

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera Instacredit S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021.

Incidence of the credit analysis in the delinquency index of the personal loans of the microfinance Instacredit S.A branch Estelí during the second semester of the year 2021.

Kenia Rebeca Centeno Valdivia ¹
keniacenteno00@gmail.com

Julio Rafael Berríos Noguera²
jberriosn@yahoo.com

Recibido: 03 de febrero 2023 Aceptado: _____

RESUMEN

El tema sobre el cual se desarrolló esta investigación tiene el objetivo de Determinar la Incidencia que tiene el análisis de crédito con el índice moratorio de los créditos personales de la microfinanciera Instacredit S.A sucursal Estelí. En dicha microfinanciera brindan diferentes tipos de créditos, dentro de ellos están los créditos prendarios, PYMES y créditos personales cada uno de ellos con políticas y requisitos propios y por ende dirigidos a diferentes sectores, siendo los créditos personales los que tienen más demanda dentro de la población.

Desde que abrió sus puertas en Estelí ha logrado expandir sus servicios dentro de todo el departamento, teniendo cobertura en la mayoría de sus municipios, brindando sus productos a gran parte de la población Estiliana. Aunque en los últimos años su cartera se ha visto afectada por factores internos, también debido a la situación política, económica y sanitaria que se ha presentado en nuestro país siendo estos factores externos de la empresa. Mediante este proceso de investigación de logró identificar

¹ Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí

² Tutor de Modalidad de Seminario de Graduación, Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM Estelí

como una debilidad el análisis de crédito implementado por la microfinanciera, puesto que se considera que no es lo suficientemente óptimo para minimizar su cartera en mora de los créditos personales por lo tanto se estará determinando la incidencia que tiene con la cartera en mora que presenta Instacredit S.A sucursal Estelí durante el II semestre.

Palabras claves: Crédito, análisis crediticio, morosidad.

ABSTRACT

The topic on which this research was developed has the objective of determining the incidence of credit analysis with the moratorium index of personal loans of the microfinance institution Instacredit S.A Estelí branch. In this microfinance institution they provide different types of credits, within them are pledge loans, SMEs (small and mid-size enterprises) and personal loans each of them with their own policies and requirements and therefore aimed at different sectors, with personal loans being the ones that have more demand within the population.

Since it opened its doors, Instacredit has managed to expand its services within the entire department, having coverage in most of its municipalities, providing its products to a large part of Estelí's population. Although in recent years its portfolio has been affected by internal factors, also due to the political, economic and health situation that has arisen in our country, these being external factors for the company. Through this research process, the credit analysis implemented by the microfinance institution was identified as a weakness, since it is considered that it is not optimal enough to minimize its delinquent portfolio of personal loans, therefore the incidence it has with the portfolio in arrears payments presented by Instacredit S.A Estelí branch during the II semester will be determined.

Keywords: Credit, credit analysis, moratorium

INTRODUCCIÓN

Los créditos permiten que las personas cubran distintos tipos de gustos y de necesidades, tales como pagar la universidad, adquirir todo diversos productos, invertir en bienes raíces o iniciar un negocio. De la misma manera, un préstamo también puede ser útil para solventar una emergencia personal o familiar, ayudándote a cubrir gastos de imprevistos como hospitalización o medicinas, todo bajo contratos de mutuo acuerdo celebrado de manera formal y legal, sin embargo, en algunas ocasiones el crédito puede sufrir ciertas situaciones como la morosidad que no solo afectan al cliente que se ha visto imposibilitado por alguna situación sino también a la institución que concede el crédito a nivel de liquidez y rentabilidad.

La presente investigación se basa en la determinación de la incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera Instacredit S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021, por lo que se han realizado una serie de pasos investigativos orientados al alcance de los objetivos planteados.

Se considera que los aportes a nivel de propuesta de valor a través del último objetivo propositivo son de gran relevancia dado que se ha desarrollado una estrategia que permita fortalecer el área de análisis de crédito en pro de convertir las debilidades de esta área en fortalezas que les permita reducir la tasa de morosidad en su cartera de créditos personales.

La investigación como tal inicial como el capítulo de introducción, el cual a su vez se compone de los antecedentes, los cuales son aquellos trabajos investigativos de la misma línea que preceden a este trabajo. Luego se presenta el planteamiento del problema en el cual se detalla el panorama actual de la empresa respecto al área de crédito y la tasa de morosidad en sus créditos personales.

Luego de haber presentado la problemática, se continúa el proceso investigativo con la justificación, destacando los beneficios directos e indirectos, así como las novedades en la metodología y relevancia social. En un segundo capítulo se muestran los objetivos, detallando un objetivo general y tres específicos los cuales conforman los propósitos o metas fundamentales de la investigación.

Luego el resto de la investigación como tal muestra uno de los capítulos más importantes que como tal es la justificación, la cual se basa principalmente en la relevancia de la información en cuanto a INSTACREDIT S.A. como principal beneficiario, de esta área de gerencia y crédito pues permitirá analizar la incidencia del análisis de crédito como tal en los índices de morosidad de dicha empresa, lo que permitirá a su vez plantearse alternativas de mejora al corto mediano y largo plazo. Todo esto sustentado con su debida fundamentación teórica.

Seguidamente se encuentra todo el diseño metodológico siendo este el enlace directo entre los objetivos y el cumplimiento de cada uno de ellos, para poder procesar los resultados de la investigación y de esa manera llegar a las conclusiones y recomendaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar la incidencia del análisis de crédito en el índice moratorio de los créditos personales de la micro financiera Instacredit S.A sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021.

El tipo de estudio realizado se focaliza dentro de un caso o situación específica en la microfinanciera Instacredit S.A en la ciudad de Estelí; puesto que este estudio ayudara a que se pueda mejorar los análisis de crédito en los oficiales de crédito por los altos

volúmenes de préstamos personales que estar incidiendo en mora; además de proveerle recomendaciones a la gerente de la sucursal a tomar encuentra nuestros aportes para el buen funcionamiento de la misma.

Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio, por lo tanto, la muestra para esta investigación fue tomada y seleccionada en virtud con las áreas de interés de la microfinanciera Instacredit S.A relacionadas según el problema a investigar, dentro de las cuales se encuentran Gerencia, departamento de análisis, y servicio al cliente. Se ha elegido tal muestra para determinar si la entidad posee los recursos y condiciones necesarias para el análisis previsto.

RESULTADOS

Descripción del modelo de análisis para los créditos personales implementado por INSTACREDIT, sucursal Estelí.

Como parte fundamental de la presente investigación, se presenta el análisis de resultados el cual se estructura de acuerdo a los objetivos propuestos y cada una de las interrogantes que componen los instrumentos aplicados.



Ilustración 1 Departamento de Crédito Instacredit - Elaboración Propia

Modelo de Análisis de Crédito

Una vez conocida la estructura del departamento de crédito, es necesario ahondar mas en un concepto de vital importancia para organizaciones como esta, y se habla del modelo de análisis de crédito, que según la teoría se define como aquellos métodos utilizados para medir el riesgo crediticio asociado a la selección de clientes individuales. Los principios en los que se basa el análisis son los siguientes: información histórica sobre los clientes y características que definen a los clientes como deseables o no. (Arce Chíncono & Mejía Puente , 2011)

Según (López Valdivia, 2022) Gerente, dijo:

“es un modelo creditico que está dirigido al sector de personas asalariadas, propietarios de negocios PYMES, remesantes y pensionados, dado que esto permite validar una fuente de ingresos relativamente estable y documentable.

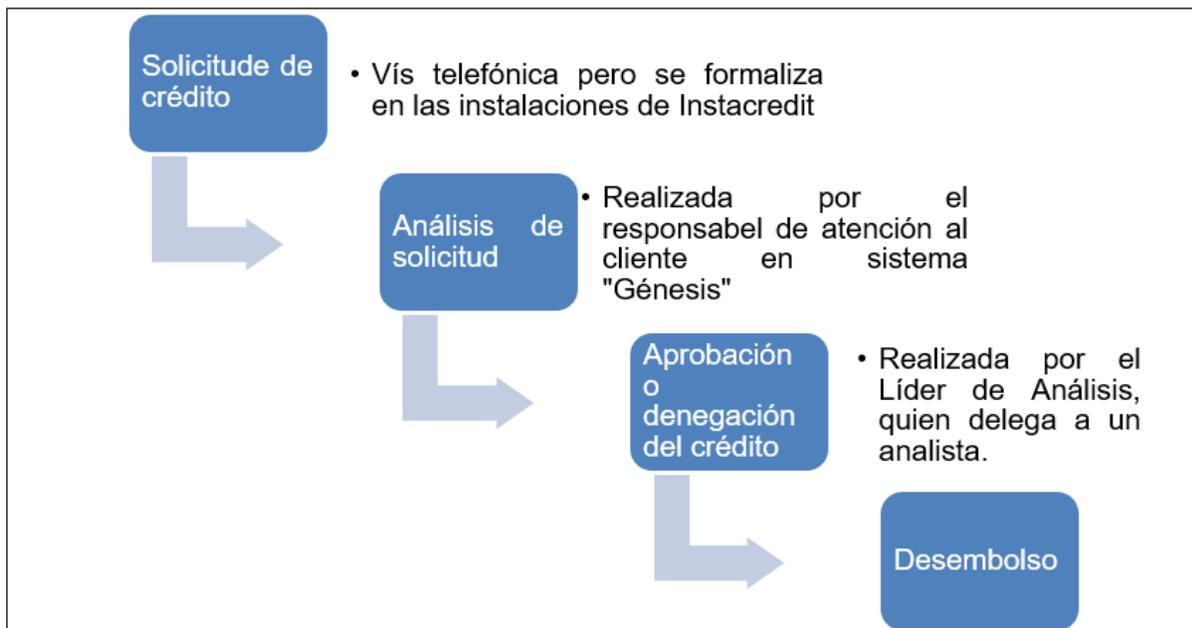
Proceso de análisis de créditos personales.

(Rodríguez, 2022) oficial de crédito indica que:

“Además de la verificación sobre la veracidad de los ingresos presentados por el solicitante, se revisa el récord crediticio en la central de riesgos llamada “Sin Riesgos S.A.”; donde se puede tener al instante un reporte sobre el historial de crédito de una persona, los créditos vigentes y los momentos en los que se aplicó algún proceso por mora o incobrabilidad, lo que dentro del sistema de Sin Riesgos se conocen como manchas, cuentas saneadas, cuentas posteriores; y de manera general su comportamiento de pago en sus créditos recibidos.”

Como se aprecia el modelo de análisis de crédito de la institución se basa en la capacidad de pago comprobada por los analistas de crédito, así como su historial crediticio, el sistema Sin Riesgos S.A.

Ilustración 2. Proceso de solicitud y aprobación



Fuente: Elaboración propia a partir de Entrevista con Oficial de Crédito (Rodríguez, 2022)

Análisis de la relación del análisis de crédito con la tasa moratoria de los créditos personales de Instacredit S.A sucursal Estelí.

Una vez abordados todos los aspectos relevantes al modelo de análisis de crédito implementado en INSTACREDIT, es necesario ahondar en la relación que existe entre

dicho análisis y la tasa moratoria que experimenta referente a los créditos personales, a continuación, se detallan los resultados que le dan salida al segundo objetivo.

Una vez descrito el modelo de crédito aplicado en INSTACREDIT, es necesario analizar a detalle una de las grandes problemáticas que presentan en su mayoría las instituciones dedicadas a brindar servicios financieros basados en créditos, la cual es la mora o morosidad, según la teoría se define como el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado.

Según (López Valdivia, 2022) revela que:

“Al cierre del primer semestre INSTACREDIT registró 14.5% de mora en su cartera general y de manera específica un 10.2% para los créditos personales.”

Para afianzar este dato se ha elaborado una ilustración que detalla el porcentaje de mora según producto financiero, donde se puede apreciar de manera clara que son los créditos personales los que representan mayor porcentaje de morosidad.

Ilustración 3 Tasa de Mora según Tipo de crédito



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista realizada a Gerencia INSTACREDIT (López Valdivia, 2022)

Efectos de la morosidad

(López Valdivia, 2022) comenta que:

“La principal afectación directa es que el cliente al no pagar en los tiempos estipulados hace que no se cumpla la proyección de liquidez que se plantea INSTACREDIT, en otras palabras, se cumple con la meta de colocación de créditos, pero no se cumple con la meta de cobro de dichos créditos, lo que en el peor de los casos pueda convertirse en un crédito incobrable y debe pasar a la vía judicial lo que representa un proceso engorroso tanto para el cliente como para la institución.”

A nivel de análisis de investigación se debe aclarar que un préstamo que cae en mora no es un préstamo que se considera incobrable, pero si es un crédito que ha incumplido

con la fecha de pago estipulada según contrato debidamente aceptado y firmado por el cliente, y al finalizar cada cierre de mes debe clasificarse precisamente como crédito en mora.

Factores que influyen en la morosidad

Según la teoría entendemos por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. (Bembibre, 2009)

(López Valdivia, 2022) afirma que las principales causas de morosidad en la microfinanciera son:

Desempleo: La mayoría de personas que presenta mora en INSTACREDIT es por que se quedan temporalmente sin un trabajo que les provea una fuente de ingresos fija, lo que los imposibilita para hacer frente a sus pagos en tiempo y forma. En este aspecto también resalta el hecho de que algunas personas han perdido su trabajo por enfermedades, más en este proceso de pandemia.

Falta de interés: este factor es muy peligroso dado que según comenta la gerente, algunos clientes una vez que han recibido su crédito dejan de ser responsables con el pago de sus cuotas, este factor es complicado a la vez ya que son personas que expresan que no ven relevancia en la afectación de su récord crediticio y no temen pasar por procesos judiciales alegando iliquidez.

Usurpación o identidad falsa: Legalmente este es el más complicado ya que no es la primera vez que se encuentran casos de este tipo en INSTACREDIT, donde una persona asalariada hace la gestión de crédito personal para un tercero, desconocido para la institución; quedándose con la obligación ; sin embargo hay ocasiones en las que el arreglo interno entre ambas personas no termina como se espera y el tercero deja de pagar, lo que genera problemas con el deudor contractual quien decide no pagar ya que es un dinero que no ha prestado directamente para él.

Análisis de crédito ineficiente: este es el factor donde la responsabilidad recae directamente sobre la institución dado que muchas veces hay información que puede omitirse o no verificarse por alcanzar una meta de colocación poniendo en riesgo el comportamiento de pago del cliente, en este factor están involucradas las diferentes líneas de autorización.

Propuesta de alternativas de mejora en el análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de Instacredit S.A sucursal Estelí.

Como último propósito fundamental de investigación se presenta una propuesta que responda a cada una de las alternativas de mejora identificadas en todo el anterior

desarrollo y alcance de los objetivos, a continuación, se presenta la propuesta y todo lo que implica.

Objetivo específico N° 3

Primeramente, se debe tener claro que según la teoría una estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. Cabe señalar que la estrategia se diferencia de la táctica en que esta última es una medida más concreta. Así, la estrategia es el proceso planteado, mientras que la táctica es la manera en la que se va a ejecutar.

El análisis FODA es una herramienta simple y, a la vez, potente ya que ayuda a identificar las oportunidades competitivas de mejora. Permite trabajar para mejorar el negocio y el equipo mientras se analizan diferentes elementos estratégicos de la empresa. (Raebum, 2021)

En el caso de la presente investigación se tomó como base la información recopilada a través de los diferentes instrumentos, logrando a la vez formular aquellas estrategias que permitan mejorar el análisis de créditos personales, y que ello a su vez tenga un efecto directo en la disminución de morosidad en dicha cartera de crédito. A continuación, se detalla el FODA, base para el desarrollo de estrategias.

<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respuesta casi inmediata en cada solicitud de crédito 2. Créditos sin fiador 3. No garantías prendarias 4. Sistema automatizado para análisis de créditos 5. Proceso ágil para desembolsos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de seguimiento a créditos personales 2. Falta de verificación de expedientes de créditos personales. 3. Modelo basado únicamente en ingreso formal con colilla de INSS 4. Personal no calificado para análisis de créditos 5. Alta morosidad en créditos personales.
Oportunidades (O)	Estrategia N° 1 (FO)	Estrategia N° 3 (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Solidez en el mercado 2. Recomendaciones de clientes 3. Mejores condiciones para los clientes respecto a la competencia 4. Análisis basado en centrales de riesgo certificadas por la SIBOIF 	<p>Aprovechar la solidez de INSTACREDIT en el mercado para seguirse posicionando como la mejor opción para optar a créditos personales. (O1, F5, O3)</p>	<p>Implementar el seguimiento en créditos personales que complemente el análisis de crédito para próximos créditos o renovaciones del cliente lo que permita disminuir el riesgo de morosidad. (D1, D5, O4)</p>
Amenazas (A)	Estrategia N° 2 (FA)	Estrategia N° 4 (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Microfinancieras con tasa de interés más favorables 2. 3. Migración irregular de clientes 4. Información falsa o usurpación de identidad en solicitudes 5. Créditos sin garantías 6. Pandemia 	<p>Verificar a detalle la información facilitada por el cliente, haciendo énfasis en verificación laboral y referencias personales que permitan validar que la información es veraz y propia de la persona que hará uso exclusivo del crédito. (F4, F5, A3, A4)</p>	<p>Capacitar a los analistas de crédito para que realicen un eficiente análisis de créditos personales, disminuyendo el riesgo de información falsa o usurpación de identidad en solicitudes. (D4, A4)</p>

Una vez identificados todos los aspectos institucionales referentes al proceso de análisis de créditos personales, se presentan las siguientes estrategias que se han desarrollado las siguientes estrategias, las cuales se adaptan a la realidad específica de la institución.

Desarrollo de líneas estratégicas

Línea N° 1: Posicionar a INSTACREDIT dentro de la ciudad de Estelí

Aprovechar la solidez de INSTACREDIT en el mercado para seguirse posicionando como la mejor opción para optar a créditos personales

Acciones específicas:

- Promover campañas de publicidad a través diferentes medios como radio, volanteo y perifoneo las cuales hasta el momento han resultado efectivas.
- Implementar programa de incentivos por recomendaciones de clientes, de tal manera que si un cliente activo recomienda un nuevo cliente este podrá tener un descuento en su próxima cuota.
- Desarrollar nuevos productos financieros como “créditos express”, que sean básicamente el equivalente a un salario pagadero a 1 o 3 meses, lo que permita que las personas tengan un avance de efectivo para resolver emergencias.

Línea N° 2: Verificación de información de Clientes

Verificar a detalle la información facilitada por el cliente, haciendo énfasis en verificación laboral y referencias personales que permitan validar que la información es veraz y propia de la persona que hará uso exclusivo del crédito.

Para otorgar un crédito, una entidad financiera debe tener suficiente información sobre la persona o empresa que lo solicita. La política de créditos incluye los criterios a tomar en cuenta, así como los procedimientos a seguir para que el préstamo pueda ser aprobado. En ese sentido, el sistema financiero actualmente opera bajo el criterio de conocer al cliente, por ende, la verificación de los datos que el solicitante presente es fundamental.

Calidad e integridad de los datos consultados. Todos los datos correspondientes a información sustancial del prospecto de cliente deben ser apegada a las políticas ya establecidas en los manuales de procedimientos ya existentes en la institución, donde también se contemplan las faltas en las que pueden caer los analistas involucrados si de manera intencional o accidental ingresaran datos erróneos o si verificar en físico.

Al momento de realizar revisión documental se pudo constatar que algunos de los créditos personales en lugar de tener la fotocopia de la colilla de INSS, tienen la impresión de una fotografía enviada al número de WhatsApp del responsable de atención al cliente que de igual manera luego fue cotejada por el analista, pasando por alto lo expresado en la carta de manifiesto, donde claramente se indica que el responsable de

atención al cliente declara que tuvo en sus manos los documentos reales en físico, constituyéndose esto como una falta grave que escalo los diferentes niveles de autorización y fue aceptado.

Calidad e integridad de las referencias laborales y personales presentadas: Las referencias son un factor clave a la hora de tener un conocimiento más amplio de la persona que esta solicitando un crédito, esto debido a que actualmente solo se pide la referencia laboral del trabajo que desempeña actualmente, y en los expedientes de créditos personales se encontraron créditos aprobados con verificación de referencia laboral “Pendiente”, es decir, habiendo dado el “VoBo” (Visto Bueno) solo con la colilla de INSS, cuando el manual de procedimientos indica que de no lograr verificarse la referencia laboral el crédito deberá quedar en bandeja de espera hasta lograr alcanzar dicha verificación.

Bajo la estrategia de análisis de créditos, se propone que además de la referencia laboral actual se deberá solicitar una referencia personal, solicitando los siguientes datos:

- Nombres y apellidos completos
- Cédula de identidad
- Dirección domiciliar exacta
- Años de conocer al solicitante

El nuevo mecanismo sugerido por la estrategia es que la verificación de referencias sea el primer paso a la hora de que al analista se le asigna la solicitud de crédito, y dicha verificación debe hacerse mientras el solicitante se encuentra en las instalaciones de INSTACREDIT, esto permite que el solicitante no tenga la oportunidad de llamar o avisar previamente a sus referencia, obteniendo información más veraz y objetiva, y de no coincidir los datos, será un indicador interesante para someter a un análisis más rigurosos a dicha solicitud de crédito.

Línea N° 3: Seguimiento de Créditos Personales

Implementar el seguimiento en créditos personales que complemente el análisis de crédito para próximos créditos o renovaciones del cliente lo que permita disminuir el riesgo de morosidad.

En el marco de la solicitud de un crédito personal, por mucho tiempo no se ha solicitado ningún tipo de documento que avale el gasto o inversión realizada con el mismo, y específicamente en INSTACREDIT solo se consulta a los clientes para qué utilizarán el dinero solicitado, dejándolo indicado únicamente en la hoja de solicitud.

Se propone que el cliente llene además una hoja donde quede de manera expresa el plan que tiene para dichos préstamos el cual puede estar en las categorías de: Inversión o Gastos Personales.

Se proponen ambas categorías dado que un gran porcentaje de clientes de créditos personales utiliza dichos fondos para realizar alguna actividad económica que le permita generar ingresos extras a su ingreso principal el cual es el que soporta el crédito. En este apartado también se contemplan las actividades de inversión en cursos de formación independientes.

De igual manera se presenta la categoría de gastos personales para aquellos clientes que puedan utilizar el dinero recibido para gastos o compras como:

- Viajes
- Compra de electrodomésticos
- Compras varias
- Emergencias médicas
- Celebraciones personales
- Otros gastos

Como se puede apreciar, bajo esta estrategia una persona que solicita un crédito personal al solicitar un crédito ya sabe para qué será utilizado en caso de ser una persona financieramente responsable, que es el cliente meta que busca la institución, dado que un cliente que no es consciente de la responsabilidad que está asumiendo es un cliente que probablemente se perfile a caer en morosidad.

Línea N° 3: Capacitación a los analistas de crédito

Capacitar a los analistas de crédito para que realicen un eficiente análisis de créditos personales, disminuyendo el riesgo de información falsa o usurpación de identidad en solicitudes.

Acciones específicas:

- Considerar que los aspirantes a puestos relacionados al área de crédito sean egresados de carreras como: Contabilidad, Administración, Banca y Finanzas, economía o ingeniería industrial; ya que son carreras que en su pènsun de formación incluyen materias de análisis financiero; lo que sería oportuno por las tareas a desarrollar.
- Programar un proceso de inducción mínimo de un mes para los nuevos colaboradores del área de crédito.
- Brindar capacitaciones trimestrales en temas específicos de riesgos crediticios y morosidad que permita afianzar destrezas en los analistas de crédito.

CONCLUSIÓN

Primeramente, se detalla que se acepta el supuesto de investigación dado que luego de haber aplicado los diferentes instrumentos de investigación se pudo confirmar que un eficiente análisis en créditos personales incide de manera directa en la disminución de cartera en mora de la microfinanciera Instacredit S.A. sucursal Estelí durante el II semestre del año 2021; y esto se comprueba desde el punto de vista de la gerencia quien afirmó que en períodos anteriores el análisis ineficiente en el cual no se siguieron los procedimientos a como se detallan , lo que dio pase a omisiones de información, información no veraz y clientes que además de caer en cartera morosa, se convirtieron en clientes de cuentas incobrables.

Se logró describir el modelo de análisis para los créditos personales implementado por Instacredit, S.A, sucursal Estelí; destacando que es un modelo que se basa en los ingresos comprobables a través de documentos como colillas de INSS o comprobantes debidamente membretados de las empresas para las cuales los clientes laboran, de igual manera su modelo se caracteriza por la diligencia y tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito, lo que puede ser un poco contraproducente, ya que el cumplir con los tiempos estipulados puede causar que se omitan procedimientos y verificaciones.

Se determinó la relación del análisis de crédito con la tasa moratoria de los créditos personales de Instacredit S.A sucursal Estelí, llegando a la conclusión de que a pesar de que existen otros factores que influyen en el hecho de que un cliente entre a pertenecer a una cartera morosa, es el ineficiente análisis de dicha solicitud el que se conforma como el factor que es totalmente responsabilidad del equipo de crédito, por ende, es el que debe ser visto como una oportunidad de mejora.

Finalmente se propusieron estrategias de mejora en el de análisis de crédito para minimizar la tasa de morosidad de los créditos personales de Instacredit S.A sucursal Estelí; lo cual se realizó a través de la elaboración de un FODA, técnica que a su vez permitió desarrollar estrategias que respondan de manera directa a las debilidades y amenazas identificadas, destacando aquellas acciones específicas que serán el paso a paso para alcanzar las metas propuestas respecto al análisis de crédito y la tasa de morosidad.

A nivel personal fue la oportunidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de los años universitarios, siendo el análisis de crédito un factor de éxito para las empresas que aplican las estrategias competitivas como factor determinante en temas tan importantes como la morosidad en la rentabilidad de empresas del sector financiero.

BIBLIOGRAFÍA

Arce Chíncono, E., & Mejía Puente, M. (2011). *Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú .

Bembibre, C. (01 de 06 de 2009). *definicionabc*. Obtenido de definicionabc: <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>

López Valdivia, P. E. (26 de Octubre de 2022). Entrevista Gerencia INSTACREDIT. (K. R. Centeno Valdivia, Entrevistador)

Lugo, Z. (s.f). *diferenciador*. Recuperado el 06 de 07 de 2022, de diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Raeburn, A. (01 de Julio de 2021). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

Rodríguez, Y. (25 de Octubre de 2022). Entrevista Oficial de Crédito. (K. R. Centeno Valdivia, Entrevistador)