



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

Factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera “Unión Comercial de Servicios” (UNICOSERVI S.A), de la ciudad de Estelí en el primer semestre de 2018

Trabajo de seminario de graduación para optar

Al grado de

**Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas**

### Autor/Autores

Calix López Melvin Tomas  
Romero Fuente Ivette Isabel  
Valdivia Mendieta Norlan Alberto

### Tutor

Ms. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, mayo de 2019



## **Línea**

Línea N 2: Sistema Financiero Nacional

## **Tema**

Operatividad del Sistema Financiero Nacional

## **Subtema**

Factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera “Unión Comercial de Servicios” (UNICOSERVI S.A), de la ciudad de Estelí en el primer semestre de 2018

---

## DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo primeramente a Dios todopoderoso, por habernos permitido llegar hasta este momento de nuestra formación profesional, darnos la fuerza, sabiduría, entendimiento y voluntad para seguir adelante.

A nuestros padres por su apoyo tanto moral como económico.

A nuestros amigos por su insistencia en que siguiéramos adelante a pesar de las dificultades y de las adversidades.

A nuestro tutor quien con esfuerzo, paciencia y esmero nos guio paso a paso para poder culminar este largo camino, donde es el final de un nuevo comienzo.

---

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por permitirnos llegar hasta el final, por la sabiduría y fortaleza para terminar nuestra carrera lo que nos ha permitido formarnos para ser alguien en la vida.

**A nuestros padres**, quienes han sido el pilar fundamental de apoyo incondicional en todo momento y que con sus sabios consejos y cariño constante nos guiaron en este trayecto hasta alcanzar la meta

**A nuestros facilitadores y amigos**, por ser ellos la guía principal para formarnos como profesionales y proporcionar todos los crecimientos, motivarnos a continuar y llegar hasta la meta, y motivarnos para nuestro desempeño en el campo laboral para creer en nosotros mismos como seres humanos y saber que somos capaces de lograr todas nuestras metas.

**A la Microfinanciera UNICOSERVI S.A** por brindarnos información que nos fue muy útil al momento de realizar nuestra investigación para poder llevar a cabo nuestro trabajo de campo.

---

## Resumen

El presente trabajo tiene como objeto observar las tendencias de la investigación sobre los Factores que influyen en el proceso de otorgamiento en la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera Unión Comercial de Servicios UNICOSERVI S.A. empleando como técnica de recolección de datos: entrevista al gerente general, Analizar los factores que influyen en el proceso de otorgamiento en la línea de crédito de la ciudad de Estelí, en el primer semestre de 2018, tanto en su estructura organizativa como operacional, así mismo, se identifican los factores que inciden en la línea tecnológica y se describe el proceso de otorgamiento de crédito de la línea tecnológica, por medio del método FODA en correspondencia, Proponemos estrategia que contribuya a mejorar el proceso de otorgamiento, tales como lo son Desarrollar un plan de expansión y cobertura de la cartera de clientes, capacitaciones que motive a su personal de venta, un plan de otorgamiento de préstamos efectivos para llegar a más clientes, evaluar la cartera de crédito, su procedimiento y otorgamiento, por tanto es factible la aplicación del modelo aplicado en la institución como resultado se desarrolló planes de calidad dentro de un proceso de mejora institucional a través de la matriz de propuestas planteadas con líneas que contribuya al fortalecimiento institucional y favorezca las mejores decisiones para la microfinanciera.

**Palabras claves:** crédito y tecnología.

---

## VALORACION DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que: Ivette Isabel Romero Fuentes, Norlan Alberto Valdivia Mendieta y Melvin Thomas Calix López estudiantes de la carrera de Banca y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo en el tema: ***“Factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera Unión Comercial de Servicios” (UNICOSERVI S.A), de la ciudad de Estelí en el primer semestre de 2018***

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y propuesta.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindado el docente/tutor y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes al determinarlos factores durante el proceso de otorgamiento en la línea de crédito tecnológica.

También, la amplia literatura científica relacionada con el tema indicado, evidencia que ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos recientes de procesos investigativos de alta especialización.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los primeros días del mes de mayo del 2019.

---

Ms. Julio Rafael Berríos Noguera  
Tutor/Docente

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

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. Crédito.....	9
3.1.1. Definición.....	9
3.1.2. Importancia.....	10
3.1.3. Características.....	11
3.1.4. Clasificación.....	12
3.1.5. Ventajas y desventajas de línea de crédito.....	14
3.1.6. Funciones del crédito.....	15
3.1.7. La 5c de crédito.....	16
3.1.8. Proceso del crédito.....	17
3.1.9. Etapas del proceso del otorgamiento de crédito.....	17
3.1.10. Factores de crédito.....	19
3.1.11. Los 5 factores que influyen en su puntaje de crédito.....	20
3.2. Microfinanzas.....	22
3.2.1. Definición.....	22
3.2.2. Importancia de las Microfinanzas.....	22
3.2.3. Presencia en el Mundo.....	23
3.2.4. Se encuentran presente en 7 regiones del mundo:.....	25
3.2.5. Características.....	25
3.2.6. Rol de las instituciones financieras.....	27
3.2.7. Marco jurídico.....	28
3.2.8. Las atribuciones de la CONAMI son:.....	30
3.3. Productos financieros.....	34

3.3.1.	Definición. ....	34
3.3.2.	La Diferenciación del producto. ....	35
3.3.3.	Tipos de diferenciación del producto. ....	35
3.3.4.	Característica diferenciación. ....	36
3.3.5.	Clasificación. ....	36
3.3.6.	Segmento o segmentación. ....	38
IV.	SUPUESTO .....	40
4.1.	Supuesto .....	40
4.2.	Matriz de Categorías y Sus categorías .....	41
V.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	43
5.1.	Tipo de investigación .....	43
5.2.	Tipo de estudio. ....	43
5.2.1.	Tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información. ....	43
5.2.2.	Periodo y secuencia del estudio. ....	44
5.3.	Población y muestra .....	44
5.3.1.	Población .....	44
5.3.2.	Muestra .....	44
5.3.3.	Tipo de muestreo .....	45
5.3.4.	Unidad de análisis. ....	45
5.3.5.	Técnicas de recolección de datos.....	45
5.3.5.1.	La entrevista .....	46
5.3.5.2.	Guía de revisión documental. ....	46
5.3.6.	Etapas de investigación.....	46
VI.	RESULTADOS.....	48
6.1	Objetivo Especifico N.º 01.....	48
6.2	Objetivo Especifico No 02 .....	56
6.3	Objetivo Especifico N.º 03.....	71
<b>6.1.1</b>	<b>Propuesta de Estrategias.....</b>	<b>73</b>
VII.	CONCLUSIONES .....	75
VIII.	Recomendación .....	76
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	77
X.	ANEXOS.....	79
	Anexo 1 .....	81

Bosquejo .....	81
Anexo 2 .....	82
Anexo 3 .....	83
Anexo 4 .....	84
Anexo 5 .....	86
<b>Anexo 6</b> .....	<b>87</b>
<b>Anexo 7</b> .....	<b>89</b>
Anexo 9 .....	92
Anexo 10 .....	93
Anexo 12 .....	95
Anexo 13 .....	96
Anexo 14 .....	97
Anexo 15 .....	98

---

---

## I. INTRODUCCIÓN

La microfinanciera UNICOSERVI S.A fue fundada en el año 2000, inicialmente bajo el nombre de unión comercial financiera S.A (UNICOFIN), pero después, en el año 2003, la empresa cambio la denominación de la sociedad, pasando a conocerse como UNICOSERVI S.A.

Opera negocio de servicios financieros, sus operaciones se enfocan en brindar planes de financiamiento a nuestros clientes para compra de productos de consumo en las cadenas comerciales y préstamos personales en efectivo para los clientes establecidos de la compañía o por terceros con quienes no se ha tenido una relación comercial previa.

Esta investigación tiene como objeto de estudio, el análisis de los factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera, debido a que permiten conocer la situación económica actual de la institución y el surgimiento de nuevas propuestas, para determinar la clientela potencial, disminuir el riesgo crediticio y operativo, debiéndose valorar la relación que existirá entre la institución y los clientes.

Para la elaboración de este trabajo se presenta información referente a los antecedentes relacionados con esta temática, sobre el cual se indagó en distintas fuentes, tales como: La Biblioteca de FAREM- Estelí, sitios de internet y tesis en plataformas digitales. Posteriormente se desarrolla la problemática existente en la microempresa, la justificación del tema, y el establecimiento de los objetivos: General y específicos, en donde se exponen los principales puntos a tratar en esta investigación.

El marco teórico está estructurado inicialmente por información general sobre la línea tecnológica para una mejor comprensión del tema, seguido por las tres principales pautas en donde se abordan aspectos de gran interés tales como: Factores de crédito, Proceso del otorgamiento de crédito y por último la propuesta, proponer estrategia que contribuya a mejorar el proceso de otorgamiento. Aquí se introducen definiciones y datos importantes que sustentan la materia investigativa

En consecución a esto, se muestran el supuesto de investigación y el diseño metodológico, en el cual se contempla el tipo de estudio que es de carácter cualitativo, la técnica de muestreo que corresponde a un tipo no probabilístico, así como los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Una vez aplicados los instrumentos para la recopilación de datos se procede a la realización de los resultados, los cuales contienen un resumen detallado para cada eje de análisis en donde se plasmó información referente a las generalidades de la línea tecnológica, seguido de una identificación de los factores que inciden en la línea tecnológica, por los hábitos de consumo de este crédito por los clientes, así mismo la descripción del proceso de otorgamiento y por último se hace una propuesta de estrategias que sirvan para mejorar el proceso de otorgamiento en dicha microfinanciera.

Finalmente se elaboran las conclusiones junto con las respectivas recomendaciones dirigidas a la empresa, y los anexos que forman parte de un complemento a la información plasmada en todo el documento.

## 1.1. Antecedentes

La presente investigación tiene como objeto de estudio identificar los Factores que influyen en el proceso de otorgamiento de crédito en la línea tecnológica de la microfinanciera UNICOSERVI en la ciudad de Estelí. Tomando en cuenta que la investigación es un proceso metódico, sistémico y continuo se procedió a realizar una recolección teórica y búsqueda de información documentada sobre trabajos investigativos y tesis realizadas previamente sobre el presente tema de estudio, para ello se visitó la biblioteca virtual del recinto universitario Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-ESTELI). A continuación, se citan los más relacionados al tema presente de investigación:

- (Centeno, Gómez, & Mayrena, 2015), ***“Impacto de la tecnología crediticia en el desarrollo de la cartera de crédito de Caritas Diocesana – Estelí, en los años 2013 y 2014”***. Realizado con el propósito de 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, donde los autores llegaron a la conclusión de que la aplicación adecuada de la tecnología crediticia aumenta significativamente la cartera de crédito, cumpliéndose así el supuesto de investigación, sin embargo en su investigación plantean que una de las dificultades que presenta Caritas Diocesana – Estelí, es la falta de gestión para la obtención de capital. 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.
- (Gadea valenzuela, Herrera Maradiaga, & Palma Herrera, 2015) ***“Factores que determinan la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014”***. Con el propósito de analizar los factores que establecen la calidad de la cartera de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE S.A, en el segundo semestre del año 2014 donde los autores llegaron a la conclusión de que los factores que influyen de manera general a todos los sectores económicos en especial al sector agrícola, son externos donde se aplicaron diferentes medidas para contrarrestar tales efectos como la correcta administración de la cartera crediticia y aplicación de políticas de contingencias, lo que generó no permitir nuevos financiamientos a clientes que quieran optar a este tipo de crédito, reduciendo así el nivel de morosidad.

- (Armando, Libeth, & Yahoska, 2016)“***Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMujer, sucursal Estelí en el año 2015***”.Realizado con el propósito de Determinar la incidencia de los procedimientos para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la microfinanciera FUNDEMujer, sucursal Estelí durante el año 2015, donde los autores llegaron a la conclusión de que FUNDEMujer sucursal Estelí aplica procedimientos para el otorgamiento de créditos de manera general, que incluye las fases de planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación; fase que son utilizadas para el otorgamiento de créditos al vencimiento, presentando debilidades en su aplicación puesto que estos difieren de los demás créditos por su modalidad de pago que es semestral y anualmente.

De acuerdo a la recolección teórica y búsqueda de información realizada en la biblioteca virtual se encontraron dichos estudios realizados en ocasiones anteriores los cuales no tienen una relación directa al tema de investigación presente, aunque si tienen cierta relación con respecto al campo de estudio puesto que en ellas se evalúan los factores que influyen en el proceso de otorgamiento de crédito, de igual manera la presente investigación se plantea en sus objetivos identificar, describir los factores durante el proceso de otorgamiento que facilita a microfinanciera y las propuestas estratégicas que permitan la mejora en el otorgamiento de crédito

## 1.2. Planteamiento del problema

Las líneas de crédito de una institución financiera, está integrada por el conjunto de préstamos que ha otorgado a sus clientes y por lo mismo dichas líneas son considerada como parte del activo de la institución, siendo esta la actividad más importante para la sostenibilidad a largo plazo porque la mayor fuente de riesgo está en el otorgamiento de créditos.

Es importante mencionar que las diferentes instituciones microfinancieras enfrentan una serie de riesgos en cuanto al otorgamiento de créditos, tales como Riesgos de Créditos, Riesgos de Liquidez, Riesgos de Mercados y Riesgo Operacional. La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de su quiebra. que hoy en día, el sector de las Microfinanzas tenido un impacto significativo en el desarrollo del país, gracias a la incorporación de medidas de prevención de problemas potenciales en cuanto a la recuperación de los fondos de la cartera crediticia.

UNICOSERVI ha presentado problemas en la evaluación de los criterios para la aprobación de la línea de crédito tecnológica, como son: capacidad de pago del deudor, historial crediticio y la evaluación de la calidad de las garantías. Tales aspectos son fundamentales para minimizar los riesgos existentes en las transacciones activas de la empresa, sin embargo, esos criterios no son tomados en cuenta en UNICOSERVI en el otorgamiento de dicha línea, ya que ellos se basan en la confianza con clientes que han tenido un historial de créditos en la empresa, es decir que no valoran correctamente los ingresos y egresos del solicitante, subvalorando los datos numéricos correspondiente a las finanzas de los clientes.

Por otro lado, otra de las problemáticas presentadas en esta microfinanciera, es que no actualizan el perfil integral del cliente (PIC), lo que conlleva a que la entidad adquiera un mayor riesgo en cada colocación de la línea de crédito tecnológica, al no tener toda la información actualizada.

Ante eso, es necesario mejorar prácticas sobre la correcta aplicación de políticas de crédito, a fin utilizar eficientemente sus recursos financieros. Dicho eso, es necesario proponer un plan de acción encaminado a plantear estrategias para la aplicación de la línea de crédito tecnológica de la empresa, donde se proponga corregir o implementar nuevas políticas de colocación que minimicen los riesgos y aseguren la pronta recuperación de los créditos.

### 1.3. Formulación del problema.

#### Pregunta Problema

- ¿Cómo influye el proceso de otorgamiento en la línea de crédito tecnológica en la microfinanciera “Unión Comercial de Servicios “UNICOSERVI S, A) de la ciudad de Estelí, en el primer semestre del 2018?

#### Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los factores que inciden en la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera UNICOSERVI S.A Sucursal Estelí?
- ¿Cuál es el proceso de otorgamiento que aplica la microfinanciera UNICOSERVI S.A Sucursal Estelí, en la línea de crédito tecnológica?
- ¿Qué estrategias se puede recomendar a la microfinanciera UNICOSERVI, S.A Sucursal Estelí, para mejorar el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica?

## 1.4. Justificación

El presente estudio de investigación es importante y relevante porque se pretende conocer el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica de la microfinanciera UNICOSERVI S, A. que la actividad crediticia ha alcanzado mucho auge en la ciudad de Estelí, ya que es una alternativa que se le brinda a la población para obtener créditos de una forma rápida, y poder resolver problemas económicos.

Se debe tener en cuenta que las entidades financieras tienen que implementar estrategias que les permita mejorar el crecimiento de los créditos, la seguridad y respaldo con el fin de minimizar pérdidas.

Este trabajo valora el cumplimiento de las políticas internas de la microfinanciera UNICOSERVI S,A sucursal Estelí, donde se partirá de la fortalezas y debilidades con que cuenta la institución, proponiendo alternativas que conlleven a mejorar el proceso de otorgamiento de crédito de la línea de crédito tecnológica para el beneficio de la misma partiendo de una buena selección de nuevas estrategias que permita colocar y recuperar créditos de manera eficiente y a la vez ayude al fortalecimiento institucional sostenible en el proceso de otorgamiento del crédito.

La importancia de la realización de este trabajo investigativo para la microfinanciera UNICOSERVI, S. A, es que le permita conocer su deficiencia en el proceso de otorgamiento y los logros desde un punto de vista crítico, en el cual les ayudara a fortalecer más las líneas en las cuales se pretende mayor déficit.

Se pretende que este se pueda considerar como una guía para la orientación de posteriores investigaciones aplicada al campo de las ciencias económicas y administrativas, y específicamente en el campo de microcrédito de las instituciones de microfinanzas de Nicaragua, lo que contribuirá en un futuro a fortalecer conocimientos en estudiantes sobre nuevas temáticas antes desconocidas.

## II. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Analizar los factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera “Unión Comercial de Servicios” (UNICOSERVI S.A), de la ciudad de Estelí, en el primer semestre de 2018

### 2.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que inciden en la línea tecnológica de la Microfinanciera UNICOSERVI S.A de la ciudad de Estelí.
- Describir el proceso de otorgamiento de crédito de la línea tecnológica de la microfinanciera UNICOSERVI.
- Proponer estrategia que contribuya a mejorar el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera UNICOSERVI Sucursal Estelí.

### III. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se han identificado tres ejes teóricos que orientan a los lectores para una mejor comprensión sobre los principales temas que se abordan en el estudio los cuales son: 1. Crédito, 2. Microfinanzas, 3. Productos Financieros.

#### 3.1. Crédito.

##### 3.1.1. Definición.

Según (Montes de oca, 2013), Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada intereses.

Según algunos autores en economía, el crédito representa un cambio que actúa en el tiempo, en lugar de en el espacio, por lo que también se le considera “alternar dinero del presente, por el dinero en el futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, que significa ‘confianza’, por ende, un crédito es el derecho que tiene el acreedor a recibir de parte del deudor, la cantidad prestada.

Así, el crédito será la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir y en la solvencia de un individuo, de saldar dicha obligación contraída. Llegado el caso de que el deudor no pudiera hacer frente al crédito que le fue concedido, el acreedor se encuentra en su derecho de comenzar acciones legales.

En el derecho al crédito será que una parte acreedora cambiará una riqueza presente por una futura a otra parte, la cual desde el momento del cambio pasará a ser la parte deudora.

La actividad económica o financiera entiende al crédito como la confianza en la obligación contraída, la capacidad de cumplir, la responsabilidad y la solvencia del individuo que tomó ese crédito. Aunque claro, hay excepciones y para tomar conciencia de estas no hay más que mirar el desastre que es hoy la economía estadounidense.

### 3.1.2. Importancia.

Según (Ayala Villegas, 2005), el papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

De acuerdo (alcina, 2014) el crédito, si nos rodeamos a su significado, es una operación financiera en la que una persona o entidad presta una cantidad de dinero a otra persona o entidad, a la que se le denomina deudor, y esta se compromete a devolver la cantidad que ha solicitado en un tiempo y plazos definidos, según unas condiciones establecidas, que normalmente se recogen en un contrato.

Actualmente no se puede entender ningún tipo de negocio, ya sea para una PyME (pequeña y mediana empresa), autónomo, empresa, etc. que en su momento no necesite o pueda necesitar un crédito. El crédito es importante porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

El crédito no sólo ayuda en muchos aspectos empresariales sino que, además, aporta confianza en el sistema financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara al exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras en el propio país.

Si bien es cierto que actualmente el principal problema que existe en la mayoría de los países, debido a la crisis, es que las entidades financieras no dan créditos a sus clientes, parece que esta tendencia está cambiando ya que las propias entidades se

dan cuenta de que, si no facilita el crédito, esto al final repercute negativamente en sus propios balances.

### 3.1.3. Características.

Según(Navarro, 2017), pedir un préstamo o un crédito, ya sea de un gran importe o pequeño, puede ser una verdadera aventura para aquellas personas que no dominan el lenguaje financiero, pudiéndose perder entre tecnicismos. Préstamos personales, mini créditos, préstamos rápidos, tarjetas, anticipos nómina tenemos muchas opciones para pedir financiación en las que la clave está en elegir la más económica. Pero ¿Qué variables determinan el coste? ¿Qué tenemos que tener en cuenta para pagar menos? Los siguientes puntos son esenciales para conseguir la mejor opción de financiación.

Y es que el primer paso que puedes dar para obtener un crédito fácil, es conocer cada una de las características en las que te tienes que fijar, de manera que puedas comparar fácilmente entre las distintas ofertas de financiación existentes en el mercado. Veamos cuáles son las características más importantes de un crédito.

- **El capital** : Al que podemos acceder, siendo éste la cantidad de dinero máximo que la entidad financiera tiene establecida como tope a conceder para cada producto financiero. En este sentido, tal y como nos recomiendan desde ¡Qué Bueno!, lo importante es valorar correctamente nuestras necesidades de consumo, de manera que pidamos el capital justo que nos permita cubrir nuestros objetivos para no tener capital ocioso.
- **El plazo de devolución**, o lo que es lo mismo, el tiempo durante el que nos van a prestar el dinero, pudiendo ser decenas de años, como los préstamos hipotecarios que pueden financiar la compra de una vivienda o un proyecto de gran cuantía, o meses, como los créditos rápidos, más orientados a solventar gastos imprevistos o necesidades de consumo inmediatas.
- **Tipo de interés**: Es la que determina principalmente el precio de la financiación. Desde luego, cuanto más bajo mejor. Hay que tener en cuenta que podemos encontrarlo expresado de diferentes formas: tipo de interés mensual, muy común en las tarjetas de crédito, nominal anual o en forma de TAE (Tasa Anual Equivalente). Esta es la forma más importante, ya que permite comparar distintas formas de financiación de forma homogénea.

Además, en la tasa anual equivalente, se incluyen todos los gastos que son obligatorios para la contratación de esta forma de financiación, que es el precio que se pagará por recibir el dinero durante el plazo que dure la operación. A más tipo de interés, más nos costará nuestro préstamo, si bien no es sólo esto en lo que nos tenemos que fijar para saber si un producto financiero es caro o barato, ya que tendremos que valorar también las comisiones de estudio o de cancelación.

- **Las garantías y/o avales:** La entidad financiera nos puede pedir para asegurar la devolución del crédito, siendo este uno de los principales hándicaps que pueden existir a la hora de obtener financiación, si bien, dependiendo del importe del crédito puede ser que no nos soliciten dichas garantías.

### 3.1.4. Clasificación.

Juan Antonio(Martinez, 2010), define la clasificación crediticia como: Amplia y diversa, y en forma organizada constituye todo un conjunto de operaciones integradas y facilita un abanico, de posibilidades al transferir bienes, servicios y dinero mediante las actividades de comercialización, producción, financiación y de control a la que están sujetas las empresas dentro de su ámbito orgánico funcional y operativo.

Bajo esta condición diremos que el crédito se puede clasificar en:

- **Crédito de inversión**

Comprende generalmente operaciones de mediano y largo plazo y están dirigidos a la adquisición de equipos, maquinaria, infraestructura y otros activos destinados a la producción o a los proyectos de inversión. Su objeto principal es financiar proyectos o ampliación de industrias en proceso o en transformación o equipamiento etc. Este crédito por ser especificado, normalmente es entregado por los bancos y/o entidades financieras, tanto nacionales como extranjeras.

- **Crédito bancario**

Es un crédito de corta duración y ejecutada fundamentalmente por un banco o institución financiera; su objetivo principal es el de financiar actividades de producción, comercialización, distribución y promoción de productos o servicios. Su instrumentalización y ejecutabilidad está regulada mediante la utilización de los

instrumentos de crédito interbancarios, además de manejar una gama de servicios financieros orientado tanto a personas naturales como jurídicas.

- **Crédito entre comerciantes**

Opera de forma de movimiento y transacción de mercaderías, dinero y servicios entre una empresa y otra que pueden o no estar constituida; una en calidad de proveedor, fabricante o distribuidor y otra en calidad empresa comercial mayorista o minorista con la finalidad de expandir sus actividades comerciales; sin o con la intermediación de una entidad de transacción bancaria.

Este tipo de crédito permite a las empresas obtener, mercaderías, insumos o productos acabados de otras empresas o cambio de una promesa de pago en un plazo especificado.

- **Crédito al consumidor**

Es el que se concede al cliente o consumidor individual mediante la entrega directa de bienes y/o servicios a cambio de un valor de pago pactado a futuro, donde se puede incluir o no intereses o gastos de recuperación.

Esta forma de crédito es la más común y difundida por su versatilidad e incremento de clientes que aceptan cada vez más este sistema como una forma de adquirir bienes y productos de consumo, porque la tecnología en transacciones de operaciones comerciales van orientadas hacia la diversidad de condiciones y eficiencia en la entrega y cobro de las mercadería a clientes que han sido reconocidos como aptos para otorgarles el crédito. Además existen diferentes formas de otorgar crédito al consumidor y que por su importancia lo veremos más adelante.

- **Crédito documentario.**

Ejecutada entre fabricantes o comerciantes de un país exportador hacia otro importador, y cuyas condiciones de operatividad y manejo están establecidas por el gobierno o entidades del sector y que hacen posible la transacción y transferencia de mercaderías y/o servicios entre empresas u organizaciones que necesitan de los recursos de unos para trasladar a otros y viceversa.

El crédito en esta modalidad de comercio internacional es instrumental o documentado por el cual se establece un nexo entre un comprador o importador y un vendedor o

exportador, para efectos de garantizar el pago inmediato del valor de las mercaderías. Estos créditos documentados pueden ser a su vez: mercaderías, e irrevocables, incluyendo en estos, otras formas y que a la vez se subdividen en revocables e irrevocables como son: Stand by, rotativo, transferible, intransferible, con cláusula roja, etc.

Existe una amplia clasificación del crédito, que van desde los documentos que garantizan las operaciones de créditos hasta los términos o plazos de pago, como lo señalan algunos autores; pero el propósito de esta obra es solo analizar el crédito mercantil es decir el orientado hacia el comercio en sus diversas manifestaciones y modalidades y su importancia radica porque es la forma de crédito más conocida en el ámbito empresarial y social.

- **Línea de crédito**

Según (Westricher, 2014), una línea de crédito es un contrato por el cual la entidad financiera pone a disposición del usuario una cierta cantidad de dinero por un período determinado.

Durante ese plazo, el individuo puede usar una parte o toda la línea de crédito. Así, finalizado el mes, el deudor contará con un lapso, por ejemplo de dos semanas, para devolver lo consumido más intereses. Solo se cobrará intereses por la parte utilizada de la línea de crédito.

Otra definición (Javier, 2015), es una extensión de dinero que un banco pone a disposición de un cliente, durante un periodo determinado y con un límite máximo estipulado. En otras palabras, es como una cuenta corriente con dinero que la entidad bancaria le facilita a un cliente, con la salvedad de que ese dinero no es del cliente sino del banco. Así que el cliente puede recurrir a esa cuenta de crédito siempre que quiera dentro de los límites establecidos y, una vez terminado el periodo acordado, el titular de la línea debe restituir el saldo que había al principio. Mientras tanto, el banco va cobrando comisiones de funcionamiento e intereses.

### **3.1.5. Ventajas y desventajas de línea de crédito.**

Según (Javier, 2015), la gran ventaja de esta vía de financiación es la flexibilidad en cuanto al uso de ese dinero disponible, al que se puede acceder de manera inmediata cada vez, puesto que está en 'tu' cuenta de crédito. La entidad bancaria pone a tu disposición un saldo, pero tú puedes utilizar solo una parte de él en función de tus

necesidades. Eso sí, la desventaja de esta situación viene precisamente por el hecho de que el banco no solo te cobra por ese capital dispuesto, sino también por el no dispuesto. Es decir, se estará cobrando tanto por la cuantía que utilices, como por aquella que no muevas en ningún momento.

Unida a la flexibilidad está la comodidad en el manejo de ese saldo, pues en la práctica opera como una cuenta corriente propia. Por ello, muchas compañías utilizan esta modalidad para financiar el dinero circulante de su día a día, para tener siempre la posibilidad de realizar los pagos a proveedores, las nóminas e incluso cuando tiene problemas de liquidez.

Sin embargo, una de las principales desventajas de las líneas de crédito es que llevan aparejadas más comisiones que otras vías de financiación, precisamente por ese concepto de “dinero siempre disponible.

### **3.1.6. Funciones del crédito.**

- **Económica**

El crédito cumple una trascendental función en el desarrollo económico de un país y de las empresas en su conjunto y ayuda al crecimiento sostenido constituyéndose como un agente multiplicador y de cambio de la economía porque el sistema adecuadamente empleado facilita el incremento del consumo de bienes y servicios, generando a su vez mayores necesidades de producción y abastecimiento de productos en el mercado, local, nacional e internacional (Martinez, 2010).

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

- **Social**

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

Esta aptitud deriva de que el crédito permite elevar en el mediano y largo plazo el nivel de vida de la población.

### 3.1.7. La 5c de crédito

- **Capacidad**

El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.

- **Capital**

El capital del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

- **Colateral**

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía colateral, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude en Nicaragua, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.

- **Carácter**

Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el carácter necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una

buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”.

- **Conveniencia**

Finalmente, la conveniencia de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación, la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

### **3.1.8. Proceso del crédito**

Este proceso Según (Belaunde, 2012), se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos, donde cada etapa tiene su importancia.

Empieza con la originación comercial, que incluye, además del contacto comercial, un análisis inicial del cliente u operación. Se suele ahora añadirle la definición de la estrategia crediticia (o de políticas crediticias), como elemento separado previo o como parte de ella. Sin esta estrategia, la originación sería desordenada.

Continúa con la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, en la cual se evalúa el riesgo, en una secuencia de intervención de personal comercial, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité).

Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual y/o calidad de las garantías, según la teoría. La capacidad es fácil de entender (que el cliente tenga los ingresos suficientes para pagar la deuda) y la voluntad es más importante de lo que se suele creer, pues todos conocemos casos de gente que, teniendo los medios de pagar, busca no hacerlo, usando toda clase de trucos o lo que llamamos de manera coloquial “mecidas” o “perro muerto”. Pocos son los banqueros o proveedores que no tienen anécdotas increíbles que contar al respecto.

### **3.1.9. Etapas del proceso del otorgamiento de crédito**

## **Solicitud de crédito**

En el latín es donde se encuentra el origen etimológico del término solicitud. En concreto, procede de “sollicitudo”, que se halla conformado de estas tres partes diferenciadas: “sollus”, que puede traducirse como “entero”; “citus”, que es sinónimo de “agitado”, y finalmente el sufijo “-tud”, que es equivalente a “cualidad. La noción de crédito, por otra parte, refiere a una cantidad de dinero que se obtiene como préstamo. Un banco que entrega un crédito de 5.000 pesos a una persona le está prestando dicho monto. El sujeto deberá devolver el dinero en un cierto plazo de tiempo más los intereses que representan la ganancia de la entidad bancaria.

## **Pre análisis**

El proceso de pre – análisis define los lineamientos y pautas para levantar, analizar y documentar las solicitudes de usuario y realizar los documentos suficientes para definir y validar con el cliente el alcance del proyecto

## **Análisis y revisión de datos**

El análisis y revisión de datos es una técnica y por medio de ésta se inspeccionan, purifican y transforman datos, con la finalidad de destacar toda la información que sea de gran utilidad, a fin de poder elaborar conclusiones que sirvan de apoyo en la toma de decisiones. Es un proceso lleno de muchas facetas y puntos de vista que incluyen diferentes técnicas en una diversidad de nombres, en distintos negocios, y en el contexto de las ciencias sociales. Toda solicitud creada es sometida a su debido análisis establecido por las políticas y procedimientos que exige la CONAMI (comisión nacional de microfinanzas), garantizando así reducir el riesgo inmerso en la línea de crédito que se está colocando.

## **Proceso de verificación de datos**

Verificación es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos

## **Aprobado**

Proceso durante el cual los analistas de crédito, evalúan los riesgos que presenta un prestatario particular y establecen condiciones apropiadas para el préstamo.

## **Condicionado**

Compromiso de un banco o entidades financieras para conceder un crédito a un cliente si se cumplen condiciones específicas, el compromiso contiene por lo general cláusulas que permiten a la empresa o institución que cuente con este tipo de método rechazar la concesión si se ha modificado significativamente la situación financiera del cliente.(dominguez, 2015)

## Denegado

Según, (Navarro, 2015) Denegación es el procedimiento mediante el cual se rechaza algo. Dicho de una manera muy directa, significa decir que no. El concepto de denegación forma parte de una terminología administrativa y burocrática, porque en la vida cotidiana sería considerado un tecnicismo innecesario o una pedantería.

Para que haya una denegación tiene que haber previamente una solicitud o petición. Así, podríamos hablar de un proceso en tres partes:

- Presentación de una propuesta, idea o solicitud a través de un procedimiento administrativo.

Recepción y valoración de la misma.

- Resolución definitiva de aceptación o denegación (en este último caso es frecuente que se justifique el motivo de esta decisión). Estas fases se ponen de manifiesto en realidades cotidianas: en relación a un visado, en la petición de una prestación social o en la solicitud de un crédito bancario.

### 3.1.10. Factores de crédito

Para (Villar, 2014), la mayoría de las personas saben que es importante tener buen crédito. Mientras mejor sea su crédito y más alto su puntaje, mejores serán los términos que recibirá en los préstamos o tarjetas que solicite, Pero sabe qué factores influyen en su puntaje y cómo se calcula.

El puntaje de crédito es un número entre 300 y 850 puntos que se calcula usando una fórmula secreta desarrollada por el Fiar Isaac Corporation. Para esta calculación se toman en cuenta sólo los datos de su reporte de crédito. Cada uno de los burós de créditos principales, Experian, Equifax y TransUnion, usa esta fórmula con la información que tiene individualmente sobre usted y obtienen su puntaje. Como cada uno calcula su puntaje, éste puede variar entre los 3 burós de crédito.

A pesar de que el 90% de los acreedores usan el puntaje de crédito para tomar decisiones sobre su solvencia crediticia a la hora de definir qué términos ofrecerle en un préstamo, no todos los acreedores lo usan ni tampoco es la única herramienta que los acreedores usan para tomar una decisión. Pero debe estar informado de cuáles factores influyen y cuáles no para poder manejar y mejorar su crédito.

Los factores que no influyen y que según la ley de igualdad de oportunidad de crédito no se pueden tomar en cuenta como factores determinantes de su solvencia crediticia son el sexo, el estado civil, la raza o nacionalidad, la religión, edad o la fuente de ingresos.

En realidad, nosotros como consumidores no vamos a saber a ciencia cierta cómo se calcula nuestro puntaje de crédito. Pero la buena noticia es que es sí conocemos cuales son los 5 factores que influyen directamente en el puntaje de crédito. Con estas herramientas en mano podemos manipular y mejorar nuestro puntaje de una manera positiva.

### **3.1.11. Los 5 factores que influyen en su puntaje de crédito**

#### **Historial de pago**

Lo primero que cualquier acreedor quiere saber es si usted le ha pagado a tiempo sus otros acreedores. Y tiene mucho sentido, ya que en dependencia de como usted le haya pagado a otros, le pagará a ellos también. Por eso, éste es uno de los factores más importantes y de más peso en su puntaje. En esto también influyen cuántas cuentas usted ha pagado tarde, cuántas están en colección y si ha tenido bancarrotas. Además, se toma en cuenta cuándo fue que estos atrasos y faltas de pago tomaron lugar. Mientras más reciente sean, mayor es el impacto negativo en su puntaje.

#### **El monto adeudado**

Aquí entra en juego la relación entre la deuda acumulada y el crédito disponible ya que esto ayuda a determinar si la persona está sobre endeudada y si existe la posibilidad de que realice pagos atrasados o que no los pueda hacer del todo. Este factor toma en cuenta el total de todas las cuentas que tengan saldos, ya sean tarjetas de crédito u otro tipo de créditos, como el préstamo de su carro; cuánto del crédito disponible está usando (mientras más cerca esté una tarjeta de su límite, peor es para su puntaje) y cuánto debe aún de su préstamo a largo plazo comparado con el préstamo original.

Como es difícil saber a ciencia cierta que porcentaje del crédito cada persona debe usar para mantener un balance saludable de sus cuentas, los expertos recomiendan utilizar un 25% del crédito disponible en cada línea de crédito. Debe también notar que aun si usted paga sus tarjetas completas (cancela todos los saldos) al final del mes, el monto adeudado que aparece en su reporte es el saldo de la cuenta pasada, por eso debe mantenerse atento de usar un porcentaje razonable de su crédito para mantener un puntaje óptimo.

### **La antigüedad del historial de crédito**

Por lo general, mientras más “viejo” sea su historial de crédito, mejor puntaje puede tener. Aun las personas que no han usado su crédito en mucho tiempo, pueden tener un buen puntaje según la condición del resto del reporte de crédito. Este toma en cuenta:

Cuánto tiempo hace que se abrieron sus cuentas de crédito, incluyendo la antigüedad de su cuenta más vieja, el tiempo de vigencia de su cuenta más nueva y un promedio de la edad de todas sus cuentas, cuánto tiempo hace que se abrieron ciertas cuentas de crédito, cuánto tiempo ha pasado desde que usted uso por última vez ciertas cuentas

### **Créditos nuevos y solicitudes**

Si usted ha solicitado numerosos préstamos personales y tarjetas de crédito, usted va a tener una lista extensa de solicitudes en su reporte. Esto le perjudica a los ojos de los prestamistas. Abrir varias cuentas de crédito en un corto período da la impresión de que usted está dependiendo solamente del crédito para vivir y que prestarle dinero puede ser un gran riesgo, en especial en el caso de las personas que no tienen un historial de crédito extenso.

Por eso, cuando esté pensando obtener un préstamo debe evitar solicitar tarjetas nuevas o buscar servicios que le “corren” el crédito (algunas compañías de teléfonos celulares y de seguros de carros.) Además, debe saber que el sistema está diseñado para que si usted hace varias solicitudes dentro de un periodo de dos semanas, estas contarían como solo una solicitud y le afectaría menos su puntaje.

### **La mezcla tipos de créditos**

Aquí se combina la variedad de tipos de crédito que tiene: tarjetas de crédito, cuentas minoristas, préstamos a plazos fijos, cuentas de compañías financieras y préstamos hipotecarios. No hay fórmula mágica para saber cuál es la combinación adecuada.

Tenga en cuenta estos factores y estos porcentos cada vez que esté dispuesto a mejorar su puntaje de crédito. El sistema para calcular su puntaje es muy complejo y varía en dependencia del acreedor. Pero lo más probable es que todos tomen en cuenta, de una manera u otra, los factores que le presentamos.

### **3.2. Microfinanzas.**

#### **3.2.1. Definición.**

Según (Sanchez Galan, n.d.), se denomina microfinanzas al conjunto de servicios de tipo financiero dirigidos a grupos de población caracterizados por atravesar situaciones adversas desde el punto de vista económico. Esto engloba a individuos de escasos recursos, pequeñas empresas, trabajadores autónomos e incluso en riesgo de pobreza.

El sentido principal de la creación y desarrollo de los servicios de Microfinanzas responde a la necesidad por parte de las entidades financieras y bancarias de ofrecer sus servicios a aquellos segmentos de población en circunstancias económicamente más desfavorables y, por ello, con más dificultades para acceder a ellos. Brinda una opción viable para aquellas personas de bajos recursos o empresas pequeñas que no pueden obtener un crédito, cuentas de ahorro o un seguro en instituciones financieras convencionales (bancos), debido a que no cubren los requisitos necesarios.

Por otro lado (Salmon, 2010), define a la Microfinanzas son préstamos que se dirigen a personas o a grupos con pocos medios económicos y que normalmente están excluidos del sistema financiero tradicional, y también define los negocios que crecieron alrededor de estas actividades. Esta semana en nuestra serie de Conceptos de Economía explicamos las Microfinanzas.

#### **3.2.2. Importancia de las Microfinanzas.**

Debido a que tiene un rol preponderante en el alivio de la pobreza se ha considerado citar los puntos más importantes de estos servicios financieros:

Impacto significativo en la reducción de la pobreza extrema. Gracias a los préstamos otorgados se ha contribuido sacar a millones de hogares de la pobreza extrema. Como por ejemplo en países desarrollados hay un complemento de los servicios financieros brindando ayuda en la asistencia sanitaria básica, capacitación y la integración social (Microfinanzalglobal, n.d.).

Contribuye a fomentar la agricultura y la seguridad alimentaria. Ante cualquier cambio climático que afecta la agricultura inmediatamente se ofrecen servicios financieros que otorgan estabilidad a las empresas agrícolas.

Se brinda acceso a la salud donde otros sectores no lo ofrecen. Existen mecanismos de financiación que alientan el cuidado de la salud para los pobladores de bajos recursos.

Impulsa la igualdad de género así como el empoderamiento de mujeres. Por ejemplo en Bangladesh se asistió con préstamos pequeños a un grupo de mujeres generando autosuficiencia en sus ingresos. Además otorgan poder de empoderamiento en las mujeres ya que al iniciar su propio negocio les genera la autoconfianza.

Estimula el empleo productivo para los pobres. En regiones como Asia y América Latina se han dado muchos ejemplos de personas que han pasado de trabajo doméstico a obtener sueldos de forma independiente cuando crean sus propias microempresas.

### 3.2.3. Presencia en el Mundo

Estas son cinco razones para seguir invirtiendo en servicios financieros accesibles (forbes staff, n.d.).

- **Son una parte probada de la fórmula para vencer a la pobreza extrema**

Los servicios financieros, como el ahorro, transferencias de efectivo y préstamos, son parte de una poderosa fórmula probada para sacar a millones de hogares de las formas más extremas de pobreza. El enfoque de la graduación, que surgió del trabajo del Comité para el Progreso Rural de Bangladesh (BRAC) con los ultra-pobres, combina el acceso a los servicios financieros con la transferencia de activos, la asistencia sanitaria básica, manos en el entrenamiento, y la integración social para crear una combinación capaz de poner los hogares que viven por debajo de menos de 0.8 dólares por día, en una trayectoria sostenida de la pobreza. Una vez que los clientes completan el programa, las Microfinanzas a continuación ayudan a mantener ese camino.

- **Pueden impulsar la agricultura y promover la seguridad alimentaria**

Con 70% de los pobres del mundo actualmente depender de la agricultura para el ingreso y el empleo, la prestación de servicios financieros agrícolas ofrece un salvavidas crucial para estimular, estabilizar y fortalecer millones de empresas agrícolas. Esto a su vez ofrece la capacidad de recuperación de las comunidades frente a los cambios del clima, y permite a los agricultores para satisfacer la demanda de alimentos de millones de familias en todo el mundo.

- **Facilitan el acceso a la salud, donde otras opciones simplemente no están disponibles**

La salud sigue siendo un servicio vital disponible para aquellos que más lo necesitan y sin embargo el acceso universal a los cuidados de salud asequibles requeriría la movilización de enormes recursos financieros públicos. Los proveedores de servicios financieros cuentan con mecanismos de financiación innovadores que promueven el cuidado de la salud y que se han demostrado, son prueba de un impacto positivo.

- **Promueven la igualdad de género y empodera a las mujeres y las niñas**

Los defensores de las Microfinanzas comentan mucho los efectos del acceso al crédito y el ahorro en el empoderamiento de las mujeres. En Bangladesh, vimos como los préstamos a las mujeres a través de pequeños grupos ha aumentado su sentido de poder dentro de los hogares y las comunidades. Esto se manifiesta en las mujeres que creen sus propias microempresas; o por dar a las mujeres una mayor voz en cómo se gastan las finanzas y administrados – a menudo invirtiendo más en las necesidades del hogar, tales como el consumo de alimentos estable o la educación de los niños.

Las Microfinanzas también puede ser una gran fuente de empoderamiento para las adolescentes. En Uganda, que tiene los más altos niveles de desempleo de los jóvenes en el África subsahariana, hemos visto como la prestación de servicios financieros a inducir niñas ya sea ahorrar para su educación, o la creación de sus propias empresas.

- **Promueven el crecimiento económico inclusivo y estimula el empleo productivo para los pobres**

Las Microfinanzas son conocidas por su capacidad para estimular el autoempleo a través de la creación de microempresas que reducen la dependencia de los empleos asalariados informales y estimulan las oportunidades de empleo. En el sur de Asia y América Latina, las Microfinanzas han dado a millones de mujeres rurales, dedicadas

anteriormente en el trabajo doméstico, la oportunidad de ganar un sueldo de forma independiente y, a veces, hasta emplean a otros.

### **3.2.4. Se encuentran presente en 7 regiones del mundo:**

- África Subsahariana, es una de las regiones con el más elevado nivel de exclusión financiera en el mundo, según la CGAP, estima que la banca formal llega con sus productos financieros sólo al 25% de la población total.
- Latinoamérica y el Caribe, es una región caracterizada por tener un abanico enorme de instituciones como las ONGs, Microfinancieras, las entidades financieras y los bancos comerciales.
- Asia Oriental y Pacífico, es una de las regiones donde se tiene bastante participación e interés de las ONG y de los gobiernos para apoyar a este sector, ejemplo de los países son Camboya, China, Indonesia, Filipinas y Vietnam.
- Asia del sur, es la región donde se ubica una de las instituciones más famosas del mundo como el Banco Gramen quién es uno de los pioneros que impulsó este sector.
- Oriente Medio y África del Norte, aquí predomina la banca Islámica, siendo una industria que ha conseguido impulsarse con tasas de crecimiento anual de 2 dígitos en los últimos años.
- Europa Oriental y Asia central, esta región predominan dos niveles de mercado los consolidados de los Balcanes y las uniones de crédito instituciones financieras no bancarias.
- Europa occidental, la característica de esta región es la heterogeneidad institucional entre países, ya que carece de una legislación Micro financiera en la región (Microfinanzalglobal, n.d.).

### **3.2.5. Características**

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

Éste es el rasgo o característica común de todas las entidades y programas de Micro finanzas ya que el objetivo último y principal de las Micro finanzas es el de reducir los

niveles de pobreza de las zonas en vías de desarrollo del mundo, mejorando y atendiendo las necesidades financieras existentes (Calderon, 2002).

- **Conocimiento del mercado que atienden.**

Ya hemos visto anteriormente, que los clientes de las IMFs (instituciones microfinancieras) son personas, que, a pesar de tener cierta capacidad empresarial, se encuentran en situaciones de precariedad y en consecuencia, no pueden acceder a los servicios financieros de la banca tradicional.

En este sentido, las entidades encargadas de las Microfinanzas han de conocer, detalladamente, las necesidades, preferencias y limitaciones de sus clientes. Han de saber que los principales motivos por los cuales estos individuos solicitan un crédito son: arrancar una microempresa o micro negocio para obtener una pequeña fuente de ingresos, satisfacer todas las necesidades de tipo familiar y social y responder en los momentos de crisis más acentuados.

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

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

- **Evaluación del riesgo.**

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

- **Reducción de los costes.**

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

## **Autosuficiencia financiera.**

Esta es una característica de las IMFs (instituciones microfinancieras) que hacen que la entidad sea viable a medio y largo plazo. La autosuficiencia hay que entenderla en términos de futuro, tratando de captar una mayor cantidad de clientes con el paso del tiempo (Calderon, 2002).

- **Escala**

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

### **3.2.6. Rol de las instituciones financieras**

**Estas instituciones suelen ser clasificadas en:**

Organizaciones no gubernamentales (ONG) sin fines de lucro, dedicadas al otorgamiento de microcréditos, siendo las instituciones de micro financiamiento más numerosas en América Latina. Las entidades especializadas en microcréditos reguladas, las cuales en su mayoría fueron inicialmente ONGs (Organizaciones no gubernamentales) y actualmente se encuentran supervisadas por el organismo correspondiente de cada país.

Los bancos comerciales que cada vez tienen mayor participación en este sector a través de la intermediación directa o la creación de entidades especializadas (Microfinanzas global, n.d.).

**Además, estas instituciones se caracterizan por:**

- Tener una diferencia con las entidades financieras tradicionales, debido a que enfocan sus productos hacia las personas de recursos escasos.
- Atienden a un sector en situaciones precarias con una incipiente capacidad empresarial dedicando esfuerzos para conocer detalladamente las preferencias, requerimientos y limitaciones del segmento que atienden.

- Ante lo mencionado en el punto anterior los créditos de las Micro financiera son otorgados bajo ciertas condiciones como: Operaciones simples y poco trámite por el analfabetismo de la población. No cuentan con garantía reales colaterales en los créditos otorgados.

### **3.2.7. Marco jurídico.**

El objetivo principal de la presente ley es el fomento y la regulación de las actividades de Microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país como la del registro y autorización para operar el funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas de carácter mercantil o sin fines de lucro.

Su fin es incentivar las microfinanzas a fin de potenciar los beneficios financieros y sociales de esta actividad como promover la oferta de otros servicios financieros y no financieros para aumentar la rentabilidad y eficiencia del usuario del microcrédito.

Establece mediciones y publicaciones de estándares de desempeño integrales, para evaluar los resultados financieros y sociales de los micros finanzas; como promover la transparencia en las operaciones de Microfinanzas y de manera particular en las estructuras de costos y cargos cobrados a los usuarios de servicio de Microfinanzas.

Esta misma se encarga de crear y fortalecer el órgano de regulación y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas.

Son sujetas a la misma todas Instituciones de Microfinanzas, en los términos definidos en la misma. La presentación de la solicitud de registro y autorización para operar tiene carácter obligatorio, sujetándose a la regulación y supervisión de la Comisión Nacional de Microfinanzas.

También serán aplicables, los aspectos sobre incentivos a las Microfinanzas establecidos en la presente Ley, a las demás personas jurídicas, con o sin fines de lucro, que ofrezcan al público el servicio de microcrédito y que optaren voluntariamente por inscribirse ante la Comisión Nacional de Microfinanzas. En lo que respecta a transparencia, todas las entidades antes mencionadas estarán reguladas por sus respectivas leyes; en caso de no existir regulación específica se someterán a los alcances de esta Ley.

Las actividades que son excluidas de esta ley son operaciones de venta mediante financiamiento a plazo que realicen las personas jurídicas; operaciones financieras

realizadas por mutualidades, sindicatos y las que se deriven de los beneficios laborales de los convenios colectivos. Las operaciones realizadas por las personas jurídicas no registradas ante la Comisión Nacional de Microfinanzas, las que quedan sujetas a sus propios marcos legales.

Para los efectos de la presente Ley, las definiciones establecidas en el presente artículo, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

- CONAMI: Comisión Nacional de Microfinanzas, constituida por esta Ley como órgano regulador y supervisor de las Instituciones de Microfinanzas.
- FOPROMI: Fondo de Promoción de las Microfinanzas. El FOPROMI tendrá como única función la promoción de las Microfinanzas a través de las actividades indicadas en la presente Ley y no podrá conceder recursos monetarios para que éstos sean intermediados por las IFIM registradas o no en la CONAMI.

**Los conceptos que aparecen en esta ley son:**

- IFIM: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas. Se considerará como IFIM a toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicare de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros y/o auxiliares, tales como bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito, asociaciones, fundaciones y otras sociedades mercantiles.
- IMF: Institución de Microfinanzas. Se considerará como IMF a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de Microfinanzas y posean un Patrimonio o Capital Social Mínimo, igual o superior a cuatro millones quinientos mil córdobas (C\$4,500,000.00), o en su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.
- Intermediación de Microcrédito: Actividad que realizan las IFIM, consistente en captar recursos de instituciones financieras mercantiles o de desarrollo, nacionales o extranjeras, bajo cualquier modalidad, o mediante otros medios

lícitos, para su posterior colocación o inversión en operaciones de Microfinanzas.

- Microcrédito: Créditos de pequeño monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (1'113) per capital del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocios propios o interés de iniciarlos, y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados masivamente utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente.
- Servicio conexo no financiero: Todo servicio brindado por las IFIM, de forma directa o mediante tercerización del mismo, que sea auxiliar o complementaria al microcrédito.
- La creación de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) como ente autónomo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Por ministerio de la presente ley es la entidad encargada de regular y supervisar a las IMF, así como de autorizar su registro y funcionamiento. Además, es el ente encargado de promover las actividades de Microfinanzas.

### **3.2.8. Las atribuciones de la CONAMI son:**

- Promover las Microfinanzas, utilizando los medios conferidos por la presente Ley.
- Administrar el FOPROMI para la ejecución de proyectos o programas específicos de incentivo y promoción del microcrédito.
- Normar y autorizar sobre la base de lo establecido en la presente Ley, la inscripción de las entidades comprendidas dentro del alcance de la misma, en el Registro Nacional de las IMF (instituciones de microfinanzas).
- Resolver las solicitudes presentadas por personas jurídicas, nacionales o extranjeras, con o sin fines de lucro, para operar como IMF (instituciones de microfinanzas).

- Regular y supervisar a las IMF (instituciones de microfinanzas).
- Dictar las normas y disposiciones contables y de funcionamiento aplicables a las IMF (instituciones de microfinanzas), en función de la naturaleza y especialidad de sus actividades.
- Aprobar la organización y regulación del sistema de calificación y supervisión directa, auxiliada o delegada de las IMF (instituciones de microfinanzas), los que serán implementados por funcionarios de la CONAMI o mediante firmas de auditoría registradas y facultadas para tal efecto. Quienes realicen estas actividades están obligados a observar reserva de las operaciones de las IMF (instituciones de microfinanzas), bajo pena de responsabilidad civil y penal.
- Impartir a las instituciones sujetas a su vigilancia, las instrucciones necesarias para subsanar las deficiencias o irregularidades que se encontraren e imponer sanciones por su incumplimiento.
- Objetar los nombramientos de los directores, del principal ejecutivo y del auditor interno de las IMF (instituciones de microfinanzas), si no cumplen los requisitos de ley. Así mismo, en caso de irregularidades o por incumplir con los requisitos de ley, la CONAMI podrá ordenar la destitución de los directores, administradores y auditores de las IMF (instituciones de microfinanzas).
- Suscribir acuerdos de intercambio de información general y de cooperación con organismos de supervisión financiera de carácter nacional o internacional.
- Conformar al equipo de Auditoría de Desempeño Social según se solicite.
- Determinar y dar a conocer los parámetros para catalogar a las IFIM en la calificación de desempeño social.
- Emitir un informe público sobre cada Auditoría de Desempeño Social.
- Crear y dar a conocer los incentivos existentes para las IMF (instituciones de microfinanzas).según su ubicación en la calificación de desempeño social.
- Atender y, en su caso, resolver los reclamos que formulen los usuarios de las IMF (instituciones de microfinanzas), sobre los asuntos que sean de su competencia;
- Suscribir convenios de cooperación técnica y de información con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras;
- Regular mediante normas de carácter general, previo dictamen técnico y legal, lo establecido en la presente Ley.
- Realizar todas aquellas actividades compatibles con su naturaleza fiscalizadora y cualquier otra que dispongan las leyes de la República.

La CONAMI podrá solicitar a otras instancias públicas la información contable y financiera necesaria para el cumplimiento de sus deberes y atribuciones legales,

estando estas últimas obligadas a extender dicha información en un plazo razonable.

En lo que enmarca la administración de la CONAMI se lleva a cabo a través de los siguientes órganos de gobierno:

- En primer lugar el Consejo Directivo, que tendrá a cargo la dirección de la CONAMI, como su máxima autoridad.
- En segundo lugar el Presidente Ejecutivo, quien será su ejecutivo principal, a cargo de la administración de dicha institución.

El presupuesto de las IMF (instituciones de microfinanzas) es sujeta a la supervisión, inspección, vigilancia y fiscalización de la CONAMI aportarán recursos para cubrir el presupuesto de inversiones y operativo anual de la misma. Dichos aportes serán en una proporción de hasta tres por mil anual sobre la base del valor de sus activos totales, de conformidad a lo que establezca el Consejo Directivo de la CONAMI mediante norma general. Las IMF (instituciones de microfinanzas) deberán realizar el primer aporte desde el momento de su registro ante la CONAMI.

Igualmente, los costos de la supervisión auxiliada o delegada ejercida por las sociedades o firmas de auditoría contratadas, así como el costo de las Auditorías de Desempeño Social y sus certificaciones serán asumidos directamente por las respectivas IFIM, según el caso.

- El Consejo Directivo de la CONAMI establecerá mediante norma general la periodicidad de los aportes.
- El presupuesto anual de la CONAMI, una vez aprobado por su Consejo Directivo, deberá ser publicado en su página Web.

Las Microfinanzas han surgido en las últimas décadas en respuesta a la falta de acceso a servicios financieros formales para la mayoría de las familias nicaragüenses, por lo que las IMF (instituciones de microfinanzas) representan un instrumento necesario para combatir la pobreza, dado que conceden crédito a prestatarios que no pueden acceder a préstamos que otorgan los bancos, debido a los costos de transacción y; a los embarazosos requisitos (Observador Económico, 2010).

El objetivo principal de las Instituciones de Microfinanzas es mejorar las condiciones de vida de las familias de los micros y pequeños empresarios, lo cual contribuye al desarrollo sostenible, a la equidad social y de género. En Nicaragua han constituido una respuesta a la provisión de servicios financieros (préstamos, ahorro, seguros o servicios de transferencia), a hogares con bajos ingresos.

Para mejorar su vida financiera y social, los clientes pobres requieren servicios financieros que tengan en cuenta sus necesidades más allá del crédito unos servicios que engloben a los ahorros, las transferencias, los pagos y los seguros, por lo que ASOMIF y IMF (instituciones de microfinanzas).atienden a un número cada vez mayor de clientes de escasos recursos, sin embargo, la demanda de dichos servicios es aún muy superior a la capacidad de las instituciones.

Como un valor agregado al crédito recibido, los clientes y clientas de las microfinanciera se han beneficiado a través de programas de capacitación, asistencia técnica y médica, asesorías y consultorías, desarrollo tecnológico, intercambio de experiencias, con el propósito de promover el desarrollo empresarial y social, tanto en micros, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales.

Según (Observador Economico, 2010), consultado sobre el tema por la revista El Observador Económico, el Director ejecutivo de ASOMIF, Alfredo Alanís, explicó que se han realizado diversos estudios, con el objetivo de conocer el impacto social del microcrédito, los cuales han demostrado el efecto positivo de las microfinanciera, ya que están apoyando significativamente a negocios o fincas, lo que permite a estos establecimientos capitalizarse y mejorar considerablemente las condiciones de vida de sus prestatarios y de sus familias.

Según (Alanís) reiteró que diversos prestatarios le han expresado que a través del microcrédito han podido agregar nuevos productos o servicios a sus negocios o fincas, expandir sus pequeñas empresas o diversificarlas y; mejorar la calidad de los productos ofrecidos; por lo que esto hace que a la inmensa mayoría de los prestatarios de IMF(instituciones de microfinanzas).Consideren que sus negocios serian diferentes sino hubieran tenido acceso al crédito, dado que no contarían con dinero para invertir en sus establecimientos y tendrían menos existencias de sus productos.

El crédito otorgado por el micro financiero en Nicaragua no solo está teniendo un impacto positivo en los negocios de los prestatarios, sino también en la calidad de vida de ellos y de sus familias. Dicho impacto se ve reflejado en una mayor estabilidad económica y mejoras de nivel de vida, ya que algunas familias nos han manifestado que han podido reparar sus viviendas, las han ampliado, construido de concreto y; sus hogares cuentan ahora con los servicios básicos. Asimismo otros clientes nos han expresado, que sus hijos están asistiendo a la escuela, gracias a las ganancias que han obtenido del microcrédito, señala el Director ejecutivo de ASOMIF, Alfredo Alanís.

Como un aspecto novedoso y el cual le ha valido reconocimientos internacionales, la industria de Microfinanzas en Nicaragua está trabajando en un programa sobre la Gestión del Desempeño Social, cuyo propósito es medir el impacto económico-social por cada cliente, es decir como las familias nicaragüenses han progresado desde que obtuvieron su primer préstamo con una Microfinanciera.

### **3.3. Productos financieros.**

#### **3.3.1. Definición.**

Además (Camara Zaragoza, 2009), se puede definir el producto financiero como el servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras. Es decir, un producto financiero es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, las empresas, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión. De la misma manera también serían productos financieros todos aquellos elementos que las entidades financieras pongan al servicio de las empresas para captar su ahorro y rentabilizarlo.

Según (EmprendeRojas, 2013), el precio que las empresas pagan a las entidades financieras por la obtención de los productos financieros es el denominado “precio del dinero” y es el tipo de interés que se asocia a toda operación financiera. Puede definirse como el diferencial entre el capital que la empresa recibe al contratar un producto financiero y el que posteriormente devuelve a la entidad financiera.

- **Cuando y para qué solicitarlo.**

Para (Camara Zaragoza, 2009), habitualmente se recomienda utilizar este producto en momentos de necesidad de liquidez, como pueden ser los derivados de afrontar los pagos a proveedores de bienes y servicios o bien para cubrir necesidades de inversión acorto plazo en bienes o equipos de valor relativamente reducido. En definitiva, el crédito o la línea de crédito es el producto financiero a utilizar cuando se trata de financiar inversiones a corto plazo o cuando surgen desfases urgentes de liquidez.

- **Cómo solicitarlo.**

Al tratarse de un producto financiero muy similar al préstamo, la forma de solicitarlo es prácticamente la misma: estudiar las entidades crediticias disponibles, las condiciones ofrecidas por cada una de ellas y solicitarlo formalmente a aquella entidad que

proporcione mayores ventajas, con la salvedad que en el caso de la línea de crédito la cantidad a solicitar no siempre puede presupuestarse con exactitud. En este sentido, generalmente se hace una previsión de gastos a cubrir y se solicita un importe superior con la finalidad de evitar el efecto negativo que provocaría una previsión realizada a la baja.

- **Comparativa con productos similares.**

Como ya se ha indicado, la línea de crédito es un producto financiero muy similar al préstamo salvo en los plazos de amortización y las cuotas. La principal ventaja respecto al préstamo radica en la posibilidad de disponer del capital estrictamente necesario, con lo que los intereses pagados a la entidad financiera, pese a que el tipo de interés asociado es mayor, quedan optimizados.

### **3.3.2. La Diferenciación del producto.**

Según (Descuaderno, 2012), la diferenciación del producto es una estrategia de marketing que trata de crear una percepción sobre el producto de manera única con respecto a la competencia. Intenta resaltar los atributos o características del producto, ya sean accesorias o sustanciales, de forma que el cliente perciba el producto como único. Se pretende resaltar una característica que sólo ese producto tendrá. Con esto se intenta obtener una percepción distinta del producto. Si un producto es básico y proporciona beneficios similares a otros de la competencia, se le denomina comodito.

Se puede diferenciar mediante el plazo, el interés, la publicidad, accesibilidad, servicios añadidos, así como la forma de entender y aplicar el marketing (poniendo mayor énfasis en la calidad, innovando, etc.).

Si bien la diferenciación es positiva, porque genera ventajas frente a la competencia, puede presentar riesgos. Cuanto más amplía el mercado el vendedor, enseñando y ayudando a los clientes, más fácilmente puede perderlos, porque estas acciones pueden ser imitadas por la competencia. El objetivo de la diferenciación es separar o distinguir la oferta de la empresa de otras que compitan en el mercado, diseñar la oferta de productos de una empresa para que estos ocupen un lugar exclusivo y preferencial en la mente del cliente. O dicho de otra forma, se trata de buscar la preferencia del consumidor.

### **3.3.3. Tipos de diferenciación del producto.**

- **Diferenciación horizontal.** Se dice que dos productos están diferenciados horizontalmente si cuando se ofrecen dos productos al mismo precio no hay acuerdo entre los consumidores acerca del producto preferido.
- **Diferenciación vertical.** En el caso contrario, para que haya diferenciación vertical, los clientes tendrán la misma preferencia para dos productos que se ofertan a igual precio.

#### 3.3.4. Característica diferenciación.

- Se debe obtener un beneficio valorado por un número suficiente de consumidores.
- El coste de implantar los recursos necesarios para crear la diferenciación, no debe ser superior al beneficio que se obtiene.
- El cliente debe pagar el sobreprecio que tiene crear la diferencia, tiene que ser asequible
- Tiene que ser difícil de imitar por la competencia.
- La diferencia tiene que ser distinta a la que ofrece la competencia.

#### 3.3.5. Clasificación.

Según (Avalos, 2016) la nueva obligación (Orden ECC/2316/2015) establece un sistema normalizado de información y clasificación de productos financieros para advertir a los clientes sobre el nivel de riesgo y complejidad de los mismos. Para ello, fija un indicador de riesgo que recuerda estéticamente a los indicadores de eficiencia energética de electrodomésticos y bombillas. El indicador se basa en una figura de escalas y colores y, adicionalmente, va acompañado de logos alusivos a la liquidez del producto (candado) y su complejidad (signo de exclamación).

Comparto totalmente la necesidad de disponer de un sistema normalizado de información que rija para todos los productos de inversión, pero tengo algunas dudas sobre si esta orden ministerial conseguirá a corto plazo los objetivos que se ha marcado. En primer lugar, el legislador español debería haber esperado a que el legislador europeo finalizará el sistema de información de productos financieros que regirá a partir de 1 de enero de 2017 para toda la Unión Europea y que se conoce coloquialmente con el acrónimo PRIIP.

Las Autoridades Europeas de Supervisión financiera (EBA, ESMA y EIOPA) trabajan actualmente en la elaboración de las normas técnicas de desarrollo entre las que se

encuentra un indicador de riesgo que, según los borradores disponibles hasta la fecha, diferirá del que ha sido aprobado por la Orden Ministerial española.

A este hecho hay que sumar el que algunos productos financieros, como los fondos de inversión, ya disponen de una metodología de información específica y de un indicador de riesgo diferente. Este indicador de riesgo está regulado por la Circular 2/2013 de la CNMV y será, entre tanto, el que se aplique a los planes de pensiones individuales y asociados. Aunque para dichos planes registrarán algunas obligaciones de información establecidas por la nueva Orden ECC/2316/2015, fundamentalmente relativas a las alertas de liquidez.

Consecuentemente, los productos financieros van a tener tres indicadores de riesgo similares pero diferentes, y van a estar sujetos a tres marcos normativos diferentes. A todas luces, esto no ayuda al objetivo inicial de establecer un sistema normalizado de información homogéneo (Avalos, 2016).

Llegados a este punto, creo que puede ser útil hacer un breve repaso de los productos financieros que están sujetos a cada indicador de riesgo.

La Orden ECC/2316/2015 afecta a los depósitos bancarios, los planes de previsión asegurados, los seguros de vida ahorro garantizados cuyo valor de rescate se determina a provisión matemática y los planes de pensiones individuales y asociados, aunque estos últimos con el mismo indicador de riesgo que los fondos de inversión. El indicador de riesgo de estos instrumentos financieros será un número del 1 al 6, en el que el 1 es el indicativo de menor riesgo y el 6 el de mayor riesgo. Su representación gráfica puede ser con unas barras de colores o mediante una fracción.

La Orden Ministerial exige incluir, además del indicador de riesgo, una alerta sobre las posibles limitaciones respecto a la liquidez y sobre los riesgos de venta anticipada del producto financiero, que se representarán gráficamente mediante una serie de candados y ocho frases que están previamente determinadas, pudiendo cada producto estar afectado por una o varias de estas alertas o por ninguna. También se deberá incluir, en su caso, una alerta respecto de los productos complejos, aunque a previsiblemente ésta no afectará a los productos de seguro ni a los planes de pensiones.

Entre tanto, los productos que quedarán sometidos a las obligaciones del Reglamento PRIIP son los productos de inversión minorista empaquetados y los productos de seguro que ofrecen un valor de vencimiento o de rescate que está expuesto en todo o en parte, directa o indirectamente, a las fluctuaciones del mercado. En base a esta definición, estarán dentro de PRIIP los depósitos estructurados, los seguros unit-linked,

los seguros con participación en beneficios, así como los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), los Seguros Individuales de Ahorro a Largo Plazo (SIALP) y otros seguros de ahorro cuyo valor de movilización no sea a provisión matemática.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que las instituciones de inversión colectiva y los planes y fondos de pensiones están sujetos a un indicador de riesgo diferente, representado en una escala del 1 al 7 y que se calcula en base a la volatilidad histórica del fondo de la Institución de Inversión Colectiva (IIC) o del plan de pensiones.

Con este panorama normativo es difícil pronosticar si la información que se va a proporcionar a los inversores va a ser útil a la hora de decidir contratar un producto o si, por el contrario, resultará confusa. A mi juicio, la iniciativa es buena, aunque debería haber esperado al resultado de la regulación comunitaria. Anticiparse en unos meses no era necesario. En todo caso, debe seguirse avanzando en un sistema de información homogéneo que permita la comparabilidad entre productos financieros (Avalos, 2016).

### **3.3.6. Segmento o segmentación.**

La segmentación es un método que pretende limitar los clientes objetivos posibles a los que dirigirse.

El primer criterio a utilizar es el de la segmentación geográfica. Cada entidad decide cual quiere que sea su mercado; unas desean ser líderes a nivel internacional y adoptan estrategias globales. Otras, en cambio, prefieren reducirlo a una provincia o región y estructuran su producción al ámbito geográfico definido (G, 2014).

También es importante realizar una segmentación social. Se trata de dividir a la clientela objetiva en función de su edad; sexo; estado civil – soltero, casado o en pareja, separado, viudo o divorciado – ya que del mismo se deducirán obligaciones y derechos financieros; situación parental – miembros de la unidad familiar y sus características – pues de ahí obtendremos determinados datos de interés; formación, etc. Estos grupos no significan nada per se pero combinados con el resto de variables que veremos generarán grupos homogéneos a los que ofrecer productos concretos.

Otro criterio muy interesante es el que se deduce de los niveles de renta. Definiremos la renta media – nacional y por regiones, provincias o barrios – para estructurar la población. Una magnitud estadística interesante es la moda, o dato más repetido, que nos dará una imagen clara de cuál es el mayor grupo social al que dirigirse.

Para segmentar por productos financieros pueden adoptarse diversos criterios. El más habitual es el que lo ajusta por mercados.

Dentro del mercado de créditos segmentamos tres áreas claramente delimitadas:

- Crédito a empresas: por plazos, en Corto (Pólizas de Crédito, descuento, anticipos, tarjetas de crédito, etc.) y Largo (Prestamos, Líneas de financiación).
- Crédito a familias: Aquí se agrupa según financiamos el consumo (tarjetas de crédito, etc.) o la inversión (prestamos).
- Crédito con garantía real: Son las hipotecas y otros préstamos con garantía real.

## IV. SUPUESTO

### 4.1. Supuesto

Con un adecuado proceso de otorgamiento de crédito, aumenta la demanda de la línea de crédito tecnológica.

## 4.2. Matriz de Categorías y Sus categorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los factores que influyen en la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera a UNICOSERVI S.A Sucursal Estelí?</li> </ul>	<p>Identificar los factores que influyen en la línea tecnológica de la Microfinanciera UNICOSERVI S.A de la ciudad de Estelí</p>	Factores de crédito	<p>la mayoría de las personas saben que es importante tener buen crédito. Mientras mejor sea su crédito y más alto su puntaje, mejores serán los términos que recibirá en los préstamos o tarjetas que solicite, Pero sabe qué factores influyen en su puntaje y cómo se calcula.</p>	<p>Las 5 c del crédito Historial de pago El monto adeudado La antigüedad del historial de crédito Créditos nuevos La mezcla tipos de crédito Personalidad y experiencia del empresario Característica del producto o servicio y del mercado</p>	<p><b>Primaria:</b> Gerente Administrador de crédito</p> <p><b>Secundaria</b> Textos Documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas dirigidas.</li> <li>Observación directa.</li> <li>Revisión documental.</li> <li>Audios grabados.</li> </ul>	<p>Manual de capacidad de pago Comportamiento de pago Historial crediticio</p>

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cuál es el proceso de otorgamiento que aplica la microfinanciera UNICOSERVI S.A Sucursal Estelí, en la línea de crédito tecnológica?	Describir el proceso de otorgamiento de crédito de la línea tecnológica de la Microfinanciera UNICOSERVI S.A	Proceso del otorgamiento de crédito	Este proceso se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia.	Etapas del proceso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización</li> <li>• Negociación o emisión</li> <li>• Contratación o colocación</li> <li>• Administración y control</li> <li>• Etapas de crédito</li> </ul>	<b>Primaria:</b> Gerente Administrador de crédito  <b>Secundaria</b> Textos Documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas dirigidas.</li> <li>• Observación directa.</li> <li>• Revisión documental.</li> <li>• Audios grabados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de líneas de créditos</li> <li>• Monto.</li> <li>• Tasa de interés.</li> <li>• Plazos.</li> <li>• Garantías</li> <li>• Colocación del crédito.</li> <li>• Control del índice de mora</li> </ul>

## V. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1. Tipo de investigación

#### **Según su finalidad: Aplicada**

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (Vargas Cordero, 2009)

Según su finalidad esta investigación es “Aplicada” puesto que existe un problema al cual se espera dar una solución óptima, precisa y con fundamentos claros.

#### **Según su enfoque: Cualitativa**

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. (Gómez, 1996).

La presente investigación es de tipo cualitativa ya que se hará un estudio a la microfinanciera UNICOSERVI S, A en la ciudad de Estelí el cual se pretende obtener información necesaria para el desarrollo del mismo y por ende determinar posibles factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito de la microfinanciera.

### 5.2. Tipo de estudio.

#### **5.2.1. Tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información.**

El estudio además ofrece como principal alternativa el crecimiento de la cartera crediticia, a través del aumento de créditos en la línea tecnológica, en este sentido se plantea como temática principal el impacto financiero aplicada en la línea tecno aplicada en la microfinanciera revisando en detalle el proceso crediticio.

Así como detectar las debilidades en las herramientas utilizadas, finalmente proponer el mejoramiento de otorgamiento de crédito, Según el tiempo que ocurre en esta investigación es retrospectivo porque posee una característica fundamental ya que se indagan hechos ocurridos en el pasado.

## 5.2.2. Periodo y secuencia del estudio.

### Según su alcance temporal

Es transversal ya que la realización de este estudio se llevó a cabo en un periodo de tiempo determinado como en el primer semestre 2018, tiempo en el cual se analiza las variables de dicha investigación, este procedimiento tiene mayor objetividad y confiabilidad porque el número de personas a estudiar es representativo y manejable.

## 5.3. Población y muestra

### 5.3.1. Población

UNICOSERVI, S.A sucursal Estelí es una microfinanciera de servicio privada no gubernamental independiente de otras instituciones. Como misión institucional, pretende ser líderes en el otorgamiento de crédito comercial personalizado para servir las necesidades de nuestros clientes.

Por la naturaleza de la investigación se considera que el universo es la Microfinanciera UNICOSERVI, S.A ubicada en la ciudad Estelí.

### 5.3.2. Muestra

La presente investigación se lleva a cabo en el área de crédito de unión comercial de servicios. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. (H. Sampieri 2001 pág. 141 citado por Balestrini)

El programa de créditos incluye los créditos de la línea gris, línea blanca, línea tecnológica, la institución mantiene los fondos propios para su operación en el mercado.

### 5.3.3. Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico.

El muestreo es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que nos brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es la técnica no probabilística por que la muestra no se eligió al azar, siendo está representativa por quienes brindaron la información necesaria para conocerlos factores de la línea de crédito tecnológica en la Microfinanciera “Unión Comercial de Servicios” (UNICOSERVI S.A), de la ciudad de Estelí en el primer semestre de 2018

#### **Criterios de selección de la muestra:**

- Personas que tengan definida el objeto de estudio con claridad
- Personas con autoridad para delimitar la muestra.
- Personas con el conocimiento en procedimientos de crédito.
- Personas que tengan el conocimiento e información suficiente que ayude al cumplimiento de los objetivos

### 5.3.4. Unidad de análisis.

Como unidad de análisis se eligió al personal de la Microfinanciera UNICOSERVI, S.A Estelí. Que nos brinden información que nos ayude a dar respuesta a las interrogantes planteadas. El personal está conformado por el gerente de crédito, los analistas de crédito y el director de la cartera de crédito en dicha institución.

Tanto el gerente de la institución como el encargado de cartera nos brindan información acerca del impacto financiero en la línea tecnológica.

### 5.3.5. Técnicas de recolección de datos.

Se aplicaron la técnica de: entrevista, lo cual nos permite obtener un mayor nivel de autenticidad de la información en los instrumentos aplicados.

### **5.3.5.1. La entrevista**

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista, siendo está dirigida al gerente de crédito de la microfinanciera UNICOSERVI, S.A Estelí, para la cual se formuló una serie de preguntas estructuradas. De esta manera se pudo recolectar información para hacer el análisis transversal, lo que permitió presentar conclusiones válidas, y buenos resultados de las IMF (instituciones de microfinanzas).

### **5.3.5.2. Guía de revisión documental.**

Esta revisión es por medio de sitios web y Biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, se revisó información teórica y tesis realizadas.

### **5.3.6. Etapas de investigación**

#### **Etapas I. Investigación documental**

Para la realización sobre la investigación del impacto de la línea crédito tecnológica de la microfinanciera Unión Comercial de Servicios (UNICOSERVI S.A), en el segundo semestre del año 2017; uno de los primeros pasos fue llevar a cabo la investigación documental y su revisión donde se realizaron una serie de procesos o métodos para la obtención de información, donde se utilizaron fuentes indispensables para problemas investigativos como libros e internet, estos brindaron las bases para poder dar una organización adecuada de la información recolectada de los instrumentos.

Durante esta etapa los esfuerzos estuvieron concentrados en encontrar información acerca de trabajos de investigación en base a productos financieros en estas dos instituciones microfinanciera en la ciudad de Estelí, para ello se procedió a la revisión documental exhaustiva en la biblioteca Urania Zelaya ubicada en FAREM- Estelí.

#### **Etapas II: Elaboración de instrumentos**

Se elaboró una entrevista abierta compuesta por una serie de preguntas que dieran salida a cada uno de los objetivos planteados y de esta manera recopilar información para la investigación.

### **Etapa III: Trabajo de campo**

En esta etapa se realizó la validación de los instrumentos para su aplicación, posteriormente se procedió a la recolección de los datos que dieron salida a cada objetivo planteado, se aplicó el instrumento a la muestra siempre y cuando cumplieran con los criterios convenientes.

### **Etapa IV: Elaboración del documento final**

En esta fase se realizó la redacción de un documento con una estructura facilitada por la facultad, así mismo se dan a conocer los análisis y resultados obtenidos durante la investigación, también se incluye instrumentos que facilitaron la recolección de datos.

## VI. RESULTADOS

### 6.1 Objetivo Especifico N.º 01

Identificar los factores que influyen en la línea de crédito tecnológica de la microfinanciera UNICOSERVI S. A de la ciudad de Estelí.

#### Categoría

#### La 5 c del crédito

- **Capacidad**

El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.

**“Según la entrevista realizada a la LIC.(espino, 2018) Gerente de la sucursal Estelí. Nos comenta que realizan la recolección y verificación de los documentos y referencias, que el cliente facilitó al momento de la elaboración del expediente crediticio, para corroborar que cuenta con la capacidad de pago y que sus egresos no afectaran en la realización de sus cuotas en tiempo y forma en las fechas estipuladas de pago. ”**

De acuerdo a lo anterior, podemos ver la importancia de la aplicación adecuada de las políticas de crédito en el proceso de otorgamiento, esto con el fin de mejorar la colocación de créditos y minimizar pérdidas o un déficit en la institución.

- **Capital**

El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

**“De acuerdo con la respuesta que nos dio la Lic. (Espino, 2018) nos dice que la microfinanciera le solicita al cliente una carta salarial donde nos detalle sus ingresos mensuales, o su colilla del INSS, si sus egresos mensuales no sobre pasan sus ingresos esto con el fin de evitar pérdidas en el crédito como también recibo de agua y luz para verificar dirección exacta y así facilitar el proceso de cobranza, si llegase a ameritar”**

Esto nos conlleva a que la microfinanciera es exigente, al momento de verificar si un cliente es candidato para adquirir un artículo mediante la línea tecnológica, ya que están contrayendo el riesgo de incumplimiento de pago, daño o venta por parte del cliente.

- **Colateral**

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude en estos casos, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.

**“En la microfinanciera UNICOSERVI S, A según lo que nos respondió la Lic.(Espino, 2018), es que no se constituye una garantía como tal, en algún caso de falta de pago del crédito lo que hacen los analistas es acudir a retirar el mismo bien ”**

Es por ello que nos lleva a la realización de esta investigación ya que al otorgar el crédito de algún bien de una de las casas comerciales se corre el riesgo de pérdida, ya que se puede encontrar el artículo en mal estado, o en otros casos que el cliente ya no posea ese artículo eso ocasionaría la pérdida total de ese crédito.

- **Carácter**

Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”.

**“Según la Lic. (Espino, 2018) Seydeling Espino, en este aspecto radica la importancia de las referencias personales que se le solicitan al cliente como también la verificación zonal, esto con el fin de verificar si es una persona confiable y se caracteriza por su puntualidad en pagos esto se hace ya sea un cliente nuevo y también al momento que un cliente establecido contraiga nuevamente otra línea de crédito ”**

De acuerdo con lo anterior este método lo aplican con el fin de conocer más al cliente y verificar, si será en un futuro buen cliente para minimizar riesgos de pérdidas del crédito que se le va otorgar.

- **Conveniencia**

Finalmente, la “conveniencia” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación (i.e. la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario) y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

**“Según la Lic. (Espino, 2018) Seydeling Espino, nos comentó en la entrevista que al cliente le favorece al momento de realizar sus pagos en tiempo y forma, para que no le ocasione pagos extras de interés moratorios con el fin de no perder el récord crediticio y así mismo tener la oportunidad de poder contraer otra línea de crédito en un futuro con la institución ”**

Todo esto con el fin de evitar pérdidas por provisiones en la línea de crédito tecnológica, logrando así que el cliente pueda cancelar la obligación contraída en el plazo que el acordado, para que no se le emitan cobros adicionales.

- **Importancia que tiene el historial de pago, al momento de solicitar un crédito**

Para UNICOSERVI, S.A, el historial de pago es uno de los criterios de análisis más importantes que utiliza para tomar decisiones. Por este, una solicitud de crédito puede ser aprobada o de negada, dependiendo de los criterios que presenten los administradores de crédito a la gerencia.

Según en la entrevista realizada a la Lic. Espino, nos detalla la siguiente información.

“(Espino, 2018) **Generaliza que la entidad, no solo puede basar su decisión de otorgar o negar una línea de crédito, sólo en el Historial de Crédito, por lo tanto, en la información reunida, UNICOSERVI, S.A, no solo por un medio toma decisiones para otorgar, ya sea nuevo o establecidos en la institución. Es decir que ellos toman medidas necesarias para poder colocar realizando excepciones con los clientes que ya forman parte de la institución.**”

A través de las consultas realizadas en las centrales como en sistema virtual crediticio interno a clientes establecidos, se puede dar solución al instante en dado caso que su atraso con otras instituciones, no exceda los 30 días de atraso, condicionando la mayoría con mayor porcentaje de prima, con el fin de financiar menos y manejar plazos más cortos en la nueva obligación a contraer.

- **Incoherencia entre cliente y empresa**

Uno de los errores más comunes que se comete es el no proceder con lo acordado en primera instancia entre el ejecutivo de ventas y el cliente.

Comenta la Lic. Espino

*“(Espino, 2018) **en la parte de donde se comete más errores, es llegar a un acuerdo en el plazo donde el cliente quiere manejar el menor tiempo posible en sus cuotas, pero esto lo determina el análisis de los criterios a tomar en cuenta por el área de crédito. Capacidad de pago y el grado de endeudamiento**”.*

La empresa UNICOSERVI, S.A, toma demasiado en cuenta la relación cliente-empresa para que esto errores no se comentan muy seguido, para que la partes siempre estén al mismo nivel de confianza.

Por otro lado, en esta institución, también puede cometerse otros errores al no estar de acuerdo con el cliente con:

- **Percepción de tasa de interés demasiado altas**, percibidas en el mercado por los clientes, que hoy en día son más cuidadosos al momento de contraer obligaciones con instituciones microfinancieras.
- **Productos adicionales:** Estos son otro de los factores que afectan el proceso de otorgamiento de la línea de crédito, los cuales son exigidos por el grupo UNICOMER, a sus tiendas en un porcentaje mínimo del 8% de venta de la

meta mensual establecida, las cuales la mayoría de veces obliga a los ejecutivos de ventas, a dar cuotas donde ya se incluye este ,donde el cliente compra algo que al final ni utiliza y en muchas situaciones conlleva a él no poder cerrar una venta por cuotas demasiados altas.

- **Tiempo de respuesta**, en la actualidad el tiempo es oro, la sociedad moderna cada día tiene más actividades que realizar, donde la mayoría no ajustan con el tiempo disponible para poder estar a la espera de la autorización de una solicitud de crédito.

Donde el ejecutivo de venta tiene que tener el mayor cuidado posible al momento de realizar el preanálisis al sujeto de crédito y saber tratar con este, porque lo que le prometa al cliente al inicio, esto demandara el de su parte al final, como también del área de crédito y su pronto análisis a dicha solicitud.

Como el pedir requisitos en destiempo al cliente que se tiene que realizada la cotización.

- **Cambio de precios en los productos**, aspecto que está en manos del personal de tienda, obligado que tiene que mantener actualizados los habladores colocados en cada producto y la lista de precios de cada uno de ellos en el inventario actual de tienda.
- **Monto adeudado** Aquí entra en juego la relación entre la deuda acumulada y el crédito disponible ya que esto ayuda a determinar si la persona está sobre endeudada y si existe la posibilidad de que realice pagos atrasados o que no los pueda hacer del todo. Este factor toma en cuenta el total de todas las cuentas que tengan saldos, ya sean tarjetas de crédito u otro tipo de créditos, como el préstamo de su carro; cuánto del crédito disponible está usando (mientras más cerca esté una tarjeta de su límite, peor es para su puntaje) y cuánto debe aún de su préstamo a largo plazo comparado con el préstamo original.

**“Según la Lic. (Espino, 2018)Seydeling Espino en la microfinanciera aplica el monto adeudado de acuerdo a la capacidad de pago que tiene el cliente se le autoriza el crédito una vez que se corrobore que la información de sus ingresos se a positiva, una vez verificado en la sin riesgo y el no presente ningún obstáculo, procediéndose a la autorización de la línea crédito del monto que el la solicitó”**

En este punto la microfinanciera se garantiza que el cliente cuente con la capacidad de pago para los artículos que solicito la línea de crédito con este método se mitigan riesgos de pérdidas significativas para la microfinanciera.

- **La antigüedad del historial de crédito**

Por lo general, mientras más “viejo” sea su historial de crédito, mejor puntaje puede tener. Aun las personas que no han usado su crédito en mucho tiempo, pueden tener un buen puntaje según la condición del resto del reporte de crédito.

Según la Lic. Seydeling Espino

**“La antigüedad del historial funciona cuando un cliente ya ha trabajado con nosotros a este cliente se le llama establecido, en este caso a este tipo de clientes se les cobra una tasa de interés menor a la que se les cobra a los clientes nuevos, esto con el fin de contar con su preferencia en cualquiera de nuestras casas comerciales la que sea su favorita, igual se le hacen regalías de un accesorio en dependencia del artículo que lleva”**(Espino, 2018)

Con esto la microfinanciera garantiza que sus clientes establecidos mantengan la preferencia, al momento de solicitar nuevos créditos con el fin de lograr el aumento de su cartera de crédito en la línea tecnológica.

- **Créditos nuevos y solicitudes**

Si usted ha solicitado numerosos préstamos personales, usted va a tener una lista extensa de solicitudes en su reporte. Esto le perjudica a los ojos de la institución. Abrir varias cuentas de crédito en un corto período da la impresión de que usted está dependiendo solamente del crédito para vivir y que prestarle dinero puede ser un gran riesgo, en especial en el caso de las personas que no tienen un historial de crédito extenso.

**“De acuerdo con la Lic. (Espino, 2018)Seydeling Espino, al momento de revisar una solicitud de crédito de un cliente nuevo, se revisa si el cumple con los documentos que se le pidieron, una vez confirmado se realiza la revisión en las centrales de riesgo, donde se detalla el comportamiento de pago. De esta manera tomar una decisión si se aprueba, condiciona o se deniega de una vez”**

Según la microfinanciera el cliente si presenta algún retraso de pago leve en instituciones microfinancieras, financieras reguladas, cooperativas de ahorro y crédito y bancos, no es problema al momento de optar a la línea de crédito, donde si hubiese problema es si los retrasos fueran las microfinancieras GMG SERVICIOS Y CREDI GLOBEX, ahí automáticamente es donde no se autoriza, explicándole al cliente el porqué de esta decisión.

- **La mezcla tipos de créditos**

Aquí se combina la variedad de tipos de crédito que tiene: tarjetas de crédito, cuentas minoristas, préstamos a plazos fijos, cuentas de compañías financieras y préstamos hipotecarios. No hay fórmula establecida para saber cuál es la combinación adecuada.

**“Según la Lic. (Espino, 2018)Seydeling Espino esto lo aplica la microfinanciera al momento de verificar la información o el nivel de endeudamiento que el futuro cliente posee, para darle una respuesta”**

Teniendo en cuenta estos factores cada vez más las instituciones de microcréditos agilizan el trámite, esto con el fin de colocar créditos, evadiendo una de sus políticas de crédito solo con el fin de colocar sin prevenir algún riesgo.

### **Personalidad y experiencia del empresario**

En términos algo más académicos empezamos por aclarar la primera cuestión sobre que es un emprendedor. la mayoría de las personas consideran que un emprendedor es alguien que ha montado algún tipo de proyecto o negocio u ha tenido éxito, lo cual es correcto, pero el asunto da mucho más de sí.

**“la Lic. Seydeling Espino, en lo personal opina que si se logra que el cliente tenga confianza en la institución esto conlleva a la estabilidad posicionamiento en el mercado”**(Espino, 2018)

Como podemos ver la microfinanciera cuenta con una trayectoria de alrededor de 20 años en el mercado colaborando con el desarrollo del país en el otorgamiento de créditos de las diferentes líneas de crédito.

- **Característica del producto o servicio; y del mercado.**

Estas características pueden ser tangibles e intangibles como su nombre lo indica: tangible que puede ser palpable a los sentidos como lo son el peso, forma, color, textura, etc.... se puede decir que de esta mezcla de elementos o características depende de la aceptación del producto en el mercado estos elementos deben de ser debidamente aplicados para que el producto tenga una imagen o apariencia positiva en el mercado.

**“De acuerdo con la Lic. (Espino, 2018) Seydeling Espino los productos se caracterizan por 3 elementos sociabilidad, mecanismo y esteticismo inicial, primero que nada, abordando el primer elemento el cual es seriabilidad: en la microfinanciera nos referimos a la capacidad de reproducir un producto o servicio por en número limitado de veces.”**

Continúa comentando la Lic. Espino

**“Mecanismo: es la introducción de elementos mecánicos que aporten al funcionamiento de la producción, en este caso de cuanto produce cada casa comercial para la microfinanciera.”**

**“Esteticismo inicial: esto se refiere al producto la estética no solo debe ser apreciado en el acabado en este caso en el final del crédito sino desde el inicio que se viene trabajando con el cliente.”**

Como podemos ver en este punto la microfinanciera, pretende una fuerte concentración del crédito utilizando estos 3 elementos para la funcionalidad de ella, aunque no se minimizan los riesgos de pérdidas en esta línea tecnológica.

## 6.2 Objetivo Especifico No 02

**Identificar el proceso de otorgamiento de la línea de crédito tecnológica de la Microfinanciera UNICOSERVI S.A sucursal Estelí.**

### Categoría

- **Autorización**

Es un término que procede etimológicamente hablando, del latín. Así, si llevamos a cabo su análisis morfológico nos daremos en cuenta de ello. De esta manera, por lo tanto, es una especie de permiso consiste en dar consentimiento para que otros hagan o dejen de hacer algo. En este sentido la autorización, puede consistir en que una persona en concreto, que por determinados motivos no pueda realizar una acción necesaria para ella.

**“De acuerdo a la Lic. Seydeling Espino la autorización se da una vez revisado y confirmado los datos adquiridos en el pre análisis realizado por el personal de venta como los datos reflejados en las consultas realizadas en las centrales y el proceso de verificación debido, procediendo a autorizar dicha solicitud”**(Espino, 2018)

Es aquí donde la microfinanciera, autoriza la solicitud de crédito luego de haber confirmado el cliente, es candidato a optar a la línea de crédito.

- **Negociación o emisión**

La negociación es un proceso en donde los agentes interesados en llegar a un acuerdo sobre un asunto en particular, intercambian información, promesas y aceptan compromisos formales. La negociación suele dar en forma de dialogo entre las partes, en donde cada uno tiene intereses de por medio.

**“Según nos comenta la Lic. Seydeling Espino, la negociación se implementa en los casos de exigencia por retraso donde se procede a llamar y a visitar al cliente, ya sea en su centro de trabajo o su casa de habitación, y de esta llegar a un acuerdo, donde se establece una fecha que valla de acuerdo al problema de liquidez del cliente, en el caso que el cliente tenga en mente otra negociación se le escucha y si le conviene a la microfinanciera se deja la cual convenga ambas partes”**(Espino, 2018)

En este punto se analiza, si es necesaria la reestructuración en la línea de crédito que se les aprobó o en el caso que caigan en mora, se les plantea una nueva propuesta a la situación actual que presenta el cliente.

- **Contratación o colocación**

Es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio. Como su nombre lo indica, el proceso de contratación implica un contrato, es decir, un documento en el que ambas partes hacen un compromiso, compromiso que será avalado por un determinado orden jurídico o Colocación de crédito es un préstamo de dinero que un Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual, mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al acreedor por el período que no tuvo ese dinero.

**“En este punto la LIC. Seydeling Espino nos respondió que la colocaciones parte fundamental de un crédito ya que a esto se dedica la microfinanciera por medio de las colocaciones a incrementado todos estos años con sus altas y bajas en el mercado, en la contratación somos exigente ya que una vez contratado el ejecutivo de crédito se capacita para mejorar sus habilidades al momento de atender a los clientes”**(Espino, 2018)

Es importante ya que funciona como un ciclo en la parte del proceso de crédito es uno de ellos en los cuales la microfinanciera al incrementar sus colocaciones se convierte en una microfinanciera fuerte y contratando a un personal capacitado capaz de seguir creciendo tanto en lo personal como lo profesional para mejorar la calidad en la institución.

- **Administración y control**

La administración del crédito maneja sus cuentas por pagar y sus cuentas por cobrar. Tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que brinden a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados, el control de los créditos en las compañías resulta fundamental para llevar un control efectivo y eficiente de las labores de previsión de tesorería, ya que a partir de la previsión de ingresos se pueden establecer asimismo la previsión de pagos posterior y también se predice las necesidades de financiación

exterior necesarias, así como los excedentes que pueden ser destinados a inversiones financieras temporales para obtener una rentabilidad a cambio,

**“Según la LIC. (Espino, 2018) Seydeling Espino la buena administración y control de la línea de crédito se basa en el esfuerzo de cada miembro que integra el departamento de crédito tanto de la microfinanciera como de cada casa comercial perteneciente a este grupo de acuerdo a eso hemos evolucionado en la línea tecnológica durante estos años obteniendo una cartera de crédito alta la cual nos permite seguir en el mercado competitivo. ”**

Esto nos demuestra que al tener un control en la parte administrativa de las líneas de crédito se puede lograr a un más el crecimiento de la microfinanciera, logrando así más créditos en la línea tecnológica y cumpliendo las políticas al pie de la letra para no correr riesgo en la recuperación de créditos.

### **Proceso de crédito.**

Este proceso se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia (economía simple.net, 2016).

### **Procesos aplican en la autorización de la línea de crédito tecnológica**

En este punto la microfinanciera, al momento de autorizar el proceso de análisis de una solicitud de crédito, esta tiene que estar completa en su totalidad, de lo contrario se pide al gerente de tienda que solicite a su personal la completación de la misma.

De acuerdo a la entrevista aplicada, la Lic. Espino:

***“nos comenta que para la autorización de una solicitud de crédito ingrese a análisis esta debe de cumplir los requisitos necesarios que se detallan en el formato de solicitud, este proceso se lleva a cabo para control interno de todas las solicitudes que se trabajan en el centro de crédito de cada tienda por cada administrador que tiene delegado según gerencia”*** (Espino, 2018)

### **Ejemplo:**

Ejecutivo de crédito	Tienda	Tipos de solicitudes			Observación
		aprobadas	condicionadas	denegada	
Yusmary Arteta	Radio shack centro Estelí				Xxx

De acuerdo con la información obtenida a través de la entrevista aplicada a la gerente. Este proceso de autorización por su complejidad crea mayor inconformidad para el cliente por el tiempo de respuesta a las autorizaciones del centro del crédito. En que se basa la institución para mantener la calidad de la línea crediticia

Argumenta la Lic. Espino en la entrevista que la empresa estudia cual es el poder financiero que el deudor tiene según los activos que posee y toman en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente se les conoce como las cuatro "CES" del crédito y están integradas por: Capital, capacidad, Carácter y Condición.

UNICOSERVI S, A, en sus políticas no niega una solicitud de crédito la condiciona al momento de que falta algún requisito o surge una eventualidad en el proceso de crédito Se niega únicamente por problemas de incumplimiento de pago en instituciones microfinanciera, cooperativas de ahorro y crédito

### **Tasa de interés que percibe UNICOSERVI en la línea de crédito tecnológica.**

Para UNICOSERVI, S.A., es necesario que analicemos dos maneras diferentes de medir las tasas de interés de los microcréditos: el rendimiento por intereses y la tasa porcentual anual (TPA). Es fundamental comprender la diferencia entre ambos para poder interpretar correctamente los datos sobre las tasas de interés que presentamos en esta sección. Desde el punto de vista del cliente, una manera típica de establecer las tasas de interés es calcular una TPA sobre el producto crediticio particular del cliente

De acuerdo con la información recolectada en la entrevista realizada a la Lic. Seydeling Espino, comenta lo siguiente:

**“Que se establecen dos tipos de tasas distintas, la primera para cliente nuevo y la segunda para cliente establecido oscilan entre el 6 % es para cliente establecido y el 6.33% para el cliente nuevo mensual modalidad sobre saldo.”(Espino, 2018)**

El porcentaje que la microfinanciera aplica va de acuerdo al tipo de cliente que está solicitando la línea de crédito el cual puede ser cliente nuevo o cliente establecido cuya forma de pago es bajo la modalidad de interés sobre saldo

### **Tiempo de espera a un cliente en mora**

El manejo de la morosidad comienza cuando el prestatario deja de pagar un pago programado. La práctica estándar es que las IMF inician una serie de acciones cada vez más intensas que dependen del tiempo transcurrido desde la falta de pago. Al principio las posibilidades de que el prestatario se ponga al día y finalmente complete los reembolsos son buenas, pero dichas perspectivas disminuyen con el paso del tiempo.

De acuerdo con la Lic. Espino nos respondió

**“Al cliente se le llama cinco días antes de que se le venza la fecha de su cuota, esto con el propósito que no se cobre mora, si el cliente no cancela durante la fecha establecida se le dan 20 días después de la fecha estipulada de pago, para empezar el proceso de cobro administrativo, si en ese nuevo plazo el cliente no ha cancelado se acude al cobro prejudicial este funciona directamente con los agencias de cobranza encargándose de llegar a nuevos acuerdos con el fin que el cliente cancele la deuda”**(Espino, 2018)

En este informe definimos la morosidad como la primera parte del proceso, que a menudo se maneja de manera habitual; sin embargo, nuestro enfoque será sobre la falta de pago, cuando las posibilidades de una cobranza exitosa parecen disminuir y, en consecuencia, se intensifican las medidas tales como la ejecución de la garantía. Esos momentos decisivos difieren de una IMF a otra, y de hecho, encontramos pocas IMF (institución microfinanciera) que distinguen activamente entre los términos morosidad y falta de pago.

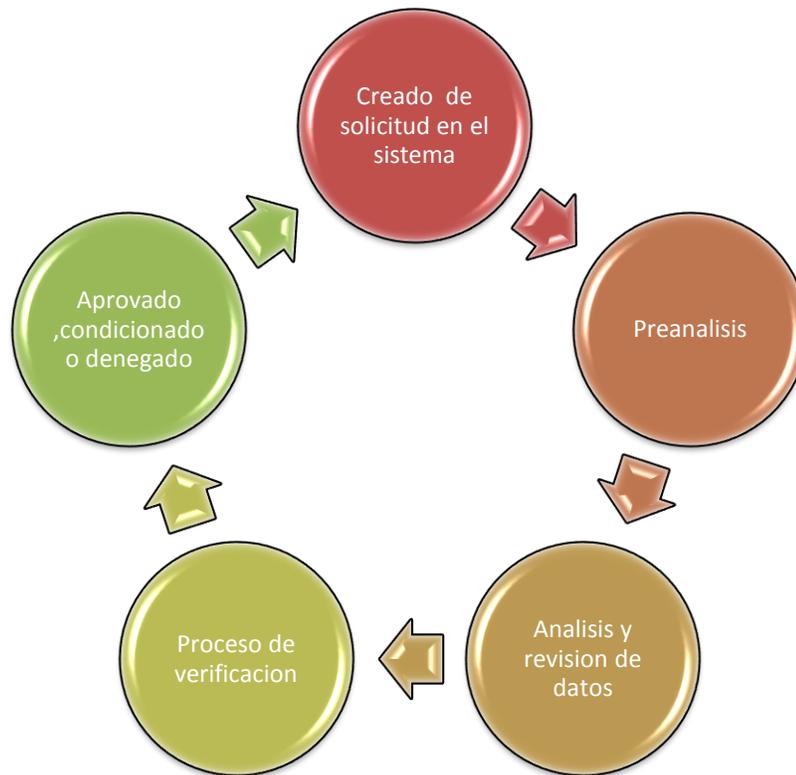
### **Proceso para el otorgamiento del crédito que aplica la microfinanciera UNICOSERVI**

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es

necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos.

Según lo respondido por la Lic. Seydeling Espino:

**“El proceso para el otorgamiento de un crédito, comienza con el pre análisis realizado por el ejecutivo de venta de la cadena comercial o establecimiento, dado el caso que es el primero que tiene contacto con el cliente. En seguida cuando ya el ejecutivo de venta denota que es prospecto a crédito se le pide la documentación como lo es cedula, soporte de ingresos dependiendo el perfil de cliente la cual se clasifica por las procedencias de los ingresos del mismo (asalariado, no asalariado, comerciante con matrícula”.**(Espino, 2018)



Los cuales son enviados con la debida solicitud de crédito firmada por el cliente y ejecutivo vía correo al área de crédito donde el administrador realiza el debido análisis como lo son consultas en la central de riesgo, proceso de verificación domiciliar, zonal y laboral. Pasado esto si es cliente nuevo en 2 horas está la aprobación de la solicitud para cliente nuevo y en 15 minutos para cliente establecido. Casos especiales donde no haya confirmación de datos laborales por el empleador.

## Solicitud de crédito

En el latín es donde se encuentra el origen etimológico del término solicitud. En concreto, procede de “solicitud”, que se halla conformado de estas tres partes diferenciadas: “sollus”, que puede traducirse como “entero”; “citus”, que es sinónimo de “agitado”, y finalmente el sufijo “-tud”, que es equivalente a “cualidad. La noción de crédito, por otra parte, refiere a una cantidad de dinero que se obtiene como préstamo. Un banco que entrega un crédito de 5.000 pesos a una persona le está prestando dicho monto. El sujeto deberá devolver el dinero en un cierto plazo de tiempo más los intereses que representan la ganancia de la entidad bancaria.

Según La Lic. Seydeling Espino.

**“En la microfinanciera la solicitud es el formato que posee los requerimientos generales (personal, laboral y financiero).”(Espino, 2018)**

Toda la información del sujeto de crédito, debe de ir plasmada en la solicitud ya que es de vital importancia para la realización del análisis, al momento de la aprobación de la línea de crédito y al momento de la grabación en el sistema.

## Pre análisis

El proceso de pre – análisis define los lineamientos y pautas para levantar, analizar y documentar las solicitudes de usuario y realizar los documentos suficientes para definir y validar con el cliente el alcance del proyecto

Según la Lic. Seydeling Espino.

**“lo que se hace en este punto es hacer uso de todas las herramientas para el análisis adecuado de la solicitud por parte del administrador de crédito como lo es consultar en las centrales de riesgo y ver tanto la capacidad de pago y el grado de endeudamiento”(Espino, 2018)**

Durante esta etapa se realiza la definición inicial de los riesgos del crédito, actividad que juega un papel primordial en la ejecución del crédito, puesto que se está

adquiriendo un riesgo en el otorgamiento de la línea de crédito desconociendo por completo los resultados si será positivos o negativos.

### **Análisis y revisión de datos**

El análisis y revisión de datos es una técnica y por medio de ésta se inspeccionan, purifican y transforman datos, con la finalidad de destacar toda la información que sea de gran utilidad, a fin de poder elaborar conclusiones que sirvan de apoyo en la toma de decisiones. Es un proceso lleno de muchas facetas y puntos de vista que incluyen diferentes técnicas en una diversidad de nombres, en distintos negocios, y en el contexto de las ciencias sociales. Toda solicitud creada es sometida a su debido análisis establecido por las políticas y procedimientos que exige la CONAMI (comisión nacional de microfinanzas), garantizando así reducir el riesgo inmerso en la línea de crédito que se está colocando.

Según la Lic. Seydeling Espino

**“Mi función es la de proveer errores por más mínimos en el proceso de análisis realizados por los administradores de crédito, siendo esta complicada por la gran cantidad de tiendas que atienden de la zona norte impidiendo en muchas ocasiones garantizar un 100% de eficacia en este proceso tan delicado e importante en UNICOSERVI, S.A”**(Espino, 2018)

De acuerdo a lo antes mencionado por la Lic. Seydeling Espino podemos resaltar que la manera de proceder va conforme a los lineamientos establecidos según las políticas de otorgamiento, pero siempre existe margen de error en el proceso ya sea por grado de respuesta exigido por parte de gerencias de las tiendas como el exceso de solicitudes a trabajar al mismo tiempo.

### **Proceso de verificación de datos**

Verificación es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos

Según la LIC. Seydeling Espino

**“El proceso de verificación está delimitado en dos etapas como los son las visitas realizadas a el domicilio del cliente como en su centro de labores donde se cerciora que la estabilidad sea la requerida por la institución, como mínimo**

**de 1 año y ver el comportamiento en la zona donde vive para ver si posee el carácter que es de vital importancia al momento de la voluntad de pago del solicitante de la línea de crédito que parezca tiene riesgo, por lo tanto, es necesaria una correcta aplicación de las políticas de crédito a fin de reducir los diferentes tipos de riesgos** (Espino, 2018)

En la microfinanciera UNICOSERVI, S.A, se considera que toda solicitud de crédito, debe pasar por una etapa de previa de análisis, por simple y rápida que esta sea, ya que todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado.

### **Aprobado**

Proceso durante el cual los analistas de crédito, evalúan los riesgos que presenta un prestatario particular y establecen condiciones apropiadas para el préstamo.

Según la Lic. Espino

**“Este estado se le da a la solicitud, cuando esta cumple con todos los requisitos y criterios de análisis que establecen las políticas y procedimientos de crédito establecidas por la CONAMI (comisión nacional de microfinanzas), como internas por la institución”**(Espino, 2018)

De acuerdo al comentario realizado por la gerente de la sucursal, podemos resaltar que para que se apruebe una solicitud de crédito en UNICOSERVI, S.A, debe cumplir con todos los aspectos establecidos en las políticas de crédito que exige la CONAMI (comisión nacional de microfinanzas).

### **Condicionado**

Compromiso de un banco o entidades financieras para conceder un crédito a un cliente si se cumplen condiciones específicas, el compromiso contiene por lo general cláusulas que permiten a la empresa o institución que cuente con este tipo de método rechazar la concesión si se ha modificado significativamente la situación financiera del cliente.

**Según la Lic. Seydeling Espino.**

**“El estado condicionado de una solicitud de crédito DE NOTA que en el análisis realizado se pudo encontrar que uno de los requisitos que se establece en el formato de solicitud hace falta y no ha sido completado en su totalidad, también los criterios capacidad de pago o grado de endeudamiento.** (Espino, 2018)

La microfinanciera maneja una filosofía interna donde no existe la negación de crédito de una sola vez si no que si manda al estado condicionado que le permite al cliente completar la alternativa de solución planteada en el análisis de la solicitud.

## Denegado

Denegación es el procedimiento mediante el cual se rechaza algo. Dicho de una manera muy directa, significa decir que no. El concepto de denegación forma parte de una terminología administrativa y burocrática, porque en la vida cotidiana sería considerado un tecnicismo innecesario o una pedantería.

Para que haya una denegación tiene que haber previamente una solicitud o petición.

- Así, podríamos hablar de un proceso en tres partes:
- Presentación de una propuesta, idea o solicitud a través de un procedimiento administrativo.
- Recepción y valoración de la misma.
- Resolución definitiva de aceptación o denegación (en este último caso es frecuente que se justifique el motivo de esta decisión). Estas fases se ponen de manifiesto en realidades cotidianas: en relación a un visado, en la petición de una prestación social o en la solicitud de un crédito bancario.

Según la LIC. Seydeling Espino

**“una solicitud se deniega solo en la consulta de la central sin riesgo nos muestre un estado vencido, saneado y una forma de recuperación mediante una modalidad de cobro administrativo, prejudicial y por la vía judicial o saldos en mora por más de 30 días en casas comerciales como GMG servicios y Credi Globex”** (Espino, 2018)

UNICOSERVI S.A se deniegan toda solicitud de clientes al momento de realizar las consultas en las centrales de riesgo muestren un comportamiento de pago negativo en obligaciones contra idas en instituciones cuyo giro o actividad sea RITAI (comercialización masiva de línea blancas, gris tecnológica, muebles, y artículos para el hogar) GMG servicios y Credi Globex.

**Dentro de las principales políticas de crédito están:**

Monto: En el caso de la línea de crédito tecnológica, los montos representan los compromisos brutos contraídos por los prestamistas en el momento de la firma o conclusión de las negociaciones.

**“Según la información recopilada a través de la entrevista realizada a la gerente de Microfinanciera Unión Comercial de Servicios UNICOSERVI, S.A sucursal Estelí, Lic. Seydeling Espino, expresa que los montos a financiar se determinan en base a la capacidad del cliente y van desde \$60 dólares o su equivalencia en moneda nacional hasta no más de diez veces el PIB (producto interno bruto) per cápita publicado”.** (Espino, 2018)

Se pudo determinar en la entrevista aplicada a la gerente de institución que el monto depende de la capacidad del cliente, el monto máximo otorgado a nuestros clientes está en dependencia de cuanto pueda pagar en tiempo y forma. También está basado en las necesidades del mismo.

#### **Tasa de interés de la línea de crédito tecnológica.**

La tasa de interés está directamente relacionada con el valor del dinero. En este sentido, es la cantidad o monto de dinero que está en relación con una operación económica. De acuerdo a la entrevista realizada la Lic. Seydeling Espino, indica que:

**“Las tasas de intereses que se aplican a la línea de crédito tecnológica, se dividen en dos, una para cliente nuevo y la que se aplica para cliente establecido, las cuales oscilan entre el 6 % y el 6.33% mensual modalidad sobre saldo”.**(Espino, 2018)

En cuanto a la tasa de interés aplicada a cada crédito varían en dependencia de si es un cliente nuevo o ya está establecido en la microfinanciera UNICOSERVI, S.A como así también la forma de amortización y el tipo de interés que es sobre saldo.

## Plazo y aprobación del crédito para la línea de crédito tecnológica

En Correspondiente a los plazos y la aprobación del crédito, se inicia partiendo del análisis y verificación de la información disponible de su cliente, como la capacidad de pago y si es apto a un crédito de la financiera UNICOSERVI se puede decir que inicialmente prevista y evalúalas condición para mitigar riesgo con el cliente como medida, se presenta la de necesita ampliación del plazo y las pautas de suspensiones del crédito, por el incumplimiento establecidos en la Normativa.

Según la entrevista realizada a la Lic. Seydeling Espino afirma que:

***“El plazo mínimo para otorgar una línea de crédito tecnológica es de 6 meses y el plazo máximo para pagarlo son 48 meses. Las cuotas pueden ser quincenales y mensuales, dependiendo del monto del crédito. Los plazos varían según del valor del artículo que se adquiere mediante la línea de crédito tecnológica”.***(Espino, 2018)

Para la aprobación del crédito el tiempo de repuesta es corto, para cliente nuevo son 2 horas (casos de mayor tiempo por no confirmación de datos laborales y lejanía de verificación domiciliar), y si ya son clientes establecidos, no más de 15 minutos.

Tipos garantías de la empresa UNICOSERVI Sucursal Estelí para otorgamiento de un crédito

Según la entrevista aplicada, la Lic. Espino, detalla que:

**“En UNICOSERVI, no se pide ninguna garantía, solo en casos donde el cliente tenga poca capacidad de pago o alguna mancha leve en el sistema financiero al momento de realización de consulta a la central de riesgo. Ante esta situación lo único que se establece en el contrato es la dación del bien la cual se activa ante el incumplimiento de pago”.**(Espino, 2018)

Por lo tanto, al momento de no solicitar una ganaría, la empresa no tiene como prevenir un riesgo al momento de prestar el servicio de un crédito al cliente, como cualquier negocio financiero que involucre dos partes no quiere correr cualquier riesgo innecesario, pero en este caso UNICOSERVI, S.A asume toda la responsabilidad.

Por otro lado, en esta institución, también existen otras políticas crediticias complementarias que establecen que todo sujeto a crédito debe completar los siguientes requisitos:

- Presentará cédula de identidad.
- Las edades para aplicar a una línea de crédito tecnológica van desde los 18 hasta los 70 años.
- La estabilidad laboral mínima para aplicar a una línea de crédito es:
- Asalariados 6 meses
- Comerciante 12 meses
- Pueden aplicar todo tipo de personas, es decir comerciantes, trabajadores independientes, asalariados y pensionados.
- El ingreso mínimo requerido es de 5000 córdobas netos, donde se debe presentar soportes de ingresos, los cuales hacen referencia a las colillas de INSS, constancias salariales, los Boucher de remesas, constancias de matrículas de negocios, es decir documentos que den fe de ingresos fijos que respalden el pago de la deuda.

Dar un porcentaje de prima, es decir la cantidad de dinero en efectivo que se le pide al cliente que deposite anticipadamente, el cual se le resta al valor de contado del bien o artículo a comprar al crédito. Este porcentaje va en dependencia del análisis realizado por el administrador de crédito de la situación actual que presenta el cliente como lo es grado de endeudamiento y capacidad global de pago.

Contar con referencias personales que son cinco, las cuales se dividen en referencias de amistadas, familiares y laborales.

En relación a lo mencionado, se puede observar la importancia de tener establecido un manual de políticas de colocación, que facilite el análisis de la información del sujeto de crédito y por ende la mitigación de riesgos de incumplimiento de pago.

### **Políticas y normas de cobranza.**

Describe las políticas de crédito y cobranza como los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores, o entablar una demanda civil. El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes

Según la información que se recopiló a través de la entrevista a la gerente de microfinanciera unión comercial de servicios UNICOSERVI, S.A sucursal Estelí Lic. Seydeling Espino, determino que para la recuperación de las cuentas por cobrar se procede de la siguiente manera:

**“Dos días antes de la fecha de pago se le envía una nota al correo electrónico recordándole que se aproxima su fecha de pago y Si el cliente en dado caso no se presenta, pasado 5 días de la fecha de pago se le hace una llamada vía telefónica para recordarle que se ha vencido el plazo de pago de la cuota, igual mente se le envía una nota al correo electrónico.”(Espino, 2018)**

Sigue expresando la Lic. Espino:

**“Obviando este recordatorio el cliente y no se presenta la sucursal, más cercana se le hace la visita a casa, para llegar a un acuerdo con el cliente, el cual consiste darle un plazo de 15 días de prórroga sin intereses y si el cliente no cumple con el acuerdo y no se presenta en esos 15 hábiles otorgados se anula el acuerdo y se le asignan intereses moratorios a la deuda a partir del vencimiento de la primera fecha vencida y se procede a juicio”.**(Espino, 2018)

De acuerdo a lo antes mencionado podemos observar la importancia de tener establecido un manual de políticas de cobranza de esta manera se garantiza la recuperación en estado normal de la cartera de crédito activa de la institución con el proceso normal de la cobranza y con los datos obtenidos en el estado de cuenta del cliente, el departamento de crédito y cobranza procede enviarles la notificación a los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado.

De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades adicionales. Departamento de Contabilidad auditoria interna, control interno, cuentas por Cobrar y las alternativas seleccionadas en cada caso deben implementarse de acuerdo a políticas y procedimientos preestablecidos.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse como de exigencia inmediata, Corto plazo y a largo plazo, a corto plazo son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año y a largo plazo la disponibilidad es a más de un año.

Para otorgar un crédito como el proceso debido de cobranza recuperación normal como la recuperación de la cartera en estado de mora, aplicado las políticas y normativa crediticia tal como están establecidas en la microfinanciera UNICOSERVI, S.A. y sus mecanismos que utilizan para el seguimiento de su cartera la cuales aplican llamadas telefónicas, notificaciones de cobro y en los casos de mayor debilidad se acude a la vía legal.

### **Afectan los retrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito**

En general es importante conocer al riesgo en la modalidad de retraso en el ámbito financiero, la que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro. Y si no se estima el tiempo previsto en el seguimiento se habrá tomado una mala decisión.

Como también detalla la *Lic. Espino* que al momento de caer en días de retrasos los afectan en el margen de aprovisionamiento para cada crédito reduciendo el margen financiero de la institución. El caer en retraso de pago comienza la institución aplicar una tasa de interés moratoria es poco más alta de lo interés ordinarios la microfinanciera podría cobra una comisión más elevado de lo normal por los reclamos de cada cuota impagadas.

**“Estos intereses y comisiones se van aumentando de acuerdo al día transcurrido cayendo en mora esto viene causando dificultades, tanto como la microfinanciera como el cliente se incrementar su cuota y su deuda. La entidad seguirá reclamando el pago durante un lapso de tiempo. A partir del cuarto impago puede iniciar una reclamación judicial, aunque normalmente dejan pasar hasta meses, recuerde que mientras tanto su deuda va creciendo cada vez más.”**(Espino, 2018)

Para el desarrollo de este objetivo se utilizan las técnicas de recolección de datos las cuales son: entrevistas dirigidas al gerente general, analista de crédito y asesor legal de la cooperativa, al igual que guía de observación y revisión documental.

## 6.3 Objetivo Especifico N.º 03

### ANÁLISIS FODA

El análisis FODA consiste en mejorar los servicios de la microfinanciera UNICOSERVI para incrementar los créditos de la línea tecnológica que día a día se han creado para satisfacer las necesidades de los clientes, estudiando de tal manera que permitan establecer estrategias para mejoraren el proceso de otorgamiento de crédito en la línea tecnológica de UNICOSERVI S.A.

La comparación de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas normalmente se conoce como análisis FODA. El propósito de las alternativas estratégicas, generadas por un análisis FODA, debe fundamentarse en las fortalezas de la Microfinanciera con el fin de explotar oportunidades, contrarrestar amenazas, y corregir debilidades. Con el fin de escoger entre las alternativas generadas por un análisis FODA, la Microfinanciera debe evaluarlas confrontándolas entre sí con respecto a su capacidad para lograr metas importantes.

En base a información recopilada en la visita a la Microfinanciera mediante entrevista realizada a su principal funcionario se llegaron a determinar algunas variables positivas y negativas para la Microfinanciera, en analizar el entorno significa comprender y determinar la naturaleza de un dominio externo que lleva acabo UNICOSERVI establecido si estas pueden ampliarse para crear una mejora en los servicios en la calidad y poder estar preparado para cualquier amenaza ante un mercado altamente exigente.

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de servicio y producto</li> <li>• Buen trato y servicio al cliente</li> <li>• Facilidades para la obtención de crédito.</li> <li>• Mayor participación de crédito de consumo revolventes.</li> <li>• Manejo de tasa promedio de mercado.</li> <li>• Tasa de interés competitiva en el sector microfinancieras.</li> <li>• cadenas.</li> <li>• Cobertura geográfica en todo el país</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la captación de clientes potenciales dentro de las zonas rurales.</li> <li>• Crear una plataforma online donde se puedan cotizar en cualquier momento los productos de la línea tecnológica.</li> <li>• Aumento de la demanda de producto tecnológico al nivel nacional.</li> <li>• Avances continuos en la gestión empresarial.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluctuación en la contratación de recursos humano</li> <li>• Alta tasa en las líneas de crédito</li> <li>• Sistema lento de atención al cliente</li> <li>• Falta de compromiso empresarial de parte de los colaboradores.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica nacional.</li> <li>• Pérdida de clientes por la creación de nuevas entidades microfinancieras.</li> <li>• Sobre endeudamiento de clientes.</li> <li>• Opción de compra a cero por ciento de interés con tarjetas de crédito.</li> </ul>
<p><b>ESTRATEGIAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS</b></p>
<p>1. Desarrollar un plan de expansión y cobertura de la cartera de clientes.</p>	<p>1. Desarrollar un plan de capacitaciones que motive al personal de venta.</p>
<p><b>ESTRATEGIAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS</b></p>
<p>1. Desarrollar un plan de otorgamiento de préstamos efectivos para llegar a más clientes.</p>	<p>1. Desarrollar un plan que evalúe la cartera de crédito, su procedimiento y otorgamiento.</p>

### 6.1.1 Propuesta de Estrategias.

**Estrategia 1:** Desarrollar un plan de expansión y cobertura de la cartera de crédito

**Objetivo:** Realizar nuevas técnicas de crecimiento a la cartera de crédito externo e interna en la microfinanciera UNICOSERVI

**Actividades:**

- Enfocarse en ofertar productos tecnológicos de punta.
- Seleccionar los productos tecnológicos por segmentos de mercado.
- Establecer puntos de ventas accesibles con alta densidad poblacional.

**Estrategia 2:** Desarrollar un plan de capacitaciones que motive al personal de venta

**Objetivo:** Crear una cultura de servicio al cliente efectiva y eficaz

**Actividades:**

- Deber ser un proceso continúe y a largo plazo para garantizar la consistencia de equipo de venta.
- Debe ayudar a los vendedores a incrementar sus conocimientos, a mejorar sus hábitos y técnicas de ventas y a desarrollar buenas actitudes acerca de sí mismos, así como de sus empleos, empresas y clientes.
- Las aptitudes para las ventas deben aprenderse, así como las técnicas para cerrar una venta

**Estrategia 3:** Desarrollar un plan de otorgamiento de créditos para la línea de productos tecnológicos efectivos.

**Objetivo:** Llegar a la población más joven que consume productos tecnológicos de última generación

**Actividades:**

- Realizar descuentos y rebajas en lugares de mayor concentración de jóvenes.
- Hacer uso de campañas publicitaria con una dinámica juvenil, que atraiga y consuman los productos tecnológicos.

**Estrategia 4:** Desarrollar un plan que evalué la cartera de crédito, su procedimiento y otorgamiento de la línea de productos tecnológicos.

**Objetivo:** Conocer los avances, debilidades y oportunidades que tiene el producto tecnológico.

**Actividades:**

- Crear un modelo con indicadores de progreso de ventas de fácil manejo y control.
- Monitorear a cada agente de venta y valorar la efectividad de recuperación de los créditos otorgamiento.
- Elaborar un mapa de proceso que indique los pasos y procedimientos para otorgar un crédito en la línea de productos tecnológico.

## VII. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos según los objetivos propuestos inicialmente, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con este estudio se logró determinar que uno de los factores de riesgo en esta institución, es la deficiente negociación con el cliente en relación a factores como el plazo y las cuotas de pago, ya que en ocasiones se otorgan créditos sin tomar en cuenta tales aspectos y al momento de querer cancelar el crédito, el cliente no puede cumplir con sus obligaciones por las altas cuotas.

Esta microfinanciera no analiza eficientemente la capacidad global de pago y el historial crediticio de los clientes y la mayoría de la documentación solicitada es revisada únicamente por scanner lo que conlleva a que se manipulen datos a su beneficio a fin de colocar créditos sin importar la probabilidad de pago de los mismos.

En esta microfinanciera existe falta de compromiso empresarial por parte de los colaboradores lo que conlleva a la deficiente atención al cliente que afecta negativamente a la microfinanciera en general.

Con el paso del tiempo, UNICOSERVI se ha visto afectada debido a los altos índices de mora, por aquellos clientes que se han atrasado en el pago de sus créditos los cuales inciden directamente sobre las provisiones de la microfinanciera ocasionándole serias pérdidas y reduciendo el margen financiero de la institución.

Al final de esta investigación se puede afirmar que el supuesto planteado se cumple, ya que, al ejecutar un adecuado proceso de otorgamiento de crédito, la microfinanciera puede asegurar la recuperabilidad de los créditos y por ende obtiene un mayor margen de rentabilidad.

## VIII. RECOMENDACIONES

Durante esta investigación fueron notables algunas debilidades dentro de la microfinanciera, por lo cual para mejorar su funcionamiento recomendamos lo siguiente:

- UNICOSERVI debe reforzar el proceso de otorgamiento de los créditos, con el fin de reducir los niveles de cartera vencida de la línea de crédito tecnológica y por ende lograr un crecimiento en la misma.
- UNICOSERVI debe fortalecer su control interno con el propósito de mejorar el funcionamiento, agilidad en los trámites de los clientes y la eficiencia en la institución.
- UNICOSERVI debe ampliar la línea de crédito tecnológica, desarrollando estrategias publicitarias de los productos de última generación, de tal manera que puedan captar más clientes y ventas al crédito.
- UNICOSERVI debe emplear adecuadamente sus políticas de otorgamiento de crédito, a fin de establecer metas, reducir las pérdidas económicas y pérdidas de clientes.
- UNICOSERVI debe mejorar la atención al cliente, estableciendo un servicio eficiente y de calidad.
- UNICOSERVI debe diseñar políticas de otorgamiento de crédito a la medida de los ingresos o capacidad de pago global del cliente.
- UNICOSERVI debe capacitar al personal de venta apropiadamente, en relación a los procedimientos de otorgamiento de créditos a nuevos clientes hasta llegar a la oferta de la línea de crédito tecnológica a las instituciones y las empresas como nuevos prospectos para mejorar la cartera crediticia de la microfinanciera.

## IX. BIBLIOGRAFÍA.

- alcina. (2014, Enero 21). *Credito*. From Importancia.org:  
<https://www.importancia.org/cruzada.php>
- Arias Andrés Sevilla . (n.d.). *Economipedia*. From blog:  
<https://economipedia.com/definiciones/mercados-financieros.html>
- Armando, C. M., Libeth, D. P., & Yahoska, F. G. (2016). *Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con*. Esteli.
- Arriola Bonjour, P. (2002, Septiembre). *Tecnología crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu*. Retrieved Mayo 13, 2015 from Tecnología crediticia | Sherelyn Rivera - Academia.edu: [http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia\\_crediticia](http://www.academia.edu/7489660/Tecnologia_crediticia)
- Arturo. (2010, Agosto 14). *CreseNegocios*. From <https://www.crecenegocios.com/funciones-de-las-finanzas-en-una-empresa/>
- Avalos, L. M. (2016, febrero 4). *Inese*. From <https://www.inese.es/noticias/la-nueva-clasificacion-de-productos-financieros>
- Ayala Villegas, S. (2005, julio 12). *Gestiopolis*. From <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Belaunde, G. (2012, Enero 29). *Gestion*. From <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html?ref=gesr>
- blog unidad I*. (2013, Agosto 21). From <http://finanzasunidadi.blogspot.com/2013/08/2-caracteristicas-de-las-finanzas-entre.html>
- Calderon, L. c. (2002). *De pobre a microempresarios*. Madrid: Ariel Social.
- Camara Zaragoza. (2009). *Guia empresarial*. From Productos financieros: [https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia\\_productos\\_financieros\\_y\\_alternativa\\_16602.pdf](https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf)
- Características del proceso administrativo de la cartera*. (2013, Julio 3). Retrieved Mayo 14, 2015 from Características del proceso administrativo de la cartera: <http://procesoadministrativodelacartera.blogspot.com/2013/07/caracteristicas-proceso-administrativo.html>
- economia simple.net*. (2016). From <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Editorial. (13, junio 20). *conocimientoweb.net*. From <https://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13017.html>
- Editorial. (2013, junio 20). *conocimientoweb.net*. From <https://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13017.html>
- Esmerelda., N. V. (2001, junio 10). *Teoría de la competitividad y estrategia competitivas* . From <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-competitividad-y-estrategias-competitivas/>
- espino, s. (2018). esteli.
- Espino, S. (2018). esteli.
- Federación Antioqueña de ONG*. (n.d.). Retrieved Mayo 15, 2015 from Federación

- Importancia.org. (2002). *importancia una guia de ayuda*. From <https://www.importancia.org/>
- Javier, N. (2015, julio 6). *credy*. From <https://www.credy.es/que-es-una-linea-de-credito-ventajas-e-inconvenientes/>
- Microfinanzasglobal. (n.d.). *Microfinanzas*. From <https://microfinanzasglobal.com/definicion>
- Microfinanzas*. (n.d.). From <https://microfinanzasglobal.com/definicion>
- Points, K. (2013, JUNIO 9). *Las 5C del Credito*. Retrieved 2019 from [handsonbaing.org](http://handsonbaing.org): <http://handsonbaing.org>
- Rolando, C. O. (2015, septiembre 30). *Competiti Vi Dad*. From <https://es.scribd.com/document/310208831/Competiti-Vi-Dad>
- roldan, N. P. (n.d.). <https://conceptodefinicion.de/analisis-de-datos>.
- Roldan, P. N. (2015). *Economipedia Haciendo Facil la economia*. From [competitividad: economipedia.com/definiciones/competitividad.html](http://competitividad.economipedia.com/definiciones/competitividad.html)
- Roldán, P. N. (2017, Junio 10). *Economipedia*. From <https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>
- Romero, C. Y. (2011, Enero 31). *Monografías.com*. From <https://www.monografias.com/trabajos66/finanzas-venezuela/finanzas-venezuela2.shtml>
- Salmon, E. B. (2010, Noviembre 4). *Onesimo Alvarez-Moro*. From <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>
- Sanchez Galan, J. (n.d.). *Economipedia*. From <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>
- Score. (2015, julio 6). *las 6C del credito*. From <https://www.score.org/resource/las-6-c%E2%80%99s-del-cr%C3%A9dito-empresarial>
- Sevilla, H. (2019, Enero 11). Lincenciada. (E. E. Katherine Betanco, Interviewer) Esteli.
- SIBOIF-547*. (2008, Agosto 8). Retrieved Mayo 14, 2015 from [SIBOIF-547: http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco\\_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf](http://superintendencia.gob.ni/documentos/marco_legal/generales/CD-SIBOIF-547-1-AGO20-2008.pdf)
- significados. (2015, febrero 18). *competitividad*. From [significados.com](http://significados.com): <https://www.significados.com/competitividad/>
- Tecnología crediticia - SlideShare*. (2014, Noviembre 6). Retrieved Mayo 14, 2015 from [Tecnología crediticia - SlideShare: http://web.archive.org/web/\\*/http://es.slideshare.net/yessica\\_ac/tecnologia-crediticia](http://web.archive.org/web/*/http://es.slideshare.net/yessica_ac/tecnologia-crediticia)
- Ucha, F. (2008, octubre ). *Definicion ABC*. From <https://www.definicionabc.com/economia/credito.php>

- utopia.C.F. (2017, Enero 31). *consultoria Coaching y Team Bulding en Madrid*. From Blog: <http://utopia-consultores.com/tipos-de-competitividad-empresarial-y-ejemplos-de-cada-una/>
- Velez, D. (2012, Septiembre 6). *bienadministrar.blogspot.com*. Retrieved Mayo 19, 2015 from <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>
- Villar, A. (2014, octubre 7). *clearpoint*. From <https://www.clearpoint.org/es/blog/factores-que-influyen-en-su-credito/>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Bosquejo.

- I. Comercio.
  - 1.1. Definición.
  - 1.2. Clasificación.
  - 1.3. Tipos de Comercio.
  - 1.4. Estrategia De competitividad.
  - 1.5. Ventajas y desventajas.
- II. Crédito.
  - 2.1. Definición.
  - 2.2. Importancia.
  - 2.3. Característica.
  - 2.4. Clasificación.
  - 2.5. Funciones.
  - 2.6. Cinco “c”.
- III. Micro finanzas.
  - 3.1. Definición.
  - 3.2. Importación.
  - 3.3. Características.
  - 3.4. Marco Jurídico.
- IV. Productos financieros.
  - 4.1. Definición.
  - 4.2. Tipos de diferenciación de producto.
  - 4.3. Características.
  - 4.4. Clasificación.
  - 4.5. Segmento.

## Anexo 2

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	■	■														
	Planteamiento del Problema			■	■	■											
	Elaboración de Preguntas del Problema				■	■	■	■									
	Redacción de la Justificación					■	■	■	■								
	Planteamiento de los Objetivos								■	■	■	■					
	Planteamiento del Bosquejo										■	■	■	■	■		
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información											■	■	■	■	■	■
	Realización de la Matriz de Categoría													■	■	■	■
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación.															■	■

### Anexo 3

Etapa	Actividades	Semanas																			
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro	■																			
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación	■					■														
	Elaboración de la Revisión Documental												■								
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación												■								
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación																		■		

Planeado

Ejecutado

## Anexo 4

Síntomas	Causas	Pronósticos	Control del pronósticos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de garantías como soporte a la línea crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay soporte legal.</li> <li>• Inadecuado análisis de crédito.</li> <li>• Baja capacidad de pago.</li> <li>• Alto riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del riesgo en la recuperación de la cartera de crédito.</li> <li>• Falta de información sobre los riesgos del cliente</li> <li>• Calendarios de pagos de los clientes no son acorde las fechas establecidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituir un documento soporte de garantías jurídico-legal.</li> <li>• Verificación en la central de riesgo como deudor y fiador</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta provisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto índice de Mora.</li> <li>• Mala planificación en las recuperaciones del crédito.</li> <li>• Disminución de las utilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de rendimientos de la inversión                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Riesgo de liquidez</li> <li>b. Riesgo del crédito</li> <li>c. Riesgo de del mercado</li> <li>d. Riesgo del tipo de interés</li> <li>e. Riesgo operacional</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar la normativa de provisiones mínimas contable.</li> <li>• Uso de pronósticos, presupuestos y análisis de variaciones (razones financieras)</li> </ul>

<p>✓ Falta de control interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en los controles contables</li> <li>• Falta de entrenamiento al personal.</li> <li>• Supervisión inadecuada.</li> <li>• Existe descontrol en consulta y documentos del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posible pérdida de activo</li> <li>• Afecta la toma de decisión.</li> <li>• Bajo compromiso del patrimonio institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar indicadores claves de desempeño.</li> <li>• Capacitación al personal administrativo-financiero.</li> </ul>
<p>✓ Inadecuada aplicación de la 5c del crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos negativos en proceso de otorgamiento en la línea crédito.</li> <li>• Ausencia de Política interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca valoración de las 5c del crédito.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Capacidad</li> <li>b. Colateral</li> <li>c. Carácter</li> <li>d. Conveniencia</li> <li>e. Capital</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de informe y soporte de clasificación de crédito.</li> </ul>

Anexo5



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

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

Propósitos	Ejes de análisis	Preguntas	Entrevistas			Análisis documental
			Admón. de crédito	Admón. de crédito	Admón. de crédito	Formulario
Cuáles son las políticas y normas internas establecidas para el otorgamiento de la línea de crédito tecnológica en la Micro financiera UNICOSER VI Sucursal Estelí?	<b>Categoría 1 Procedimiento de crédito</b>					
	requisitos para el otorgamiento de crédito	Pregunta 1 pregunta 2 pregunta 3	Pregunta 1 pregunta 2 pregunta 3	IDEN	IDENH	pregunta 2 pregunta 3
	Proceso de aprobación del crédito	Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 6 Pregunta 7	Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 6 Pregunta 7	IDEN	IDEN	Pregunta 4 Pregunta 5 Pregunta 6
	Análisis de las políticas de control internas	Pregunta 8 Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 11	Pregunta 8 Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 11	IDEN	IDEN	Pregunta 8 Pregunta 9
	<b>Categoría 2: Políticas y Normas internas</b>					
	Requisitos para el otorgamiento de crédito	Pregunta 12 Pregunta 13 Pregunta 15	Pregunta 12 Pregunta 13 Pregunta 15	IDEN	IDEN	Pregunta 1 Pregunta 7 Pregunta 10 Pregunta 11
	Proceso de aprobación del crédito	Pregunta 16 Pregunta 17 Pregunta 18 Pregunta 19	Pregunta 16 Pregunta 17 Pregunta 18 Pregunta 19	IDEN	IDEN	Pregunta 12 Pregunta 13
	Análisis de las políticas de control internas	Pregunta 14 Pregunta 20	Pregunta 14 Pregunta 20	IDEN	IDEN	Pregunta 18 Pregunta 19

## Anexo 6



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

### 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 línea de crédito tecnológica en la microfinanciera (UNICOSERVI S.A) de la ciudad de Estelí en el segundo semestre del 2017.

Nuestro objetivo en la aplicación de la entrevista: es obtener información de las funciones de la línea de crédito en dicha microfinanciera, como también saber los factores y procesos que conllevan a la adquisición de nuevos clientes. Formato de las preguntas completas de la entrevista realizada y dirigida a las fuentes de información primaria

#### **Factores que influyen en la línea de crédito tecnológica.**

##### **Objetivo Específico Nº 01**

- ¿Cuáles son los requisitos o documentos que debe presentar para aplicar a un crédito?
- ¿Cómo utiliza las 5 c del crédito
- ¿Qué importancia tiene el Historial de pago al momento de solicitar un crédito la empresa?
- ¿Cuál pueden ser la Incoherencia entre cliente y empresa?
- ¿Cómo se maneja la antigüedad del historial de crédito tanto en la empresa como del cliente?
- ¿Cómo ejecutan una solicitud de crédito en la línea tecnológica?
- ¿Qué método utiliza la institución en la mezcla tipos de créditos?
- ¿Cómo se califican en lo personal y en la experiencia del mercado?
- ¿Cuáles son Característica del producto o servicio y del mercado?

### Proceso de otorgamiento de crédito de la línea tecnológica.

- ¿Cuál es el proceso que aplica la microfinanciera en la línea de crédito tecnológica?
- ¿Qué procesos aplican en la captación y colocación de un crédito?
- ¿Cuál es el monto mínimo para que pueda obtener un crédito?
- ¿Cuánto tiempo demoran en otorgar un crédito?
- ¿Cuál es la tasa de interés que cobrarán?
- ¿Hasta cuantos meses es el plazo que otorgan para un crédito?
- ¿Qué garantía solicitan al ser cliente nuevo?
- ¿En qué categorías se clasifica a un deudor de la cartera de créditos?
- ¿Cómo afectan los retrasos de las cuotas de los préstamos en la cartera de crédito?
- ¿Cómo son las Políticas y normas de cobranza

Anexo 7



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

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:

**Objetivo:**

N°	Documento	Aspecto a revisar	Cumple	No cumple	Observación
1	Formulario integral de cliente (pic)	Grado de endeudamiento, verificación, laboral y domiciliar	X		
2	Información del cliente en el programa de (cysteni)	Recepción de solicitudes su información laboral	X		
3	Políticas de generalidades del cliente	Su record crediticio, información laboral	X		
4	Excepciones, beneficios finales.	Excepciones para clientes establecidos en calificación A , beneficios finales un porcentaje q se le aplique de descuento o regalías	X		
5	Actualización del perfil integral del cliente	Cada 5 año lo actualiza la información del cliente	X		

## Anexos 8.

### Generalidades de la microfinanciera UNICOSERVI S.A

La microfinanciera UNICOSERVI S.A fue fundada en el año 2000, inicialmente bajo el nombre de unión comercial financiera S.A (UNICOFIN), pero después, en el año 2003, la empresa cambio la denominación de la sociedad, pasando a conocerse como UNICOSERVI S.A

UNICOSERVI S.A opera negocio de servicios financieros .sus operaciones se enfocan en brindar planes de financiamiento a nuestros clientes para a) compra de productos de consumo en las cadenas comerciales de UNICOMER Nicaragua y b) préstamos personales en efectivo para los usos por los clientes establecidos de la compañía o por terceros con quienes no se ha tenido una relación comercial previa.

#### Misión

Ser líderes en el otorgamiento de crédito comercial personalizado para servir las necesidades de nuestros clientes.

#### Visión

Ser una organización de servicios financieros de clase mundial

#### Valores

En UNICOSERVI contamos con seis valores fundamentales: integridad, lealtad, servicio al cliente trabajo de equipo, responsabilidad y liderazgo, los cuales se traducen en los siguientes comportamientos esperados.

#### Integridad

- Somos congruentes, de modo que nuestras acciones son un reflejo de nuestros valores.
- Actuamos con honestidad y decimos siempre la verdad.
- Nos comportamos de forma recta y clara.

#### Lealtad

- Actuamos siempre con una actitud amable.
- Respetamos y protegemos los intereses generales de la compañía.
- Actuamos de manera comprometida y transparente para evitar la corrupción y promover la confianza y fidelidad entre nuestros clientes, colaboradores, inversionistas, proveedores y comunidades.

- Servicio al cliente
- Actuamos siempre con una actitud amable.
- Damos lo mejor de nosotros mismos con energía y optimismo.
- Nos anticipamos y respondemos a las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles los mejores productos de una manera cortés y en un tiempo oportuno.

## Trabajo en equipo

- Aportamos nuestro talento y esfuerzo para complementarnos y así lograr mejores resultados.
- Escuchamos comprometidos a colaborar mutuamente y sentir responsabilidad colectiva por cumplir nuestra misión, visión y valores

## Responsabilidad

- Asumimos responsabilidad por nuestras acciones y resultados.
- Estamos conscientes del impacto de nuestras actividades en nuestros colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente.
- Fomentamos el crecimiento y desarrollo de la comunidad

## Liderazgo

- Fomentamos la autogestión, asumiendo el compromiso de nuestro desempeño y sus resultados.
- Dirigimos y desarrollamos equipos de trabajo guiándolos acorde a nuestra misión y visión.
- Lideramos mediante el ejemplo y valoramos a los líderes por su capacidad de preocuparse por los demás, sostener una clara comunicación y compromiso a perseverar.

Anexo 9





Anexo 11

S O L I C I T U D 22400955

---

Almacén : TES ESTELI TROPIGAS Fecha Sistema : 25/08/2016  
 Vendedor : 01620805 ESPINOZA ROSTRAN BAYARDO\_R  
 Fecha Solicitud :

---

D A T O S      G E N E R A L E S      D E L      C L I E N T E      CLIENTE ID: 848391

---

Tipo de Cliente: DETALLE Nacionalidad: NIC ESTATUS: NUEVO  
 Nombre del Cliente : ARAUZ ORTIZ, GERSON JOSE  
 Fecha Nacimiento : 20/01/1994 Sexo : MASCULINO Estado Civil : SOLTERO(A)  
 Numero de Dependientes : 0 Profesion : MECANICO  
 Lugar de Trabajo : REMESAS Y TALLER METAL MECANICO  
 Cargo : REMESAS Seccion : ING 268.33\*27.4765=7,372.86  
 Jefe Inmediato : Correo-E:  
 Fuente de Ingresos : REMESAS DE FAMILIARES EN EL EX Ingreso Mensual : 7,372.86  
 Fuente de Otros Ingresos : INVERSION EN VALORES Otros Ingresos : 0.00  
 Limite de Credito : 0.00 Zona de Cobro : N-E01-EN01-R010503 : BO. JOSE SANTOS ZELAYA

---

D I R E C C I O N E S   D E L   C L I E N T E

---

**DOMICILIO**  
 Colonia : BO. JOSE SANTOS ZELAYA Departamento : ESTELI Municipio : CIUDAD ESTELI  
 Direccion : PRENTE A TRANSITO/AUTOLOTE DEL NORTE 3 C ESTE 1/2 Estatus de Vivienda : PROPIA  
 Tiempo de estar en DOMICILIO Actual : 21 ASOS Anterior : AUTOL. 3 C ESTE 1/2N

**LABORAL**  
 Colonia : BO. JUANA ELENA MENDOZA Departamento : ESTELI Municipio : CIUDAD ESTELI  
 Direccion : AUTOLOTE 3 C ESTE 1/2 C NORTE Estatus de Vivienda : LABORAL  
 Tiempo de estar en LABORAL Actual : Anterior :

**CEDULAR**  
 Colonia : BO. JUANA ELENA MENDOZA Departamento : ESTELI Municipio : CIUDAD ESTELI  
 Direccion : AUTOLOTE 3 C ESTE 1/2 C NORTE Estatus de Vivienda : APLICA PARA CEDULA  
 Tiempo de estar en CEDULAR Actual : Anterior :

---

I D E N T I F I C A C I O N E S   D E L   C L I E N T E

---

TIPO IDENTIFICACION	NUMERO DEL DOCUMENTO	LOGAR DE EMISION	FECHA EMISION	FECHA VENCIMIENTO
CEDULA DE IDENTIDAD	1612001940012C	ESTELI	15/06/2015	15/06/2025

---

T E L E F O N O S   D E L   C L I E N T E

---

TIPO DE TELEFONO	NUMERO DE TELEFONO	EXTENSION	CLASE
CELULAR	89104549		CASA

---

R E F E R E N C I A S   C O M E R C I A L E S

---

R E F E R E N C I A S   P E R S O N A L E S

---

Tipo Parentesco : AMIGO(A) Nombre : CASTILLO, CARLOS Telefono : 86620712  
 Direccion : BO. JUANA ELENA AUTOLOTE DEL NORTE 3 CESTE 1/2 C N  
 Departamento : ESTELI Ciudad : CIUDAD ESTELI  
 Tipo Parentesco : TIO(A) Nombre : ORTIZ, JUAN DOM ANTERIOR  
 Direccion : BO. JUANA FRENTE TRANSITO Telefono : 86134248  
 Departamento : ESTELI Ciudad : CIUDAD ESTELI

Anexo 12

Contrato No: 77118437137

**UNICOSERVI SOCIEDAD ANÓNIMA  
(UNICOSERVI S.A.)  
(CONTRATO DE MUTUO CON FIANZA SOLIDARIA)**

Nosotros, **ENRIQUE LEONEL RODRIGUEZ ALARCON**, mayor de edad, casado, Licenciado en administración de empresa con nacionalidad Hondureña y de este domicilio, titular de la cédula de residencia Nicaragüense número CE- cero cero cero cero, ocho dos tres cinco (C-00008235) quien actúa en nombre y representación de la sociedad **UNICOSERVI SOCIEDAD ANONIMA S.A** según lo acredita con los siguientes documentos que a continuación presenta: **A)**- Testimonio de la escritura pública número Tres (03) de Poder General de Administración otorgada a su favor a las cuatro y quince minutos de la tarde del día trece de enero del año dos mil dieciseis, ante los oficios notariales del notario Germán Eliezer García e inscrito bajo el numero cuarenta y nueve mil novecientos cincuenta y tres, (49,953), paginas doscientos cuarenta y dos a la doscientos cincuenta (242/250), tomo quinientos cuarenta y cuatro (544) del libro tercero de poderes del Registro público Mercantil de Managua, **B)**- Testimonio de la Escritura Pública Numero Cuarenta y Cuatro (No. 44), Constitución de Sociedad Anónima y estatutos, otorgada en la ciudad de Managua, a las dos de la tarde del día Siete de Agosto del año dos mil, antes los oficios notariales del Licenciado Evenor Valdivia Pereira, el cual se encuentra debidamente inscrito bajo el número veinte y dos mil ciento cincuenta y dos guion B cinco (22,152-B5), pagina doscientos cincuenta y cinco a la doscientos setenta y ocho (255/278), Tomo setecientos noventa y nueve guion B cinco (799-B5) del libro segundo de sociedades, y bajo el numero treinta y dos mil cuatrocientos sesenta y uno (32,461) página doscientos cincuenta y ocho (258), Tomo ciento cuarenta y dos (142) del Libro de Personas, ambos del Registro Público del Departamento de Managua. **C)** Certificación de Sentencia copiada bajo número cuatrocientos ochenta y siete (487); del folio doscientos ocho al doscientos veinticinco (208/225); Tomo Seis (VI) emitida por Ligia Rivas Peña, Abogado y Juez Quinto Civil del Distrito de Managua y emitida a los diecinueve días del mes de noviembre del dos mil tres en la cual se autoriza la modificación de los estatutos de la sociedad en especial el cambio de denominación Unión Comercial Financiera Sociedad Anónima a Unicoservi, S.A, la cual se encuentra debidamente inscrita bajo el numero veintiún mil cincuenta y nueve guion B dos (21,059-B2); páginas cuatrocientos cuarenta y ocho a la cuatrocientos sesenta y seis (448/466); Tomo setecientos setenta y cinco guion B dos (775-B2) Libro segundo de sociedades y bajo el número cincuenta y cinco mil ochocientos ochenta y seis guion A (55,886-A); páginas ciento noventa y tres a la ciento noventa y cuatro (193/194); Tomo ciento cincuenta y uno guion A (151-A); Libro de Personas ambos del Registro Público de Managua; **D)** Segunda Certificación Judicial extendida el día veintidós de mayo del año dos mil nueve, por el Juez Cuarto de Distrito Civil de Managua, Licenciado Nestor Castillo Vanegas, la Sentencia emitida el once de mayo del año dos mil nueve a las dos y seis minutos de la tarde, en la que se aprueba aumento de capital, debidamente inscrita con el numero veintidós mil seiscientos ochenta y nueve guion B dos (22,689-B2), Paginas de la doscientos treinta y dos pleca doscientos treinta y seis (232/236), Tomo ochocientos tres guion B dos (803-B2), Libro Segundo de Sociedades y con el numero sesenta mil cuarenta y siete (60,047), Paginas de la cincuenta y ocho a la sesenta (58/60), Tomo ciento setenta y cinco guion A (175-A), Libro de Personas, ambos del Registro Publico Mercantil del Departamento de Managua; **E)** Tercera Reforma al Pacto Social de Unicoservi S.A. según sentencia de la Jueza del Juzgado Noveno de Distrito Civil de la Circunscripción Managua Eveling de Jesús González Betancourt, del cinco de noviembre del dos mil quince de la una y cuarenta y ocho minutos de la tarde, inscrito bajo el número 28, 557-B2; Páginas: 444/470 Tomo: 887-B2 del Libro segundo de Sociedades del Registro Público de Managua, el día 19 de Noviembre del año dos mil quince, **F)** Datos de la Resolución **CONAMI**: resolución del Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas "**CONAMI**", Resolución No. **CD-CONAMI-012-01OCT20-2015**, (CE DE GUION CONAMI GUION CERO UNO DOS GUION CERO UNO O CE TE DOS CERO GUION DOS CERO UNO CINCO) Numero de la Gaceta Diario oficial, Fecha de Publicación. En adelante se conocerá como "**EL ACREEDOR**", y

**CARLOS ALBERTO SAAVEDRA HENRIQUEZ, SOLTERO(A), MESERO,**  
**REP. BRIONES 4 1/2 C AL OESTE CASA 2 PISOS COLOR VERDE, CIUDAD ESTELI,**  
**ESTELI**  
 ,con documentos de identidad número: 1611412890005F UNO SEIS UNO UNO CUATRO UNO DOS OCHO NUEVE CERO CERO CERO CINCO EFE y de nacionalidad NICARGUENSE actuando en su propio nombre e interés, en adelante "**EL DEUDOR**".- Hemos convenido en celebrar el presente **CONTRATO DE MUTUO CON FIANZA SOLIDARIA** el cual se registrá por las cláusulas que a continuación se expresan:

**I.- OTORGAMIENTO DEL CREDITO Y DESTINO.** En este acto **EL ACREEDOR** otorga el  
 COPIA Pag 1 de 4

Anexo 13

presente crédito a **EL DEUDOR** por la cantidad de UN MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE CON 49/100 (CS 1,779.49) \*\*\*\*\*  
 Córdoba, **EL DEUDOR** acepta a su entera satisfacción el monto del crédito acordado, equivalentes según el tipo de cambio del córdoba con respecto al dólar de los Estados Unidos de Norteamérica autorizado por el Banco Central de Nicaragua para este día a SESENTA Y UN CON 68/100 Dólares (USDS 61.68) , así mismo el cual será destinado para Préstamo de: Financiamientos de Artículos \_\_\_\_\_, Consumos en Efectivo \_\_\_\_\_, Financiamientos Terceros \_\_\_\_\_.

**II.- TASA DE INTERES.** reconoce a favor de **EL ACREEDOR** una tasa de interés corriente del \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ %) Mensual sobre saldo Principal desde la fecha de desembolso hasta la total cancelación y reconoce un interés Moratorio del TRES POR CIENTO ( 3.00 %) Mensual, calculada sobre Saldo de Capital Vencido, desde su fecha de vencimiento hasta el efectivo pago.

**III.- COMISIONES, GASTOS Y CARGOS CONEXOS.** a) Nombre de la comisión, gasto de administración de mora o cargo conexo papelería entre otros: **EL DEUDOR** reconoce que pagara la cantidad de (cero por ciento) (0 %). En concepto de comisión, gastos o cargos conexos.

**IV.- PERIODO DE VIGENCIA, PLAZO Y MONTO DE LAS CUOTAS.** Este contrato tendrá un plazo de 6 meses (SEIS-MESES) \_\_\_\_\_, plazo que vence el día 26 del mes FEBRERO del año 2017 \_\_\_\_\_, salvo cuando sea aplicada la cláusula de vencimiento anticipado, establecidas en el presente contrato. **EL DEUDOR** se obliga a pagar a **EL ACREEDOR** la cantidad de DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO CON 88/100 (CS 2,875.88) \*\*\*\*\* córdobas, en cuotas de CS478.04 \_\_\_\_\_ córdobas, la cual está conformada por: (capital, intereses, mantenimiento de valor, comisiones, gastos, seguros y cualquier otro rubro incluido en la cuota) para los pagos que aplique o incluya cargos adicionales en el plazo antes relacionado en cuotas para periodos de gracia o pago en sesenta (60) días la cual inicia el día 26 del mes AGOSTO del año 2016 culminando el día 26 del mes FEBRERO del año 2017 \_\_\_\_\_, debiendo quedar totalmente cancelada la obligación en la fecha señalada como "fecha de finalización". **Fecha de pago:** las Fechas de Pago de las cuotas, serán los días 26 según como se indica en el Cronograma o Plan de pago. En caso de que las Fechas de pago sean días inhábiles, días feriados, o domingos, los pagos se realizan el día hábil siguiente. (En el caso de aprobarse Periodo de Gracia para el caso concreto, definir las condiciones del mismo). **EL DEUDOR** se obliga a pagar a **EL ACREEDOR** conforme al calendario de pago.

**V.- LUGAR, FORMA Y MEDIO DE PAGO.** **EL DEUDOR** podrá realizar los pagos de las cuotas de la presente obligación a **EL ACREEDOR**, en las siguientes formas: a) En cualquiera de las oficinas de **EL ACREEDOR.**- b) Directamente en las cuentas bancarias de **EL ACREEDOR.**- c) Otros lugares de pago, en el caso que existan otros lugares de pago, deberán definirse igual que los anteriores. Los pagos podrán realizarse en dinero en efectivo, cheque certificado, transferencias interbancarias, en la moneda de curso legal. En caso de que las cuotas sean establecidas en dólares, **EL DEUDOR** deberá realizar sus pagos en dinero en efectivo, cheque certificado, transferencias interbancarias, a **EL ACREEDOR.**

**VI.- MANTENIMIENTO DE VALOR Y MONEDA DE REFERENCIA.** Conforme lo establecido en el marco regulatorio, todas las variables de la Moneda Nacional con respecto a la moneda de referencia serán asumidas por **EL DEUDOR**, por ende es entendido que el riesgo cambiario ha sido expresamente aceptado y asumido contractualmente por **EL DEUDOR**, El mantenimiento de valor se calcula sobre el saldo de principal a la fecha de corte neto.

**VII.- IMPUTACION DE PAGO.** **EL DEUDOR** reconoce que los pagos que realice se imputaran en el siguiente orden: 1) Costos y gastos de recuperación extrajudicial o judicial y Gastos y cargos conexos que pudieren preceder conforme a lo estipulado en este contrato 2) Intereses moratorios que pudieran existir 3) Comisiones que pudieren preceder conforme a lo estipulado en este contrato; 4) Intereses corrientes adeudados; y 5) Amortización al principal.

**VIII.- FIANZA SOLIDARIA.** El señor(a) \_\_\_\_\_, se constituye(n) en FIADOR(ES) SOLIDARIO(S) y principal(es) pagador(es) de todas y cada una de las obligaciones que **EL DEUDOR** contrae a favor de **EL ACREEDOR** en este contrato, y hace suyas las obligaciones y también asume en los mismos términos las renunciaciones, condiciones y demás estipulaciones, que se establecen en el presente contrato hasta el efectivo y total pago de la obligación.

Anexo 14

**IX.- OBLIGACIONES DEL DEUDOR.** a) Realizar los pagos en el tiempo, modo y condiciones convenidas en el presente contrato; b) Suministrar informaciones reales de su situación económica y social antes, en el momento y después de otorgado el crédito; c) Comunicar por escrito y en forma oportuna, a **EL ACREEDOR** cualquier cambio en su domicilio y/o lugar de trabajo; d) Aceptar como válida cualquier notificación judicial o extrajudicial que se haga en la última dirección de su domicilio señalada, así como cualquier notificación personal que se le efectúe en caso que no fuere localizado en la última dirección señalada; e) Y otras que la ley dispongan.

**X.- DERECHO DEL DEUDOR.** a) A realizar el pago de forma anticipada, ya sea parcial o total, sin ninguna penalidad, reduciendo intereses generados al día de pago; b) A ser notificado cuando **EL ACREEDOR** permute o ceda el crédito; c) Las establecidas en las leyes de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías.-

**XI.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ACREEDOR.** a) A recibir el pago del crédito en el tiempo y modo establecido en el contrato; b) Verificar el estado de las garantías de la forma dispuesta en este contrato. c) Guardar reserva de los datos personales de **EL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO**, excepto cuando éstos sean solicitados por la policía o un requerimiento judicial por escrito. d) Entregar copia del contrato en el momento de la firma; e) Brindar **AL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO** toda información que estos soliciten de manera previa a la celebración de este contrato y responder todas las consultas que tenga **EL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO** con relación al contenido de este contrato; f) A informar en la central de riesgo privada autorizada conforme las Leyes del país si **EL DEUDOR y/o FIADOR SOLIDARIO** incumple el pago del crédito en la fecha establecida; g) Verificar regularmente el estado de las garantías conforme los procedimientos propios de **EL ACREEDOR.**

**XII.- PERMUTA O CESION DE CREDITOS.** **EL ACREEDOR** podrá PERMUTAR o CEDER el crédito y sus garantías, sin necesidad de autorización de parte de **EL DEUDOR** o el **FIADOR SOLIDARIO**, el receptor del crédito deberá respetar las condiciones originalmente pactadas en el contrato.

**XIII.- VENCIMIENTO ANTICIPADO.** Deberá establecerse observando lo dispuesto en las regulaciones sobre las Instituciones de Microfinanzas.-

**XIV.- CENTRALES DE RIESGO, AUTORIZACION DE CONSULTA Y ENVIO DE INFORMACION.** Con la finalidad de prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes, **EL ACREEDOR (UNICOSERVI S.A )** consultara la (s) central (es) de riesgo privadas autorizadas por la SIBOIF que estime conveniente, por lo que **EL DEUDOR**, autoriza desde ya dichas consultas y el suministro de información positiva y negativa a las mismas, lo cual sustenta su record crediticio; y en este mismo acto declara que la información que ha suministrado a **EL ACREEDOR**, en ocasión de la solicitud de crédito y/o de la celebración de este contrato, es verídica. Por su parte **EL ACREEDOR** se compromete a utilizar responsablemente la información que reciba.

**XV.- GASTOS Y HONORARIOS LEGALES.** **EL DEUDOR** o el **FIADOR SOLIDARIO**, responden por el pago de los gastos y honorarios legales en caso de no realizar el pago conforme este contrato quince por ciento (15%) sobre el monto adeudado. Se acepta por las partes que al cobro que realicen los Gestores de Cobro o los Abogados Litigantes contratados por **EL ACREEDOR**, se sumarán todos los gastos en que se incurra por la recuperación del crédito. En caso de que se presente la Demanda Judicial ante el Juez Competente, **EL DEUDOR** reconocerá en concepto de Costas Legales, las terceras partes de la cantidad bajo la cual se presente la demanda ante el juzgado es decir sobre la suma demandada, en el caso que este porcentaje no cubriese los gastos y honorarios efectuados por la recuperación del crédito, se elevará el mismo hasta cubrir su totalidad.-

**XVI.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Toda modificación que se realice en el presente contrato se establecerá observando lo dispuesto en la Ley de las Microfinanzas, la Ley que protege los derechos de las personas Consumidoras y Usuarías y las Resoluciones sobre los contratos de Microfinanzas.-

**XVII.- ACEPTACION.** Las partes contratantes, es decir, **EL ACREEDOR, EL DEUDOR Y EL FIADOR SOLIDARIO** en señal de aceptación de las obligaciones y estipulaciones contenidas en las cláusulas precedentes en el presente contrato, firmamos en la ciudad de ESTELI, Departamento de ESTELI en dos tantos de un mismo tenor y fuerza probatoria, a los 26 días del mes de AGOSTO del año 2016.

Anexo 15

UNICOSERVI, S.A. ACREEDOR CED	CARLOS ALBERTO SAAVEDRA HENRIQUEZ DEUDOR CED 1611412890005F
CO DEUDOR CED	FIADOR SOLIDARIO CED

**AUTENTICACIÓN NOTARIAL**

El Suscrito Notario, de este domicilio y residencia, debidamente autorizado por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, para cartular durante el quinquenio que vence el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Certifica que las firmas que anteceden y dicen: \_\_\_\_\_

Son auténticas y fueron puestas a su presencia por los señores \_\_\_\_\_

Dicha autenticación la verifico en Acta No. \_\_\_\_\_ de las \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_  
de esta fecha que corre del folio \_\_\_\_\_

de Mi Protocolo No. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Notario Público

COPIA Pag 4 de 4