

**Efectos socioeconómicos de los créditos aprobados a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) en la sucursal Estelí de la microfinanciera FUNDENUSE, S.A. período 2023-2024**

**Socioeconomic effects of the loans approved to Micro, Small and Medium Enterprises (MIPYMES) in the Estelí branch of the microfinance institution FUNDENUSE, S.A. period 2023-2024**

Wendy Raquel Castellón Aguirre  
CUR-Estelí, UNAN-Managua  
ORCID: 0009-0004-1364-9711  
[raquelwendyy@gmail.com](mailto:raquelwendyy@gmail.com)

Brenda Carolina Velásquez Espinoza  
CUR-Estelí, UNAN-Managua  
ORCID: 0009-0007-4706-9944  
[bv528512@gmail.com](mailto:bv528512@gmail.com)

Breyni Karolina Monzón Fornos  
CUR-Estelí, UNAN-Managua  
ORCID: 0009-0002-6157-5804  
[breynifornos@gmail.com](mailto:breynifornos@gmail.com)

Beverly Castillo Herrera  
CUR-Estelí, UNAN-Managua  
ORCID: 0000-0002-9086-9388  
[beverly.castillo@yahoo.com](mailto:beverly.castillo@yahoo.com)

## **RESUMEN**

La investigación tiene como objetivo analizar los efectos socioeconómicos de los créditos otorgados a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) en la sucursal de Estelí de la microfinanciera FUNDENUSE, S.A., con el fin de diseñar estrategias que refuercen su impacto en la sostenibilidad y el desarrollo financiero de los negocios. Se abordan problemas como la baja calidad de los servicios financieros, competencia desleal, riesgos crediticios, falta de asesoría, pagos atrasados y altas tasas de interés, que limitan el crecimiento de las MIPYMES. Se utilizó un enfoque metodológico mixto, con un muestreo cualitativo (entrevistas a 10 empleados clave de la sucursal) y cuantitativo (encuestas a 250 clientes de un total de 781). Los resultados indican que los créditos han mejorado la liquidez y estabilidad de las MIPYMES, favoreciendo su expansión y rentabilidad. Sin embargo, algunos clientes mencionaron la falta de claridad en los requisitos y el seguimiento insuficiente por parte de FUNDENUSE, S.A. A pesar de estas deficiencias, la mayoría de los clientes considera que los créditos han impulsado el crecimiento económico de sus negocios. La investigación confirma que el uso adecuado del crédito tiene un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico de las MIPYMES, y sus hallazgos proporcionan información valiosa para optimizar las estrategias de apoyo financiero, contribuyendo al desarrollo económico de Estelí.

**Palabras claves:** Microfinanciera, créditos, micro y pequeñas empresas, efectos socioeconómicos.

## **ABSTRACT**

The research aims to analyze the socioeconomic effects of the loans granted to Micro, Small and Medium Enterprises (MIPYMES) in the Estelí branch of the microfinance institution FUNDENUSE, S.A., in order to design strategies that reinforce their impact on the sustainability and financial development of businesses. Problems such as the low quality of financial services, unfair competition, credit risks, lack of advice, late payments and high interest rates, which limit the growth of MIPYMES, are addressed. A mixed methodological approach was used, with qualitative sampling (interviews with 10 key employees of the branch) and quantitative sampling (surveys with 250 clients out of a total of 781). The results indicate that the loans have improved the liquidity and stability of MSMEs, favouring their expansion and profitability. However, some clients mentioned the lack of clarity in the requirements and insufficient monitoring by FUNDENUSE. Despite these shortcomings, most clients consider that the loans have boosted the economic growth of their businesses. The research confirms that the proper use of credit has a positive impact on the socioeconomic development of MSMEs, and its findings provide valuable information to optimize financial support strategies, contributing to the economic development of Estelí.

**Keywords:** Microfinance, loans, micro and small enterprises, socioeconomic effects.

## **INTRODUCCION**

FUNDENUSE S.A. es una institución microfinanciera que opera desde 2012 como una Sociedad Anónima, con el objetivo de proporcionar servicios financieros a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). Sin embargo, enfrenta varios desafíos que afectan su desempeño y el desarrollo de las MIPYMES en la región de Estelí. Uno de los principales problemas es la competencia desleal en el mercado financiero, que dificulta el acceso de las MIPYMES a créditos adecuados, esta competencia se manifiesta a través de prácticas poco éticas por parte de otras instituciones, lo que limita la capacidad de las pequeñas empresas para acceder a recursos financieros con condiciones favorables.

Además, los riesgos crediticios representan una preocupación crítica para FUNDENUSE, S.A, ya que una evaluación insuficiente del perfil financiero de los solicitantes y la falta de un acompañamiento adecuado pueden resultar en una alta morosidad, préstamos incobrables y, en última instancia, mayor vulnerabilidad financiera de las empresas beneficiarias. Estos riesgos afectan tanto a la institución como a las MIPYMES que dependen de estos créditos para su crecimiento y sostenibilidad.

El impacto de los créditos también está condicionado por la capacidad de las MIPYMES para gestionar adecuadamente los recursos obtenidos, la falta de una planificación financiera sólida y de asesoramiento especializado puede conducir a una mala utilización de los fondos, afectando la estabilidad económica de las empresas y su capacidad para cumplir con los compromisos de pago.

Asimismo, las altas tasas de interés, sumadas a la carencia de formación financiera, representan una carga adicional que puede reducir la rentabilidad de las empresas y dificultar su crecimiento, además los pagos atrasados y la creciente deuda son consecuencia directa de

estas debilidades, lo que aumenta los costos financieros y genera un ciclo de sobreendeudamiento que afecta la capacidad de reinversión de las empresas.

Otro factor relevante es la inestabilidad macroeconómica, que impacta negativamente en el entorno operativo de las MIPYMES, generando incertidumbre sobre el futuro de sus negocios y limitando su capacidad de expansión. Este contexto económico adverso contribuye a la falta de confianza empresarial y dificulta la toma de decisiones estratégicas en las empresas.

Por último, las carencias en la capacitación y los recursos humanos dentro de las MIPYMES también juegan un papel importante en la sostenibilidad del negocio, ya que afectan la productividad y el rendimiento, lo que a su vez incide en el desarrollo y consolidación de estas empresas a nivel local.

Por ello, esta investigación es importante para FUNDENUSE S.A., ya que identifica los principales obstáculos y proponer estrategias que pueden ser retomadas por los directivos para mejorar el proceso crediticio y pueda contribuir positivamente en el desarrollo económico de las MIPYMES locales. Además, proporciona información valiosa para optimizar el apoyo financiero a otras MIPYMES, ayudándolas a adoptar estrategias de crecimiento más efectivas y contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial en la zona.

La fundamentación teórica de esta investigación se basa en los conceptos de: Microfinanciera, Gestión de créditos, MIPYMES, Clientes y Estrategias organizativas.

Delfiner, Pailhé, & Perón (2006, pág. 4) definen la microfinanciera como entidades que llevan cabo actividades destinadas a la provisión de servicios a personas de escasos recursos, son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), se puede definir como toda organización unión de crédito, banco comercial pequeño, organización no gubernamental financiera, o cooperativa de crédito que provee servicios financieros. Tales servicios incluyen financiamiento, instrumentos de ahorro y de pago, entre otros.

Rodríguez Rivera (2019, pág. 38) afirma que la gestión es un proceso coordinado y sistemático que consiste en llevar los departamentos de una organización hacia los objetivos y metas fijados para cada uno de ellos.

El término MIPYMES se deriva de las palabras Micro, Pequeña y Mediana Empresa, cada una de estas categorías se define según diferentes criterios, número total de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales. (Ley No.645, 2008)

En este estudio se define el cliente como la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza con asiduidad los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. También pueden realizarlo con intención de utilizar el producto o servicio para realizar una posterior actividad empresarial o comercial. (Lopez, 2020, pág. 5)

Cuando se habla de estrategia son un grupo de acciones empresariales que marcan el direccionamiento de las empresas para alcanzar sus objetivos organizacionales y que

permiten una ventaja sostenible en el tiempo en comparación con la competencia. (Carbal, Bustillo, & Rosales, 2016, pág. 4)

El objetivo de este artículo es analizar los efectos socioeconómicos de los créditos aprobados a las MIPYMES en la ciudad de Estelí, con el propósito de diseñar estrategias organizativas que fortalezcan la incidencia de FUNDENUSE, S.A en la sostenibilidad y el desarrollo de las MIPYMES locales. Además, se ha definido la hipótesis de investigación siguiente: el adecuado uso del crédito aprobado por FUNDENUSE S.A. incide positivamente en el desarrollo socioeconómico de la MIPYME ubicada en la ciudad de Estelí

## **MATERIALES Y METODOS**

Este estudio se enmarca dentro de una investigación mixta, lo que implica la utilización combinada de enfoques cualitativos y cuantitativos para abordar el objeto de estudio, se emplearon ambos métodos con el fin de obtener una comprensión más completa y holística del fenómeno analizado.

Para el estudio cualitativo se utilizó un muestreo no probabilístico, donde los involucrados son los 10 trabajadores de la sucursal. En este tipo de muestreo, los sujetos de consulta son escogidos con base en criterios específicos y no al azar, estos criterios son: participación voluntaria, gerente de la sucursal de FUNDENUSE, S.A, miembros del comité de crédito, asesores de créditos y clientes MIPYMES.

La muestra del enfoque cuantitativo probabilística, se realizó con un universo de 781 clientes, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5% dando como resultado un total de 250 encuestados

En este estudio se utilizaron tres diferentes técnicas de recopilación de datos: investigación documental, entrevistas y encuesta.

### **Etapas de investigación**

**Etapas 1: Definición del tema a investigar.** Para el desarrollo de la primera etapa del proyecto, se comenzó con la búsqueda de la empresa y la selección del tema, el cual se eligió en concordancia con las líneas de investigación de ciencias económicas aprobadas por UNAN-Managua. Se decidió trabajar en FUNDENUSE S.A y a partir de la experiencia de crédito de familiares y observaciones directas, se formuló el problema de investigación, posteriormente, se elaboraron la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

**Etapas 2: Diseño de instrumentos.** Se diseñaron diversas encuestas y entrevistas basadas en el cuadro de operacionalización sobre objetivos específicos y sobre hipótesis, este proceso incluyó la creación de instrumentos específicos para cada grupo de interés:

- **Entrevista al gerente de sucursal:** Se elaboró con el objetivo de obtener una visión general de la gestión del crédito y las políticas aplicadas en la entidad financiera.

- **Entrevista al comité de crédito:** Se diseñó una entrevista para obtener información sobre los criterios y procedimientos que utilizan para la aprobación y supervisión de los préstamos.
- **Entrevista a los promotores de créditos:** Se elaboró una guía de entrevista para explorar su experiencia en el campo, las estrategias de captación de clientes, de seguimiento a MIPYMES, y las dificultades que enfrentan en su labor diaria.
- **Entrevista a los propietarios de MIPYMES con préstamos:** Se diseñó la entrevista específica, con el objetivo de conocer su experiencia con el proceso de solicitud, las condiciones del crédito, utilización del crédito e impacto en sus negocios.
- **Encuesta a las MIPYMES:** Se diseñó una encuesta con el fin de recolectar información cuantitativa sobre el nivel de satisfacción con los préstamos recibidos, el impacto que el financiamiento ha tenido en sus operaciones comerciales y su percepción general de los servicios proporcionados por FUNDENUSE S.A.

**Etapa 3: Trabajo de campo.** Una vez completada la preparación de los instrumentos, se llevaron a cabo las aplicaciones tanto al equipo de FUNDENUSE S.A., es decir al Gerente/Administrador, miembros del comité de crédito, asesores de crédito, propietarios de MIPYMES con préstamo, y a los beneficiarios directos, quienes desempeñan un papel fundamental en este estudio.

Las encuestas se aplicaron en línea y presencialmente para asegurar la participación de todos los beneficiarios. Se diseñó una base de datos en SPSS donde cada encuesta fue registrada.

La recopiló información documental sobre el crédito en FUNDENUSE S.A. se realizó considerando el siguiente contenido: misión, visión, valores y objetivos, el organigrama, y las funciones de las principales áreas, para entender la estructura y el enfoque institucional. También se recopiló información sobre los tipos de crédito ofrecidos, junto con sus requisitos e intereses, y las funciones del comité de crédito. Además, se obtuvo información sobre la cantidad de créditos solicitados y aprobados entre 2023-2024 a MIPYMES, y se accedió a la información de la cartera vencida y se revisarán ejemplos de cálculos de cuotas.

**Etapa 4: Análisis y elaboración de informe final.** En esta etapa, se analizó la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, como: investigación documental, entrevistas y encuestas. La investigación documental consistió en recopilación de la información de la microfinanciera que fue analizada e incorporada al informe final

Para el análisis de las entrevistas, se seleccionó la información más relevante y se realizó una interpretación cualitativa para identificar patrones, tendencias y aspectos clave relacionados con la gestión de créditos en la entidad financiera. En el caso de las encuestas, se diseñó la base de datos en el programa estadístico SPSS, se elaborarán tablas de frecuencia y gráficos para representar los datos cuantitativos de manera clara y comprensible. Esto permitió analizar los porcentajes significativas de las variables estudiadas. Se realizó la prueba de hipótesis de investigación, con correlaciones mediante la prueba Chi Cuadrado.

La organización del documento final se realizó considerando la guía facilitada en el documento de modalidades de graduación aprobadas por UNAN-Managua, CUR-Estelí.

## RESULTADOS Y DISCUSION

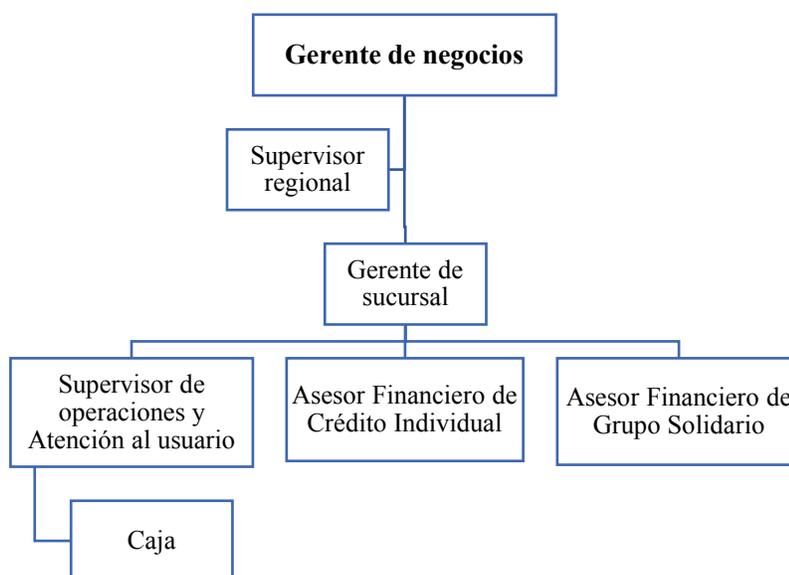
FUNDENUSE S.A. es una microfinanciera nicaragüense fundada en 1993 en Ocotal, Nueva Segovia, bajo la figura de una OSFL, operando así durante 19 años hasta transformarse en sociedad anónima en 2012. A lo largo de los años, ha crecido y se ha consolidado como una institución clave en el financiamiento de microempresas, pequeños y medianos empresarios en las regiones norte, centro y occidente de Nicaragua. Con una red de 21 sucursales y 169 colaboradores, ha ofrecido no solo servicios financieros, sino también educación financiera gratuita y ha promovido proyectos sociales y ambientales.

FUNDENUSE, S.A. tiene 24 años de trayectoria en Estelí, siendo la cuarta sucursal de las 21 que actualmente operan en el país. Inició en el año 2000 en el barrio José Benito Escobar y, tras varios traslados buscando ubicaciones más estratégicas, se asentó finalmente en el barrio Orlando Ochoa, donde lleva 11 años de operación. En respuesta al crecimiento y con el fin de mejorar la atención a sus clientes, la microfinanciera está construyendo un nuevo edificio frente a la Escuela Anexa, con instalaciones modernas y adecuadas a las necesidades de la institución.

La misión de FUNDENUSE es ofrecer servicios financieros de calidad para contribuir al empoderamiento socioeconómico de microempresarios, pequeños y medianos empresarios, mientras que su visión es ser una institución de microfinanzas reconocida nacional e internacionalmente por su sostenibilidad, ética, calidad, y responsabilidad social y ambiental.

La estructura organizativa está compuesta por niveles clave que incluyen un Gerente de negocios, Supervisores regionales, y otros puestos operativos que trabajan en conjunto para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Figura 1: Estructura organizativa de FUNDENUSE, S.A**



Fuente: FUNDENUSE, S.A sucursal Estelí (Manual de Operaciones), septiembre 2024

De acuerdo al manual de funciones FUNDENUSE (2021) se establecen las responsabilidades, competencias y objetivos de cada puesto dentro de la institución.

### **Políticas internas y gestión de crédito en FUNDENUSE, S.A**

FUNDENUSE S.A. (2021) ha establecido políticas y manuales actualizados para regular la concesión de créditos, con el objetivo de garantizar transparencia y coherencia en las operaciones financieras. Estas políticas fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas en la Casa Matriz de Ocotlán.

#### **Principales Líneas de crédito:**

- **Microcrédito:** Créditos pequeños destinados a financiar actividades productivas, comerciales, de servicios o vivienda, sin garantías reales.
- **Microcrédito para capital de trabajo:** Financiamiento para cubrir necesidades operativas como inventarios, insumos y mano de obra, generalmente a corto plazo.
- **Microcrédito de inversión fija:** Créditos para adquisición de bienes duraderos como maquinaria, con el fin de mejorar la capacidad productiva.
- **Microcrédito de vivienda:** Créditos para la compra, remodelación o construcción de vivienda sin garantías hipotecarias.
- **Grupo solidario (G.S.):** Créditos otorgados a grupos de 3 a 8 personas que se responsabilizan solidariamente, sin relación económica entre ellos.
- **Microcrédito a asociaciones o Grupos comunales:** Créditos para agrupaciones de mujeres, con garantías solidarias, orientados a actividades productivas y comerciales.

**Requisitos y criterios de las Líneas de crédito:** La actividad crediticia de FUNDENUSE está orientada principalmente a microempresarios. Para acceder a créditos, los clientes deben tener al menos dos ciclos de pago cumplidos y un historial de mora limitado. Los plazos de crédito varían entre 12 y 36 meses, con garantía mobiliaria o hipotecaria según el tipo de crédito. Se exige una actualización de información y consulta en la central de riesgos para cada nuevo desembolso.

**Políticas de refinanciamiento y prórrogas:** El refinanciamiento está permitido cuando el deudor ha pagado al menos el 50% del principal y está al día con los intereses. Se requiere un análisis detallado de la capacidad de pago y la presentación de garantías adecuadas. Las prórrogas pueden otorgarse por hasta 6 meses, con una extensión máxima de 12 meses en casos específicos.

**Política de depreciación y saneamiento de créditos:** FUNDENUSE estandariza la depreciación de bienes en garantía, minimizando riesgos mediante la evaluación del estado físico de los bienes. Los créditos morosos son saneados según los procedimientos establecidos en el Manual Único de Cuentas (MCU). Además, la entidad mantiene registros de los saneamientos por al menos 5 años.

**Estatus prohibitivos para la concesión de créditos:** La entidad excluye de financiamiento a personas con créditos en cobro judicial, en cartera saneada, o con clasificación crediticia negativa. Tampoco se otorgan créditos a solicitantes vinculados a actividades ilegales o inmorales, o a familiares de empleados de FUNDENUSE S.A. Existen restricciones para las

garantías, que no deben estar bajo régimen de vivienda familiar ni tener cláusulas de no enajenación.

### **Funcionamiento del proceso de gestión de crédito en FUNDENUSE S.A.**

**Divulgación:** FUNDENUSE, S.A. utiliza una estrategia integral para la divulgación de su oferta de crédito, orientada a sectores vulnerables que no tienen acceso a la banca tradicional.

Su gama de productos incluye créditos productivos, personales, para pequeña industria y agropecuarios, cada uno adaptado a las necesidades específicas de los clientes. Para promover estos servicios, la institución emplea diversos canales de comunicación como medios tradicionales (radio, prensa, TV), digitales (redes sociales, página web), material impreso y la participación en ferias locales. Además, realiza campañas especiales y visitas personalizadas a comunidades rurales para acercar los productos financieros directamente a los potenciales clientes, superando barreras de desinformación y desconfianza.

*“El objetivo es acercarnos a la gente, entender sus necesidades y brindarles una solución financiera que se ajuste a su situación. Sabemos que muchos de nuestros clientes potenciales no tienen acceso a Internet o incluso a transporte regular, así que nosotros vamos directamente hasta ellos para ofrecerles nuestra ayuda.”(Asesor de crédito – Manuel Quintero \_ Octubre/2024)*

La promoción representa la forma de promover y difundir el uso del servicio a través de la comunicación, el prestatario no sabe el beneficio que puede recibir del microcrédito hasta que la institución le ofrece el servicio y le ayuda a entender su significado. (Deschamps, 2005, pág. 157)

**El proceso de solicitud** en FUNDENUSE, S.A Comienza con una asesoría personalizada, donde los oficiales de crédito explican las opciones disponibles y evalúan las necesidades del cliente, luego, el solicitante debe presentar documentos como cédula de identidad, comprobante de ingresos y, en algunos casos, un aval.

*“Entre los criterios de evaluación, se considera que el solicitante tenga al menos seis meses de experiencia en su negocio, y que esté en buen estado en la central de riesgos. Además, se evalúa su capacidad de pago, su nivel de endeudamiento (máximo de dos créditos activos o cancelados), y si su negocio cuenta con un soporte de ingresos comprobable. En casos de dificultades previas, se analiza si existen soluciones viables para resolverlas, siempre buscando brindar un servicio justo y profesional “(Asesor de FUNDENUSE S.A. – Estelí, Lic. Manuel Quintero 23/09/2024)*

Este proceso es el primer paso para obtener financiamiento, su relevancia reside en que una presentación adecuada y completa de la solicitud influye directamente en la probabilidad de que esta sea aceptada. (Largaespada, López, & Sandino, 2021, pág. 55)

**La evaluación del crédito**, es el siguiente paso, este proceso es supervisado por el Comité de Crédito, que evalúa diversos factores como los ingresos, deudas, flujo de caja y

rentabilidad en el caso de las empresas. Según las políticas internas, los solicitantes solo pueden tener un máximo de dos créditos activos reportados en el sistema central de riesgos para ser elegibles.

*“Para poder aplicar a un crédito, el solicitante debe demostrar capacidad de pago y mantener un nivel de endeudamiento adecuado. Según las políticas vigentes, el cliente podrá tener hasta un máximo de dos créditos activos en su historial crediticio reportado, ya sea en esta u otras instituciones financieras”* (Gerente de FUNDENUSE S.A. – Estelí, Lic. Mario José Cornabaca 03/10/2024)

Una vez que el solicitante presenta la solicitud, el asesor asignado realiza un análisis detallado y lo presenta al Comité de Crédito, que puede aprobar, ajustar los términos del préstamo o solicitar garantías adicionales., y el área de operaciones procede con el desembolso y seguimiento del préstamo.

**El desembolso de crédito**, el área de operaciones es el responsable de gestionar este proceso, asegurando que se cumplan los requisitos normativos y de riesgo. El cliente y el fiador, deben firmar los documentos del crédito antes de que se realice el desembolso, lo cual garantiza la legalidad y claridad en las condiciones del préstamo.

El proceso para desembolsar el préstamo sigue una tramitación sencilla que incluye el llenado y firma de algunos documentos una vez que el préstamo ha sido aprobado. (IICA., 1985, pág. 48)

### **Principales MIPYMES con créditos en FUNDENUSE, S.A**

FUNDENUSE, S.A. juega un papel clave en el apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) en varias áreas estratégicas, como lo demuestran las estadísticas proporcionadas por el gerente, Lic. Mario José Cornabaca. El sector comercial, que comprende principalmente el comercio de calzado, hay una demanda activa de crédito debido a la constante dinámica de compra y venta en el mercado local.

*“La mayor parte de la cartera de Fundenuse S.A está en el sector agrícola con un 30%, el sector comercial con un 40%, el sector personal o crédito de consumo con un 20% y el sector de remesas con un 10%”* (Gerente de Fundenuse, S.A – Estelí, Lic. Mario José Cornabaca, 23/09/2024)

Las MIPYMES dan empleo a miles de personas, activan la economía, la mayoría de ellas son empresas familiares que generan riqueza para ellas y para las comunidades donde se instalan y el 60% este no cuenta con suficiente personal para que produzcan las 1000 piezas semanales. (Gamez & Martinez, 2017, pág. 66).

Las solicitudes y aprobaciones de crédito, durante el 2023 y 2024 hay una alta demanda de financiamiento por parte de las MIPYMES. Los sectores con mayor demanda de crédito son el comercial, agrícola y gastronómico, especialmente en áreas como la venta de calzado y alimentos típicos, que destacan en la cartera de FUNDENUSE, S.A.

La cartera de créditos, ha tenido un aumento del 18.55% desde enero 2023 a septiembre del 2024, desde C\$29,436,996.97 córdobas hasta C\$34,919,330.16 córdobas, aunque el número de clientes ha disminuido, esto indica que han utilizado una estrategia centrada en la calidad del crédito y en clientes con mejores perfiles financieros.

### **Proceso de seguimiento a las MIPYMES con acceso al crédito:**

El seguimiento y la recuperación del crédito son fundamentales, ya que aseguran el mantenimiento de la liquidez y garantizan el cumplimiento de las obligaciones por parte del cliente, descuidar este proceso puede resultar en pérdidas significativas. (Vasquez, 2018, pág. 54)

FUNDENUSE, S.A. implementa una estrategia de recuperación de crédito enfocada en la evaluación continua y asesoría especializada para las MIPYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas). El seguimiento cercano es esencial, ya que permite a la institución involucrarse activamente en la gestión de las deudas y evitar el sobreendeudamiento, promoviendo el uso responsable del crédito.

*“En cuanto al seguimiento de los créditos después del desembolso, es fundamental para nosotros en FUNDENUSE, S.A cada crédito que otorgamos es supervisado de manera sistemática, y tenemos un proceso establecido para hacerlo. Por ejemplo, todos los créditos desembolsados en agosto reciben un seguimiento en septiembre, este seguimiento nos permite evaluar cómo las MIPYMES están utilizando los fondos y si están alcanzando sus objetivos de inversión” (Gerente de Fundenuse, S.A – Estelí, Lic. Mario José Cornabaca, 23/09/2024)*

Los asesores de crédito desempeñan un papel fundamental, brindando un servicio personalizado y cercano, estos asesores están capacitados para comprender las necesidades y circunstancias de los solicitantes, adoptando un enfoque flexible en la presentación de requisitos.

- **Acompañamiento durante todo el proceso:** Los asesores de crédito mantienen un seguimiento constante durante el proceso de solicitud y desembolso, asegurándose de que los clientes no enfrenten dificultades burocráticas y puedan utilizar el crédito de manera efectiva. Además, los asesores realizan visitas periódicas a las MIPYMES para verificar el uso adecuado de los fondos, lo que fomenta una relación de confianza y responsabilidad.
- **Gestión de mora:** En caso de que los clientes no cumplan con los pagos, los asesores implementan un seguimiento sistemático, comenzando con llamadas y mensajes recordatorios. Si la morosidad persiste, se realizan visitas domiciliarias y se envían cartas de cobro para formalizar la situación y buscar soluciones. Este enfoque integral de recuperación de crédito incluye también la reestructuración de deudas, si es necesario, para evitar el sobreendeudamiento.

Las estadísticas de morosidad de FUNDENUSE, S.A. para 2023-2024 reflejan una gestión efectiva del crédito, con porcentajes de mora generalmente bajos. En los primeros seis meses de 2023, la mora fluctuó ligeramente, alcanzando un pico en junio (0.90%) y una mínima de

0.66% en agosto. Sin embargo, en octubre de 2023, se presentó un notable aumento en la morosidad, alcanzando el 2.56%. A partir de diciembre de 2023 y enero de 2024, los porcentajes de mora disminuyeron significativamente, alcanzando un 0.29% en diciembre y el mínimo de 0.24% en enero de 2024.

La gestión proactiva de la mora, las políticas de seguimiento y cobranza continúan siendo efectivas, manteniendo los niveles de mora generalmente bajos, lo que refleja una buena gestión del riesgo de crédito. Los valores por debajo del 1% son indicativos de una cartera sana, lo que resalta el éxito de las estrategias de recuperación implementadas.

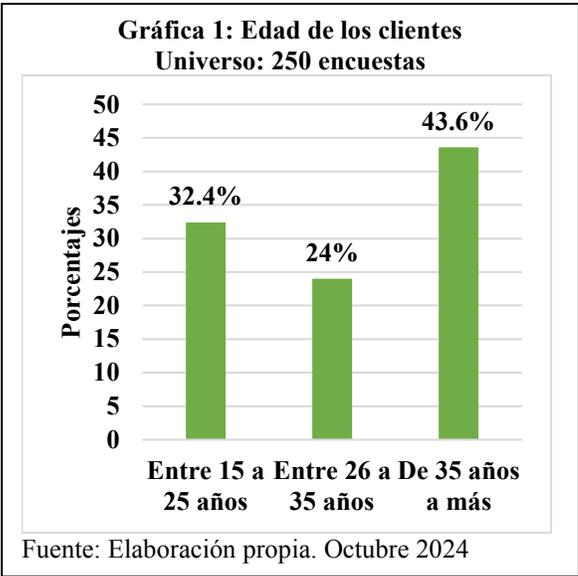
La implementación efectiva de técnicas y herramientas de recuperación de cartera es esencial, ya que contribuye tanto a mejorar las provisiones constituidas como a fortalecer las utilidades de la institución financiera. Estas estrategias no solo se enfocan en mitigar el riesgo de incumplimiento por parte de los prestatarios morosos, sino que también protegen los activos del banco. (Vasquez, 2018, pág. 54)

**Valoración de los clientes sobre el Crédito de FUNDENUSE S.A.**

**Datos generales de los clientes encuestados**

La gráfica 1 muestra que el 43.6% de los encuestados tiene 35 años o más, la mayoría de los clientes de FUNDENUSE, S. pertenecen a un grupo de edad con mayor experiencia, probablemente con más estabilidad financiera y trayectoria en la gestión de negocios.

Estos datos sobre la edad, también se confirma en la investigación otra investigación de FUNDENUSE, SA sucursal Condega realizada por Rivera López & Úbeda Osegueda (2021, pág. 76) en la cual se aprecia que, la mayoría de los clientes en promedio tienen 45 años de edad, siendo los rangos de edad con mayor presencia de 30 – 39 años y de 40 - 49 años, representando en conjunto el 56% del total de encuestados en este municipio.



En la Tabla 1, el 81.2% de los encuestados indicó que su negocio es propio, la mayoría de los MIPYMES son emprendedores que han decidido crear y manejar sus propios negocios, este dato refleja una tendencia hacia la independencia económica y el deseo de desarrollar proyectos personales con autonomía.

	Frecuencia	Porcentaje
Propio	203	81.2%
Familiar	44	17.6%
Total	250	100.0%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2024

*"Siempre quise ser mi propio jefe. La idea de construir algo desde cero y tomar mis propias decisiones me motiva muchísimo.*

*Quiero dejar una huella y demostrar que soy capaz de alcanzar mis metas por mí mismo.”(Cliente MIPYME - L.A. – 12/10/2024)*

### Conocimiento de la microfinanciera

La tabla 2 el tipo de crédito más solicitado ha sido el crédito de comercio, representando el 68.8% de las solicitudes. Esto indica que una gran parte de los clientes de FUNDENUSE se dedica a actividades comerciales y requiere financiamiento para sus operaciones.

*“El crédito comercial es el producto más solicitado, nuestros clientes nos comentan que gracias a este financiamiento han podido hacer crecer sus negocios de manera significativa, al contar con los recursos necesarios para adquirir inventario y cumplir con sus obligaciones.” (Asesor de crédito – Ing. Elías Rocha, 23/09/2024)*

**Tabla 2: Tipos de créditos**  
**Universo: 250 encuestas**

	Frecuencia	Porcentaje
Crédito de Comercio	172	68.8%
Agrícola y comercio	1	0.4%
Crédito Hipotecarios	33	13.2%
Crédito Agrícolas	23	9.2%
Comercio y consumo	3	1.2%
Crédito de Servicio	1	0.4%
Crédito de consumo	11	4.4%
Ninguno	1	.4%
Servicio	1	.4%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2024

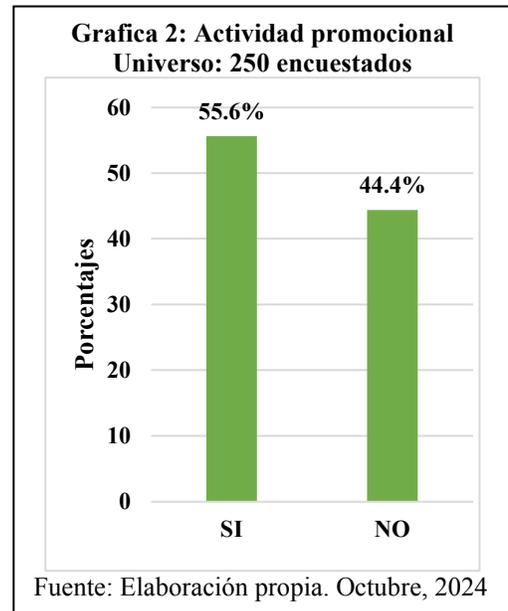
La gráfica 2 muestra que un 55.6% de los encuestados ha participado en alguna actividad promocional organizada por FUNDENUSE S.A. para obtener información sobre los servicios de crédito.

Estas actividades incluyen ferias de crédito, eventos especiales como la ruleta de premios, rifas, concursos y promociones con 0% de comisión por desembolso en fechas especiales.

De acuerdo con Schmitt (1999, pág. 7) las estrategias de marketing experiencial, actividades como juegos y promociones especiales captan la atención de los clientes y generan una experiencia memorable que refuerza la relación con la marca.

### Percepción del acceso al financiamiento

Según los datos obtenidos, de la tabla 3 la mayoría de los clientes, se sienten satisfechos, aunque las tasas son aceptables para la mayoría, no generan un nivel de satisfacción excepcional.



**Tabla 3: Nivel de satisfacción de las tasas de intereses. Universo: 250 encuestas**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	37	14.8%
Satisfecho	149	59.6%
Regular	59	23.6%
Poco	5	2.0%
Total	250	100.0%

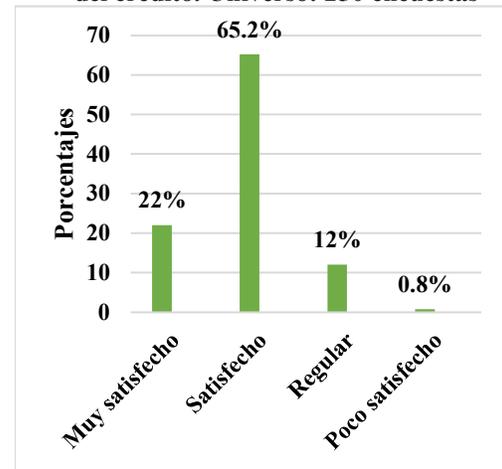
Fuente: Elaboración propia. Octubre 2024

*“En el caso de las tasas de interés están bien, pero no son las mejores. Yo diría que son algo altas para lo que uno espera, especialmente cuando uno quiere invertir en su negocio y el dinero no rinde tanto por los intereses. La microfinanciera, necesita mantener sus operaciones, pero a veces deberían de ser más flexibles, sobre todo para quienes siempre hemos cumplido con los pagos. Si fueran un poco más bajas, sería más fácil trabajar con los créditos y sacarles mayor provecho.” (Cliente MIPYME\_ M.Z – 14/10/2024)*

De acuerdo a los datos obtenidos están satisfecho un 65% del total de encuestados y menos del 1%, se encuentran poco satisfechas. Esto refleja que los casos de insatisfacción son mínimos, pero podrían ser críticos al analizar áreas de mejora en el servicio. (Grafica 3)

Cuando se trata de inversiones, la solicitud de crédito adquiere una importancia aún mayor, ya que no solo se trata de obtener fondos para un individuo o una empresa, sino que se está contribuyendo activamente a la economía. Por lo tanto, la solicitud de crédito no solo es un trámite administrativo, sino que se convierte en una herramienta estratégica para impulsar el crecimiento económico y el desarrollo empresarial. (Largaespada, López, & Sandino, 2021, pág. 55)

**Grafico 3: Proceso de solicitud y aprobación del crédito. Universo: 250 encuestas**



Fuente: Elaboración propia. Octubre 2024

### Uso del crédito y su impacto en sus negocios

Se usa el crédito con fines exclusivamente productivos, se convierte en un instrumento diferenciador e individualizador. Esto se da por el hecho de que para ser sujeto de crédito se debe poseer algo para responder y mientras más se posea, mayor garantía y mayor capacidad crediticia. Por el contrario, cuando se use el crédito a un plan de producción y se usa éste como un mensaje que busca la participación y la organización, se sustancialmente el criterio del crédito para transformarlo en un mecanismo de fomento de los valores solidarios y asociativos. (Bernd Breuer, 1981, pág. 218)

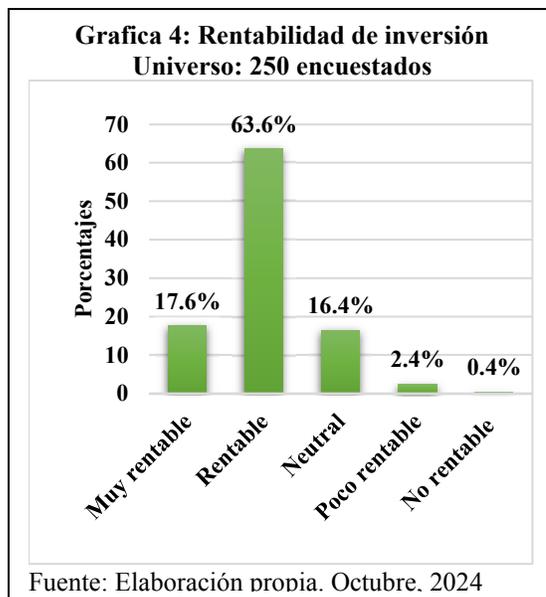
El gráfico 4 refleja que el 63.60% de los encuestados considera que su inversión financiada por FUNDENUSE S.A. es rentable, lo que indica una alta satisfacción con el servicio de crédito. Solo un 2.4% reporta que su inversión fue poco o nada rentable.

A continuación, propietario de MIPYME y cliente recurrente de la microfinanciera nos dice:

*“Me he beneficiado enormemente de los créditos de Fundenuse, S.A logrando una buena rentabilidad, sin embargo, creo que gran parte de este éxito depende de cómo se invierte el dinero. Hay personas que, al solicitar un crédito, destinan la mitad a gastos personales, lo que afecta negativamente la rentabilidad de su inversión.”* (Propietario de MIPYME con 10 ciclos de créditos en Fundenuse, S.A\_ S.L.M – 15/10/2024)

Los resultados de la encuesta muestran que las principales demandas de los beneficiarios del crédito se centran en tres áreas clave: aumento de los montos de crédito (25.3%), reducción de las tasas de interés (23.3%) y flexibilidad en los plazos de pago (24.4%). (Tabla N° 4)

*“Me gusta trabajar con FUNDENUSE y he estado colaborando con ellos durante varios años, sin embargo, me gustaría que ampliaran los montos de los créditos y ajustaran los plazos de acuerdo con la capacidad de cada cliente. En una ocasión, me rechazaron un crédito porque no cumplía con los requisitos de capacidad, y me aceptaron un monto más bajo; estoy convencido de que, si hubieran ampliado los plazos, podría haber aplicado con éxito.”* (Cliente frecuente MIPYME – S.L.S\_ 15/10/2024)



**Tabla 4: Cambios para mejorar la competitividad**  
Universo: 250 encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
Reducción de tasas de interés	59	23.3%
Aumento de montos de crédito	63	25.3%
Flexibilidad en plazo de pago	61	24.4%
Asesoría financiera y técnica	31	12.4%
Mayor transparencia en los procesos para otorgar el crédito	20	8.0%
Acceso a programas de capacitación empresarial	15	6.0%

Fuente: Elaboración propia. Octubre, 2024

### **Influencia del crédito en el desarrollo socioeconómico de sus familias y colaboradores**

En la tabla N° 5 se refleja el impacto que tiene el crédito en la familia. Sobre los aspectos positivos en los ingresos familiares se destacan: la estabilidad laboral y la alimentación, el acceso al crédito ha permitido a las familias mejorar su situación económica, asegurando ingresos más estables y una mejor calidad de vida en términos de alimentación.

*"El crédito ha transformado mi negocio, he podido invertir en mejoras que han aumentado mis ingresos y garantizado la estabilidad laboral para mis empleados."*  
(Cliente MIPYME- S.Z – 15/10/2024)

**Tabla 5: Impacto del crédito en la familia**  
**Universo: 250 encuestados**

	Ingresos familiares	Estabilidad laboral	Alimentación	Vivienda	Salud	Diversión	Vehículo
Muy negativo	.4%	.4%	.4%	.4%	.4%	2.4%	5.2%
Muy positivo	15.2%	10.0%	12.8%	11.2%	10.0%	1.6%	.4%
Negativo	2.0%	1.2%	.4%	2.4%	.4%	80.4%	66.0%
Neutro	29.2%	33.2%	13.6%	51.2%	16.4%	15.6%	19.2%
Positivo	53.2%	54.8%	72.8%	34.8%	72.8%	100.0%	9.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia. Octubre 2024

### Aspectos que podría mejorar FUNDENUSE S.A. para atraer nuevos clientes MIPYMES

En la tabla N° 6 se muestran una variedad de aspectos que los encuestados consideran importantes para que FUNDENUSE S.A. atraiga a nuevos clientes de MIPYMES.

El análisis de los tres aspectos más solicitados por los beneficiarios del crédito revela algunas áreas clave de mejora que pueden tener un impacto significativo en el desarrollo de las MIPYMES. La limitante de acceso a financiamiento de muchas pequeñas empresas implica no contar con los suficientes recursos para expandir sus operaciones de manera efectiva.

**Tabla 6: Aspectos que debe mejorar FUNDENUSE, S.A**  
**Universo: 250 encuestados**

	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar el monto de crédito	71	28.4%
Ampliar los tipos de crédito	20	8.0%
Ampliar plazos de pago	15	4.4%
Asesoría a MIPYMES	35	14.0%
Mejor atención de promotores	9	3.6%
Mejores tasas de interés	31	12.4%
Rapidez desembolso del crédito	32	12.8%
Rapidez aprobación del crédito	41	16.4%
Total	250	100.0%

Fuente: Elaboración propia. Octubre, 2024

*"Aunque el crédito de FUNDENUSE ha sido útil para mi negocio, siento que el monto no es suficiente para cubrir todas nuestras necesidades. Con un poco más de financiamiento, podríamos mejorar nuestra infraestructura y contratar más personal, lo que nos permitiría crecer y competir mejor. Considero que, si los plazos y montos de crédito fueran más flexibles, podríamos aprovechar muchas más oportunidades."*(Cliente MIPYME\_ M.R – 15/10/2024).

### Prueba de hipótesis

**Variables N° 1: Utilización del crédito y aumento de ingresos**

**Ho:** No existe relación entre las variables utilización del crédito y aumento de ingresos

**Ha:** Existe relación entre las variables utilización del crédito y aumento de ingresos

La prueba de Chi cuadrado aportó las evidencias estadísticas de un valor de  $p = 0.008$ , el cual es menor que el nivel crítico de comparación  $\alpha = 0.05$ , esto indica que se obtuvo una respuesta estadística significativa.

Esta hipótesis examina si el uso adecuado del crédito recibido por las MIPYME tiene un impacto directo en el aumento de los ingresos de la empresa. La hipótesis alternativa plantea que el crédito debe generar un aumento de ingresos, las MIPYME pueden utilizar los recursos financieros para expandir su operación, mejorar sus productos o servicios, y, como resultado, incrementar sus ingresos. Los resultados estadísticos, apoyan la hipótesis alternativa, indicando que efectivamente existe una relación significativa entre el uso del crédito y el aumento de ingresos, es decir que las MIPYMES han podido generar mayores ingresos gracias al crédito.

**Tabla 7: Correlación entre utilización del crédito y aumento de ingresos**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	69.835 <sup>a</sup>	44	.008
a. 52 casillas (86.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.			
Fuente: Elaboración propia. Noviembre, 2024			

**Variables N° 2: Utilización del crédito y aspectos mejorados en la empresa gracias al crédito**

**Ho:** No existe relación entre las variables utilización del crédito y aspectos mejorados en la empresa gracias al crédito

**Ha:** Existe relación entre las variables utilización del crédito y aspectos mejorados en la empresa gracias al crédito

La prueba de Chi cuadrado aportó las evidencias estadísticas de un valor de  $p = 0.075$ , el cual es mayor que el nivel crítico de comparación  $\alpha = 0.05$ , esto indica que se obtuvo una respuesta estadística no significativa.

**Tabla 8: Correlación entre utilización del crédito y aspectos mejorados en la empresa gracias al crédito**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	58.171 <sup>a</sup>	44	.075
a. 51 casillas (85.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.			
Fuente: Elaboración propia. Noviembre 2024			

En esta hipótesis se busca determinar si la utilización del crédito mejora aspectos tangibles dentro de la empresa, tales como infraestructura, procesos operativos, o calidad de los productos. La hipótesis alternativa sostiene que el crédito debería llevar a mejoras visibles en estos aspectos. Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la utilización del crédito y la mejora de estos aspectos, aunque el crédito puede haber permitido a las MIPYMES operar con mayor fluidez, no necesariamente se traduce en mejoras directas y evidentes en los aspectos internos de la empresa.

**Variables N° 3: Utilización del crédito y mejora de situación financiera**

**Ho:** No existe relación entre las variables utilización del crédito y mejora de situación financiera

Ha: Existe relación entre las variables utilización del crédito y mejora de situación financiera

La prueba de Chi cuadrado aportó las evidencias estadísticas de un valor de  $p = 0.696$ , el cual es “mayor” que el nivel crítico de comparación  $\alpha = 0.05$ , esto indica que se obtuvo una respuesta estadística no significativa.

El uso del crédito tiene un impacto directo en la mejora de la situación financiera de las MIPYME, como la reducción de deudas o el aumento de liquidez, se espera que el crédito ayude a las empresas a mejorar su capacidad de pago, optimizar su flujo de caja o financiar proyectos clave. Sin embargo, el valor p indica que no existe una relación significativa entre estas dos variables, el crédito por sí solo no ha tenido un impacto directo y claro en la mejora de la situación financiera de las empresas.

**Tabla 9: Correlación entre utilización del crédito y mejora de situación financiera. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18.174 <sup>a</sup>	22	.696
Razón de verosimilitud	15.628	22	.834
N de casos válidos	250		

a. 31 casillas (86.1%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .00. NO HAY RELACIÓN  
Fuente: Elaboración propia, noviembre 2024

#### **Variables N° 4: Utilización del crédito y estabilidad laboral de la familia y colaboradores**

**Ho:** No existe relación entre las variables utilización del crédito y estabilidad laboral de la familia y colaboradores

**Ha:** Existe relación entre las variables utilización del crédito y estabilidad laboral de la familia y colaboradores

La prueba de Chi cuadrado aportó las evidencias estadísticas de un valor de  $p = 0.000$ , el cual es “menor” que el nivel crítico de comparación  $\alpha = 0.05$ , esto indica que se obtuvo una respuesta estadística significativa.

**Tabla 10: Correlación entre utilización del crédito y estabilidad laboral de la familia y colaboradores Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	557.803 <sup>a</sup>	110	.000
Razón de verosimilitud	76.502	110	.994
N de casos válidos	250		

a. 121 casillas (91.7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .00.  
Fuente: Elaboración propia. Noviembre 2024

Esta hipótesis analiza si el crédito tiene un efecto positivo en la estabilidad laboral de los empleados

y las familias de las MIPYME. La hipótesis alternativa dice que el uso adecuado del crédito debería generar un entorno más estable, con la creación de nuevos empleos o la mejora de las condiciones laborales para los colaboradores. El valor p indica que hay una relación significativa, lo que significa que el crédito ha contribuido positivamente a la estabilidad laboral, posiblemente mediante la expansión de la empresa, la contratación de más empleados o la mejora de los beneficios laborales, lo que beneficia tanto a los colaboradores como a sus familias.

La prueba de Chi cuadrado muestra que el uso adecuado del crédito tiene un impacto positivo en el desarrollo socioeconómico de las MIPYME en Estelí, particularmente en lo que

respecta al aumento de ingresos y la estabilidad laboral. Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la utilización del crédito y la mejora de la situación financiera o los aspectos operativos de las empresas, lo que sugiere que otros factores adicionales influyen en estos resultados.

Por lo tanto, la hipótesis general de que el uso adecuado del crédito incide positivamente en el desarrollo socioeconómico de las MIPYME se valida en parte, pero con matices que deben ser considerados en futuras estrategias de acompañamiento y gestión de los créditos.

### **Propuesta de estrategias organizativas para mejorar la incidencia de FUNDENUSE S.A. en la sostenibilidad y desarrollo de la MIPYMES**

Para elaborar propuestas estrategias de mejora de FUNDENUSE para atender a las MIPYMES, se elaboró un análisis de sus principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Análisis FODA), cuyos resultados se muestran a continuación:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de interés competitiva con las demás financieras</li> <li>- Líneas de crédito en diferentes rubros (comerciales, personales, servicios, industria, vivienda, y agrícolas)</li> <li>- Clientes fidelizados de MIPYMES</li> <li>- Información detallada de clientes de MIPYMES</li> <li>- <b>Accesibilidad y cobertura</b></li> <li>- Sólida posición financiera</li> <li>- Inversión en el desarrollo del personal que atiende a MIPYMES</li> <li>- Red de sucursales en zonas rurales y urbanas</li> <li>- Flexibilidad para adaptarse a las necesidades locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad política</li> <li>- Apoyo gubernamental</li> <li>- Crecimiento económico</li> <li>- Alianzas estratégicas</li> <li>- Emprendimientos enfocados en MIPYMES</li> <li>- Financiamiento verde</li> <li>- Regulaciones favorables para microfinancieras y MIPYMES</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de monitoreo y seguimiento efectivo de los créditos otorgados a las MIPYMES.</li> <li>- Falta de asesores técnicos especializados en MIPYMES</li> <li>- Educación financiera deficiente</li> <li>- Ausencia de incentivos para clientes frecuentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulaciones gubernamentales</li> <li>- Cambio climático</li> <li>- Competencia</li> </ul>

En base a los análisis anteriores, se proponen cuatro estrategias para potenciar la organización de FUNDENUSE y que se pueda mejorar su incidencia hacia el desarrollo y sostenibilidad de las MIPYMES que les facilita financiamiento.

#### **Estrategia 1: Monitoreo y seguimiento de los créditos**

**Objetivo:** Mejorar la gestión y el uso eficiente de los créditos otorgados a las MIPYMES, garantizando que los recursos sean empleados de forma efectiva y alineada con los objetivos de crecimiento de las empresas.

#### **Actividades:**

- Implementación de un Sistema de Monitoreo Continuo
- Capacitación y concienciación sobre el uso responsable del crédito

- Reuniones regulares de seguimiento con los clientes:
- Asesoramiento personalizado a los beneficiarios del crédito
- Evaluación y retroalimentación constante:

## **Estrategia 2. Fortalecimiento en educación financiera especializada a MIPYMES**

**Objetivo:** Fortalecer a los asociados de las MIPYMES en el manejo financiero para la eficiente utilización de su crédito en el crecimiento de su empresa.

### **Actividades:**

- Desarrollo de una plataforma digital educativa con acceso a contenidos claros sobre productos financieros, procesos de crédito, y principios básicos de finanzas personales.
- Organización de talleres para que los asociados comprendan mejor cómo gestionar sus créditos y pagos.
- Materiales y guías prácticas de planificación financiera y manejo responsable del dinero.
- Creación de un sistema de comunicación proactiva mediante mensajes automáticos, y correos electrónicos, que expliquen detalladamente las condiciones de los productos antes de la firma de cualquier contrato.
- Talleres de ahorro e inversión para el futuro
- Compartir experiencias exitosas y testimonios de clientes

## **Estrategia 3: Formación para los asesores técnicos especializados en MIPYMES**

**Objetivo:** Fortalecer las capacidades de las MIPYMES en administración de negocios y emprendimiento.

### **Actividades:**

- Desarrollo de habilidades en gestión de proyectos
- Formación en estrategias de financiamiento y acceso a crédito
- Capacitación en análisis de riesgos empresariales
- Capacitación en técnicas de negociación y resolución de conflictos
- Formación en estrategias de fidelización de clientes
- Capacitación en gestión financiera avanzada para asesores

## **Estrategia 4: Creación de una aplicación móvil para mejorar el servicio al cliente**

**Objetivo:** Desarrollar una aplicación móvil que facilite a los clientes el acceso a los servicios de la microfinanciera, mejorando la experiencia del usuario y promoviendo una gestión más ágil y eficiente de sus créditos.

### **Actividades:**

- Desarrollo de la aplicación móvil:
- Encuestas en la-App para recopilar comentarios
- Capacitación al personal sobre la App
- Monitoreo y optimización continua de la App
- Soporte digital en la-App

## CONCLUSIONES

Los créditos otorgados por la microfinanciera FUNDENUSE, S.A. han tenido un impacto positivo en el bienestar socioeconómico de las MIPYMES en Estelí. Estos créditos han mejorado significativamente los ingresos de los emprendedores y sus familias, lo que ha generado mayores oportunidades de empleo y ha mejorado las condiciones de vida tanto de los propietarios como de sus colaboradores. Asimismo, este acceso al financiamiento ha fortalecido el empleo en la ciudad, con la creación de nuevos puestos de trabajo y la consolidación de pequeñas empresas que, gracias a los recursos obtenidos, han logrado expandir sus operaciones y asegurar una mayor estabilidad económica.

Sin embargo, el impacto de los créditos no ha sido homogéneo, y depende en gran medida de la capacidad de gestión de cada empresa y del acceso efectivo a los recursos financieros. Se han identificado varios desafíos que limitan el aprovechamiento óptimo de los créditos, tales como las altas tasas de interés, la falta de asesoría financiera adecuada, y los riesgos inherentes a una gestión crediticia deficiente, como el sobreendeudamiento y la morosidad, los cuales afectan tanto a los emprendedores como a sus empleados.

La prueba de la hipótesis confirmó que el uso adecuado del crédito tiene un efecto positivo en el desarrollo socioeconómico de las MIPYMES, principalmente en términos de incremento de ingresos y estabilidad laboral.

A partir de los hallazgos, se proponen cuatro estrategias organizativas para mejorar el impacto de los créditos, orientadas a optimizar las condiciones del proceso crediticio, brindar un asesoramiento más eficaz y reducir los riesgos de morosidad.

En conclusión, los créditos otorgados por FUNDENUSE S.A. a las MIPYMES en Estelí han demostrado ser una herramienta valiosa para el desarrollo socioeconómico de las empresas y sus comunidades, al generar un impacto positivo en los ingresos y en la estabilidad laboral de las familias involucradas.

## BIBLIOGRAFIA REFERENCIADA

- Bernd Breuer, O. F. (1981). *Seminario sobre alternativas de crédito a grupos marginados*. Berlin: Centro Interamericano de documentación e información agrícola. Recuperado el Domingo, 25 de Agosto de 2024, de [https://books.google.com.ni/books?id=sngqAAAAYAAJ&pg=PA218&dq=credito+como+se+usa&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKewiG7JK\\_9sqGAXXVRTABHW6xPUkQuwV6BAgHEAY#v=onepage&q=credito%20como%20se%20usa&f=false](https://books.google.com.ni/books?id=sngqAAAAYAAJ&pg=PA218&dq=credito+como+se+usa&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKewiG7JK_9sqGAXXVRTABHW6xPUkQuwV6BAgHEAY#v=onepage&q=credito%20como%20se%20usa&f=false)
- Carbal, A., Bustillo, M., & Rosales, C. (2016). Responsabilidad social y estrategia organizacional en grandes empresas industriales de la ciudad de cartagena de indias, Colombia. *Saber, ciencia y libertad*, 11(1), 10. Recuperado el Mayo de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5847011.pdf>

- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (2006). *Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación*. Buenos Aires, Argentina: MPRA. Recuperado el Miércoles, 08 de Mayo de 2024, de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00250.pdf>
- Deschamps, M. (2005). *Mercadotecnia- Microfinanciera* (Primera ed.). (U. A. Sur, Ed.) Mexico, Mexico DF: Miguel Ángel Porrúa. Recuperado el Mayo de 2024, de <https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/75195>
- FUNDENUSE, S.A. (2021). *Manual de funciones*. Fundenuse, S.A, Ocotol. Ocotol: Fundenuse, S.A. Recuperado el 06 de Septiembre de 2024
- FUNDENUSE, S.A. (2021). *Políticas sobre crédito*. FUNDENUSE, S.A, Ocotol. FUNDENUSE, S.A: FUNDENUSE, S.A. Recuperado el 16 de Septiembre de 2024
- Gamez, J., & Martinez, B. (2017). *Inversión, Crecimiento y desarrollo de la economía de Nicaragua*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua, Facultad de Ciencias Económicas. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua. Recuperado el Mayo de 2024, de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/5177/1/18027.pdf>
- IICA. (1985). *Programa de organización y administración para el desarrollo*. (I. I. (IICA), Ed.) Panamá, Panamá: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). Recuperado el Junio de 2024, de [https://www.google.com.ni/books/edition/Informe\\_del\\_seminario\\_de\\_cr%C3%A9dito\\_para\\_1/3uQqAAAAYAAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.ni/books/edition/Informe_del_seminario_de_cr%C3%A9dito_para_1/3uQqAAAAYAAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Largaespada, I., López, M., & Sandino, Y. (2021). *Análisis de la solicitud de crédito para la unificación de cuentas activas para personas naturales aplicado por el banco de finanzas para el periodo enero a diciembre del año 2019*. Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN-Managua, Managua. Managua: Repositorio UNAN. Recuperado el Mayo de 2024, de <https://repositorio.unan.edu.ni/16058/1/16058.pdf>
- Ley No.645. (08 de Febrero de 2008). Ley N° 645 - Ley de promoción, fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. *La Gaceta Diario Oficial*. (B. d. Faolex, Ed.) Managua, Nicaragua: La Gaceta Diario Oficial. Recuperado el Mayo de 2024, de Ley N° 645 - Ley de promoción, fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.: <https://faolex.fao.org/docs/pdf/nic86057.pdf>
- Lopez, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (1ra ed.). Madrid, Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el Mayo de 2024, de [https://www.google.com.ni/books/edition/Atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_consumidor\\_y\\_usuario/jpzODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=%C2%A0La+atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover](https://www.google.com.ni/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_consumidor_y_usuario/jpzODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=%C2%A0La+atenci%C3%B3n+al+cliente&printsec=frontcover)
- Rivas López, M. N., & Ubeda Osegueda, K. S. (2021). *Proceso de Gestión de crédito de la microfinanciera FUNDENUSE, S.A. sucursal Condega, periodo 2019-2020*. Esteli: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el Martes, 18 de Noviembre de 2024, de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15613/1/20190.pdf>
- Rodríguez, M. (2019). *Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la universidad de la Guajira*. Universidad La Guajira, Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas.

Riohacha, la Guajira. Colombia: Universidad la Guajira. Recuperado el 09 de Junio de 2024, de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/383/-MARIA%20EUGENIA%20RODRIGUEZ%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schmitt, B. (1999). *Participación en el comercio de las pequeñas y medians empresas manufactureras de la economías en desarro*. Suiza. Suiza: Organización Mundial Del Comercio. Recuperado el Sábado de Noviembre de 2024, de [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/msmes\\_s/ersd\\_research\\_note2\\_msmes\\_in\\_developed\\_economies.pdf](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/msmes_s/ersd_research_note2_msmes_in_developed_economies.pdf)

Vasquez, S. (2018). *Tecnicas y herramientas para la recuperación de cartera en mora para reducir el impacto de las revisiones en banco Fie*. Universidad Mayor de San Andres, La paz, Bolivia. La Paz, Bolivia: Repositorio institucional Universidad Mayor de San Andres RI-USMA. Recuperado el 24 de Mayo de 2024, de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/22759/M-2458.pdf?sequence=1&isAllowed=y>