

**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.**

Berrios Noguera Julio Rafael<sup>1</sup>

Calix López Melvin Tomas<sup>2</sup>

Romero Fuente Ivette Isabel<sup>3</sup>

Valdivia Mendieta Norlan Alberto<sup>4</sup>

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.

**ABSTRACT**

**Factors influencing the process of granting of the technological line of credit in the "Union commercial services" (UNICOSERVI S.A) microfinance institution, of the city of Estelí in the first half of 2018.**

The present work aims to observe the trends of the research on the factors influencing the process of granting in the technological line of credit in commercial Union services UNICOSERVI S.A. microfinance institution using as data collection technique: interview with the general manager, analyze the factors influencing the process of granting in the line of credit of the city of Estelí, in the first half of 2018, both in its organisational structure as operational, likewise, is to identify the factors that influence technological line and describes the process of granting of credit of the technological line, through the SWOT method in

---

<sup>1</sup> Master en Gestión Sostenibilidad y Calidad de las MIPYMES, docente en UNAN-Managua/FAREM Estelí, Nicaragua. jberriosn@yahoo.com

<sup>2</sup> Licenciado en Banca y Finanzas melvinalix822@gmail.com

<sup>3</sup> Licenciada en Banca y Finanzas ivetterfuentes@gmail.com

<sup>4</sup> Licenciado en Banca y Finanzas nor.alb.val.men15@gmail.com

correspondence, we propose strategy contributing to improving the granting process, such as develop a plan for expansion and coverage of the portfolio of customers, skills that encourage your sales staff, a plan of lending effective to reach more customers, evaluate the portfolio credit, its procedure and granting, therefore the application of the model applied in the institution as a result developed quality plans within a process of institutional improvement through the matrix of proposals raised lines that is feasible contribute to the institutional strengthening and promotes the best decisions for the microfinance institution.

**Key Word:** credit and technology

## **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.

## **II. Metodología**

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. 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.

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

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

Esta revisión es por medio de sitios web y Biblioteca Urania Zelaya-FAREM Estelí, se revisó información teórica y tesis realizadas. Para la realización sobre la investigación del impacto de la línea crédito tecnológica de la microfinanciera Unión Comercial de Servicios (UNICOSERVI S.A).

**Los ejes teóricos que se abordan en la investigación son:**

**Crédito:** 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.

**Microfinanzas:** 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.

**Productos financieros:** 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.

### **III. Resultados**

#### **Objetivo Específico N° 1**

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

#### **La 5 c del crédito**

- **Capacidad**

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

**“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.**

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.

**“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.

**“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.

**“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.
- **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 pre-análisis 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.

- **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.

**“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 ha 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 él 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.

**“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.

## 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 sociabilidad: 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.

Objetivo Especifico No 02

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

- **Autorización**

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.

**“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 restructuración 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.

**“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.

**“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.

### **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)

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.

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. 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.

### **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.

### **Solicitud de crédito**

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. 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. 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.

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.**

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. 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 garantía, 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.

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.

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.

**“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,

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.

### **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.

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.

**“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 incrementa 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.

### **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 mejorar el proceso de otorgamiento de crédito en la línea tecnológica de UNICOSERVI S.A.

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 a cabo UNICOSERVI.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<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>	<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>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<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>	<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>
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
1. Desarrollar un plan de expansión y cobertura de la cartera de clientes.	1. Desarrollar un plan de capacitaciones que motive al personal de venta.
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
1. Desarrollar un plan de otorgamiento de préstamos efectivos para llegar a más clientes.	1. Desarrollar un plan que evalúe la cartera de crédito, su procedimiento y otorgamiento.

## 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 si 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.

#### IV. 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.

#### Referencias

- Camara Zaragoza. (2009). *Guía empresarial*. Obtenido de 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)
- economia simple.net*. (2016). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- espino, s. (2018). esteli.
- Espino, S. (2018). esteli.
- Montes de oca, J. (09 de mayo de 2013). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Sanchez Galan, J. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>

