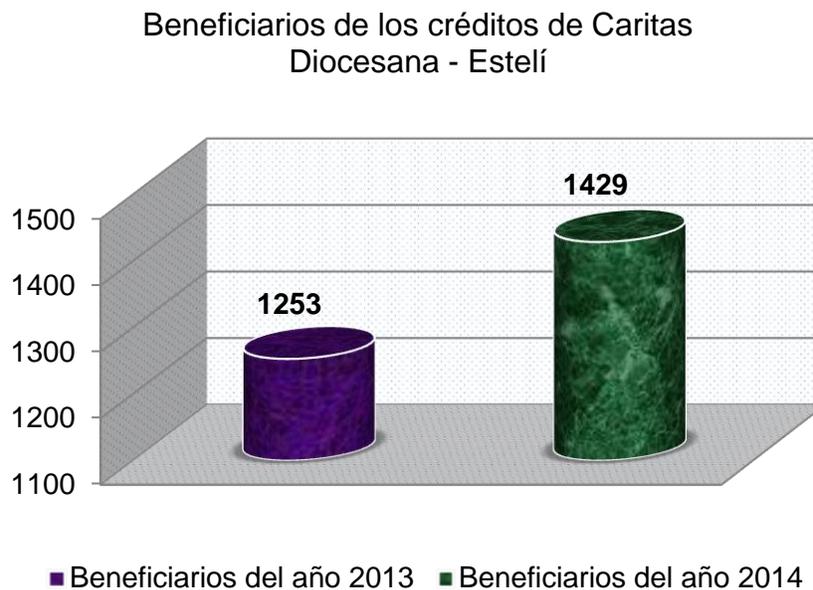


6.3. Crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013.

Montos

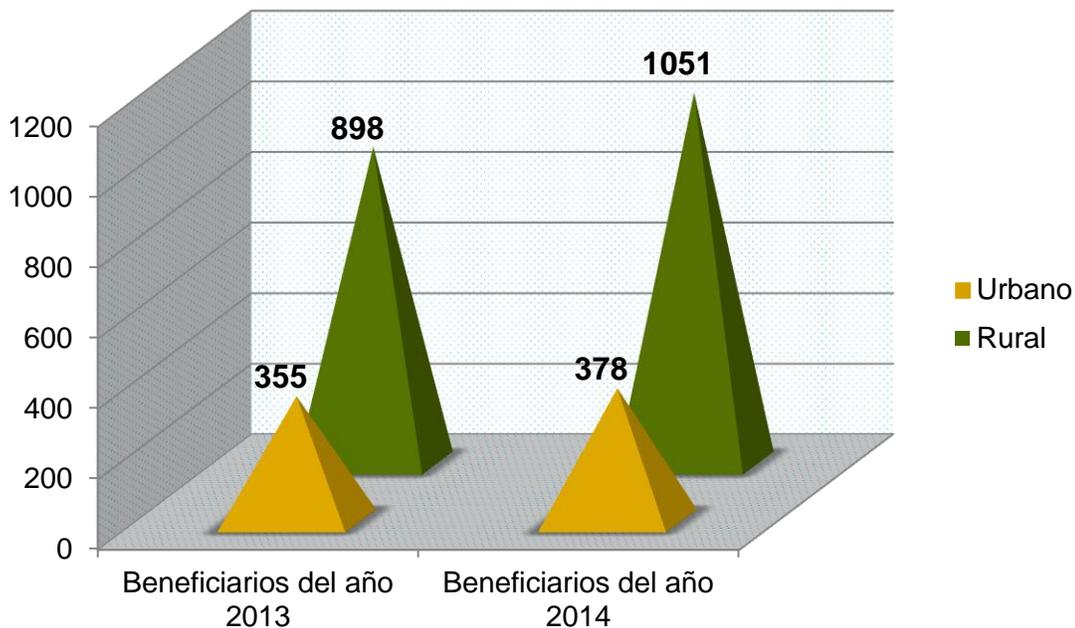
Caritas Diocesana – Estelí, con el fin de abarcar una mayor cantidad de personas para que sean beneficiarias de los créditos que esta ofrece ha establecido dos mil córdobas (C\$ 2,000.00) como monto mínimo y ciento setenta mil córdobas (C\$ 170,000.00) como monto máximo, montos establecidos en la política de crédito de la institución, según nos dice Julio Berrios – Coordinador del programa de crédito. (Berrios Noguera, Créditos agropecuarios, 2015)

Según lo expuesto por ADDAC, la cartera de crédito, es el conjunto de recursos que la entidad financiera ha entregado en calidad de créditos y que debe ser recuperado a su debido tiempo y en su totalidad, por ende Caritas Diocesana – Estelí debe cumplir con cada una de las normas establecidas en la política de crédito, porque este es el patrimonio del programa de crédito y debe estar en constante seguimiento y control por parte de los funcionarios de la ONG.



Respecto a los datos proporcionados por el coordinador del programa de crédito de Caritas, se observa que la cantidad de personas beneficiadas con los créditos ha obtenido un aumento de un año respecto el otro.

Son 176 nuevos créditos dados en el año 2014 respecto al año 2013, esta cifra antes mencionada representa en términos de porcentaje un incremento del 14.05%, lo que significa que hay una mayor cobertura del programa hacia nuevos beneficiarios, cumpliendo con el principal objetivo de incursionar cada día nuevos beneficiarios.



Los créditos otorgados se dividen en dos áreas: unos créditos en el área rural y otros en el urbano, en los que se puede observar el aumento por áreas y teniendo la mayor concentración de créditos en la zona rural. En los créditos urbanos se presentó un aumento de 23 nuevos beneficiarios y en la zona rural con 153 créditos nuevos, comparando el año 2014 y el año 2013.

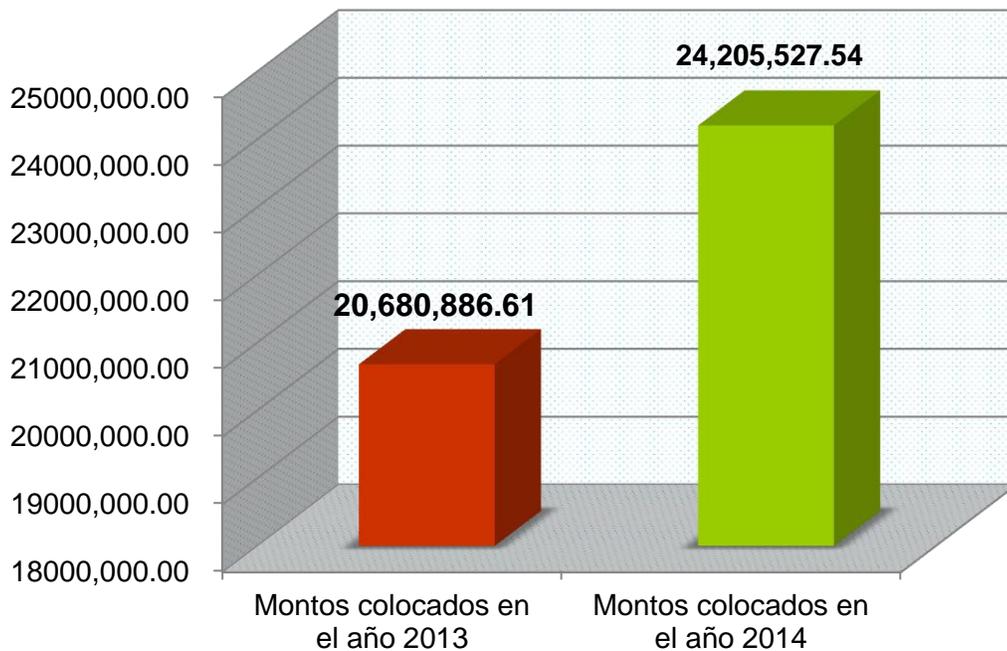
Los aumentos de los créditos que ha tenido Caritas es positivo y está en constante crecimiento, los mismos clientes son quienes recomiendan a nuevos clientes, Cáritas por ser una institución de la pastoral social de la Iglesia Católica mantiene relación directa con todas las comunidades de la Diócesis de Estelí, permitiendo que sean estas vasos comunicantes para dirigir con seguridad los préstamos.

En los últimos años Cáritas ha crecido de una manera acelerada, sobre todo en los últimos tres años incluyendo el año 2015. Está creciendo a un ritmo de un 12 – 15% anual, con una mora entre 2.5% – 8%, según información suministrada por el coordinador del programa de crédito – Julio Berrios.

Caritas Diocesana – Estelí es un organismo no gubernamental que ayuda a la población más desprotegida con la sociedad, brindándoles un sinnúmero de servicios, entre estos esta los créditos otorgados para mejorar las condiciones de vida de la población tanto social como económicamente, tiene mayor influencia en la zona rural dado que estas personas tienen poco acceso a los créditos en las instituciones bancarias y Caritas les ayuda otorgándole créditos para mejorar cada día los proyectos de vida de las personas.



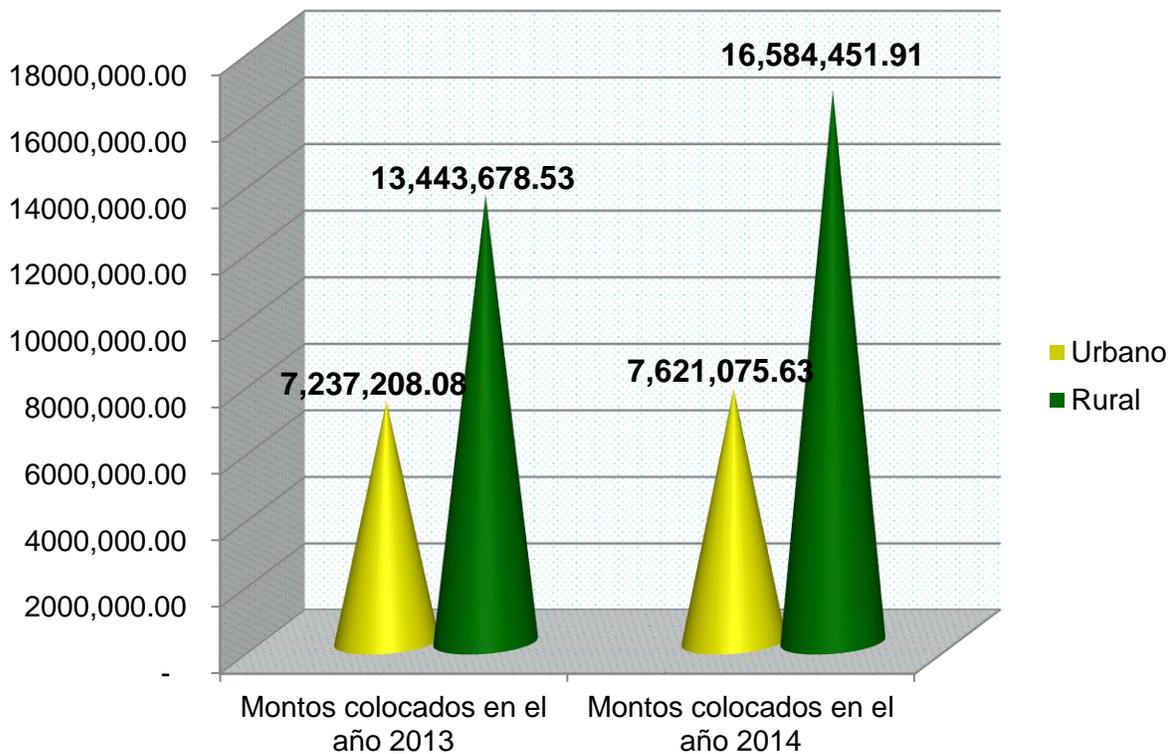
Montos colocados en la zona urbano y rural



A lo que corresponde a la colocación de créditos en las zonas que atiende Caritas, según los datos proporcionados por los funcionarios del programa de crédito, este ha presentado un aumento de tres millones quinientos veinticuatro mil seiscientos cuarenta córdobas con 93/100 (C\$ 3,524,640.93), es decir el 17.04% en el año 2014 respecto al año 2013, donde se demuestra que la cartera de crédito está en constante aumento, obteniendo como resultado que al aumentar las cantidad de clientes atendidos, por ende deben aumentar el monto de las colocaciones de los préstamos.

El principal activo del programa de crédito de Caritas está constituido por la Cartera de Crédito y esta la conforman el conjunto de recursos que se encuentran colocados entre los beneficiario en calidad de préstamos, dando como resultado que el programa obtenga este aumento en la cartera de crédito.

Como norma del programa no se debe otorgarse montos mayores a los techos establecidos, para evitar concentración de crédito en pocas manos e incida en altos riesgos de irrecuperabilidad, siendo este un mitigante de riesgo y que el beneficiario de crédito presente posteriormente dificultades para cancelar los préstamos otorgados.



En el gráfico se puede observar el aumento que se ha tenido en las colocaciones por zona, coincidiendo con la cantidad de los clientes, en el zona rural Caritas concentra los mayores montos, esto debido a que la mayor parte de los créditos se otorgan al sector agropecuario.

En la zona urbana existe un aumento de trescientos ochenta y tres mil ochocientos sesenta y siete córdobas con 55/100 (C\$ 383,867.55), monto que corresponde a todas la Diócesis de Estelí; en cambio en la zona rural obtenemos un aumento de las colocaciones de tres millones ciento cuarenta mil setecientos setenta y tres córdobas con 38/100 (C\$ 3,140,773.38) según los datos suministrados por Julio Berrios – Coordinador del programa de crédito de Caritas.

Créditos agropecuarios

Los requisitos para obtener los créditos agropecuarios son:

- Tener actividad productiva,
- Mayor de edad,
- Cédula de identidad,
- Que este establecido en el territorio diocesano y
- Buen comportamiento crediticio.

Según el coordinador del programa considera que este tipo de crédito es más riesgoso que los demás que se ofrecen, porque depende fundamentalmente de las estaciones



climatológicas, los precios en el mercado y el comportamiento de la oferta y demanda. Además se analiza in situ la estabilidad del solicitante, actividad productiva de la zona y comportamiento histórico de pago. (Berrios Noguera, Créditos agropecuarios, 2015)

En el caso de los créditos a las actividades agropecuarias, los vencimientos se establecerán en función de la fecha de inicio de las labores, el tiempo de desarrollo vegetativo del cultivo y un tiempo prudencial para la comercialización del producto.

Créditos comerciales

Los requisitos para obtener los créditos comerciales son:

- Tener actividad productiva,
- Mayor de edad,
- Cédula de identidad,
- Que este establecido en el territorio diocesano y
- Buen comportamiento crediticio.

El impacto económico de la cartera de crédito en el sector comercial es muy positivo, a pesar de que la mayor concentración está en los créditos agrícolas. (Berrios Noguera, Créditos comerciales, 2015).

Caritas Diocesana – Estelí no elabora tarjetas de aprobación para cada uno de los créditos que esta ofrece, según el coordinador del programa es una debilidad que aún tienen, hay que elaborar tarjetas de aprobación para cada sector, al establecer las fichas permitiría hacer la diferenciación entre ellos, como es el caso para el manejo de las políticas crediticia.

La importancia al seguimiento de los créditos otorgados en Caritas Estelí, es primordial, porque depende de que el préstamo concedido fuera dirigido para lo que el solicitante requiere, permite ver si el dinero fue desviado para los fines del solicitante; al darle seguimiento permite control sobre los créditos por vencerse y las cuotas a abonar.

En el manual de crédito del programa de Caritas Estelí nos menciona que los responsables de realizar las actividades de supervisión y seguimiento son: Supervisores de Crédito y los Oficiales de Créditos, los que verificarán las siguientes etapas:

- Cumplimiento de planes de inversión, se deberán de realizar como máximo diez días después de desembolsados el crédito, con el objeto de verificar que la inversión se ejecutó de acuerdo a lo aprobado.
- Verificar garantías, se deben realizar antes de presentar los casos al comité de crédito y al menos una vez cada dos meses.



- Por cada visita de seguimiento se elaborara informe de la situación y se archivara en el expediente.
- Podrán realizar visitas de supervisión y seguimiento otro personal que la institución designe en situaciones corrientes o en casos especiales. (Berrios Noguera, Supervisión y seguimiento, 2015)

Todo lo descrito anteriormente concuerda con lo expuesto en el proceso administrativo de la cartera, debe lograr la recuperación rápida, segura y económica, se debe contar con un plan que comprenda desde la concesión del crédito hasta la cobranza jurídica y una parte esencial de este proceso es el seguimiento para el cobro de dicho crédito.

Durante la vida de la operación, la entidad financiera debe realizar el oportuno seguimiento de la operación y del cliente a fin de que se cumpla las previsiones contempladas en el análisis.

Según Oscar Atilio Benítez Rivera, su concepto de tecnología crediticia dice que es el proceso de promoción, información, selección, evaluación, colocación, seguimiento y recuperación del crédito poco convencional, intensivo en el empleo de recursos humanos y, por tanto, intensivo en el costo asociado a cada una de las transacciones, corresponde a la información suministrada por los funcionarios de Caritas Diocesana – Estelí, teniendo en cuenta siempre la aplicación de la tecnología crediticia.



6.4. Beneficios generados mediante la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí.

Eficiencia en la toma de decisiones

Caritas Diocesana – Estelí ha logrado obtener orden, dominio y control sobre su cartera de crédito debido a la correcta aplicación de la tecnología crediticia, esto se ve reflejado en el crecimiento de la expansión y cobertura a los distintos rubros a financiar, algo muy importante es el nivel de profesionalización del personal de campo y administración para ejercer las labores diarias con mayor eficiencia y eficacia. (Berrios Noguera, Toma de decisiones, 2015)

La información antes consolidada se confirma con la opinión de Benítez Rivera, el cual establece que el diseño de la metodología crediticia se constituye en un indicador importante acerca de la eficiencia de las instituciones, debido a que toma en cuenta la habilidad de la institución para otorgar un rango de productos adecuados y la orientación hacia el grupo meta seleccionado.

Programas computarizados

Caritas Diocesana – Estelí posee un sistema de cartera computarizado paralelo al de contabilidad que proporciona un mayor equilibrio en los registros y operaciones contables, el cual está relacionado a la correcta aplicación de la tecnología crediticia que se asocia, a la informática y sistemas computarizados y automatizados, expuesta por Benítez Rivera.

Control de la mora

La aplicación de la tecnología crediticia en Caritas Diocesana – Estelí ha reducido poco a poco el índice de mora utilizando un seguimiento que busca la manera de recuperar los recursos monetarios otorgados, siguiendo una serie de pasos:

Cobranza administrativa: Primeramente se extrae del sistema de cartera el listado de los clientes en atrasos o mora, seguidamente se planifica la salida de cada uno de los oficiales de crédito para realizar la visitas de cobro, por la tarde se verifican quienes de los beneficiarios visitados llegaron abonar, en caso de no llegar se continua el día siguiente su recuperación; también el responsable de cartera y cobro lleva control sobre los oficiales y le asigna tareas de recuperación: cuotas en atrasos, créditos vencidos, créditos saneados y cobro a créditos en situación judicial.

Cobranza Extrajudicial: La asesoría legal también contribuye a ese control y seguimiento, quien elabora las cartas de cobro de forma inmediata y oportuna, es preciso



decir que dicho seguimiento ha reducido el índice de mora de 10% a 6% que aunque no es de satisfacción para la institución lo consideran controlable.

Cobranza Judicial: Si no se cumplen las etapas anteriores la abogada lleva el caso a cobro judicial y hace un escrito notariado que se apega a lo que establece la ley entre particulares.

Saneamiento: Cuando un crédito de monto menor no se recupera entra al proceso de saneamiento y pasa a cuentas incobrables. Este monto se saca de la cartera activa y pasa a pérdidas contablemente. (Berrios Noguera, Control de la mora, 2015)

Lo establecido anteriormente se relaciona con la correcta aplicación de la tecnología crediticia dada en el proceso administrativo de la cartera dado que se debe tener en cuenta el seguimiento para la recuperación de créditos asignados como lo es la cobranza administrativa, cobranza de campo, cobranza extrajudicial, cobranza jurídica, cobranza legal.

Relación oficial – cliente

La relación entre el oficial de crédito y el cliente es la parte fundamental para dar inicio a la correcta aplicación de la tecnología crediticia porque en ese momento se determinan las condiciones específicas para dar respuestas positivas tanto para el beneficiario como para la institución, Caritas Diocesana de Estelí planifica en sus políticas de crédito la importancia que tiene este diálogo para que el crédito se cumpla con lo pactado, esto genera confianza en los posibles clientes potenciales.

La información antes mencionada se consolida con que las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas, dada por Sapiens Software, S.A.

Analogía entre las tasas de interés anuales de los créditos que otorga Caritas Diocesana – Estelí y demás instituciones de crédito

| Rubros a financiar | Caritas Diocesana | Moderna, R.L | SERFIGSA | Financiera Finca | FDL |
|---------------------|-------------------|--------------|----------|------------------|-----|
| Consumo | 36 | 30 | 46 | 42 | 42 |
| Comercial | 36 | 30 | 39 | 48 | 50 |
| Agropecuario | 36 | 30 | 33 | 48 | 36 |

Este cuadro muestra las diferentes tasas de interés anuales que las instituciones de micro finanzas y Caritas ofrecen al público en general, las comparaciones fueron realizadas en relación a los principales rubros que estas instituciones ofrecen, cabe mencionar que Caritas es la que ofrece tasas de interés más atractivas y accesibles a los clientes, debido



a que el programa de crédito tiene como finalidad ayudar a los más necesitados y tiene como punto de partida la solidaridad y el amor a Dios.

Porcentaje de utilidad obtenida en el periodo

En Caritas Diocesana – Estelí se valora de excelente el porcentaje de utilidad obtenida en el periodo según la opinión del coordinador del programa de crédito, dado el crecimiento aproximado de un 10% - 12% anual, lo que está permitiendo una rotación de la cartera de una vez al año, para una ONG es de gran importancia crecer a medida de las posibilidades, por ende al obtener un crecimiento considerable les permite mejorar con respecto a los montos que se otorgan a los clientes.

Para la aplicación correcta de la tecnología crediticia se ha diseñado una tarjeta de aprobación destinada al rubro comercial para que sirva de guía para los demás rubros que tiene Caritas, este es un beneficio que obtendrá la institución para otorgar los créditos.

Para Caritas Diocesana – Estelí, una tarjeta de aprobación es un documento en el que se establecen las condiciones específicas para un crédito en función del rubro a financiar, dicha tarjeta de aprobación proporciona una serie de pasos que determinan el posible grado de cumplimiento para que se pueda distinguir un rubro sobre otro.

Cuando se otorguen créditos deberán analizarse, según la tarjeta de aprobación que corresponda al rubro del préstamo. A continuación se presentan tres modelos de tarjeta de aprobación:



| | |
|--|--|
| CLASE 1: | COMERCIAL |
| MODALIDAD: | CREDITO PARA MICROEMPRESARIOS DEL CASCO URBANO |
| TIPO: | CAPITAL DE TRABAJO E INVERSIONES |
| FECHA DE INICIO: | MARZO 15, 2009 |
| DESCRIPCION Y DESTINO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Compra de materia prima y mercadería. • Pago de préstamos con otras instituciones. • Pago de nómina del personal de la empresa. • Desarrollo de la infraestructura del negocio. • Cualquier actividad destinada al desarrollo económico de la empresa. <p>Cualquier inversión destinada a rubros diferentes a los mencionados anteriormente deberá ser aprobada por miembros del comité de crédito.</p> | |
| REQUISITOS ESPECIFICOS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener arraigo a la comunidad o territorio de influencia de CARITAS ESTELI • Ser mayor de 18 años de edad y estar en pleno goce de sus derechos civiles. • Ser pequeño y micro empresario y no tener acceso al crédito bancario. • No tener deudas o financiamiento con terceros, de manera que ponga en riesgo su capacidad de pago con CARITAS ESTELI. • Que el análisis de los ingresos de la unidad económica familiar demuestre suficiente capacidad de pago para hacerle frente a la deuda. • Poseer experiencia y conocimiento tecnológico apropiado para desarrollar las actividades propuestas para el financiamiento • Ser una persona trabajadora y de reconocida solvencia moral, dentro y fuera de la comunidad. • Estar solvente con CARITAS ESTELI, en cuanto al pago de préstamos previos. • Tener garantías satisfactorias para responder al pago del financiamiento solicitado. • Integrar grupos de fianza solidaria, cuando no tenga capacidad de presentar garantías reales que respalden el crédito. • Podrán ser sujetos de crédito tanto el hombre como la mujer del mismo núcleo familiar, cuando desarrollan actividades independientes que demuestren rentabilidad, siempre y cuando llenen los requisitos establecidos en la Política de Crédito. | |



| <i>CONDICIONES DEL CREDITO</i> | |
|---|---|
| DENOMINACION | Córdobas con Mantenimiento de Valor en dólares indexado a la tasa de cambio oficial (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo). |
| MONTOS | Montos mínimos de C\$ 2,000.00 |
| PLAZOS | Mediano y largo plazo. En casos extraordinarios y autorizados por el Director Ejecutivo hasta 12 meses. |
| MODALIDAD DE INTERESES | Sobre saldo |
| TASAS DE INTERES | Según dictada por el Banco Central de Nicaragua. Moratoria: 25% adicional a la tasa de interés anual pactada. |
| FRECUENCIA DE PAGO | Quincenal y mensual |
| TABLAS DE AMORTIZACION | Decrecientes |
| COMISION ADMINISTRATIVA | 8% sobre el monto del crédito deducida, financiada o pagada por anticipación del monto autorizado. |
| OTROS COBROS | |
| TIPOS DE GARANTIAS | Hipotecaria, prendario y fiduciarias. |
| COBERTURA DE GARANTIAS | 100% del principal + intereses + comisiones + otros cobros prorrateados. |
| <i>RESTRICCIONES</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ningún beneficiario podrá tener más de un crédito activo. • No podrá el beneficiario optar a cualquier otro crédito sin haber cancelado el crédito anterior. | |



| | |
|--|---|
| CLASE 2: | CONSUMO |
| MODALIDAD: | Créditos otorgados a personas naturales |
| TIPO: | Adquisición de bienes y servicios |
| FECHA DE INICIO: | MARZO 15, 2009 |
| DESCRIPCION Y DESTINO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Compra de un medio de transporte (vehículo) • Financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de obligaciones y servicios personales. • Cuya fuente principal de ingresos provenga de salarios, remuneraciones por consultorías, rentas, alquileres, intereses por depósitos, rendimiento de inversiones, jubilaciones, entre otros. • Cualquier inversión destinada a rubros diferentes a los mencionados anteriormente deberá ser aprobada por miembros del comité de crédito. | |
| REQUISITOS ESPECIFICOS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener arraigo a la comunidad o territorio de influencia de CARITAS ESTELI • Ser mayor de 18 años de edad y estar en pleno goce de sus derechos civiles. • Ser pequeño y micro empresario y no tener acceso al crédito bancario. • No tener deudas o financiamiento con terceros, de manera que ponga en riesgo su capacidad de pago con CARITAS ESTELI. • Que el análisis de los ingresos de la unidad económica familiar demuestre suficiente capacidad de pago para hacerle frente a la deuda. • Poseer experiencia y conocimiento tecnológico apropiado para desarrollar las actividades propuestas para el financiamiento • Ser una persona trabajadora y de reconocida solvencia moral, dentro y fuera de la comunidad. • Estar solvente con CARITAS ESTELI, en cuanto al pago de préstamos previos. • Tener garantías satisfactorias para responder al pago del financiamiento solicitado. • Integrar grupos de fianza solidaria, cuando no tenga capacidad de presentar garantías reales que respalden el crédito. • Podrán ser sujetos de crédito tanto el hombre como la mujer del mismo núcleo familiar, cuando desarrollan actividades independientes que demuestren rentabilidad, siempre y cuando llenen los requisitos establecidos en la Política de Crédito. | |



| <i>CONDICIONES DEL CREDITO</i> | |
|---|---|
| DENOMINACION | Córdobas con Mantenimiento de Valor en dólares indexado a la tasa de cambio oficial (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo). |
| MONTOS | Monto mínimo de C\$2000.00 a 70000.00 |
| PLAZOS | Mediano y largo plazo .En casos extraordinarios y autorizados por el Director Ejecutivo hasta 12 meses. |
| MODALIDAD DE INTERESES | Sobre Saldo |
| TASAS DE INTERES | Según dictada por el Banco Central de Nicaragua. Moratoria: 25 % adicional a la tasa de interés anual pactada. |
| FRECUENCIA DE PAGO | Quincenal y Mensual |
| TABLAS DE AMORTIZACION | Decrecientes |
| COMISION ADMINISTRATIVA | 8% sobre el monto del crédito deducida, financiada o pagada por anticipación del monto autorizado. |
| OTROS COBROS | |
| TIPOS DE GARANTIAS | Hipotecaria, prendario y fiduciarias. |
| COBERTURA DE GARANTIAS | 100% del principal, + intereses, + comisiones + otros cobros prorrateados. |
| <i>RESTRICCIONES</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ningún beneficiario podrá tener más de un crédito activo. • No podrá el beneficiario optar a cualquier otro crédito sin haber cancelado el crédito anterior. | |



| | |
|--|---|
| CLASE 3: | AGROPECUARIO |
| MODALIDAD: | CREDITO PARA MICROEMPRESARIOS DEL CASCO RURAL |
| TIPO: | CAPITAL PARA AGRICULTURA Y GANADERIA |
| FECHA DE INICIO: | MARZO 15, 2009 |
| DESCRIPCION Y DESTINO | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar tu actividad y brindar el financiamiento necesario para lograr incrementar tu producción. • Para engorde y crianza de ganado. • Mantenimiento de café. • Para cultivos de maíz, frijoles y hortalizas. <p>Cualquier inversión destinada a rubros diferentes a los mencionados anteriormente deberá ser aprobada por miembros del comité de crédito.</p> | |
| REQUISITOS ESPECIFICOS | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tener arraigo a la comunidad o territorio de influencia de CARITAS ESTELI • Ser mayor de 18 años de edad y estar en pleno goce de sus derechos civiles. • Ser pequeño y micro empresario y no tener acceso al crédito bancario. • No tener deudas o financiamiento con terceros, de manera que ponga en riesgo su capacidad de pago con CARITAS ESTELI. • Que el análisis de los ingresos de la unidad económica familiar demuestre suficiente capacidad de pago para hacerle frente a la deuda. • Poseer experiencia y conocimiento tecnológico apropiado para desarrollar las actividades propuestas para el financiamiento • Ser una persona trabajadora y de reconocida solvencia moral, dentro y fuera de la comunidad. • Estar solvente con CARITAS ESTELI, en cuanto al pago de préstamos previos. • Tener garantías satisfactorias para responder al pago del financiamiento solicitado. • Integrar grupos de fianza solidaria, cuando no tenga capacidad de presentar garantías reales que respalden el crédito. • Podrán ser sujetos de crédito tanto el hombre como la mujer del mismo núcleo familiar, cuando desarrollan actividades independientes que demuestren rentabilidad, siempre y cuando llenen los requisitos establecidos en la Política de Crédito. | |



| <i>CONDICIONES DEL CREDITO</i> | |
|---|---|
| DENOMINACION | Córdobas con Mantenimiento de Valor en dólares indexado a la tasa de cambio oficial (Aproximadamente 0.5% mensual sobre saldo). |
| MONTOS | Mínimo C\$ 2000.00 a 280000.00 |
| PLAZOS | Mediano y largo plazo .En casos extraordinarios y autorizados por el Director Ejecutivo hasta 12 meses. |
| MODALIDAD DE INTERESES | Sobre Saldo |
| TASAS DE INTERES | Según dictada por el Banco Central de Nicaragua. Moratoria: 25 % adicional a la tasa de interés anual pactada. |
| FRECUENCIA DE PAGO | Quincenal y Mensual |
| TABLAS DE AMORTIZACION | Decrecientes |
| COMISION ADMINISTRATIVA | 8% sobre el monto del crédito deducida, financiada o pagada por anticipación del monto autorizado. |
| OTROS COBROS | |
| TIPOS DE GARANTIAS | Hipotecaria, prendario y fiduciarias. |
| COBERTURA DE GARANTIAS | 100% del principal, + intereses, + comisiones + otros cobros prorrateados. |
| <i>RESTRICCIONES</i> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ningún beneficiario podrá tener más de un crédito activo. • No podrá el beneficiario optar a cualquier otro crédito sin haber cancelado el crédito anterior. | |



VII. CONCLUSIONES

Después de aplicar las técnicas de recolección de datos a los distintos funcionarios de Caritas Diocesana – Estelí y al haber brindado seguimiento al objetivo base se llegó a la siguiente conclusión:

A lo largo de la presente investigación logro demostrarse el impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí. La aplicación adecuada de la tecnología crediticia aumenta significativamente la cartera de crédito, cumpliéndose así el supuesto de investigación. Caritas es una institución viable económicamente, debido a que se demostró el cumplimiento de muchos aspectos, pero no hay cobertura del mercado objetivo debido a la insatisfacción de una parte de los clientes.

Una Organización no gubernamental en la actualidad tiene que tener una visión principal de acrecentar el tamaño del programa de crédito y llegar a decenas de miles microempresarios. En Carita Diocesana – Estelí, esta finalidad se ve irrealizable debido a la inexistente gestión de capital por vía de un préstamo bancario, pero se espera la utilidad que brinde este trabajo investigativo en la toma de decisiones a futuro. La tecnología crediticia persigue la adaptación a los requerimientos y evolución de los mercados objetivos y una reestructuración en el manual de crédito traería beneficios satisfactorios.

- Caritas Diocesana – Estelí, maneja el termino de tecnología crediticia al aplicarlo en el proceso de crédito que abarca el momento en que se coloca un crédito hasta la recuperación del mismo, permitiendo la existencia de resultados positivos desde el punto de vista financiero, económico y social; además Caritas cuenta con un manual de crédito, al igual que herramientas básicas como razones financieras y central de riesgo que proporcionan una manera de mitigar el riesgo para que la toma de decisiones sea eficiente. En esta primera etapa de aplicación se genera una armonía en el recurso humano, tecnológico y en los procesos.
- Una de las dificultades que presenta Caritas Diocesana – Estelí con respecto a la aplicación de la tecnología crediticia es la falta de gestión para la obtención de capital, la tecnología crediticia tiene como fin la agilidad y satisfacción en el servicio prestado. Si no existe suficiente capital no aumentará significativamente la cartera de crédito, esto genera clientes insatisfechos debido a la falta de solución a sus problemas de liquidez.
- Los aumentos de los créditos que ha tenido Caritas es positivo y está en constante crecimiento, los mismos clientes son quienes recomiendan a nuevos clientes, Cáritas por ser una institución de la pastoral social de la Iglesia Católica mantiene relación directa con todas las comunidades de la Diócesis de Estelí, permitiendo que sean estas vasos comunicantes para dirigir con seguridad los préstamos. Caritas podría



lograr un mayor crecimiento si realizaran gestiones para la obtención de capital por medio de préstamos bancarios u otras fuentes externas de financiamiento.

- Uno de los beneficios para la institución es la creación de una tarjeta de aprobación, esta es un documento en el que se establecen las condiciones específicas para un crédito en función del rubro a financiar, dicha tarjeta de aprobación proporciona una serie de pasos que determinan el posible grado de cumplimiento para que se pueda distinguir un rubro sobre otro. Cuando se otorguen créditos deberán analizarse, según la tarjeta de aprobación que corresponda al rubro del préstamo.



VIII. RECOMENDACIONES

Aplicadas las técnicas de recolección de datos a los distintos funcionarios de Caritas Diocesana – Estelí y al haber brindado seguimiento al objetivo base se llegó a las siguientes recomendaciones:

- Es recomendable una revisión y reestructuración del manual de políticas de crédito que presenta Caritas Diocesana - Estelí, porque lo ideal es que se aplique un manual para cada rubro, en este caso uno para créditos comerciales y otro para créditos agropecuarios, Caritas aplica una sola política para ambos rubros, actualmente se están brindando créditos para infraestructura por lo tanto se debe establecer una tarjeta de aprobación, debido a que este rubro es incluido en las tarjetas de aprobación para préstamos comerciales.
- También en el manual se debe revisar los montos porque según la dirección de la institución, ya se están otorgando montos mayores a lo establecido en las políticas. Es decir en la política de crédito se deben hacer ajustes por que los montos que se otorgan en la práctica, ya están desproporcionales en relación a la política establecida, ahora se dan créditos para infraestructura a plazos largos y por lógica los montos son mayores.
- Es importante la actualización del sistema para brindar mayor seguridad, debido a que se registra información de vital importancia sobre el ingreso de datos de los beneficiarios del programa de crédito
- Dicha institución presenta un incremento en la cartera de crédito en el año 2014, en comparación al año 2013, pero es recomendable que realicen gestiones con fuentes externas de financiamiento para la obtención de capital y así ampliar la cobertura del programa de crédito, ya sea en cantidad de beneficiarios como en montos asignados, teniendo como finalidad la satisfacción en el servicio prestado.
- Caritas Diocesana – Estelí no elabora tarjetas de aprobación para cada uno de los tipos de créditos que esta ofrece, según el coordinador del programa es una debilidad que aún tienen, se recomienda la elaboración de tarjetas de aprobación para cada rubro a financiar que permitiría hacer la diferenciación entre estos y lograr el manejo adecuado de la política de crédito.



IX. BIBLIOGRAFÍA

Ibarra, J. B. (s.f.). <http://bestpractices.com.py/>. Recuperado el 8 de Junio de 2015, de <http://bestpractices.com.py/2011/07/proceso-de-credito-pdc/>

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

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

Asamblea Nacional, d. (19 de Marzo de 1992). <http://legislacion.asamblea.gob.ni/>. Recuperado el 09 de Noviembre de 2015, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/>:
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/F16E39766C5C7AFE062570A100577C41?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/F16E39766C5C7AFE062570A100577C41?OpenDocument)

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

Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Beneficiarios. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (24 de Junio de 2015). Contrato de crédito. (M. U. Mayrena Bellorin, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R. (18 de Agosto de 2015). Control de mora. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Créditos agropecuarios. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Créditos comerciales. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R. (17 de Agosto de 2015). Eficiencia en la toma de decisiones. (R. A. Centeno Hernandez, Entrevistador)



Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Fuentes de financiamiento. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (1 de Septiembre de 2015). políticas créditos. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Políticas de crédito. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador)

Berrios Noguera, J. R. (28 de Agosto de 2015). Supervisión y seguimiento. (M. U. Mayrena Bellorín, Entrevistador) Esteli, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R., & Gutierrez, E. (24 de Junio de 2015). Capacidad de pago. (M. U. Mayrena Bellorin, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Berrios Noguera, J. R., & Gutiérrez, E. (24 de Junio de 2015). Historial Crediticio. (M. U. Mayrena Bellorín, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Características del proceso administrativo de la cartera. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Características del proceso administrativo de la cartera: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

Definicion ABC. (s.f.). *www.definicionabc.com*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/proceso.php>

Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/162>

Documentos ONGs. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Documentos ONGs: <http://www.mgar.net/soc/ong.htm>

Federación Antioqueña de ONG. (s.f.). Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de Federación Antioqueña de ONG: <http://www.faong.org/que-es-una-ong/>

Finanzas para, t. (2010). . *Finanzas para todos.* Recuperado el 05 de Diciembre de 2015, de Finanzas para todos: <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/diferenciaprestamoycredito.html>



García Espinoza, A. E. (s.f.). *Status Puebla*. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de Status Puebla:

http://www.statuspuebla.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=602&catid=56:testimoniales&Itemid=57

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Colocación de crédito. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Contrato de crédito. (M. U. Mayrena Bellorin, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Control del índice de la mora. (M. U. Mayrena Bellorín, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Interés moratorio. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Proceso de crédito. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M. (24 de Junio de 2015). Selección de los beneficiarios. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

García, D. M., & Gutiérrez, E. (24 de Junio de 2015). Seguimiento del plan de inversión. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Gutiérrez, E. (23 de Junio de 2015). Requisitos para obtener un crédito. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Gutiérrez, E. (24 de Junio de 2015). Tiempo de resolución. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (24 de Junio de 2015). Resolución del comité. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (24 de Junio de 2015). Constitución de la garantía. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Hernández, P. (24 de Junio de 2015). Fidelización. (R. A. Gómez Cruz, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.



Hernández, P. (23 de Junio de 2015). Plan de inversión. (R. A. Centeno Hernández, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>. (s.f.). Recuperado el 8 de Junio de 2015, de

<http://definicion.de/beneficio/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

<http://definicion.de/crecimiento/>. (s.f.). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal. (s.f.). Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de Microcrédito y Crédito Rural - Asociación para la Diversificación y Desarrollo Agrícola Comunal:
http://addac.org.ni/files/attachments/documentos/Micro_credito_Rural.pdf

Ministerio, d. G. (s.f.). <http://www.migob.gob.ni/>. Recuperado el 09 de Noviembre de 2015, de <http://www.migob.gob.ni/>: <http://www.migob.gob.ni/registro-y-control-de-asociaciones/>

procesoadministrativodelacartera.blogspot.com. (3 de Julio de 2013). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>

Sapiens Software S.A. (s.f.). <http://sapiens.co.cr/>. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <http://sapiens.co.cr/la-compa%C3%B1a%3%ADa/t%C3%A9rminos-y-condiciones-de-servicio.aspx>

SIBOIF-547. (8 de Agosto de 2008). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de SIBOIF-547: http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf

Tecnología crediticia - SlideShare. (6 de Noviembre de 2014). Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de Tecnología crediticia - SlideShare: http://web.archive.org/web/*/http://es.slideshare.net/yessica_ac/tecnologia-crediticia

Tipos de ONG que se pueden constituir. (s.f.). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de Tipos de ONG que se pueden constituir: <http://www.solucionesong.org/recurso/tipos-de-ong-que-se-pueden-constituir/4>



Todo préstamos, .. (2015). *Todo Préstamos.com*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2015, de Todo Préstamos.com: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito-prestamo/>

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

Unidos por los derechos humanos. (s.f.). *Unidos por los derechos humanos*. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de Unidos por los derechos humanos: http://www.humanrights.com/es_ES/voices-for-human-rights/human-rights-organizations/non-governmental.html

Velez, D. (6 de Septiembre de 2012). *bienadministrar.blogspot.com*. Recuperado el 19 de Mayo de 2015, de <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>



X. ANEXOS

10.1. Síntomas y pronósticos

| Síntomas | Causas | Pronóstico | Control de Pronóstico |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento en la tecnología crediticia por oficiales de crédito. ▪ Incumplimiento en el plan operativo anual de la cartera de crédito ▪ Inadecuada selección de los beneficiarios de crédito. ▪ Falta de colocación en sectores no atendidos. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de manuales de créditos adecuados. ▪ Incorrecta formación de los oficiales de crédito. ▪ Incumplimiento en las metas de colocación y recuperación por los oficiales de crédito. ▪ Incumplimiento de funciones de parte del oficial de crédito. ▪ Incumplimiento del proceso de análisis de crédito. ▪ Incapacidad de pago. ▪ Carencia de fuentes de financiamiento debido a la falta de gestión. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Irrecuperabilidad de los recursos invertidos(los créditos), ▪ Deterioro de la cartera de crédito ▪ Deterioro de la cartera de crédito. ▪ Aumento de los gastos operacionales. ▪ Incumplimiento en las obligaciones contraídas. ▪ Limitado crecimiento debido a la falta de gestión de capital. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño de un manual para autoestudio y capacitación continua a oficiales de crédito en la correcta aplicación de la tecnología crediticia. ▪ Fortalecimiento de las normas de control. ▪ Realizar supervisiones periódicas a los oficiales de crédito para verificar el proceso de selección correcto de los beneficiarios de los créditos. ▪ Adecuado manejo de la cartera de crédito al aplicar la tecnología crediticia. ▪ Realizar gestiones administrativas financieras en la obtención de capital. |



10.2. Bosquejo

I. ONG

- 1.1. Definición
- 1.2. Beneficiarios
- 1.3. Importancia de las ONG
- 1.4. Características
- 1.5. Tipos
- 1.6. Programa de crédito
- 1.7. Ley general sobre personas jurídicas sin fines de lucro - Ley No. 147

II. Cartera de crédito

- 2.1. Definición
- 2.2. Créditos bancarios
- 2.3. Proceso administrativo de la cartera
- 2.4. Clasificación de la cartera de crédito
- 2.5. Política de crédito
- 2.6. Proceso de crédito
- 2.7. Diferencia entre crédito y préstamo

III. Tecnología crediticia

- 3.1. Definición
- 3.2. Las cinco "C"
- 3.3. Importancia de la tecnología crediticia
- 3.4. Características
- 3.5. Aspectos que incluye la tecnología crediticia



10.3. Cronograma de actividades

| Etapa | Actividades | Semanas | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Investigación Documental | Selección del Tema a Investigar | | | X | | | | | | | | | | | | |
| | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| | Planteamiento del Problema | | | | X | | | | | | | | | | | |
| | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| | Elaboración de Preguntas del Problema | | | | X | | | | | | | | | | | |
| | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| | Redacción de la Justificación | | | | | X | | | | | | | | | | |
| | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| | Planteamiento de los Objetivos | | | | | X | | | | | | | | | | |
| | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| | Planteamiento del Bosquejo | | | | | | X | | | | | | | | | |
| | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información | | | | | | | X | X | X | | | | | | | |
| | | | | | | | X | X | X | | | | | | | |
| Realización de la Matriz de Categoría | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| | | | | | | | | | | | X | | | | | |



| Etapa | Actividades | Semanas | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Elaboración de Instrumentos | Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro | | | | | | | | | | | | X | | | |
| | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| | Elaboración y aplicación de la guía de Observación | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Elaboración de la Revisión Documental | | | | | | | | | | | | | X | | |
| | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| Elaboración de Documento Final | Aplicación de los Instrumentos de Investigación | | | | | | | | | | | | | | X | |
| | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| | Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | X |
| | | | | | | | | | | | | | | | X | |

Planeado

Ejecutado



10.4. Cuadro guía para la elaboración de resultados

| Propósitos | Ejes de análisis | Preguntas | Entrevistas | | | Análisis documental |
|---|--|---|-------------------------------------|--|---|--|
| | | | Coordinador del programa de crédito | Oficiales de crédito | Responsable de cartera y cobro | Formulario |
| Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas de Estelí en los años 2013 y 2014. | Categoría 1: Tecnología crediticia | | | | | |
| | Cumplimientos de requisitos | Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 | Pregunta 1 Pregunta 3 | Pregunta 2 | | Pregunta 2 Pregunta 3 |
| | Plan de inversión | Pregunta 4 Pregunta 5 | | Pregunta 4 Pregunta 5 | | |
| | Capacidad de pago | Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 9 | Pregunta 8 | Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 9 | | Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8 Pregunta 9 |
| | Historial crediticio | Pregunta 10 Pregunta 11 | Pregunta 10 | Pregunta 10 Pregunta 11 | | Pregunta 10 |
| | Cobertura de garantía | Pregunta 12 Pregunta 13 | | Pregunta 12 Pregunta 13 | | Pregunta 12 |
| | Tiempo de resolución por parte del comité de crédito | Pregunta 14 Pregunta 15 | | Pregunta 14 Pregunta 15 | | |
| | Documentación requerida | Pregunta 16 | | Pregunta 16 | | Pregunta 16 |
| | Lealtad de parte de los clientes | Pregunta 17 Pregunta 18 | | Pregunta 17 Pregunta 18 | | |
| | Categoría 2: Proceso de crédito | | | | | |
| | Colocación de créditos | Pregunta 19 Pregunta 20 Pregunta 21 Pregunta 22 Pregunta 23 | | | Pregunta 19 Pregunta 20 Pregunta 21 Pregunta 22 Pregunta 23 | Pregunta 20 |



| | | | | | | |
|--|--|---|-------------|----------------------------|---|---|
| | Selección de los beneficiarios | Pregunta 24 Pregunta 25 Pregunta 26 Pregunta 27 Pregunta 28 | | | Pregunta 24 Pregunta 25 Pregunta 26 Pregunta 27 Pregunta 28 | |
| | Conformación del comité de crédito | Pregunta 29 | Pregunta 29 | Pregunta 29 | Pregunta 29 | |
| | Contrato de Crédito | Pregunta 30 | Pregunta 30 | | Pregunta 30 | Pregunta 30 |
| | Derechos y obligaciones | Pregunta 31 | | | Pregunta 31 | |
| | Trámites correspondientes. | Pregunta 32 | | Pregunta 32 | Pregunta 32 | |
| | Constitución de la garantía | Pregunta 33 | | Pregunta 33 | Pregunta 33 | |
| | Revisión continua de los planes de inversión | Pregunta 34 Pregunta 35 | | Pregunta 34 Pregunta 35 | Pregunta 34 Pregunta 35 | |
| | Control del índice de mora. | Pregunta 36 Pregunta 37 Pregunta 38 | | | Pregunta 36 Pregunta 37 Pregunta 38 | Pregunta 36 Pregunta 37 Pregunta 38 |
| | Previsiones futuras. | Pregunta 39 | | | Pregunta 39 | |



10.5. Guía de entrevistas



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el tema: Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí.

Formato de las preguntas completas de las entrevistas realizadas dirigido a las fuentes de información primaria.

Objetivo. Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014.

Características generales de la empresa

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Caritas de Estelí?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

Categoría 1: Tecnología crediticia

Ejes de Análisis

• Cumplimiento de requisitos

1. ¿Qué idea se maneja en esta institución acerca del concepto de tecnología crediticia?
2. ¿Qué requisitos debe de cumplir un cliente, para obtener un crédito?
3. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe de cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?

• Plan de inversión

4. ¿Cómo realiza el cliente la presentación del plan de inversión?
5. ¿Considera que la presentación del plan de inversión, es indispensable para el otorgamiento de un crédito?



- **Capacidad de pago**

6. ¿Cómo demuestra el cliente la capacidad de pago?
7. ¿Qué métodos utilizan para demostrar la capacidad de pago del cliente?
8. ¿cuáles estados financieros son analizados?
9. ¿Además de los estados financieros, que otro documento puede demostrar la capacidad de pago del cliente?

- **Historial crediticio**

10. ¿Qué método es el utilizado para revisar el historial crediticio de un cliente?
11. ¿Considera que la investigación del historial crediticio, es indispensable para el otorgamiento de un crédito?

- **Cobertura de la garantía**

12. ¿Qué tipos de garantías respaldan la operación de crédito?
13. ¿Cuál es el porcentaje que debe de cubrir la garantía con respecto al monto solicitado?

- **Tiempo de resolución por parte del comité de crédito**

14. ¿Cuál es el tiempo estipulado según las políticas en dar respuesta a las solicitudes presentadas?
15. ¿Habitualmente en cuanto tiempo dan respuesta a las solicitudes presentadas?

- **Documentación requerida**

16. ¿Cuál es la documentación requerida para el otorgamiento de un crédito?

- **Lealtad de parte de los clientes**

17. ¿Qué factor determina la lealtad de parte de sus clientes?
18. ¿Qué porcentaje de sus clientes han establecido relaciones con ustedes por más de una vez?

Categoría 2: Proceso de crédito

- **Selección de los beneficiarios**

19. ¿Qué criterios se toman en cuenta para seleccionar a los beneficiarios de los créditos?



20. ¿Considera que estos criterios son suficientes para analizar de manera correcta a estos clientes?
21. ¿Quiénes se encargan de seleccionar a los beneficiarios y qué papel juega cada uno de ellos?
22. ¿Cuál es el nivel de capacitación del recurso humano que se encarga de llevar a cabo el proceso de selección?
23. ¿Qué aspectos deben mejorarse?

• **Colocación de créditos**

24. ¿Considera que el proceso de crédito que aquí se practica es el adecuado?
25. ¿A qué sectores están dirigidos los créditos que aquí se ofrecen, en qué sector se concentra la mayor cantidad de financiamientos?
26. ¿Cuál es el principal factor que hace que Caritas Estelí no otorgue una mayor cantidad de financiamiento?
27. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planeados con respecto a la colocación de los créditos? ¿Por qué?
28. ¿Qué papel juega durante esta etapa el trabajo de los oficiales de crédito?

• **Conformación del comité de crédito**

29. ¿Quiénes conforman el comité de crédito?

• **Contrato de Crédito**

30. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito? ¿y qué aspectos toman en cuenta en los contratos?

• **Derechos y obligaciones**

31. ¿Cuáles son los principales derechos y obligaciones tanto de ustedes como del beneficiario?

• **Trámite posterior al desembolso.**

32. ¿Una vez aprobado el crédito, cuales son los trámites que se realiza la institución para darle seguimiento al prestatario?

• **Constitución de la garantía**

33. ¿Cuáles son los procedimientos realizados para constituir la garantía?



- **Revisión continua de los planes de inversión**

34. ¿Realizan revisiones continuas a los planes de inversión?

35. ¿Cuánto es el periodo de revisión de los planes de inversión?

- **Control del índice de mora.**

36. ¿Cuáles son los mecanismos de control de la mora?

37. ¿Ustedes realizan cobros de intereses moratorios?

38. ¿De cuánto es la tasa de interés moratorio?

- **Previsiones futuras.**

39. ¿Al momento de no recuperar los créditos, que estrategias utilizan para cubrir ese déficit?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Tema: Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí en los años 2013 y 2014.

Objetivo. Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014.

Entrevista dirigida al: Coordinador del programa de crédito

Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí, actualmente estamos realizando la tesis para optar al título de Licenciados en Banca y Finanzas por lo que solicitamos su colaboración para responder a las interrogantes, sus repuestas permitirán determinar el Impacto de la tecnología crediticia.

Características generales de la empresa

1. ¿Cómo es la estructura organizacional de Caritas de Estelí?
2. ¿El programa de crédito quien lo dirige?
3. ¿Existe una política en el programa de crédito?
4. ¿Qué tipos de créditos aquí se ofrecen?

Categoría 1: Tecnología crediticia

Ejes de Análisis

• **Cumplimiento de requisitos**

1. ¿Qué idea se maneja en esta institución acerca del concepto de tecnología crediticia?
2. ¿Para el otorgamiento de un crédito, el cliente debe de cumplir todos los requisitos, sin omitir ninguno?

• **Historial crediticio**

3. ¿Qué método es el utilizado para revisar el historial crediticio de un cliente?

• **Capacidad de pago**

4. ¿Cuáles estados financieros son analizados?



- **Conformación del comité de crédito**

5. ¿Quiénes conforman el comité de crédito?

Categoría 2: Proceso de crédito

- **Contrato de crédito**

6. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito? y ¿Qué aspectos toman en cuenta en los contratos?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí.

Entrevista dirigida al: Oficiales de crédito

Objetivo. Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana - Estelí en los años 2013 y 2014.

Categoría 1: Tecnología crediticia

Ejes de Análisis:

• **Cumplimiento de requisitos**

1. ¿Qué requisitos debe de cumplir un cliente, para obtener un crédito?

• **Plan de inversión**

2. ¿Cómo realiza el cliente la presentación del plan de inversión?

3. ¿Considera que la presentación del plan de inversión, es indispensable para el otorgamiento de un crédito?

• **Capacidad de pago**

4. ¿Cómo demuestra el cliente la capacidad de pago?

5. ¿Qué métodos utilizan para demostrar la capacidad de pago del cliente?

6. ¿cuáles estados financieros son analizados?

7. ¿Además de los estados financieros, que otro documento puede demostrar la capacidad de pago del cliente?

• **Historial crediticio**

8. ¿Qué método es el utilizado para revisar el historial crediticio de un cliente?

9. ¿Considera que la investigación del historial crediticio, es indispensable para el otorgamiento de un crédito?



- **Cobertura de la garantía**

10. ¿Qué tipos de garantías respaldan la operación de crédito?
11. ¿Cuál es el porcentaje que debe de cubrir la garantía con respecto al monto solicitado?
12. ¿Cuáles son los procedimientos realizados para constituir la garantía?

- **Tiempo de resolución por parte del comité de crédito**

13. ¿Cuál es el tiempo estipulado según las políticas en dar respuesta a las solicitudes presentadas?
14. ¿Habitualmente en cuanto tiempo dan respuesta a las solicitudes presentadas?

- **Documentación requerida**

15. ¿Cuál es la documentación requerida para el otorgamiento de un crédito?

- **Lealtad de parte de los clientes**

16. ¿Qué factor determina la lealtad de parte de sus clientes?
17. ¿Qué porcentaje de sus clientes han establecido relaciones con ustedes por más de una vez?

- **Conformación del comité de crédito**

18. ¿Quiénes conforman el comité de crédito?

- **Trámite posterior al desembolso.**

19. ¿Una vez aprobado el crédito, cuales son los trámites que se realiza la institución para darle seguimiento al prestatario?

- **Revisión continua de los planes de inversión**

20. ¿Realizan revisiones continuas a los planes de inversión?
21. ¿Cuánto es el periodo de revisión de los planes de inversión?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana- Estelí.

Entrevista dirigida al: Responsable de cartera y cobro

Objetivo. Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas Diocesana- Estelí en los años 2013 y 2014.

Categoría 2: Proceso de crédito

Ejes de análisis:

• **Selección de los beneficiarios**

1. ¿Qué requisitos debe cumplir un cliente para obtener un crédito?
2. ¿Considera que estos criterios son suficientes para analizar de manera correcta a estos clientes?
3. ¿Quiénes se encargan de seleccionar a los beneficiarios y qué papel juega cada uno de ellos?
4. ¿Cuál es el nivel de capacitación del recurso humano que se encarga de llevar a cabo el proceso de selección?
5. ¿Qué aspectos deben mejorarse?

• **Colocación de créditos**

6. ¿Considera que el proceso de crédito que aquí se practica es el adecuado?
7. ¿A qué sectores están dirigidos los créditos que aquí se ofrecen, en qué sector se concentra la mayor cantidad de financiamientos?
8. ¿Cuál es el principal factor que hace que Caritas Estelí no otorgue una mayor cantidad de financiamiento?
9. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planeados con respecto a la colocación de los créditos? ¿Por qué?



10. ¿Qué papel juega durante esta etapa el trabajo de los oficiales de crédito?

- **Resolución del comité de crédito**

11. ¿Quiénes conforman el comité de crédito?

- **Contrato de Crédito**

12. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito?
¿Qué aspectos toman en cuenta en los contratos?

- **Derechos y obligaciones**

13. ¿Cuáles son los beneficios y obligaciones del prestatario?

- **Trámite posterior al desembolso.**

14. ¿Una vez aprobado el crédito, cuales son los trámites que se realiza la institución para darle seguimiento al prestatario?

- **Constitución de la garantía**

15. ¿Cuáles son los procedimientos realizados para constituir la garantía?

- **Revisión continua de los planes de inversión**

16. ¿Realizan revisiones continuas a los planes de inversión?

17. ¿Cuánto es el periodo de revisión de los planes de inversión?

- **Control del índice de mora.**

18. ¿Cuáles son los mecanismos de control de la mora?

19. ¿Ustedes realizan cobros de intereses moratorios?

20. ¿De cuánto es la tasa de interés moratorio?

- **Previsiones futuras.**

21. ¿Al momento de no recuperar los créditos, que estrategias utilizan para cubrir ese déficit?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana- Estelí.

Entrevista dirigida a:

Objetivo. Describir las dificultades que ha presentado Caritas Diocesana - Estelí con respecto a la tecnología crediticia en los años 2013 y 2014

Categoría: Administración financiera

Eje de Análisis:

• **Fuentes de capital**

1. ¿Cuáles son las principales fuentes de recursos financieros que cuenta Cáritas Estelí?
2. ¿Cómo determina si los recursos financieros son suficientes para el otorgamiento de créditos en Cáritas de Estelí?
3. ¿Qué tipo de gestión realizan para la obtención de recursos financieros en Cáritas Estelí?

• **Beneficiarios**

4. ¿Considera usted que la carencia de recursos financieros es un factor que impide el aumento de beneficiarios del programa de crédito?
5. ¿Qué actividades se realizan para aumentar el número de beneficiarios del programa de crédito?

• **Políticas de crédito y manuales de procedimientos**

6. ¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la política del programa de crédito de Cáritas Estelí?
7. ¿Menciones los principales elementos incluidos en la política de crédito?
8. ¿Cuál es el procedimiento que utiliza el oficial de crédito para aplicar la política de crédito?



9. ¿Cómo se evalúan las políticas de colocaciones en Cáritas Estelí?

10. ¿Alguna vez han encontrado clientes insatisfechos con respecto a las políticas crediticias de esta institución?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí.

Entrevista dirigida a:

Objetivo. Valorar el crecimiento de la cartera de crédito en el año 2014, en relación al año 2013.

1. ¿Cuáles han sido los montos máximos y mínimos que ha otorgado el programa de crédito de Cáritas Estelí a sus clientes?
2. ¿Cómo valoras los aumentos en el futuro de los créditos en Cáritas Estelí?
3. ¿Cómo valoras en los últimos años el crecimiento de las colocaciones de préstamos en Cáritas Estelí?

• **Créditos agropecuarios**

4. ¿Cuáles son los requisitos para este tipo de crédito?
5. ¿Considera usted que este tipo de crédito es más riesgoso que otros? Si o No; y ¿por qué?
6. ¿En caso de no seguir otorgando este tipo de crédito cree que afectaría potencialmente la cartera de crédito de la empresa? Si o No; y ¿por qué?

• **Créditos comerciales**

7. ¿Cuáles son los requisitos para este tipo de crédito?
8. ¿Cuál es el impacto económico de la cartera de crédito en este tipo de sector?
9. ¿En términos generales, para cada uno de los tipos de créditos se elaboran fichas tecnológicas? Si o No; y ¿por qué?
10. ¿Cuál es la importancia al seguimiento de los créditos otorgados en Cáritas Estelí?



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí.

Entrevista dirigida a:

Objetivo. Establecer los beneficios generados mediante la aplicación de la tecnología crediticia en la cartera de crédito de Caritas Diocesana- Estelí.

Categoría 1: Beneficios administrativos

1. ¿Cuáles son los beneficios obtenidos al aplicar correctamente la tecnología crediticia de Cáritas Estelí?
2. ¿Cuáles son las principales dificultades en la toma de decisión al aplicar la tecnología crediticia en Cáritas Estelí?
3. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia con la toma de decisión?
4. ¿Si tuviera que cambiar los actuales equipos, programas o políticas, cuáles deberían ser, y cuáles recomendarías?
5. ¿Existen programas computarizados para la eficiencia del trabajo?
6. ¿Qué dificultades tuvieron durante los últimos años con respecto a la recuperación de los préstamos otorgados? ¿El índice de mora, si lo hubo, fue relevante?
7. ¿Qué procedimientos se utiliza para el control de la cartera en mora?
8. ¿En qué momento se provisionan los créditos en situación vencidos?
9. ¿Cómo se miden los resultados de la cartera de crédito al final de cada periodo?
10. ¿Qué productos financieros cree posible establecerse en el programa de crédito de Cáritas Estelí?
11. ¿Cómo se valora el crecimiento de la cartera de crédito en los últimos dos años?



10.6. Guía de revisión documental



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar sobre el Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana - Estelí.

Objetivo: Identificar la aplicación de la tecnología crediticia durante el proceso de crédito en Caritas de Estelí en los años 2013 y 2014.

| N° | Documento | Aspecto a revisar | Cumple | No cumple | Observación |
|----|------------|--------------------------------|--------|-----------|-------------|
| | Expediente | Capacidad de pago | X | | |
| | | Historial creditico | X | | |
| | | Estados financieros | X | | |
| | | Cobertura de garantía | X | | |
| | | Tiempo de resolución | X | | |
| | | Plan de inversión | X | | |
| | | Tipo de garantía | X | | |
| | | Tipos de crédito | | | |
| | | Agropecuario | X | | |
| | | Comercial | | | |
| | | Consumo | | | |
| | | Documentación requerida | | | |
| | | Solicitud requerida | X | | |
| | | Información económica | X | | |
| | | Fianza solidaria | X | | |
| | | Formato de garantías | X | | |
| | | Reporte en la central | X | | |
| | | Evaluación de las garantías | X | | |



| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | Selección de los beneficiarios | X | | |
| | | Contrato de crédito | X | | |
| | | Derechos y obligaciones | X | | |
| | | Resolución del comité de crédito | X | | |
| | | Comentarios por parte del comité de crédito | X | | |
| | | Monto | X | | |
| | | Tasa de interés | X | | |
| | | Forma de pago | X | | |
| | | Fondo | X | | |
| | | Plazo | X | | |
| | | Avalúos | X | | |
| | | Sistema de control de cartera y cobro | X | | |
| | | Requisitos cumplidos | X | | |