



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Incidencia de los créditos de consumo otorgado por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021

Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de

Licenciado en Banca y Finanzas

Autores

Francisco Javier Vásquez Rocha

Cris Paola Zelaya Ortez

Tutor

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín

Estelí, jueves, 10 de febrero de 2022



DEDICATORIA

El esfuerzo y la dedicación en una carrera es un ejemplo y consecuencia de las personas que están detrás. El esfuerzo realizado dentro de este trabajo de investigación va principalmente dedicado a Dios por darnos vida, salud y fortaleza con la que hemos superado todas las dificultades presentadas durante este proceso.

De manera especial a nuestros padres por mostrarnos el camino a la superación, por el apoyo a nuestra educación y por ser los que siempre estuvieron con nosotros.

A nuestros profesores y compañeros de la carrera, por compartir y enriquecer cada logro, cada tropiezo, cada conocimiento.

Finalmente, yo Cris por esto mismo quiero dedicarle esta tesis al Ing. Arq. Donovan Somarriba Lanuza, que más que un esposo fue una de las personas que estuvo de manera incondicional brindándome su apoyo y dándome ánimos para no rendirme.

Francisco Javier Vásquez Rocha

Cris Paola Zelaya Ortez

AGRADECIMIENTO

Esta investigación, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que nos acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo.

Primero y antes que todo dar gracias a Dios, por estar con nosotros en cada paso, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestro Docente MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín por su dedicación y entrega para enseñarnos a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar esta investigación.

¡Gracias!!

Francisco Javier Vásquez Rocha

Cris Paola Zelaya Ortez

VALORACIÓN DEL DOCENTE



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

2022: "Vamos por más Victorias Educativas"

Estelí, 10 de febrero de 2022

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación: **Incidencia de los créditos de consumo otorgado por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021**, cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en **Banca y Finanzas**.

Los autores de este trabajo son los estudiantes: **Francisco Javier Vásquez Rocha y Cris Paola Zelaya Ortiz**; y fue realizado en el II semestre de 2021, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en artículo 9 de la normativa, y que contempla un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para FAREM-Estelí, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

MSc. Milton Ulises Mayrena Bellorín
Docente Tutor
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Cc/Archivo

¡A la libertad por la Universidad!

Barrio 14 de abril, contiguo a la subestación de ENEL, Cod. Postal 49 – Estelí, Nicaragua
Tel.2713-7734 Ext.743

RESUMEN

Actualmente las Micro Financieras son la mejor alternativa a la banca dentro del sector financiero, La Micro Financiera Tu Crédito está enfocada a impulsar la implementación de las Micro Finanzas mediante el otorgamiento de créditos como lo son los más comunes el de consumo funcionado como la mejor opción para que las personas que no cuentan con el capital necesario para lograr los propósitos, mediante pequeños financiamientos que el cliente pagara en el largo plazo. Además, se debe resaltar que durante el tiempo que este activo el crédito los clientes deberán prever cambios en el comportamiento de sus finanzas puesto a que deberán cubrir con una nueva obligación, por lo que es necesario analizar la incidencia de estos en las finanzas familiares tomando como referencia los poblados del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí. También se debe hacer énfasis en que algunas personas se encuentran más vulnerables por falta de conocimiento y manejo de las finanzas puesto a que es necesario llevar un control adecuado para hacer frente a las obligaciones. La incidencia de los créditos de consumo está determinada por el uso apropiado de este, ya que están van de la mano dependiendo de la gestión de los ingresos y egresos, además evitar el sobreendeudamiento es un factor clave de las finanzas ya que una persona no puede tener mayores egresos de lo que adquiere monetariamente, así como también es importante reflejar los gastos necesarios o innecesarios para tener un mejor control del dinero.

Palabras claves: Micro finanzas, finanzas, crédito y endeudamiento.

ABSTRACT

Currently Micro Financiers are the best alternative to banking within the financial sector, Micro Financiera Tu Crédito is focused on promoting the implementation of Micro Finances through the granting of credits, such as the most common, that of consumption, functioned as the best option. so that people who do not have the necessary capital to achieve the purposes, through small financing that the client will pay in the long term. In addition, it should be noted that during the time that the credit is active, clients must foresee changes in the behavior of their finances since they will have to cover with a new obligation, so it is necessary to analyze the incidence of these in family finances taking as a reference, the townspeople of the Oscar Gámez I and II neighborhood of the city of Estelí. It should also be emphasized that some people are more vulnerable due to lack of knowledge and management of finances since it is necessary to have adequate control to face obligations. The incidence of consumer loans is determined by the appropriate use of this, since they go hand in hand depending on the management of income and expenses, in addition avoiding over-indebtedness is a key factor in finances since a person cannot have greater expenses than what you acquire monetarily, as well as it is important to reflect the expenses necessary or unnecessary to have a better control of the money.

Keywords: Micro finance, finance, credit and debt.

ÍNDICE

Índice de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ANTECEDENTES	2
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
3.1.	Caracterización general del problema	7
3.2.	Preguntas de investigación	7
3.2.1.	Pregunta general.....	7
3.2.2.	Preguntas específicas.....	7
4.	JUSTIFICACIÓN.....	9
5.	OBJETIVOS.....	10
5.1.	Objetivo General.....	10
5.2.	Objetivos Específicos	10
6.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
6.1.	IMF: Instituciones de Micro Finanzas.....	11
6.1.1.	Microfinanzas.....	11
6.1.2.	Beneficios de las Micro Finanzas.....	12
6.1.3.	Planificación financiera.....	12
6.2.	Crédito	12
6.2.1.	Definición de crédito.....	12
6.2.2.	Importancia de crédito.....	13
6.2.3.	Clasificación de los créditos.....	14
6.2.4.	Tipos de crédito.....	16
6.2.5.	Las Cinco “C” del Crédito	19
6.3.	Crédito de Consumo	21
6.3.1.	Definición de crédito de consumo.....	21
6.3.2.	Características de los créditos de consumo	22
6.3.3.	Requisitos del crédito de consumo.....	23
6.3.4.	Proceso crediticio en Micro Finanzas	24
6.3.5.	Expediente de crédito de consumo.....	24
6.3.6.	Clasificación de los activos de riesgo.....	25

6.4.	Garantía	26
6.4.1.	Definición de garantía	26
6.5.	Riesgo de crédito	27
6.5.1.	Definición de riesgo de crédito	27
6.5.2.	Tipos de riesgo de crédito	27
6.6.	Cartera de crédito.....	28
6.6.1.	Definición de cartera de crédito	28
6.6.2.	Importancia de la cartera de crédito	29
6.6.3.	Tipos de cartera de crédito	29
6.7.	Políticas de Crédito.....	31
6.7.1.	Definición de política de crédito	31
6.8.	Política de Cobranza.....	32
6.8.1.	Definición de política de cobranza.....	32
6.8.2.	Gestión de Cobranza	32
6.8.3.	Tipos de Cobranza.....	33
6.9.	Finanzas	35
6.9.1.	Finanzas personales.....	35
6.9.2.	Finanzas familiares.....	36
6.9.3.	Importancia de las finanzas personales y familiares	37
6.9.4.	Sobreendeudamiento	38
6.10.	Estrategias Financieras.....	40
6.10.1.	Definición de estrategias financieras	40
7.	SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN	41
8.	OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.....	42
9.	DISEÑO METODOLÓGICO	47
9.1.	Tipo de investigación.....	47
9.2.	Área de estudio	47
9.2.1.	Área de conocimiento.....	47
9.2.2.	Área geográfica	48
9.3.	Población y muestra.....	49
9.3.1.	Población.....	49
9.3.2.	Muestra.....	49

9.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos	50
9.4.1.	Entrevista.....	50
9.4.2.	Encuesta	50
9.4.3.	Guías de revisión documental	51
9.5.	Etapas de la investigación.....	51
9.5.1.	Investigación Documental.....	51
9.5.2.	Elaboración de instrumentos	51
9.5.3.	Trabajo de campo	51
9.5.4.	Elaboración del documento final.....	51
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
10.1.	Proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla	54
10.2.	Efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez de la ciudad de Estelí.....	64
10.3.	Estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí.....	76
10.4.	Propuestas de estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Micro Financiera Tu Crédito	78
11.	CONCLUSIONES	82
12.	RECOMENDACIONES	84
13.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
14.	ANEXOS.....	90
14.1.	Anexo N° 01: Cuadro de síntomas para el planteamiento de problema.....	90
14.2.	Anexo N° 02: Entrevista	91
14.3.	Anexo N° 03: Encuesta	93
14.4.	Anexo N° 04: Imágenes	97

Índice de tablas

Tabla 1 - Clasificación de los activos en riesgo	26
Tabla 2- Cálculo de la muestra.....	49
Tabla 3 - Tarifario Institucional	59
Tabla 4- Ingresos y Egresos de la venta.....	71

Índice de gráficos

Ilustración 1 - Barrio Oscar Gámez I	48
Ilustración 2 – Barrio Oscar Gámez 2	48
Ilustración 3- Edades de los clientes	53
Ilustración 4- Proceso Crediticio	55
Ilustración 5- Principales aspectos a considerar al momento de solicitar un crédito	56
Ilustración 6- Tiene un fácil acceso la Micro Financiera al momento de obtener un crédito	57
Ilustración 7- Consideración sobre las tasas de interés de los créditos de consumo	61
Ilustración 8- Etapas de la cobranza	63
Ilustración 9- Conocimiento en finanzas	64
Ilustración 10- Tiempo que los clientes llevan utilizando los créditos de consumo	65
Ilustración 11- Créditos activos en alguna otra institución	66
Ilustración 12- Pago de cuotas	67
Ilustración 13- Propósito del endeudamiento con la Micro Financiera Tu Crédito	67
Ilustración 14- Consecución del propósito para el que se solicitó el crédito	68
Ilustración 15- Beneficios obtenidos de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito	69
Ilustración 16- Mejoras en la calidad de vida personal, así como en el entorno familiar	71
Ilustración 17- Recomendación de los clientes para utilizar los créditos de consumo	73
Ilustración 18- Control de los ingresos para hacer frente a las obligaciones	74
Ilustración 19- Lista de gastos por categoría	76
Ilustración 20- Elementos básicos para elaborar un presupuesto	77
Ilustración 21- Análisis FODA	78
Ilustración 22- Técnicas de mercado	80

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación desarrollada en la Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí, para optar al grado de Licenciado en Banca y Finanzas, se realizó con la colaboración de la Micro Financiera Tu Crédito, tomando en cuenta que es una Micro Financiera que está enfocada en brindar créditos de consumo que como bien se sabe son créditos personales, este es un producto financiero con el que las demás financieras no cuentan y que de una u otra manera beneficia a la Micro Financiera Tu Crédito.

Mediante la presente se evaluarán los efectos que han provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí. Debido a que las familias han encontrado en los créditos de consumo una de las principales formas para obtener recursos que satisfacen sus necesidades, lo que conlleva a una obligación a largo plazo que puede influir de manera negativa en sus finanzas familiares en el futuro.

Para dicha investigación se tomaron en cuenta aspectos importantes que ayudarán a cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación de tal manera que se conocerán los diferentes puntos de vista entre la Micro Financiera y los clientes de la misma en función de los requisitos y proceso de otorgamiento de los créditos de consumo.

Cabe destacar que para la recolección de esta información como método se utilizó la entrevista la cual fue dirigida al Gerente de la Micro Financiera Tu Crédito y encuesta a los clientes del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, debido a que es una de las zonas con un alto porcentaje en créditos de consumo.

Para llegar a un análisis sobre los beneficios que han traído los créditos de consumo a las finanzas familiares, se enfatizó en que, si el cliente tiene conocimiento en las finanzas y el uso de estas para llevar un mejor control de los gastos, al mismo tiempo percibir si mediante los créditos han logrado mejorar su calidad de vida de igual modo si mediante estos han alcanzado cubrir sus necesidades.

2. ANTECEDENTES

Se investigaron diferentes fuentes de información vinculadas con el tema de “Incidencia de los créditos de consumo otorgado por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021”. Para la elaboración de los antecedentes de este estudio se obtuvo información de la biblioteca Urania Zelaya de la FAREM-Estelí, por lo consiguiente dichas tesis son de gran importancia en relación a la investigación.

De acuerdo con (Mora Guerrero & Hernández Hernández, 2019) en su trabajo de investigación llamado **“Análisis de una solicitud de un crédito de consumo (financiamiento de estudios de maestría), en el Banco Credit Bank, S.A, año 2019.”** Para optar por el título de Licenciado de Banca y Finanzas, presentado a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua en el año 2019. Consideran muy importante desarrollar un amplio estudio del crédito de consumo en el rubro para estudio de maestría que otorga CREDIT BANK S.A. Analizando las políticas, los procedimientos y los requisitos que exigen para lograr medir la capacidad de pago de los clientes, explicar el proceso para el otorgamiento de un crédito de consumo y así mismo identificar el marco legal que incide en el otorgamiento de un crédito.

Como resultado se obtuvo que el banco cumple con los procedimientos establecidos ya que este mismo solicitó al cliente todos los requisitos necesarios para estudiar de forma transparente al solicitante en donde se calificó al cliente a través de los métodos de evaluación crediticia y así conocer su nivel de endeudamiento, capacidad de pago, sus condiciones económicas, entre otros aspectos que fueron necesarios para realizar un análisis concretos, así mismo el cliente cumplió con todos los parámetros estipulados con la institución bancaria. Por tanto, la entidad le aprobó el préstamo solicitado.

Una investigación presentada a la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, FAREM-Estelí en el año 2017, para poder optar al título de Licenciado de Banca y Finanzas, titulada. **“Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la Micro Financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016.”** Desean describir las políticas de crédito de la Micro Financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, a su vez poder identificar las dificultades que se presentan

en el cumplimiento de las políticas de crédito al momento de colocar un crédito en la Micro Financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí y lograr definir el nivel de metas en la colocación y aprobación de la cartera de crédito en la Micro Financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí. Logrando llegar a la conclusión que la Micro Financiera “Tú Crédito” Sucursal Estelí, cuenta con políticas de crédito, que están diseñadas para el análisis de los créditos solicitados, sin embargo, no se constató el manual, ya que se encuentra centralizado en la casa matriz. (Calvo Rodríguez, Mendoza Cruz, & Roque Centeno, 2017)

Con respecto a la identificación de las dificultades de colocación de crédito que presenta la Micro Financiera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, es no tener fondos en cuenta de banco disponibles en moneda norteamericana, motivo por el cual al desembolsar los préstamos están siendo pagados en moneda nacional a través de cheque; en muchos casos esta situación genera insatisfacción por parte de los prestatarios al no percibir el desembolso en moneda norteamericana ocasionado que el cliente no lo retire y se debe anular el préstamo. Para el cumplimiento de metas, “Tu Crédito” Sucursal Estelí, selecciona lista de clientes activos enfocándose en lograr mayor colocación de préstamo, utilizando el mercadeo telefónico para dar cumplimiento a las metas de colocaciones, con el fin de brindar atención adecuada, ofreciendo una respuesta rápida a la necesidad de financiamiento que presente el cliente. (Calvo Rodríguez, Mendoza Cruz, & Roque Centeno, 2017)

En la investigación realizada por estudiantes de V año de la carrera de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (Meneses Moreno & Sánchez Avendaño, 2019) llamada **“Efectos de los financiamientos crediticios otorgado a la Economía Familiar en el barrio Monimbó del Municipio de Masaya.”** En la cual tienen como objetivo principal la elaboración de un diagnóstico a cerca de los efectos de financiamientos crediticios que otorgan las distintas entidades financieras a los negocios familiares del barrio Monimbó del municipio de Masaya. De la misma manera poder caracterizar aspectos generales que inciden en la economía familiar como ejes principales para mejorar la calidad de vida en el barrio Monimbó. Logrando así poder identificar los factores que inciden en el mejoramiento de la calidad de vida a través de financiamientos crediticios.

A lo largo de la investigación se llegó a la conclusión que un 78% de los negocios familiares de Monimbó, cuentan con oportunidades de desarrollo económico, a través de financiamientos con bajo interés que el gobierno de Nicaragua ha facilitado a través de entidades financieras públicas. Las características propias de los negocios permiten ser parte de hacer uso de estrategias para el desarrollo

y crecimiento de los mismos, consideramos que los financiamientos han aportado numerosos en este proceso. podemos decir que las MiPymes seguirán teniendo una importante función en la economía familiar, y los financiamientos son de gran ayuda para impulsar el desarrollo de los negocios familiares, siempre y cuando se haga un buen uso de los mismos. (Meneses Moreno & Sánchez Avendaño, 2019)

Finalmente, en la página web, se han identificado temas de investigación de origen internacional que sustentara el propósito de la tesis.

La investigación realizada por (Quezada Sanes & Reyes Vásquez, 2016) titulada “**El comportamiento del crédito de consumo y su relación con el crecimiento económico en el Perú 2007:01 – 2014:04.**” Para optar por el título de Economista, presentado en la Universidad Nacional de Trujillo en el año 2016. Se considera analizar el comportamiento del crédito de consumo el cual es una de las principales fuentes de esta investigación para así lograr determinar el comportamiento de la economía peruana, derivado de este poder determinar la relación que existen entre el crédito de consumo y el crecimiento económico, para poder realizar dicha investigación se obtuvo información estadística, respecto al crédito de consumo del sistema financiero de Perú y a su vez información estadística, respecto al nivel del producto interno bruto en el Perú.

Los resultados de la presente investigación dan cuenta de que existe una correlación directa entre el comportamiento del crédito de consumo y el crecimiento económico en el Perú, durante el período de estudio (2007 – 2014). Ante cualquier variación en el crédito de consumo en una unidad porcentual, se generará una variación de 0.063% en el PIB, pero con dos trimestres de retraso. En el año 2007 se registró la más alta tasa de colocaciones de crédito de consumo, el año siguiente se reportó la menor participación del crédito de consumo en las colocaciones totales otorgadas por el sistema financiero: 12.27% (S/.344.47 millones). Finalmente, en el año 2009, mejoraron las colocaciones por consumo, manteniendo una tasa promedio de 35% hasta el final del periodo de estudio.

En su trabajo de investigación “**Análisis del Costo y Características del Crédito de Consumo en Chile.**” (Colodro Ebner, Lewis Escobar, & Melnick Quiroga, 2009) Para optar al título de ingeniero comercial, mención administrativa de empresas, presentado a la Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios. El aumento del consumo y el fuerte endeudamiento, se presentan entonces como dos importantes consecuencias que este mayor acceso al crédito ha tenido a nivel de

la experiencia cotidiana de las familias chilenas. Por el lado positivo se puede decir que hay mayor acceso a bienes que con el solo ingreso presente no se podría financiar. Por lo consiguiente se desea realizar un análisis comparativo de los créditos de consumo que entregan las casas comerciales y los bancos. Estableciendo claramente cuáles son los factores que afectan los costos del crédito. (Plazo, monto, riesgos, costos de mantención). Llegar a conclusiones y plantear soluciones al problema del endeudamiento.

Por lo consiguiente podemos decir que el mercado de créditos de consumo se encuentra en un proceso de paulatina convergencia hacia menores costos y una mayor diversificación en la oferta. Esto, no obstante, no ha estado ausente de polémicas originado por la falta de transparencia en la información desplegada por los Bancos y las casas comerciales hacia los consumidores. Creemos que la solución a este problema no pasa por un mayor grado fiscalización hacia estas entidades y restricciones en la industria, sino más bien por reforzar ciertos estándares y mejores prácticas que nos parecen impactarán de manera positiva el desempeño de esta industria y rebajarán los costos finales de los usuarios de los créditos. Pero lo más importante es que existan instancias para que el consumidor se pueda informar constantemente y un actuar más potente de los mismos bancos respecto a los créditos de consumo. Asimismo, siempre va a convenir ahorrar y posteriormente comprar que comprar con crédito pagando altos intereses.

De acuerdo con (Sánchez Saucedo, 2013) en su trabajo de investigación **“La influencia económica del crédito al consumo en las familias mexicanas para el periodo 2000 – 2010.”** Para optar al grado de maestro de ciencias económicas, presentado en el Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Economía. El crédito de consumo definido como el financiamiento que se le da al gasto que llevan a cabo los hogares por la adquisición de bienes y servicios de consumo final duradero y no duradero. El ingreso y el gasto que realizan las familias mexicanas se incluye a esta investigación, en donde se observa la conjunción de ambos y su relación con la creciente tendencia del crédito de consumo financiado por las tarjetas de crédito.

De manera que particularmente la tasa de interés, refleja un grado de afectación que puede presentar en el ingreso de las familias mexicanas. Finalmente, es importante destacar que resulta transcendental que en las economías de mercado actuales se lleven a cabo acciones socio-económicas, como la instauración de políticas públicas encaminadas a la educación financiera, que derive en la reducción de los déficit presupuestario de los hogares, particularmente por la utilización de tarjetas de

crédito, y además, garantizar que no se vea afectado el consumo final y el crecimiento económico a corto y mediano plazo, en el marco de la economía general del país.

Cada una de las tesis consultadas se consideran importantes para la investigación, ya que evalúan el impacto y desarrollo económico que obtienen las familias al adquirir los créditos de consumo.

Los créditos hoy en día son un fuerte en las finanzas familiares porque facilitan el acceso para las personas asalariadas que quieren adquirir un artículo de alto costo u otros gastos sumamente personales los cuales se deben manejar adecuadamente para evitar un sobre endeudamiento, por lo cual es de interés en dicha investigación el conocer a fondo el proceso que lleva la Micro Financiera Tu Crédito a la hora de otorgar un crédito de consumo, al mismo tiempo analizar políticas de crédito y cobranza que desarrolla la Micro Financiera Tu Crédito y a su vez descubrir el impacto financiero como también el manejo de este a la hora de adquirirlo.

Es preciso señalar que esta investigación se diferencia de las demás debido que se pretende determinar de qué manera inciden los créditos de consumo en las finanzas de las familias del distrito III de la ciudad de Estelí. Logrando que dicha investigación destaque importancia en el tema debido a que no solo se conocerá el impacto positivo o negativo que obtienen en las finanzas de las familias al adquirir el crédito si no también el proceso de este al ser otorgado por la Micro Financiera Tu Crédito.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Caracterización general del problema

Uno de los principales problemas en la actualidad a los que se enfrenta la sociedad nicaragüense es que, debido a que muchas instituciones desarrollan servicios financieros a los cuales se puede acceder con facilidad, por lo cual muchos trabajadores utilizan los créditos de consumo para lograr satisfacer sus necesidades básicas o ya sea de otra índole, convirtiéndose en una práctica muy común entre las personas; sin embargo, esto los lleva al endeudamiento.

Cabe la incertidumbre si los créditos otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito de Estelí generan un beneficio para los clientes, así como si se están manejando correctamente para lograr una mejora en el estilo de vida, además de una estabilidad en las finanzas familiares, también se debe recalcar que el endeudamiento genera una presión sobre el trabajador que puede influir de manera negativa en sus actividades laborales.

Pues bien, las deudas brindan una solución a los problemas de forma inmediata, también generan una responsabilidad al momento de contraerlas, es importante que estas sean pagadas en tiempo y forma, debido a que por la naturaleza de estas se van acumulando y generando intereses en concepto de mora que puede afectar las finanzas de los clientes.

3.2. Preguntas de investigación

3.2.1. Pregunta general

- ¿Cuál es la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de los pobladores los barrios Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021?

3.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo es el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla?

- ¿Cuál es la afectación de los créditos de consumo a las finanzas familiares de los pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí?
- ¿Cuáles son las estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí?
- ¿Cuáles son las estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Micro Financiera Tu Crédito?

4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación surge debido a que las familias han encontrado en los créditos de consumo una de las principales formas para obtener recursos que satisfacen sus necesidades, lo que conlleva a una obligación a largo plazo que puede influir de manera negativa en sus finanzas familiares en el futuro.

Esta investigación es necesaria puesto que mediante el estudio de la incidencia de los créditos de consumo en las finanzas familiares permitirá una mejor administración del patrimonio de una unidad familiar, además ayudará a que la Micro Financiera pueda ejercer de forma adecuada procedimientos estratégicos para hacer una buena colocación de crédito, así como para recuperarlos.

Al igual que todos los créditos los de consumo conllevan un riesgo para la Micro Financiera al realizar el proceso de recuperación, así como, para las personas que acceden a ellos, que debido al endeudamiento se retrasen los pagos. Por tanto, con la investigación se pretende brindar un enfoque concreto sobre la verdadera utilidad de estos créditos para que se pueda hacer una mejor valoración sobre el beneficio que se obtendrá.

Hacer una investigación sobre la incidencia de una Micro Financiera es de gran importancia debido a que han surgido en el país como uno de los principales medios para obtener créditos, puesto que abarcan el segmento de mercado de bajos ingresos, donde los principales clientes son las personas que no aplican a la banca tradicional debido a que no cumplen con los requisitos.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021.

5.2. Objetivos Específicos

- Describir el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla.
- Evaluar los efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez de la ciudad de Estelí.
- Proponer estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II.
- Proponer estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Micro Financiera Tu Crédito.

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.1. IMF: Instituciones de Micro Finanzas

Se considera como IMF a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de Micro Finanzas y posean un patrimonio o capital social mínimo, igual o superior a cuatro millones quinientos mil córdobas (C\$4,500,000.00), o su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el 50% de su activo total. (Nacional, 2011)

6.1.1. Microfinanzas

Las Micro Finanzas son el 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. (Sánchez Galán, 2017)

Según (Lacalle Calderón, 2002) Micro Finanzas son entidades cuyo principal objetivo es la introducción de personas y microempresarios de escasos recursos en el uso y manejo del dinero.

(Arroyo, Constanza Pérez, & Escobar, 2018) también define las Micro Finanzas como una de las estrategias para la superación de las condiciones de pobreza, son un conjunto de servicios financieros y no financieros dirigidos a reducir los niveles de pobreza en las poblaciones de bajos ingresos. Es un monto de dinero prestado a personas pobres para adelantar una actividad productiva y aumentar sus ingresos.

En la actualidad las Micro Finanzas son importantes porque han funcionado como una fuente de mayor accesibilidad de financiamiento, siendo este una oportunidad financiera para personas de bajos recursos, ya que con estos pueden suplir necesidades básicas o implementar actividades productivas que generen ingresos económicos.

6.1.2. Beneficios de las Micro Finanzas

Las Micro Finanzas representan el único medio que presentando un servicio a los más pobres es autosuficiente y rentable, logrando la inclusión financiera de centenares de millones de personas (Madariaga Manyá, 2014)

De acuerdo con (Sánchez Galán, Microfinanzas, 2017) generalmente las Micro Finanzas se caracterizan por centrarse en productos de poca cantidad de dinero y perfectamente adecuados a la necesidad de cada cliente, en ese sentido, la evolución de los productos propios de las Micro Finanzas es constante, debido a los frecuentes cambios que experimente la sociedad y su adaptación a los cambios del entorno económico.

Los beneficiarios de las Micro Finanzas son todas aquellas personas que corresponden a la población pobre, en la mayoría mujeres en edad de trabajar en zonas rurales o urbanos marginales, subempleadas, desempleadas o trabajadoras por cuenta propia con bajos ingresos familiares, de escasa calificación, con familias numerosas y en muchos casos, jefas de hogar y que no tienen acceso a fuentes formales de financiamiento. (Ocaña Mazón, 2018)

Teniendo en cuenta los beneficios de las Micro Finanzas las cuales están dirigidos a uno de los sectores más vulnerables, han logrado generar un impacto positivo y sostenible al desarrollo económico de familias que con sus proyectos pretenden incorporarse al mercado financiero.

6.1.3. Planificación financiera

Es el proceso de elaboración de un plan financiero integral, organizado, detallado y personalizado, que garantice alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costes y recursos necesarios para que sea posible. (Privada, 2015)

6.2. Crédito

6.2.1. Definición de crédito

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) afirma que: El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el

cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de interés.

Además, en su libro (Villaseñor Fuente, 2007) especifica que aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

También (Montes de Oca , 2015). Confirma que 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’.

Considerando las definiciones antes mencionadas se puede definir el crédito como un instrumento para obtener un producto o servicio a través de la deuda comprometiéndose a pagar el valor de este en un plazo determinado, a cambio de pagar una cantidad adicional en concepto de interés mediante un contrato en el que se establecen los términos y condiciones vigentes durante el tiempo establecido.

6.2.2. Importancia de crédito

Según (Villaseñor Fuente, 2007) En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes: Aumento de los volúmenes de venta. Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.

Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuviera que pagarlos de contado. Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes. Fomento de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos. Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta. Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar del poder de compra a importantes sectores de la población.

El crédito es importante porque facilita, en un momento dado, tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que, en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse del pago de este, en caso que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

El crédito no solo ayuda en muchos aspectos empresariales, sino que, además, aporta confianza en el sistema financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara a lo exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras en el propio país. (Alvarez, 2016)

El crédito es de gran importancia en el desarrollo de las empresas ya que el crédito es una forma sencilla de maximizar el volumen de operaciones permitiendo llegar a nuevos clientes, debido a que las personas buscan obtener artículos sin necesidad de realizar un gran desembolso por el valor total, en cambio se comprometen a pagar pequeñas cuotas durante un tiempo determinado, lo que genera para las empresas un ingreso extra en concepto de intereses.

6.2.3. Clasificación de los créditos

(Morales Castro & Morales Castro, 2014) En su libro de crédito y cobranza clasifica los créditos en tres partes fundamentales por su destino, por las garantías otorgadas y por su duración:

a) Por su destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

b) Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

c) Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. Así, el crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Además (Lanzagorta, 2012) afirma que “El crédito es un mecanismo que complementa nuestro ahorro y nos facilita la adquisición de diversos bienes de consumo duradero como muebles, automóviles o casas.

Cuando hemos tomado la decisión de solicitar un crédito, debemos conocer y evaluar las distintas opciones que están a nuestro alcance, con el fin de elegir la que más nos convenga dado el plazo y el tipo de bien que deseamos adquirir y pagar menos intereses. Existen criterios diferentes para clasificar a los créditos:

También (Lanzagorta, 2012) clasifica los créditos de la siguiente manera:

- **Por su plazo:** Los créditos pueden utilizarse para satisfacer necesidades de corte, mediano y largo plazo.
- **Por la garantía que los respalda:** Existen prestamos que deben estar garantizados por un bien y otros que se otorgan sin más garantía que la palabra del acreditado. Generalmente se exige

que el valor del bien sea mayor al monto del crédito y, muchas veces, la tasa de interés que se pacta depende en buena medida de la garantía que se ofrece. (Lanzagorta, 2012)

- **Por el tipo de tasa de interés que cobran:** Los préstamos tienen formas distintas de calcular los intereses que generan.

Además (Lanzagorta, 2012) especifica los diferentes tipos de tasas de intereses:

- **Tasa nominal fija:** La tasa pactada no se modifica durante la vigencia del contrato. Generalmente se pactan también fijos. La desventaja es que, si las tasas de mercado bajan, los deudores no reciben ningún beneficio, aunque están protegidos ante un incremento en las mismas.
- **Tasa variable:** La tasa de interés varían mes con mes y se calcula con mes y se calcula con base en una tasa de referencia. Estos Contratos tienen la ventaja de que pagaran menos interés en la medida en que las tasas de mercado bajen; sin embargo, en caso de que suban el efecto será en contra del deudor. (Lanzagorta, 2012)

Teniendo en cuenta la clasificación de los créditos surge a partir de un monto otorgado por el acreedor hacia el deudor, estableciendo así el destino y el plazo correspondiente a la deuda. El deudor realizara sus pagos mediante cuotas semanales, quincenales y mensuales donde el valor de estos pagos lleva la devolución de las dos cantidades: dinero e intereses.

6.2.4. Tipos de crédito

Los créditos, según el uso final que tendrán, pueden clasificarse de la siguiente manera (Westreicher G. , Tipos de créditos y préstamos , 2019)

- **Préstamos personales:** Financian una necesidad concreta en un momento determinado, por ejemplo, una boda o un viaje. No son de montos muy altos.
- **Préstamos de consumo:** Permiten adquirir bienes duraderos como electrodomésticos o vehículos.
- **Préstamos de estudios:** Se utilizan para pagar matrículas universitarias o posgrados.

- **Hipoteca:** Es el financiamiento otorgado para comprar un bien inmueble. Dicha propiedad es, a su vez, la garantía del mismo crédito. El periodo de endeudamiento es de entre 15 y 30 años.
- **Préstamos para empresas:** Son los que solicitan las compañías para pagar a sus proveedores, invertir en activos fijos, expandir su negocio, entre otros. Pueden clasificarse, a su vez, de acuerdo al tamaño del cliente, si es para grandes, medianas, pequeñas o microempresas.

Según (Vera, 2021) se pueden clasificar los diferentes tipos de crédito en función de diferentes criterios.

a) Tipos de crédito en función del origen

- **Crédito bancario:** Lo otorga normalmente una institución crediticia, típicamente bancos, a través de la celebración de un contrato.
- **Crédito Hipotecario:** Es el monto de dinero que otorga la entidad se debe utilizar para la compra o realización de una casa en un terreno que ya tengas, o la adquisición de un terreno.

b) Tipos de crédito en función del destino

- **Crédito de producción o comercial:** Se dedica a financiar los campos relacionados con la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
- **Crédito de consumo:** Son aquellos que se piden para cubrir necesidades más de tipo personal, y suelen tratarse de algún bien o servicio. Son créditos que sólo se entregan a las personas físicas, nunca morales. Entre ellos podríamos encontrar la compra de un auto, la planificación de una boda, iniciar un negocio, irse de vacaciones.

c) Tipos de crédito en función del plazo

- **Créditos a corto y medio plazo:** Son aquellos en los que el pago de la devolución del monto y de los intereses se realiza en un periodo de entre uno a cuatro años.

- **Créditos a largo plazo:** Establecen que la devolución del monto y de los intereses puede realizarse en un plazo que puede llegar hasta 40 años y que no baja de los ocho.

d) Tipos de crédito en función de la garantía que asegura el pago de la devolución e intereses.

- **Crédito Personal:** Por ejemplo, un aval. En este caso además del deudor, el préstamo lo firma otra persona o entidad, y se compromete a pagar en caso de que el deudor principal no cumpliera con la obligación. A esta persona se le llama fiador.

Los tipos de créditos de acuerdo con (Bancolombia, 2021) Se adaptan a las necesidades, en concordancia con el proyecto de vida que tienes.

- **Crédito de Consumo:** Es un préstamo realizado a una persona, para adquirir bienes o servicios, como la compra de electrodomésticos, remodelaciones, vehículos, productos para el hogar, viajes, actividades de entretenimiento, entre otros el crédito de consumo puede ser de corto y mediano plazo.
- **Crédito hipotecario:** Es una alternativa de financiación para personas naturales mediante la cual pueden adquirir vivienda nueva o usada, construir, reparar, remodelar, o subdividir una casa que ya esté en uso. El crédito hipotecario es de largo plazo.
- **Microcrédito:** Es un préstamo de monto reducido, que sirve principalmente para financiar proyectos que ya están en marcha, como el mejoramiento de producción de microempresas, o para las unidades productivas ya constituidas, y que no necesariamente estén registradas en la cámara de comercio. El microcrédito es a mediano plazo.
- **Créditos Especiales:** Son los préstamos que apuntan a cubrir una necesidad empresarial o hacer inversión en una actividad primaria económica, como el crédito rural y agropecuario, el crédito para empresas o el capital de trabajo.

Existe una gran variedad de tipos de crédito en el mercado, los cuales están dirigidos cada uno a un sector o cliente en específico de acuerdo con sus necesidades y sus fines, pues bien, debido a los

objetivos de la investigación los más importantes son los créditos de consumo que de forma sencilla se pueden definir como créditos personales para la compra de bienes y servicios.

6.2.5. Las Cinco “C” del Crédito

Según (Bello Gómez, 2014) algunos de los aspectos que tradicionalmente han tomado en cuenta los intermediarios financieros para otorgar un crédito el cual es un modelo muy sencillo, es conocido como las “Cinco C’s del crédito”: Capacidad, Capital, Colateral, Carácter y Conveniencia.

- **Capacidad**

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

La C de capacidad representa la habilidad para pagar el préstamo. Obviamente, esto es de suma importancia para las instituciones financieras que están considerando prestar dinero. Las instituciones financieras evalúan la capacidad basándose casi por completo en el historial financiero. Esto incluye el historial de otros préstamos que hayan recibido en el pasado, como también la proporción de la deuda y liquidez, y los estados de flujo de efectivo del negocio.

- **Capital**

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

El capital en términos de las 5 Cs del crédito se refiere a la cantidad de dinero que se ha invertido en el negocio. A las instituciones financieras les agrada ver que los dueños de negocios tienen iniciativa propia y recursos para hacer prosperar sus negocios.

- **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.

El colateral (también conocido como aval o garantía) se refiere a cualquier activo que tenga el cliente y que se pueda usar para asegurar o garantizar el préstamo que se solicite. El colateral se utilizará para compensar la falta de pago.

- **Carácter**

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

El carácter se refiere a la manera en que un prestamista verá desde el punto de vista de credibilidad y confiabilidad. Esto es más una evaluación de carácter como individuo que una evaluación del negocio. Pueden evaluar el carácter por medio del historial de crédito, las referencias y la reputación o la interacción que tengas con otros prestamistas.

- **Conveniencia**

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

(Ronaldson, 2020) Afirma que las 5 Cs del crédito son un concepto que gran cantidad de prestamistas tradicionales utilizan como parte de su evaluación a la hora de conceder un préstamo.

Cada una de las 5 Cs representa una característica de la solvencia del prestatario en potencia: carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral.

- **Condiciones**

Se refiere a dos ámbitos diferentes. Primero, estamos hablando del negocio como condición en sí mismo: ¿está funcionando bien?, ¿cómo se va a usar el préstamo?, ¿cuánto se tiene pensado pedir prestado? En segundo lugar, estamos hablando de las condiciones generales que rodean a la empresa: el estado de la industria, el estado de la economía en general y cómo cada uno de estos factores puede afectar el negocio y la capacidad de pago.

De lo anterior expuesto se considera que las cinco C del crédito representan un dominio o una base fundamental a la hora de realizar el análisis para así hacer efectivo el crédito, es importante señalar que son puntos claves que ayudan a determinar cuáles son las formas de proteger el crédito en caso de incumplimiento, así como también la cantidad que podrá otorgar en cuanto a su capacidad. Dicho de otro modo, se minimiza el riesgo de crédito.

6.3. Crédito de Consumo

6.3.1. Definición de crédito de consumo

Son préstamos que concede una institución financiera para la adquisición de bienes o servicios. Es decir, recoge los créditos otorgados para compras comunes de los hogares, como la compra de un automóvil, muebles, viajes, cualquier otro gasto extra o imprevisto. (Quinto, 2020)

(Bancolombia, 2021) Define el crédito de consumo como un préstamo realizado a una persona, para adquirir bienes o servicios, como la compra de electrodomésticos, remodelaciones, vehículos, productos para el hogar, viajes, actividades de entretenimiento, entre otros el crédito de consumo puede ser de corto o mediano plazo.

De acuerdo con (Vera, 2021) el crédito de consumo es aquellos que se piden para cubrir necesidades más de tipo personal, y suelen tratarse de algún bien o servicio. Son créditos que sólo se entregan a las personas físicas, nunca morales. Entre ellos podríamos encontrar la compra de un auto, la planificación de una boda, iniciar un negocio, irse de vacaciones.

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores se logra percibir que el crédito de consumo es uno de los cuales tiene menos prohibiciones con respecto al destino económico que se le da ya que es una decisión personal, por lo consiguiente recordemos que al adquirir un crédito se obtiene una obligación donde el deudor por ende tendrá que estar de acuerdo que no solo pagará el saldo inicial si no también un porcentaje agregado a este llamado interés.

6.3.2. Características de los créditos de consumo

Según (Rus Arias , 2020) algunas de las características que diferencian a este tipo de producto financiero de otros son:

- Como hemos mencionado, su finalidad son bienes de consumo. Un coche, mobiliario o un ordenador portátil, entre otros.
- La normativa que lo regula busca proteger al consumidor ante posibles abusos.
- Su importe no es muy alto, aunque suele pedirse un mínimo para concederlos.
- Su tramitación es más rápida que en otros como las hipotecas. Eso sí, los intereses son más elevados que en otros préstamos personales.
- El cliente responde del pago con sus bienes presentes y futuros. En este caso no hay un aval real, como un inmueble.

Mientras tanto (Julietase, 2019) puntualiza que algunas de las características para obtener un crédito de consumo son:

- Permite utilizar el dinero del crédito en comprar productos o pagar servicios sin liquidar el préstamo al no tener dinero en efectivo.
- Pueden pagar las compras en Internet a partir de la tarjeta de crédito que otorga el banco para usar el crédito de consumo.
- Si cumplen con el pago del crédito de consumo van generando un buen historial crediticio para poder solicitar otro crédito, préstamo o tarjeta.
- Facilidad de acceso y uso sin casi tener que presentar documentos ni garantías.
- Un enganche y abonos razonables.

El fácil acceso del crédito de consumo ha traído ventajas a la sociedad ya que se pueden obtener bienes muebles o inmuebles, incluso obtener dinero para asuntos personales que con los

simples ingresos no se pueden adquirir en el momento. Este se paga por medio de cuotas las cuales ayudan a garantizar el pago del crédito debido que el deudor se organiza mediante sus ingresos.

6.3.3. Requisitos del crédito de consumo

Algunos de los requisitos que pide Microfinanciera (Fundeser, 2021) para obtener un crédito de consumo son:

- Ser mayor de edad, entre 18 a 69 años de edad.
- Tener al menos un año de laborar.
- Presentar constancia laboral que refleje la empresa para la cual se labora, el cargo que se ostenta y el salario que se devenga.
- Presentar colilla INSS (el salario que se refleje en su colilla INSS debe coincidir con el que se refleje en su constancia laboral, en caso que exista una variación, se deben presentar los soportes que sustenten esta diferencia).

Microfinanciera Tu crédito ofrece el crédito de consumo el cual está dirigido al sector asalariado para financiar las necesidades de corto y mediano plazo. Es un crédito con trámite ágil y cuotas accesibles. (Tu Crédito, 2021)

En cuanto a los requisitos para optar por este tipo de crédito son:

- Mayor de 21 años
- Ingresos Mínimos C\$ 6,000
- Cédula de identidad (copia)
- Cotizar al INSS (última colilla)
- Estabilidad laboral igual o mayor a 10 meses

Los requisitos para adquirir un crédito irán en dependencia del banco o sociedad financiera, así como también del tipo de crédito aplicándolos mediante sus políticas de crédito. De acuerdo con la información anterior estas Micro Financieras dispones de una serie de requisitos para poder adquirir un crédito de consumo los cuales son sencillos de cumplir con solo tener una estabilidad laboral.

6.3.4. Proceso crediticio en Micro Finanzas

El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación. (Lozano Flores, 2019)

La planificación implica que el analista de crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día.

La promoción lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.

La evaluación comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

La recuperación es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

La aprobación es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígase de paso, parten de la mala Evaluación del cliente.

El seguimiento del cumplimiento del proceso crediticio lo llevan a cabo los Supervisores de Agencia, quienes acompañan día a día a los Analistas de Crédito en sus labores de campo, a efecto de aleccionarlos. Al final de la semana, los Supervisores elaboran un Informe que es elevado a la Gerencia correspondiente. Informe que forma parte del file de evaluación del Analista de Crédito.

6.3.5. Expediente de crédito de consumo

En todos los casos de préstamos otorgados por la institución, deberá existir en el respectivo expediente la propuesta de crédito elevada a las instancias resolutivas (comité de crédito), así como la

resolución donde se exponga las condiciones exigidas por dicho comité o el Consejo Directivo. (Rosales, y otros, 2018)

Créditos hipotecarios para vivienda, crédito de consumo y fiadores solidarios:

- 1) Generales. (Nombre, dirección, teléfono, Cédula de Identidad)
- 2) Centro de trabajo, cargo.
- 3) Constancias salariales.
- 4) Estado de situación económica o declaración patrimonial.
- 5) Avalúos de las garantías ofrecidas.
- 6) Libertad de Gravamen
- 7) Informes de inspección y constatación de las garantías ofrecidas
- 8) Evidencia de haber consultado la Central de Riesgo de la Superintendencia.

Conforme a la norma sobre gestión de riesgo crediticio la cual da a conocer la documentación legal que deben contener los expedientes de los deudores a los que se les otorgó un crédito de consumo debe de estar debidamente actualizada por la institución. Esto garantiza la veracidad de que dicha institución financiera está cumpliendo con los procedimientos de acuerdo a la ley la cual le ayuda a mitigar el riesgo.

6.3.6. Clasificación de los activos de riesgo

Según la norma sobre gestión de riesgo en el artículo 13, alcance y criterios para la clasificación. La institución financiera deberá clasificar su cartera de consumo permanentemente con base a los criterios establecidos en el artículo 6 el cual establece que previo al otorgamiento de créditos de consumo e hipotecario para vivienda, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, las cuotas y saldo de sus diversas obligaciones.

Para la obtención de la información antes mencionada, la institución financiera requerirá del cliente el suministro de esta, así como, mediante consulta a la Central de Riesgos de la Superintendencia u otros antecedentes complementarios que permitan estimar la calidad del conjunto de las obligaciones del deudor sujeto de evaluación, tales como la información del historial crediticio del deudor de centrales de riesgo privadas que tenga a su disposición la institución financiera. (Rosales, y otros, 2018)

Tabla 1 - Clasificación de los activos en riesgo

Clasificación		Días de atraso	Provisión
A	Riesgo normal	Hasta 30	2%
B	Riesgo potencial	De 31 hasta 60	5%
C	Riesgo real	De 61 hasta 90	20%
D	Dudosa recuperación	De 91 hasta 180	50%
E	Irrecuperables	Más de 180	100%

Por lo consiguiente la clasificación de los activos de riesgo informa a la institución financiera de qué manera está recuperando o recuperara dicho crédito otorgado ya que la financiera al vender un crédito compra un riesgo eminente de su cartera, la financiera debe tomar en cuenta que según la ley no se puede otorgar un crédito a un cliente donde se sobre pasa o exceda el 30% de sus ingresos.

6.4. Garantía

6.4.1. Definición de garantía

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define a la garantía como el efecto de afianzar lo estipulado. Se trata de algo (simbólico o concreto) que protege y asegura una determinada cosa. La garantía es simbólica cuando, de acuerdo a sus antecedentes, se supone que una persona o un objeto ofrecerán un determinado rendimiento. (Pèrez Porto & Gardey, 2014)

(Roldán, 2017) es un contrato o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio.

En otras palabras, la garantía es uno de los principales requisitos al momento de solicitar un crédito puesto que ayuda a mitigar los riesgos y actúa como un pacto entre el acreedor y el deudor,

además funciona como un respaldo para las instituciones financieras en caso de incumplimiento de pago a la hora de realizar la recuperación de los créditos.

6.5. Riesgo de crédito

6.5.1. Definición de riesgo de crédito

Según (Villaseñor Fuente, 2007) El riesgo en el crédito debe ser reconocido y valuado no como una condición vaga y general, sino como un conjunto de circunstancias tangibles bajo la forma de una persona física o de una empresa. En esencia cada entidad solicitante de crédito constituye un riesgo. Las numerosas circunstancias individuales en el proceso de la corriente de transacciones crediticias.

Se define como aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. Es decir, la probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidas por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen. (Vela Zavala & Caro Anchay, 2015)

Considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas con el contrato. (Ruza & curbera , 2010)

De lo anterior se puede concluir que el riesgo está presente en todas las operaciones que se realizan al crédito, debido a que no se puede asegurar que estos serán retribuidos de forma óptima y en tiempo y forma; sin embargo, existen procedimientos que permiten disminuir el riesgo para llevar a cabo las actividades, aunque este no se elimina.

6.5.2. Tipos de riesgo de crédito

Es así como (Peiro Ucha , 2015) indica que hay tres formas de riesgo de crédito: riesgo de default (quiebra), riesgo de rebaja crediticia y riesgo de spread de crédito.

- **Riesgo de default**

Es aquel riesgo por el que un emisor de un bono (o deudor de un préstamo) que tiene lugar cuando no cumple con sus obligaciones contractuales. Este tipo de impago puede ser parcial o completo. Cuando el impago es parcial, una parte de la deuda emitida es recuperada por el prestamista de los fondos. Mientras que cuando se produce un default completo, el deudor no paga absolutamente nada de la cantidad que debe.

- **Riesgo de rebaja crediticia**

Es la posibilidad de que una agencia de calificación haga una rebaja en la calidad crediticia de ese activo o ese emisor.

- **Riesgo de spread de crédito**

Es el riesgo que mide un aumento en la rentabilidad del activo de referencia respecto a la rentabilidad de un activo libre de riesgo con un vencimiento parecido. En Europa es común utilizar de benchmark el bund alemán y en Estados Unidos el bono americano. Un aumento del spread nos indica que el activo de referencia lo está haciendo en comparación al activo libre de riesgo peor.

Según el Banco central de Nicaragua con la publicación en su página web sobre los riesgos del sistema financiero, extiende los tipos de riesgos de crédito los cuales son:

- Riesgo de default
- Riesgo de rebaja crediticia
- Riesgo de spread de crédito

6.6. Cartera de crédito

6.6.1. Definición de cartera de crédito

De acuerdo con (Ordoñez Vivero, 2015) es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto.

De igual manera (Salazar Villano, 2013) la define como la gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplen con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente.

Se puede concluir que la cartera de crédito es el documento que soporta todas las operaciones de crédito que se realizan dentro de una entidad, así como los parámetros para evaluar las disposiciones y provisionamiento de estos, el tiempo en el que se recuperara y todos los requerimientos para operar de forma adecuada.

6.6.2. Importancia de la cartera de crédito

La cartera de crédito es de gran importancia como afirma (Cortez Rivas & Burgos Burgos, 2016) que mediante la gestión de cartera de crédito para muchas empresas comerciales brinda la posibilidad de obtener por medio de las ventas a largo plazo la oportunidad de alcanzar un mayor índice de utilidad.

De igual manera (Zaluaga, 2012) La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo. La gestión de cartera debe ser una política de primer orden en la empresa de la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

La cartera de crédito es uno de los principales activos de las entidades que ofrecen servicios de créditos, es donde se registran todas las actividades crediticias, por consiguiente, una eficaz administración y control de esta permitirá un mejor rendimiento en la operación.

6.6.3. Tipos de cartera de crédito

De acuerdo con (Bunch, 2017) en su publicación realizada en la página web llamada centuritech categoriza algunos tipos de cartera las cuales son:

- **Cartera corriente:** Se refiere a todas aquellas facturas que son pagadas dentro del tiempo de mora.

- **Cartera vencida:** Se refiere a todas aquellas facturas que no han sido pagas en el tiempo de mora.
- **Cartera total:** Se refiere a la suma de la cartera corriente más la cartera vencida.
- **Índice de morosidad:** Cartera vencida / cartera total. Este indicador nos permite medir el riesgo de la cartera. Si es cercano a uno, poseemos problemas, un alto porcentaje de nuestra cartera tiene inconvenientes de pago.

En la tesis elaborada por (Altamirano Talavera, Herrera Gutiérrez, & Parrilla Arosteguí, 2015) se puede corroborar los tipos de cartera de crédito que se utilizaron en dicha investigación:

- **Cartera de Crédito Corriente:** Está formada por préstamos cuyas fechas de vencimiento son los originalmente pactados.
- **Cartera Prorrogada:** Se considerará cartera prorrogada a aquellas concesiones de créditos con una extensión o ampliación de plazo no mayor al recibido o pactado originalmente, a este tipo no es conveniente modificarle los términos del contrato.
- **Cartera Reestructurada:** Está compuesta por aquellos préstamos que han sido modificados en términos y condiciones originalmente pactadas, realizadas por un deterioro en la capacidad de pago del crédito por parte del prestatario.
- **Cartera Vencida:** Comprende todas aquellas obligaciones contenidas en su plan de pago y que no fueron canceladas a su fecha de vencimiento. Para determinar el grado de ir recuperabilidad, de la cartera de crédito vencida se debe clasificar en orden cronológico de vencimiento, también se le puede dar una su clasificación se puede determinar parte de la cartera irrecuperable.
- **Cartera en Cobro Judicial:** Está formada por las obligaciones que, agotados los procedimientos y medios corrientes de recuperación utilizados por la entidad financiera, la misma puede demandar su derecho como acreedor ante una autoridad legal y competente del país (juez), para que el acreedor pague su adeudo.

Como se expuso en las definiciones anteriores la cartera de crédito representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados, si bien es cierto estos tipos de cartera de crédito no son más que un enlace junto con los días mora debido que a medida estos pasan se va clasificando el tipo de cartera de crédito dentro de la financiera.

6.7. Políticas de Crédito

6.7.1. Definición de política de crédito

Una política puede definirse como un curso general de la acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las empresas comerciales traza políticas que se aplican a las actividades de las firmas consideras como un todo, otras a las actividades de las divisiones, otras más aun solo departamento, y algunas funciones en particular.

Toda empresa que efectué ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, solo una compañía que efectué todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito. (Villaseñor Fuente, 2007)

Las políticas de crédito consisten en establecer los lineamientos para determinar si se extiende el crédito a un cliente y por cuanto se debe conceder. La empresa debe desarrollar las fuentes de información crediticia apropiadas y métodos de análisis de crédito. Son los criterios para otorgar crédito a un cliente. El enfoque aquí es determinar qué tan restrictiva es la política general de la empresa. Comprender las variables fundamentales que deben considerarse cuando una empresa se proponga ampliar o restringir sus políticas de crédito, proporcionara una idea general de los tipos de decisiones involucradas. (Figuroa González & Méndez Montano, 2016)

De forma sencilla las políticas de crédito se pueden definir como el conjunto de manuales y procedimientos a seguir para llevar a cabo operaciones de crédito, donde se estipulan las condiciones y limitaciones de estos, tanto para las entidades; así como para los principales clientes, de forma que se genere un beneficio mutuo.

6.8. Política de Cobranza

6.8.1. Definición de política de cobranza

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. (López, 2016)

De acuerdo con (Westreicher G. , Cobranza , 2015) la cobranza es el acto de o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que han otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Por lo consiguiente después de colocar un crédito la parte esencial es lograr una recuperación optima de este en tiempo y forma, por lo tanto, las instituciones realizan esta actividad mediante los procedimientos establecidos en las políticas de cobranza donde se detallan los planes de pago, además se adaptan a las diferentes situaciones de incumpliendo que se podrían presentar.

6.8.2. Gestión de Cobranza

6.8.2.1. Definición de Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. De acuerdo con (Ortigosa Mencos, 2011).

Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Además (Sancho Frias, 2018) La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de diversas actividades que realiza la empresa para administrar de manera óptima los cobros de clientes con el fin de evitar riesgos de tener una cartera morosa.

Para mejorar la gestión de cobro y las relaciones financieras con los clientes de una empresa, será imprescindible que haya una perfecta armonía entre los departamentos comercial y financiero.

La gestión de cobranza es una herramienta básica de las entidades en la cual se implementan diferentes estrategias para lograr de forma óptima la recuperación de los créditos en tiempo y forma, además es de gran importancia para mantener un flujo de efectivo constante que no afecte a la liquidez de la entidad.

6.8.3. Tipos de Cobranza

Según (Debitia, 2021) los tipos de cobranzas son:

- **Cobranza administrativa**

Es la etapa de atraso inicial, que va entre 1 y 90 días de atraso o mora. Este tipo de cobranza es gestionado internamente por la empresa por el área de finanzas y específicamente por el departamento de cobranzas. En esta etapa es fundamental utilizar avisos y reclamos a los clientes morosos, para ellos utilizaremos distintos canales digitales y por último la llamada telefónica ya que el recurso humano es el más caro.

- **Cobranza Extrajudicial**

Si la cobranza administrativa, no da resultados y no se consigue el pago y se han agotado todas las acciones y recursos que se disponen se pasa a la segunda etapa de la cobranza. Por lo que se deben adoptar otras medidas como la cobranza extrajudicial. La empresa puede o no intervenir en este tipo de cobranza, generalmente este tipo de cobranza se delega en Empresas de Cobranzas externas.

- **Cobranza Judicial**

Llegar a esta etapa de cobranza es perjudicial para la empresa, no solo por su impacto en el Capital de Trabajo, sino porque el costo de realizarla aumenta considerablemente. Sin embargo, aun dentro de esta etapa, en cualquier momento se puede volver a la etapa de cobranza extrajudicial.

La cobranza Judicial se ejerce mediante abogados que realizan una demanda al responsable de las deudas y a sus garantes ante los juzgados competentes, aplicando medidas cautelares y/o preventivas como son: prohibición de enajenar, retención y bloqueo de fondos, embargo para asegurar el pago efectivo de la deuda.

(Westreicher G. , Cobranza , 2015) en su publicación realizada en la página web de economipedia asegura que existen tres tipos de cobranzas las cuales son:

- **Cobranza formal**

Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda.

- **Cobranza judicial**

Cuando se recurre al poder judicial para exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso.

- **Cobranza extrajudicial**

Cuando el acreedor busca la recuperación de la deuda sin necesidad de llevar al deudor a un juicio. Nos referimos, por ejemplo, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas.

Los tipos de cobranza son procesos por los que las sociedades financieras van catalogando de qué manera y en qué tiempo recuperara el monto prestado al deudor más interés, están son estrategias o herramientas con las que debe contar cualquier financiera debido a que siempre se corre riesgo de incumplimiento de pagos.

6.9. Finanzas

El termino finanzas, se entiende como el conjunto de actividades y decisiones administrativas que llevan a una empresa a la liquidación y financiación de sus activos fijos y activos corrientes. El análisis de estas decisiones se basa en el flujo de ingresos y gastos, además de efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa pretende alcanzar. (Adrian, 2021).

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos, así como la inversión y el ahorro de los mismos. (Roldan, 2017)

En el lenguaje cotidiano el término hace referencia al estudio de la circulación del dinero entre los individuos, las empresas o los distintos Estados. Así, las finanzas aparecen como una rama de la economía que se dedica a analizar cómo se obtienen y gestionan los fondos. En otras palabras, las finanzas se encargan de la administración del dinero. (Pérez Porto & Gardey, 2013)

Se pueden considerar las finanzas como un conjunto de actividades enfocadas a la administración del dinero en general para llevar un control sobre ingresos y gastos, además ayuda obtener rendimientos positivos que conlleven a un superávit financiero.

6.9.1. Finanzas personales

Las finanzas personales son una forma de relacionarse con el entorno a través del dinero, contienen la gestión y administración de todos los ingresos, gastos, planificación, ahorro e inversión a lo largo del tiempo. (Adrian, 2021)

El éxito en la administración de las finanzas personales puede provenir de diversos estamentos, sin embargo, se estructura un elemento esencial que permite tomar decisiones consientes y más coherentes en el quehacer diario, el cual es el “presupuesto”, es por ello que se tomara esta herramienta financiera como elemento pivote que cumplirá dos fines principales: El resultado lógico y eficiente de una serie de actividades cotidianas que permite tomar decisiones en beneficio personal, en donde se podrá entender el vocablo personal si se quiere familiar y el punto de partida para elaborar alguna estrategia que genere un rediseño los gastos o las inversiones actualmente realizadas y de esta manera

encontrar un bienestar adicional en la administración de las finanzas personales (Figueroa Delgado, 2009)

Por su parte (Zicari, 2008) las finanzas personales, tanto su estudio como la aplicación de herramientas de gestión financiera desde la perspectiva de una persona física, eran la “cenicienta” de las finanzas, y es que se tenía una idea mínima, que a diferencia de las finanzas empresariales, las finanzas personales carecían de modelos teóricos y conceptuales propios, y que simplemente había que adaptar a la escala de una persona o inversor individual los grandes esquemas de las finanzas empresariales. Tanto es así que las finanzas personales no son incluidas en el currículo académico de muchas universidades y poco menos en los colegios, de donde debe nacer el acervo a una cultura financiera exitosa y provechosa en el futuro.

Con lo anterior se puede constatar que tener un buen uso eficiente de las finanzas es apropiado ya que están van de la mano con los ingresos y egresos, evitar el sobreendeudamiento es un factor clave de las finanzas ya que una persona no puede deber más de lo que adquiere monetariamente, así como también es importante reflejar los gastos como necesarios o innecesarios para tener un mejor control del dinero.

6.9.2. Finanzas familiares

Las finanzas familiares son la administración del patrimonio y de los gastos de una persona o unidad familiar, esto con el fin de obtener el mejor resultado posible. (Westreicher, 2020)

De acuerdo con (López Domínguez, 2021) se conoce con el nombre de “Finanzas Familiares” la gestión de todos los ingresos y gastos que una unidad familiar, con todos sus miembros incluidos, posee. Esta gestión está basada en pocos y, en un primer momento, sencillos principios, como pueden ser:

- Gastar menos de lo que se ingresa, para evitar el sobreendeudamiento.
- Eliminar el gasto superfluo, o el que se destina a cosas que rara vez se utilizan.
- Intentar ahorrar para el futuro (en función de objetivos: estudio de los hijos, jubilación).
- Reducir la deuda cara, como aquella que cuesta más, en la que se pagan más intereses (tarjetas de crédito, créditos rápidos a tasas muy elevadas).

- Implantar una rutina de ahorro en lugar de gasto, para lo cual se debe contar con un plan de inversiones.

Las finanzas familiares son más delicadas ya que en ellas se puede apreciar más responsabilidad y obligaciones, éstas se pueden administrar de mejor manera si se dividen los gastos de los ingresos ya que es importante tener un fondo de precaución por cualquier imprevisto, hoy en día se ha logrado tener un mayor acceso a dinero con los créditos los cuales pueden cubrir gastos de emergencia pero deben de ser manejos con mucha precaución y responsabilidad ya que en un momento determinado también se volverá un gasto.

6.9.3. Importancia de las finanzas personales y familiares

Las finanzas familiares son muy importantes porque están muy relacionadas con la educación financiera. Así, es importante que los padres enseñen a sus hijos como manejar su dinero, y que también exista un curso sobre dicha materia en las escuelas. (Westreicher, 2020)

Según (Pérez Alegria , 2013) es importante la buena administración de las finanzas personales ya que repercute de forma significativa y directa a la economía familiar, los individuos necesitan saber cómo organizar y administrar adecuadamente sus recursos monetario para asegurar el bienestar futuro no solo suyo sino el de su familia también, ya sea para la educación de sus hijos, hacerse de inmuebles, coches e incluso para tener un buen fondo de retiro y así vivir sin preocupaciones por cualquier eventualidad no esperada que pudiera llegara sufrir en algún momento inesperado.

La vida está llena de imprevistos, por eso es recomendable hacer caso al dicho “más vale prevenir que lamentar”. Algunas personas solo trabajan para pagar deudas, otras invierten en diversión, juegos de azar o en productos y actividades innecesarias. Sin embargo, también están aquellas que prefieren invertir en algún negocio que represente beneficios en un futuro, con esto decimos que existen distintas formas de gastar nuestro dinero, lo difícil está en saber cómo distribuirlo. Nuestra vida se rige por las finanzas y el dinero, independientemente de la profesión que tengamos y de los altibajos que surjan en las diferentes etapas de la vida. En este sentido, es importante que tengamos un buen manejo de nuestras finanzas personales, porque así podremos llegar bien a la edad madura en el aspecto financiero y retirarnos holgadamente.

Las finanzas son una herramienta de gran importancia en el entorno familiar y personal ya que permiten obtener un rendimiento positivo de los ingresos. La buena administración del dinero garantiza que el obtener ingresos no solo sean para cubrir obligaciones o deudas si no para lograr percibir el dinero en inversiones, ahorros o proyectos a futuro.

6.9.4. Sobreendeudamiento

6.9.4.1. Definición de sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento se entiende como el nivel de endeudamiento en el sistema financiero que pone en riesgo el pago de las obligaciones de un deudor. (Financiera, 2021)

Según (Pineda, 2021) el sobreendeudamiento no es más que la deuda imposible de pagar; esto sucede porque quien adquirió deudas, se excedió en su capacidad de pago, es decir, nunca se dio cuenta de cuánto podía pagar y seguía adquiriendo deudas. Eso es el sobreendeudamiento.

(Pàez, 2020) afirma que el sobreendeudamiento es la acumulación de deuda que no puede ser pagada con el nivel de ingresos actual y esperado. También puede considerarse sobreendeudamiento cuando el pago de la deuda supone una reducción del nivel de vida. Por ejemplo, una reducción abrupta de los gastos o la venta de activo, bien sea de forma definitiva o para adquirir otro de menor gama.

Aunque el sobreendeudamiento es un riesgo al que se enfrentan las personas cuando acceden a un crédito, sin embargo, existen muchas formas de evitar llegar a esta situación, ya sea mediante la implementación de planes financieros donde se detalla las distribuciones de los ingresos y gastos, así como estrategias para obtener fuentes de ingresos alternos.

6.9.4.2. Claves para evitar el sobreendeudamiento

De acuerdo con (Pàez, 2020) para evitar el sobreendeudamiento podrían ser útiles los siguientes consejos:

- **Planifique su presupuesto:** Evite mantener un nivel de vida superior a sus ingresos. También, debe eludir las compras innecesarias. Finalmente, puede considerar obtener ingresos extras.

- **Cobertura de la hipoteca:** Puede asegurar su hipoteca con un seguro crediticio.
- **Establezca una cuota de ahorro:** De esta forma genera un colchón financiero para hacer frente a los gastos imprevistos.

Por su parte (Pineda, 2021) sugiere sigue los siguientes consejos:

- Haz un presupuesto. Tener claros tus ingresos y gastos en el mes siempre te ayudará a mantener tus finanzas organizadas. Así tendrás a la vista cuál es tu capacidad de ahorro para lograr tus metas y saber hasta dónde puedes gastar o pagar un crédito.
- Evita el uso de las tarjetas de crédito. No decimos que son malas o que no las debes usar, es una buena herramienta si la utilizas sabiamente; sin embargo, en momentos de emergencia debes tener cuidado. No es aconsejable que realices compras menores con ella.
- Evita las compras impulsivas. Ten en cuenta que ningún momento es bueno para derrochar dinero en lujos y cosas innecesarias. Es necesario que pongas en práctica la prudencia a la hora de hacer tus compras.
- Elimina gastos hormiga. Evita esos pequeños gastos que consideras insignificantes, porque a largo plazo pueden causar un desajuste en tus finanzas. Se estima que el 12% del salario se emplea en este tipo de gastos.
- Crea un fondo de emergencia. Tener un fondo te ayudará a imprevistos, así no estarás buscando un préstamo cada que necesites pagar algo. Además, te dará mucha tranquilidad en el día a día, pues sabes que estás preparado para un imprevisto.

Es importante llevar un control de los ingresos, debido a que permite medir la capacidad de pago para hacer frente a todas las obligaciones en el corto y largo plazo respetando el límite de endeudamiento, de esta manera no se afectará la liquidez de las finanzas familiares.

6.10. Estrategias Financieras

6.10.1. Definición de estrategias financieras

(Guillermo , Estrategias, 2020) La 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.

Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en diversos ámbitos como el militar o el empresarial.

(Gutierrez , 2021) la estrategia financiera son todas aquellas prácticas y pasos que una compañía o persona ha pensado o programado para lograr sus objetivos financieros.

(Mendez, 2019) la estrategia financiera es una parte de la gestión estratégica de una determinada empresa que se encarga de controlar y planificar todo lo relacionado con los recursos usados para financiar operaciones para conseguir los objetivos previamente marcados.

Por ello es conveniente sintetizar que las estrategias financieras son un punto clave dentro de una entidad para lograr cumplir una misión antes propuesta, como resultado también se obtiene un método de organización en cuanto a sus objetivos financieros a desempeñar.

7. SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN

Los créditos de consumo que ofrece la Micro Financiera Tu Crédito inciden de manera positiva en el desarrollo de las finanzas familiares de los pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II.

8. OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Ejes de análisis	Fuente de información	Técnicas de recolección de la información
¿Cómo es el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla?	Describir el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla.	Proceso de crédito Políticas de crédito	El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación. (Lozano Flores, 2019) Una política puede definirse como un curso general de la acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. (Villaseñor Fuente, 2007)	Proceso para la colocación de un crédito. Proceso de autorización	<ul style="list-style-type: none"> Políticas aplicables . Requisitos para el otorgamiento de créditos de consumo. Clasificación del cliente. Cantidad máxima disponible Vencimiento: plazo 	Primaria <ul style="list-style-type: none"> Gerente la empresa. Secundaria <ul style="list-style-type: none"> Manual de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de revisión documental. Entrevista dirigida.

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Ejes de análisis	Fuente de información	Técnicas de recolección de la información
					<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Interés y Gastos. • Tipos de cobranza. • Tiempo de recuperación del crédito. 		
¿Cuál es la afectación de los créditos de consumo a las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí?	Evaluar los efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la	Efectos de los créditos de consumo	Analizan el resultado de la presencia de dinero a través de préstamos otorgados por el sistema financiero y su influencia en el nivel de actividad económica, dejando ver que la demanda de crédito provoca mayor consumo de los hogares.	Finanzas familiares Las finanzas familiares son la administración del patrimonio y de los gastos de una persona o unidad familiar, esto con el fin de obtener el mejor resultado	Conocimiento de las finanzas. Planificación financiera. Mejoras en la calidad de vida. Mejoras en la infraestructura.	Primaria • Población muestra	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevista dirigida.

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Ejes de análisis	Fuente de información	Técnicas de recolección de la información
	ciudad de Estelí.			posible. (Westreicher, 2020)	Compra de bienes. Organización de las finanzas. Planes de ahorro. Nivel de endeudamiento. Deudas a corto plazo. Deudas a largo plazo.		
¿Cuáles son las estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I	Proponer estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores	Finanzas familiares	Las finanzas familiares son la administración del patrimonio y de los gastos de una persona o unidad familiar, esto con el fin de obtener el mejor resultado posible. (Westreicher, 2020)	Planificación Financiera Es el proceso de elaboración de un plan financiero integral, organizado, detallado y	Establecimiento de objetivos Establecimiento de presupuestos	Primaria <ul style="list-style-type: none"> • Población muestra Secundaria <ul style="list-style-type: none"> • Información documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Guía de revisión documental.

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Ejes de análisis	Fuente de información	Técnicas de recolección de la información
y II de la ciudad de Estelí?	del Barrio Oscar Gámez I y II.			personalizado, que garantice alcanzar los objetivos financieros determinados previamente, así como los plazos, costes y recursos necesarios para que sea posible.			
¿Cuáles son las estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Financiera Tu Crédito?	Proponer estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Financiera Tu Crédito.	Estrategias	La 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. Es decir, la estrategia es un plan mediante el	Estrategia Financiera Es una parte de la gestión estratégica de determinada empresa que se encarga de controlar y planificar todo lo relacionado	Estrategias para ventas de créditos. Fidelización del cliente	Primaria <ul style="list-style-type: none"> Gerente la empresa. Secundaria <ul style="list-style-type: none"> Información documental 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de revisión documental

Cuestiones de investigación	Propósito específico	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Ejes de análisis	Fuente de información	Técnicas de recolección de la información
			<p>cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en diversos ámbitos como el militar o el empresarial.</p>	<p>con los recursos usados para financiar operaciones para conseguir los objetivos previamente marcados. (Mendez, 2019)</p>			

9. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1. Tipo de investigación

Según su finalidad: es una investigación aplicada por que se basa en el estudio de un problema, con el fin de resolver situaciones que se presentan en la realidad como lo es la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021.

Según su enfoque: es una investigación cualitativa y cuantitativa (mixta) debido a que se utilizaran técnicas de recolección y análisis de datos, así como de variables a través de mediciones numéricas para obtener información detallada y precisa que permitirá una mejor comprensión y corroboración del problema de investigación, el cual se basa en determinar la incidencia de los créditos de consumo en las finanzas familiares.

9.2. Área de estudio

9.2.1. Área de conocimiento

9.2.1.1. Área

- Ciencias Económicas

9.2.1.2. Línea

- CEC-1: Desarrollo socio productivo, emprendimiento y bienestar

9.2.1.3. Sublínea

- CEC-1.1: Comportamiento de unidades económicas

9.2.2. Área geográfica

La ciudad de Estelí, Cabecera Departamental del mismo nombre, se localiza a 150 kilómetros de Managua, es la puerta de Las Segovias como se conoce a los departamentos de Nueva Segovia, Madriz, Estelí y la parte norte de Honduras, lo que potencia su posición como principal centro de actividades agro turística y comercial. (INTUR, 2021)

Ilustración 1 - Barrio Oscar Gámez I

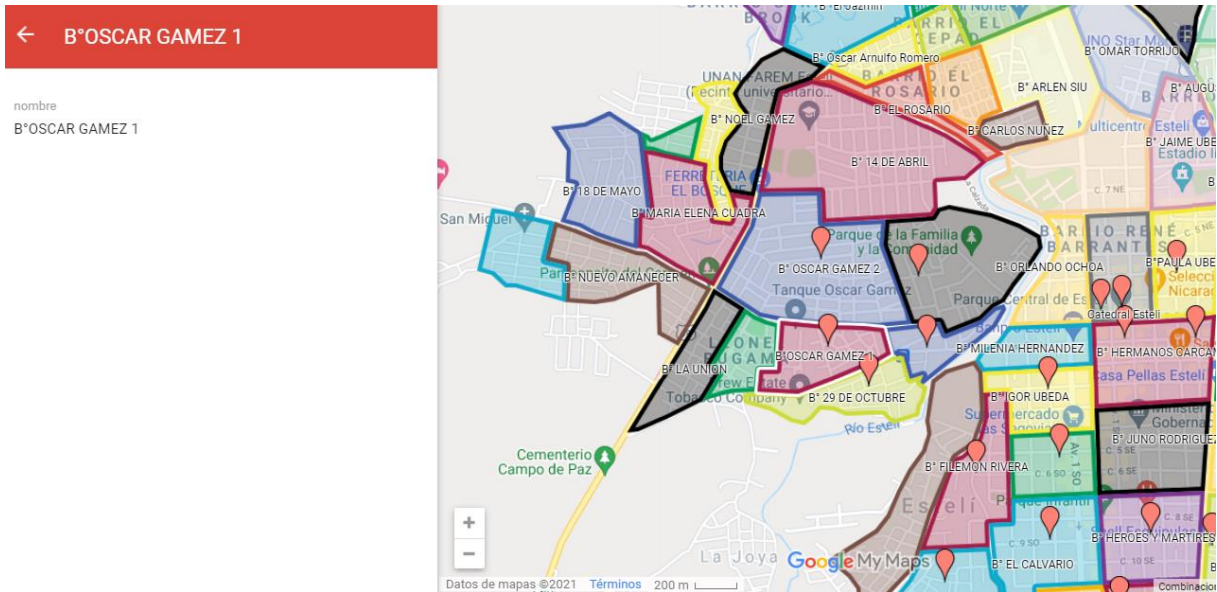
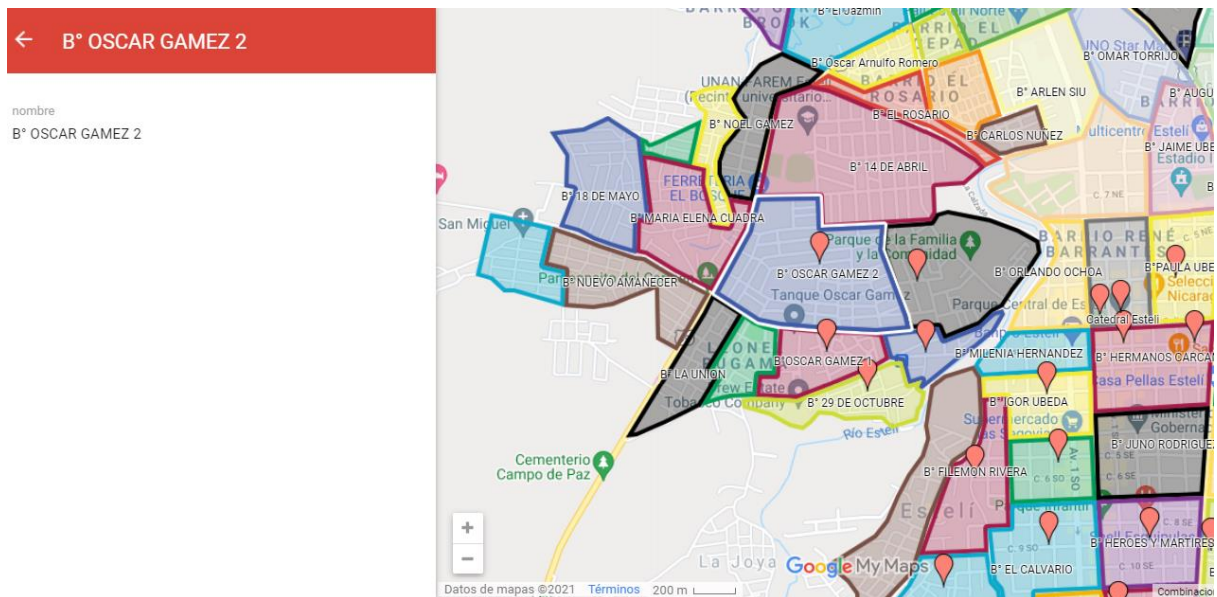


Ilustración 2 – Barrio Oscar Gámez 2



9.3. Población y muestra

9.3.1. Población

De acuerdo con (López F. , 2019) una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar.

La población está conformada por 868 clientes activos de la Micro Financiera Tu Crédito del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí.

9.3.2. Muestra

Según (López, 2018) La muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos, de estos datos la muestra a considerar son 266 clientes activos de la Micro Financiera Tu crédito en el Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí.

Tabla 2- Cálculo de la muestra

POBLACION (Barrio Oscar Gámez I y II)	Para un "e" = 5%
	Tamaño de Muestra ("n")
868.00	266.22
Nivel de Confianza	0.95
Valor de Z ²	3.84

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

siendo:

Z = 1.96 es el nivel de confianza del 95%;

N = es el universo;

p y q = son probabilidades complementarias de 0.5 c/u,

- e** = es el error de estimación aceptable para encuestas entre 1% y 10%
- n** = es el tamaño calculado de la muestra.

9.3.2.1. Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico, este se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población donde cada miembro tiene una posibilidad conocida de ser seleccionado en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

9.3.2.2. Criterios de selección de la muestra

Los criterios fundamentales tomados en cuenta para la selección de la muestra fue el Gerente de la Micro Financiera Tu Crédito, sucursal Estelí, y un pequeño grupo de clientes escogidos bajo el tipo de muestro probabilístico puesto que ellos brindaran la información necesaria para obtener los resultados de la investigación.

9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas que se utilizan para el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

9.4.1. Entrevista

Este instrumento está dirigido al Lic. Bismark Isidro Arauz Salas quien lleva el cargo de Gerente de la Micro Financiera Tu Crédito, sucursal Estelí, con el cual se pretende recolectar información necesaria para conocer un poco de las políticas de crédito que se emplean en la institución en su proceso de otorgamiento de créditos de consumo como también el análisis del comportamiento de pago y el tiempo de recuperación del crédito.

9.4.2. Encuesta

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 266 clientes activos de la Micro Financiera, cuyos datos obtenidos será procesados con métodos estadísticos, las cuales se realizaran con el fin de dar a conocer la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito en las finanzas familiares.

9.4.3. Guías de revisión documental

La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda, además es una técnica de observación complementaria para el registro de acciones y procedimientos a seguir.

9.5. Etapas de la investigación

9.5.1. Investigación Documental

Para construir el marco teórico se recopiló información de fuentes secundarias, la cuales fueron obtenidas de libros, tesis, trabajos documentales en la biblioteca "Urania Zelaya" de la FAREM-Estelí, también se consultaron páginas web, libros y tesis en línea.

Se elaboraron antecedentes de la investigación, consultando en la biblioteca "Urania Zelaya" de la FAREM-Estelí, en la cuales se identificaron tesis que se relacionan con nuestro tema de investigación realizada en la Micro financiera "Tu Crédito" Sucursal Estelí, durante el año 2016.

9.5.2. Elaboración de instrumentos

Para la realización de los instrumentos de recopilación de datos se consideraron los elementos identificados en la operacionalización de categorías y subcategorías luego se procedió a la elaboración de encuestas y entrevista las cuales brindaran la información necesaria para concluir el proceso investigativo.

9.5.3. Trabajo de campo

En esta etapa se procederá a aplicar los instrumentos los cuales se basan en una entrevista dirigida al Lic. Bismark Isidro Arauz Salas Gerente de la Micro Financiera Tu Crédito, además de encuestas aplicadas a 266 clientes que son muestra de estudio con el propósito de obtener la información precisa para determinar la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito en las finanzas familiares.

9.5.4. Elaboración del documento final

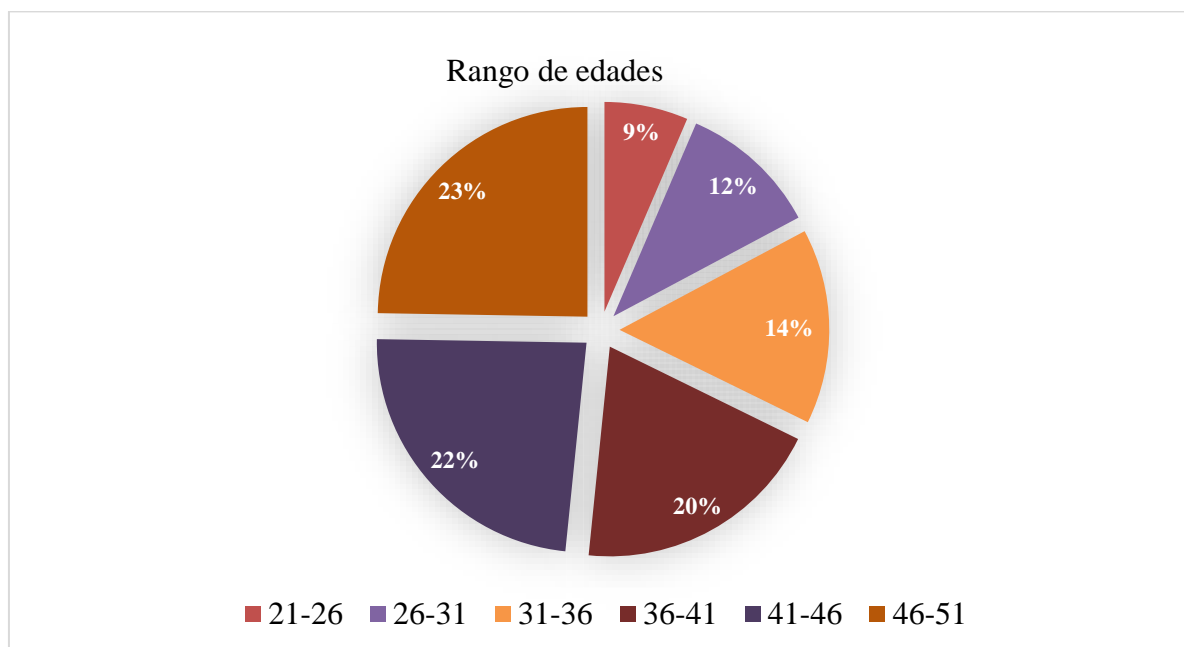
Para finalizar con el trabajo investigativo donde se analizarán los resultados y observaciones obtenidos de las etapas anteriores, el cual consiste en la elaboración de un informe que refleje si se

obedece a los objetivos propuestos, así como verificar si se está cumpliendo con el supuesto de investigación.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La Micro Financiera Tu Crédito Nicaragua es una empresa creada para dar un aporte al desarrollo de la economía nicaragüense desde el mercado de las micro finanzas, ofreciendo una gama amplia de productos. Esta institución está orientada principalmente al otorgamiento de los créditos de consumo puesto a que es uno de los sectores económicos menos atendidos debido a que solo lo atiende la banca.

Ilustración 3- Edades de los clientes



Para obtener los resultados primero se necesita detallar los procesos que lleva a cabo la Micro Financiera Tu Crédito para el otorgamiento de los créditos de consumo, Esta información fue adquirida a través de los instrumentos de investigación como entrevista y encuesta aplicados al gerente de la Micro Financiera Tu crédito, así como también a 266 clientes activos de la institución.

Así mismo se aplicaron encuestas seleccionando a los clientes del barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, el barrio fue asignado gracias a información brindada por el gerente de la Micro Financiera (Arauz Salas, 2021) ya que señala que el 64% de su cartera de crédito la representan los habitantes de estos barrios, entre las edades de 21 a 48 años según datos obtenidos por resultados de la aplicación de encuesta.

10.1. Proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla

Para obtener la información adecuada sobre el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla fue posible mediante la aplicación del instrumento de investigación la cual era una entrevista dirigida al Lic. Bismark Isidro Arauz Salas quien está a cargo de la gerencia de la Micro Financiera Tu Crédito, sucursal Estelí.

Una política puede definirse como un curso general de la acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. (Villaseñor Fuente, 2007). Las políticas de crédito son el elemento más importante a tomar en cuenta cuando se realiza la colocación de crédito, debido a que estas brindan todo los procedimientos y parámetros para obtener operaciones de crédito exitosas.

El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación. Estos procesos crediticios se llevan a cabo a través de los lineamientos establecidos en las políticas de crédito con las que la Micro Financiera Tu Crédito se guía para realizar sus operaciones de crédito.

Según el Lic. Bismark Arauz gerente de la Micro Financiera Tu Crédito se lleva a cabo un proceso para el otorgamiento de créditos de consumo accesible, sencillo y rápido en cuanto a las políticas de crédito en donde primeramente se realiza la recepción de los requisitos para aplicar al crédito los cuales son:

- Mayor de 21 años
- Ingresos Mínimos C\$ 6,000
- Cédula de identidad (copia)
- Cotizar al INSS (última colilla)
- Estabilidad laboral igual o mayor a 10 meses

Ilustración 4- Proceso Crediticio



Proceso Crediticio

Después de que se realiza la recepción de estos documentos se procede a revisar en el buró de crédito, el cual confirma si el cliente tiene sus cuentas al día, así como también se logra percibir si el cliente cuenta con un nivel de endeudamiento adecuado, esto además permite mitigar el riesgo crediticio.

Posteriormente se formalizan los requisitos, se accede al sistema para presentarlos al comité de crédito vía virtual, los cuales se encargan de la administración y supervisión del crédito donde se analiza si las propuestas no exceden los montos establecidos, así como la exposición al riesgo y proceder a la autorización del crédito según sea el caso.

Luego de la autorización se le notifica al cliente para realizar la apertura de crédito:

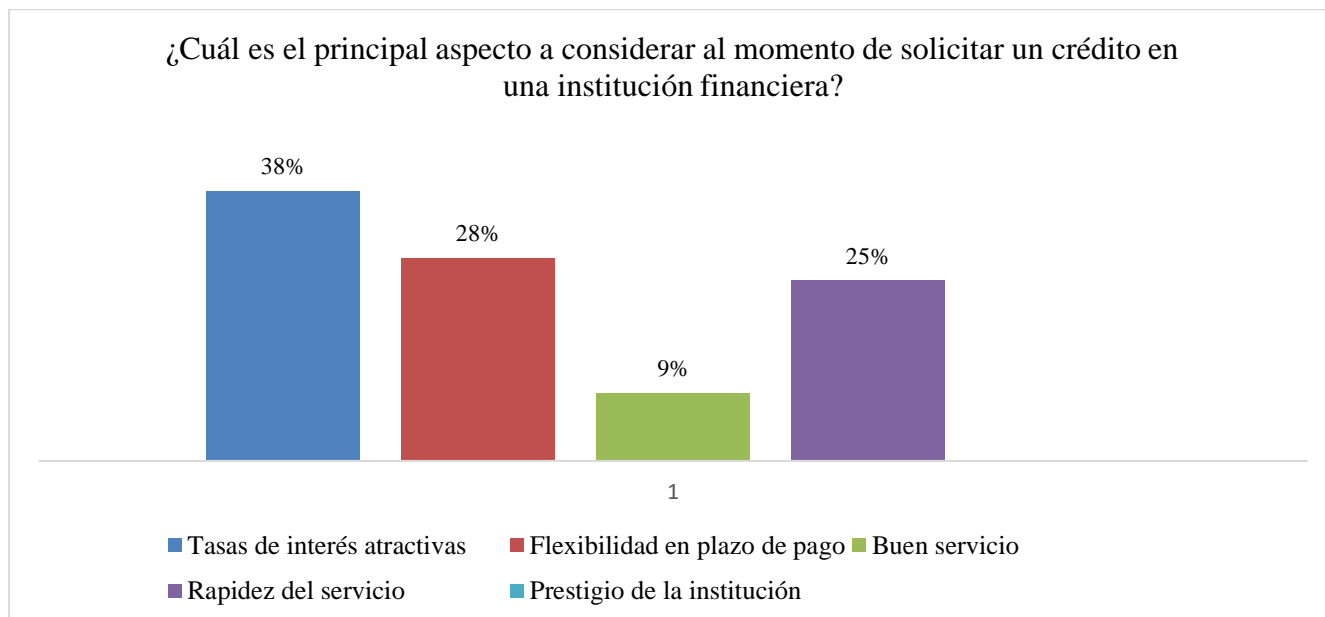
La apertura de crédito es el contrato a través del cual una entidad de crédito se obliga a conceder en el futuro un crédito a favor de un cliente, fijando la modalidad, importe, intereses y plazos, sujeto a la condición de que el cliente devolverá el importe del crédito (más intereses) o lo dejará sin efecto. (Vázquez Burguillo, 2016)

Finalmente se emite el cheque por el monto y concepto que se indican en la solicitud de crédito, este contiene las firmas autorizadas conforme al contrato respectivo, el cheque se entrega al beneficiario con su previa identificación y así culmina el proceso de otorgamiento de crédito.

Al obtener la información del gerente de la Micro Financiera Tu Crédito esta consta de un proceso crediticio por el cual se rigen la mayoría de las Micro financieras, además de sus políticas de crédito las cuales aportan agilidad al momento de hacer efectivo un crédito, mediante la evaluación del cliente se logra mitigar y supervisar el riesgo de la pérdida monetaria.

Principales aspectos a considerar al momento de solicitar un crédito en una institución financiera

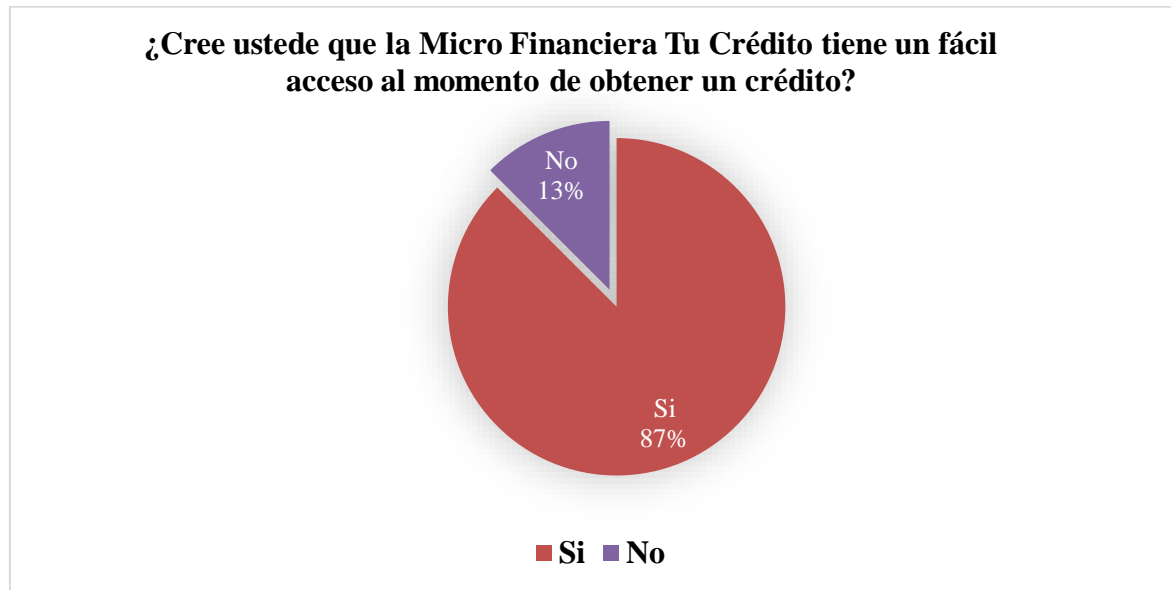
Ilustración 5- Principales aspectos a considerar al momento de solicitar un crédito



Al tomar en cuenta las opiniones de los clientes el 38% aseguran que uno de los aspectos más importante al solicitar un crédito son las tasas de interés, sin embargo, un 34% optan por la calidad y rapidez del servicio, en cambio un 28% prefieren tener más flexibilidades en los plazos. Antes de solicitar un crédito es necesario analizar detenidamente las tasas de interés y plazos puesto que es normal que cuando más fácil sea conseguir el dinero más intereses se pagaran por ello.

La Micro financiera Tu Crédito destaca por poseer políticas de crédito accesibles, además de sencillez y rapidez en el proceso de otorgamiento de otorgamiento de créditos, esto además es uno de los principales aspectos a tomar en cuenta por parte de los clientes para hacer uso de sus productos y servicios. (Arauz Salas, 2021)

Ilustración 6- Tiene un fácil acceso la Micro Financiera al momento de obtener un crédito



Como resultado de la aplicación de encuestas a los clientes de la Micro Financiera Tu Crédito se obtuvo la referencia que el 87% de las personas consideran que la Micro Financiera tiene un fácil acceso a los créditos; sin embargo, existe una minoría del 13% los cuales presentaron algunas dificultades al momento de solicitar el crédito.

Después de analizar los resultados obtenidos de la encuesta se puede corroborar la información distribuida por el gerente de la Institución el cual afirma que La Micro Financiera Tu Crédito cuenta con fácil acceso a los créditos, de esta manera permite maximizar operaciones al atraer clientes potenciales mediante la práctica de políticas accesibles.

En cambio, las personas que afirman que la Micro Financiera no tiene un fácil acceso al momento de solicitar un crédito fue por razones ajenas a la institución financiera, debido a que presentaron dificultades para cumplir con los requisitos o sobrepasaban su nivel de endeudamiento puesto que presentaban créditos activos en otras instituciones.

Por consiguiente, la Micro Financiera Tu Crédito manejo procesos crediticios accesibles para el público, sin embargo, cabe señalar que al usar te tipo de procedimientos la institución está expuesta a mayor riesgo de incumplimiento de pago por parte de los clientes en los plazos establecidos, además de retrasos en los periodos de recuperación de los créditos de consumo activos.

De acuerdo con la entrevista realizada al gerente de la Micro Financiera Tu crédito (Arauz Salas, 2021) para agilizar la colocación de los créditos de consumo mantiene una capacitación permanente al personal por parte del área de gestión humana en cuanto a las formalidades de las políticas de crédito, sobre la utilización de las diferentes herramientas tecnológicas, charlas de ventas para lograr una buena atención al cliente, así como también para estar preparados y adaptarse fácilmente a los cambios del entorno económico.

Monto mínimo y máximo

Esta información fue sustraída de la página oficial de la (CONAMI) la cual establece cada uno de los parámetros o reglas con las que se deben de regir las Micro Financieras.

La Micro financiera Tu Crédito está regulada bajo las normas que establece la Comisión Nacional de Micro Finanzas (CONAMI) que es la Entidad encargada de regular y supervisar a las Instituciones de Micro Finanzas, así como de autorizar su registro y funcionamiento. (Núñez & Navarro Moreira, 2011)

La CONAMI establece que montos mínimos de \$ 200.00 dólares estadounidenses y los montos máximos hasta los \$ 10,000.00 dólares estadounidenses; además, la Micro Financiera al momento de revisar las solicitudes de crédito del cliente definirá el monto en dependencia de la capacidad de pago del cliente.

Tabla 3 - Tarifario Institucional

La Micro Financiera cuenta con un Tarifario Institucional disponible en su página web. (Tu Crédito, 2021)

TARIFARIO INSTITUCIONAL

Tipo de producto	Porcentaje corriente mensual	Plazo máximo (meses)	Monto máximo (Dólares equivalente a córdobas)	Comisión por desembolso	TCEA - Costo fijo anual	CAPACIDAD DE PAGO
BANCABLE SIN FIADOR	4.17%	30	\$10,000.00	10.00%	76.19%	55.00%
BANCABLE CON FIADOR	4.00%	30	\$10,000.00	8.00%	70.15%	65.00%
CONSUMO CON FIADOR	5.00%	36	\$10,000.00	14.00%	94.80%	65.00%
CONSUMO SIN FIADOR	5.17%	36	\$10,000.00	18.00%	104.84%	60.00%
MOTO CLIENTE BASICO TUC	4.58%	36	\$4,000.00	10.00%	84.51%	55.00%
MOTO CLIENTE PREMIUM	4.00%	36	\$4,000.00	10.00%	74.06%	55.00%
MOTO CLIENTE CON FIADOR	4.17%	36	\$4,000.00	10.00%	76.19%	55.00%
ZONA FRANCA	5.42%	24	\$2,000.00	18.00%	108.16%	55.00%

Calculo seguro saldo deudor

Monto seguro= Monto aprobado + Gastos Legales + Comisión desembolso + valor sepelio/auxilio económico
 (C\$ 15,000.00) * 0.40 (tasa aplicable) entre 1000, se multiplica por el plazo del crédito y ese es el monto de la prima a cobrarse por el crédito.

Costo de Honorarios

C\$300.00

Tasa de interés moratoria anual

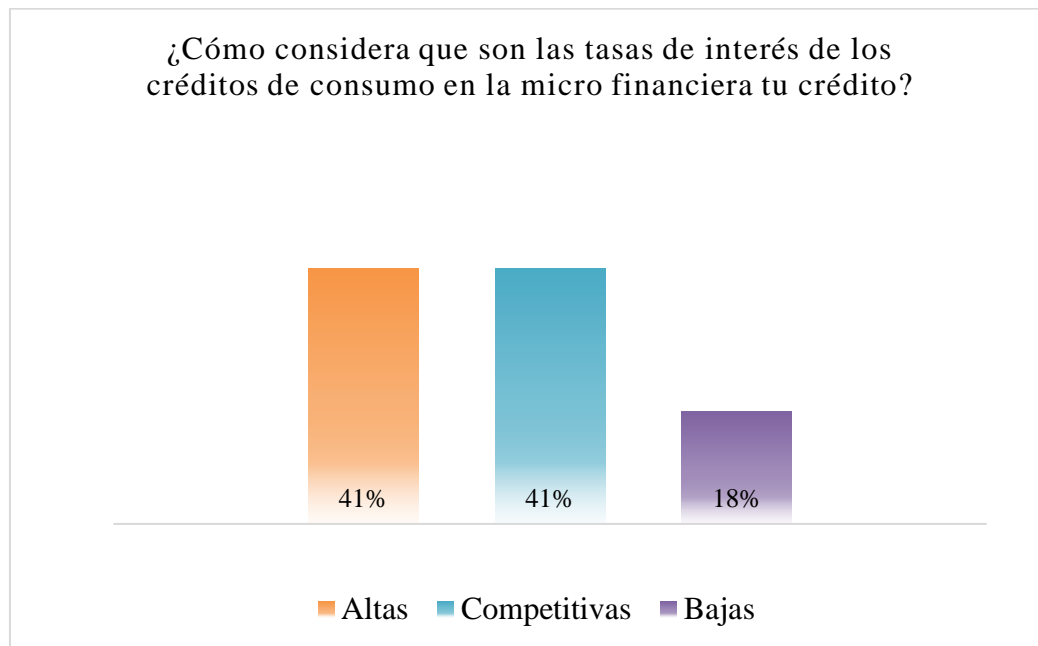
25% sobre la tasa de interés corriente
 anual pactada

Monto por elaboración cartas	Monto
Carta de cancelación en estado corriente	C\$100.00
Carta de cancelación en estado saneado	C\$100.00
Reimpresión de tabla de pago	C\$50.00
Estado de cuenta	C\$50.00
Liberación de prenda	C\$400.00

Tasas de interés

En el mercado financiero se encuentra una variedad de tasas de interés que se establecen de acuerdo al rubro para el que se utilizan los fondos, la Micro Financiera Tu crédito para los créditos de consumo utiliza tasas de interés que varían desde un 40% al 45% anual sobre el saldo.

Ilustración 7- Consideración sobre las tasas de interés de los créditos de consumo



Aunque las tasas de interés ya están establecidas por la ley los clientes tienen diferentes percepciones de la cantidad de estas, teniendo como resultado que el 41% considera que las tasas de interés son muy altas, en cambio existe otro 41% que opinan que estas son competitivas y tan solo un 18% de los clientes califican que estas tasas son bajas.

Existe un contraste entre las opiniones de los clientes con respecto a las tasas de interés, considerando los resultados, la Micro Financiera Tu Crédito maneja tasas de interés altas, no obstante, éstas se encuentran al nivel de otras instituciones logrando posicionarse de buena manera en el mercado competitivo.

Plazos

Todos los créditos tienen un periodo de recuperación el cual está asignado en dependencia del monto que se solicita, así como también de la capacidad de pago del cliente y su nivel de

endeudamiento; en la Micro Financiera Tu crédito estos plazos varían entre los 12, 18, 24 hasta 36 meses.

Existe una amplia flexibilidad en la asignación de los plazos por parte de la Micro Financiera los cuales se adaptan a las necesidades y capacidades de cada cliente, esta es una excelente opción considerando que es uno de los principales aspectos a considerar por parte de los clientes al momento de solicitar un crédito.

Garantía

La garantía es un seguro contra impago que permite mitigar el riesgo. El tipo de garantía con el que trabaja la Micro Financiera Tu Crédito es mediante fianza solidaria en la cual, si el deudor incumpliera con el pago, el acreedor podrá reclamar el total debido al fiador, además de poseer una modalidad de crédito sin fiador en donde la principal garantía es un historial crediticio positivo por parte del cliente. Esta forma de garantía líquida permite que el proceso crediticio se realice de manera más fácil debido a que solo se requiere realizar una evaluación del cliente.

Nivel de endeudamiento

Cuando se contraen obligaciones con una institución financiera se obtiene un nivel de endeudamiento, para conceder un nuevo crédito a un cliente, este se revisa en el buró de crédito, según los compromisos que este represente se dividen entre los ingresos, este resultado no debe exceder el máximo del 60% del salario. Además, en dependencia de la búsqueda en el buró se realiza la clasificación del cliente el cual puede ir desde A hasta C.

El sobreendeudamiento se entiende como el nivel de endeudamiento en el sistema financiero que pone en riesgo el pago de las obligaciones de un deudor. (Financiera, 2021)

Es de suma importancia realizar un análisis sobre la situación económica del cliente, así como del estado de sus ingresos, debido a que este funciona como un control para mitigar el riesgo y poder evaluar la probabilidad de recuperación del crédito. El principal análisis que realiza la Micro Financiera es sobre el endeudamiento del cliente y confirmar el estado de sus ingresos para mitigar el riesgo operacional.

Proceso de recuperación

Después de colocar un crédito es fundamental que se realice un proceso de recuperación óptimo en tiempo y forma, para agilizar este proceso es necesario aplicar una buena gestión de cobranza. La Micro Financiera Tu Crédito como proceso de recuperación del crédito consta de varias etapas:

Ilustración 8- Etapas de la cobranza



La etapa preventiva inicia antes del primer día de retraso en los pagos la cual tiene como objetivo evitar que los clientes caigan en mora los encargados buscan a comunicarse con los clientes para informarles el estado de su deuda y brindar alternativas para que puedan cumplir con las mismas.

Después los oficiales de crédito proceden a realizar la cobranza presencial o física la cual consiste en hacer visita para recordarle sus obligaciones de pago con la institución financiera. Luego de transcurridos los 90 días de mora se procede a presentarle al cliente la documentación física, esta es un tipo de cobranza es formal. En caso de que no se llegue a un acuerdo con el cliente y este se rehusé a no cancelar su deuda se inicia un proceso judicial siguiendo las normas establecidas por la CONAMI esta fase se resuelve si el cliente paga en su totalidad la deuda.

Luego de realizar un análisis minucioso sobre el proceso que conlleva el otorgamiento de un crédito tomando en cuenta todos los factores que intervienen en este como lo son los parámetros de evaluación y actividades básicas de una Micro Financiera, así como la opinión de sus principales clientes los cuales presentan perspectivas similares al estar de acuerdo a la facilidad con que se realiza este proceso crediticio.

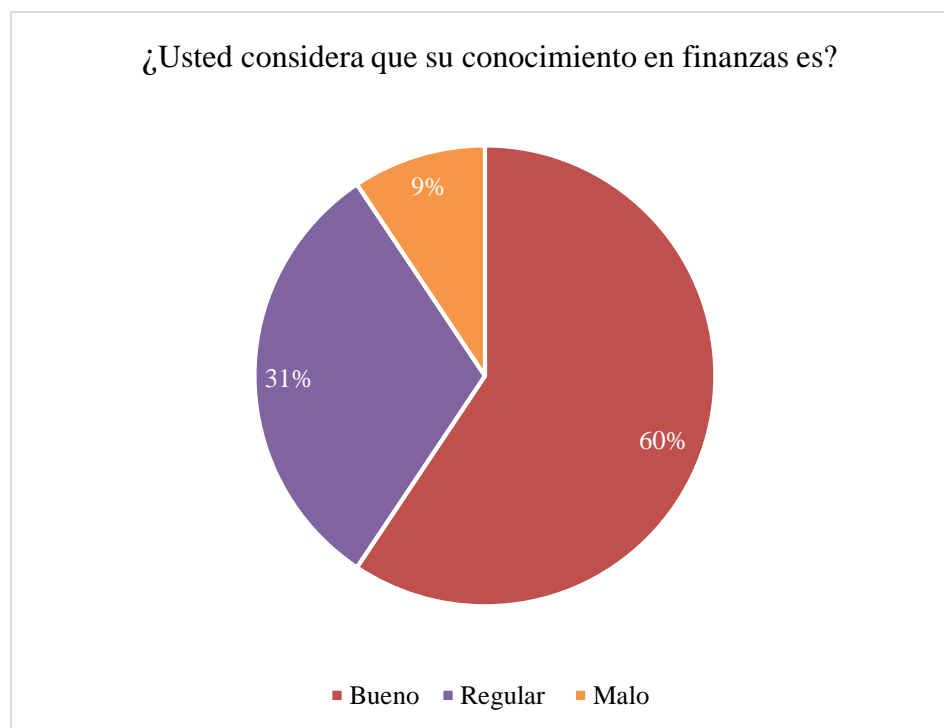
Como efecto de la aplicación de los instrumentos de investigación se puede definir que existe cierto segmento de la población los cuales son personas financieramente activas que se sienten acogidas bajo las ofertas de mercado que ofrece la institución, tomando como referencia los objetivos el cual muestra un procediendo adecuado para la otorgación del crédito de consumo basado en las políticas de crédito por las que se rige la Micro Financiera Tu Crédito.

10.2. Efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez de la ciudad de Estelí

Examinando de cerca las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II referente a los efectos provocados por el uso de los créditos de consumo, tomando como referencia el conocimiento en finanzas de los clientes para determinar que han cumplido con el propósito para el que se solicitó el crédito y el impacto positivo de este en su entorno familiar.

Las familias que habitan en el Barrio Oscar Gámez I y II han encontrado en los créditos de consumo una alternativa de ingresos para hacer frente a sus necesidades, así como para mejorar su calidad de vida.

Ilustración 9- Conocimiento en finanzas



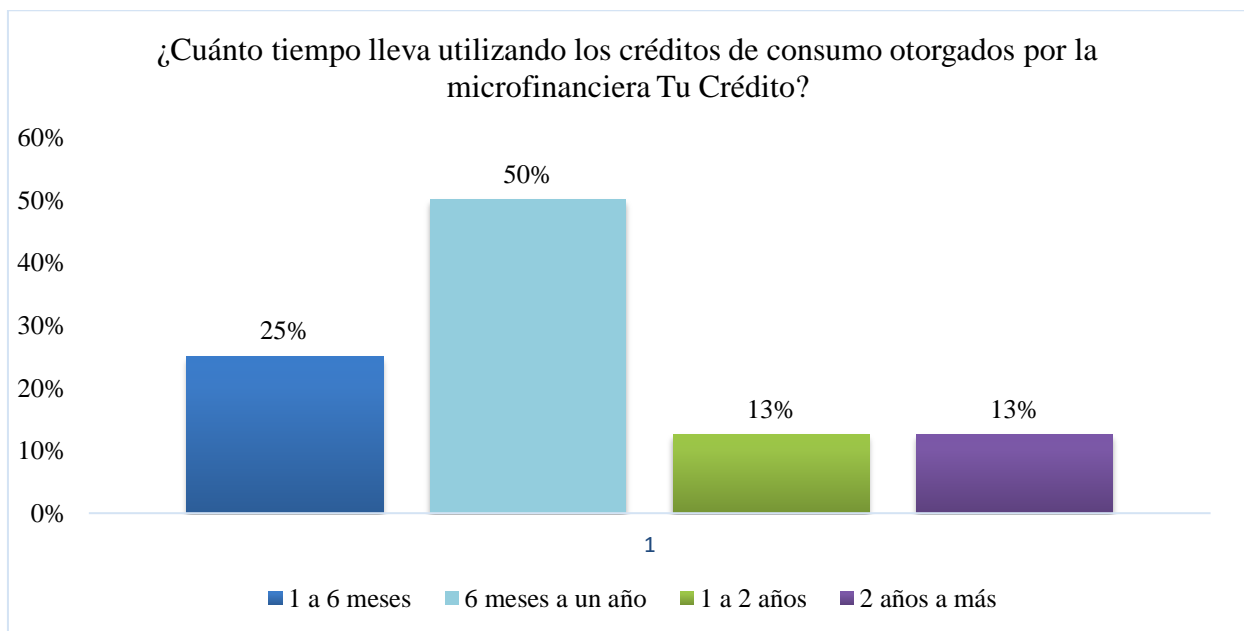
Para mejorar las finanzas familiares es necesario tener conocimiento sobre estas, del total de las personas encuestadas el 60% afirman que tienen un buen conocimiento en finanzas, además el 31% opinan que su conocimiento es regular sin embargo existe un 9% de los encuestados que aseguran tener un mal conocimiento en las finanzas.

Es importante tener conocimiento en finanzas para una mejor organización de los ingresos y gastos, lo cual permitirá hacer un uso adecuado del crédito y proyectar los pagos de este en tiempo y forma.

Cabe señalar que aun cuando no todos los clientes de La Micro Financiera Tu Crédito tienen un buen conocimiento en finanzas para hacer un buen uso del crédito, todos afirman llevar por lo menos un control de gastos entre lo que más destacan el presupuesto de la canasta básica, así como de los pagos de los servicios básicos, lo que permite confirmar que las finanzas están presentes en el entorno familiar.

Tiempo que los clientes llevan utilizando los créditos de consumo

Ilustración 10- Tiempo que los clientes llevan utilizando los créditos de consumo

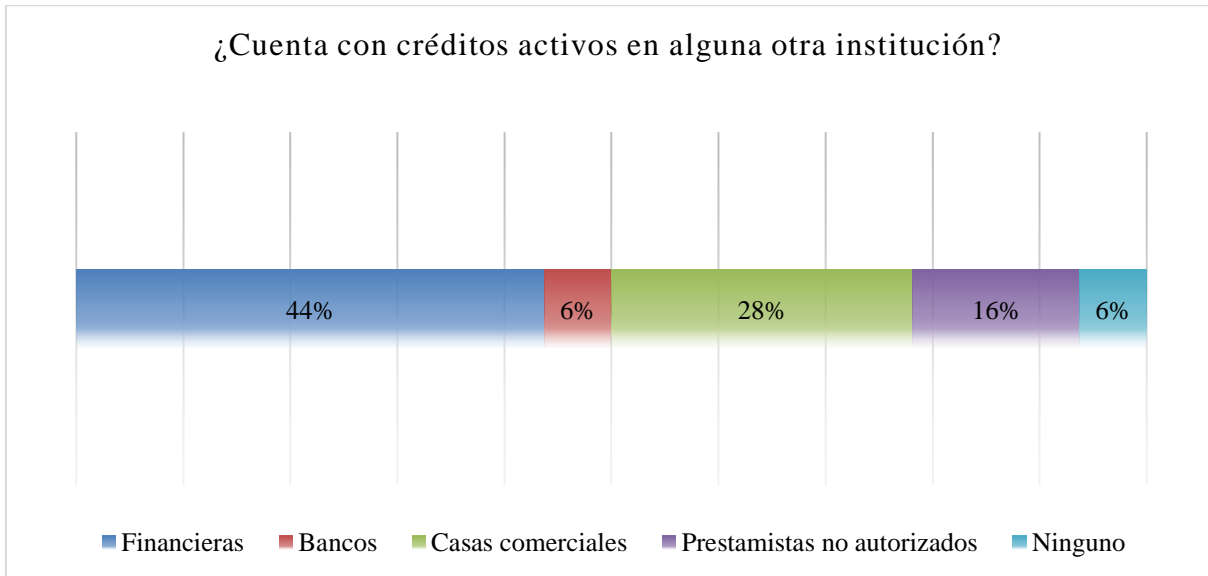


Los datos representados en el gráfico muestran que el 24% de los encuestados llevan utilizando el crédito de entre uno a seis meses, el 50% de 6 meses a un año, un 13% de uno a dos años e igualmente otro 13% que lo han utilizado por más de dos años.

De lo anterior se puede designar que actualmente la Micro Financiera se está posicionando en el mercado puesto a que el 74% de las clientes tienen menos de un año de hacer uso de este servicio,

cabe señalar que es gracias al fácil acceso y los diferentes métodos de publicidad y acceso a las plataformas digitales.

Ilustración 11- Créditos activos en alguna otra institución

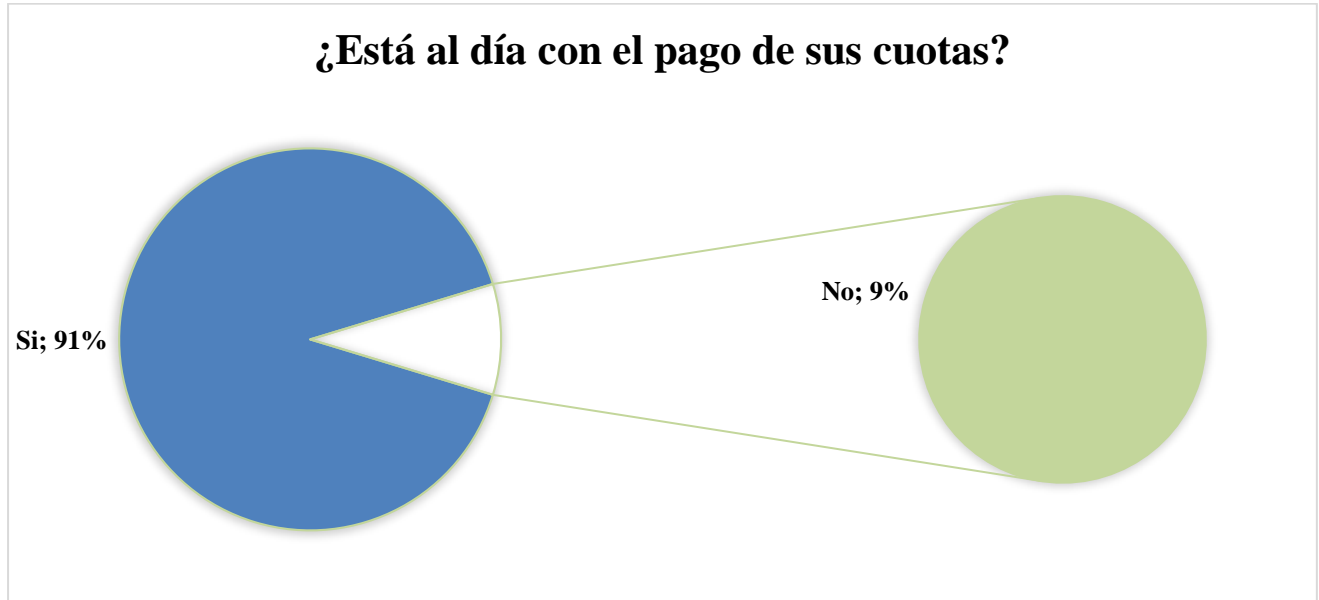


Considerando el gran incremento de operaciones en el último año debido a la concentración de nuevos clientes cabe la incertidumbre si estos actualmente están trabajando con otras instituciones de crédito, donde se puede confirmar que el 94% de los clientes tienen créditos activos entre los que destacan: Financieras, Bancos, Casas comerciales e inclusive con prestamistas no autorizados. Por lo tanto, el cliente debe llevar un mejor control de sus obligaciones mediante la aplicación de las finanzas.

Esto logra hacer una mala decisión por partes de los clientes ya que se pueden ver afectadas las finanzas familiares debido a que no es conveniente que se adquiera otra deuda ya que esto puede desequilibrar los ingresos de los clientes y así mismo que no puedan cumplir sus obligaciones de pago.

Mediante la aplicación de las encuestas y al poder obtener la información anterior sobre si los clientes tenían deudas en otras instituciones se decidió consultarles si están al día con sus cuotas, percibiendo así que los clientes incluso tengan obligaciones con otras instituciones han podido sobrellevar sus gastos de la tal manera que no se vean afectadas sus finanzas.

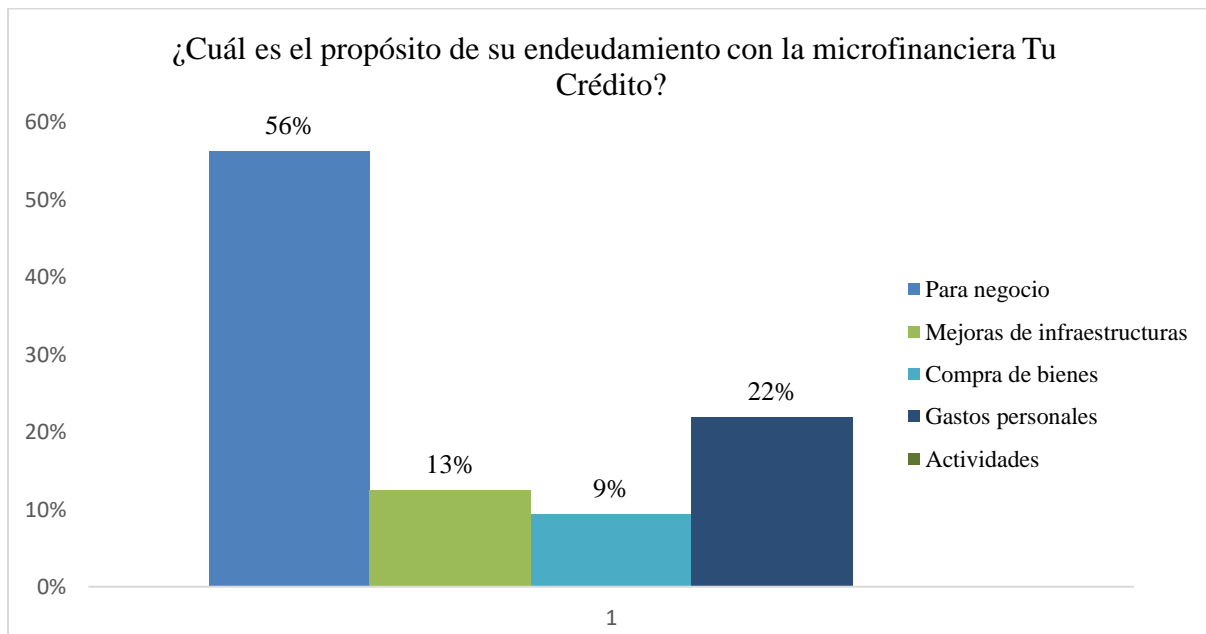
Ilustración 12- Pago de cuotas



De modo que además se debe tomar en cuenta el estado actual de los clientes con respecto a la cancelación en tiempo y forma de sus cuotas en donde el 91% aseguran que están al día, gracias a que su conocimiento en finanzas les permite llevar un buen control de sus ingresos garantizando el buen uso del crédito y pago de sus obligaciones.

Propósito de endeudamiento con la Micro Financiera Tu Crédito

Ilustración 13- Propósito del endeudamiento con la Micro Financiera Tu Crédito



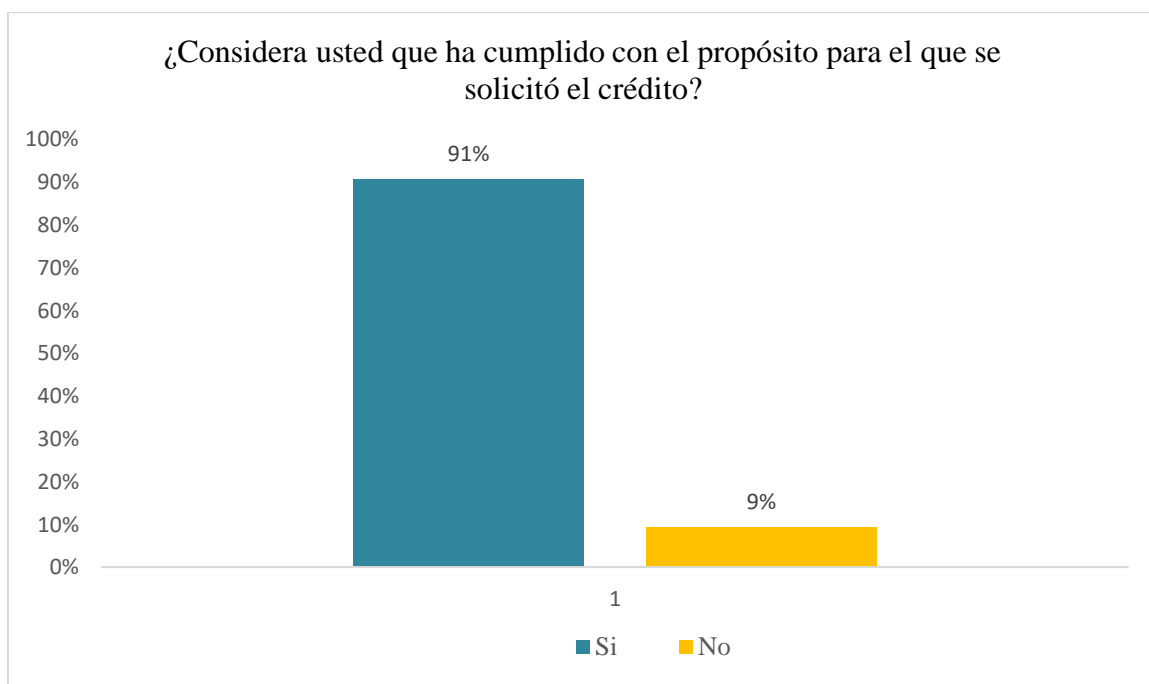
Los créditos de consumo son utilizados para diferentes fines, entre los que más destacan según el resultado de las encuestas el 56% lo solicitan para invertir en negocio, el 22% para gastos personales, el 13% pretenden realizar mejoras en infraestructura y un 9% para compra de bienes.

Considerando que este tipo de créditos es un desembolso que la Institución financiera realiza a sus clientes en su mayoría para gastos personales, siendo su único compromiso de devolver gradualmente la deuda más intereses, los clientes deciden invertirlo para negocios lo cual garantiza un mejor uso del crédito.

Si bien es cierto en su mayoría los clientes utilizan los créditos para inversión hay quienes se han visto en la necesidad de solicitarlo para complementar sus gastos personales y familiares, como algunas de estas necesidades también se pueden reflejar las mejoras en la infraestructura del hogar los cuales requieren un desembolso de grandes cantidades de dinero que no se ajustan al salario de los clientes.

Consecución del propósito para el que se solicitó el crédito

Ilustración 14- Consecución del propósito para el que se solicitó el crédito



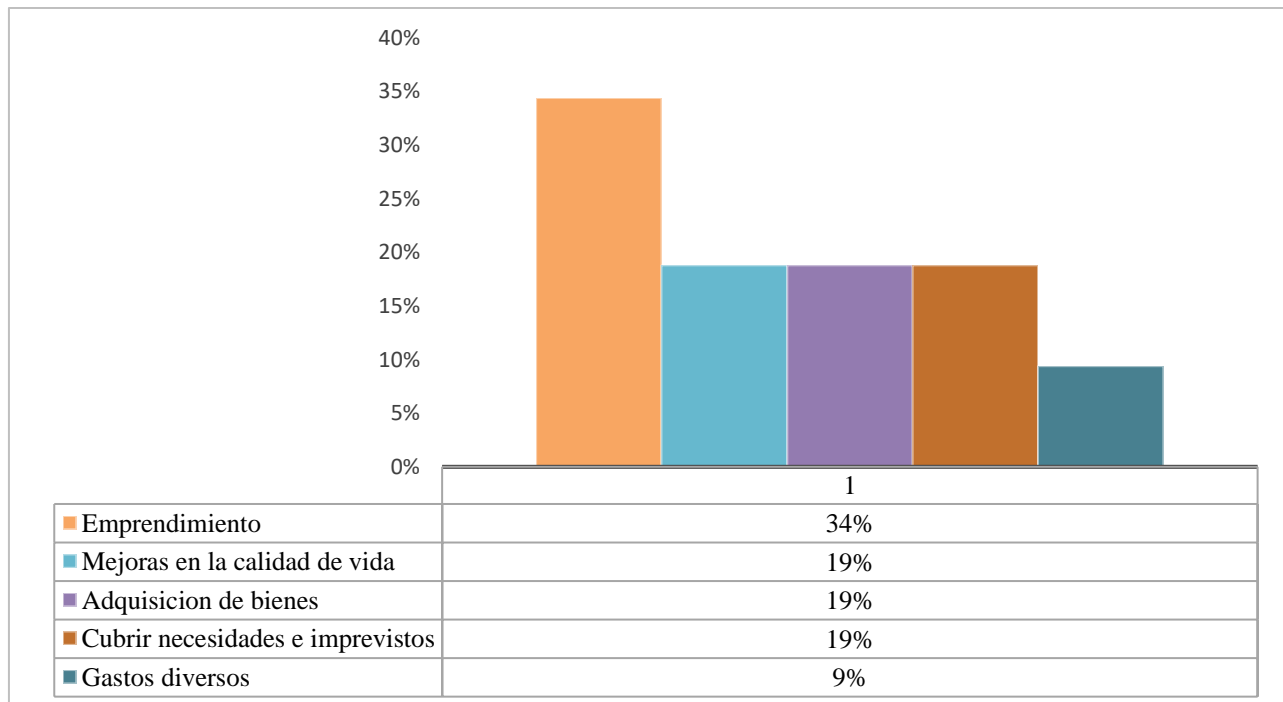
El buen uso del crédito es esencial y este dará los mejores resultados cuando se cumple con el propósito para el que se solicitó; del total de las personas encuestadas el 91% afirma que ha cumplido con el propósito de su endeudamiento, sin embargo, existe una minoría del 9% que no utilizaron su crédito para el fin solicitado.

Mediante la evaluación de la información adquirida por los clientes se logró percibir que es de mucha importancia que al momento de solicitar un crédito se debe tomar en cuenta el motivo de este lo que garantizara un buen uso y control del mismo. Los clientes que hacen uso de los créditos de consumo en la Micro Financiera en su mayoría cumplieron sus objetivos debido a que realizaron un plan antes de solicitarlo, su conocimiento y buen control de las finanzas familiares les brindaron los elementos necesarios para llevarlo a cabo.

Sin embargo, existen personas que no cumplieron con sus objetivos debido a que no establecieron un control y plan financiero al momento de utilizar el crédito, esto como resultado de no poseer un buen conocimiento en finanzas, por tanto, no utilizan el crédito de manera responsable.

Beneficios obtenidos de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito

Ilustración 15- Beneficios obtenidos de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito



Después de analizar el resultado de las encuestas aplicadas, del 100% existe un 34% que ha utilizado el crédito para emprendimiento, el 19% para realizar mejoras en su calidad de vida, un 19% para la adquisición de bienes, además un 19% que logró cubrir necesidades en el momento justo y un 9% que lo utilizó en gastos diversos.

Mejoras en la economía de los clientes

Gracias a los créditos de consumo otorgados por La Micro Financiera Tu Crédito algunas de las familias del Barrio Oscar Gámez I y II han logrado emprender negocios propios rentables que generan ganancias, esto les permite cubrir el pago de los intereses del crédito y estar al día con sus cuotas, así como, tener un ingreso extra para incrementar el nivel de operaciones de sus negocios, además de cubrir con las necesidades y gastos personales dentro de la unidad familiar.

La inversión es el uso más adecuado que se le puede dar a un crédito debido a que este genera beneficios financieros que ayudan a la cancelación del mismo, además de mejorar las finanzas familiares, por ejemplo:

El Sr. Christian Pascual Peralta adquirió un crédito de consumo con la Micro Financiera Tu Crédito el cual tenía como propósito utilizarlo para la adquisición de una mantenedora y así ofrecer productos básicos de refrigeración para surtir una pequeña venta.

El monto del crédito que se le aprobó fue de U\$ 729.91 dólares estado uní dense, equivalentes a C\$ 26,500.00 córdobas, el interés pactado en esta operación es del 55 % anual, comprometiéndose a pagar una cuota de U\$ 60.73 dólares mensuales durante un tiempo estipulado de 18 meses

Una vez reunidos con el señor Pascual exponía que no llevaba un control exacto que le brindara información precisa sobre el estado financiero de su emprendimiento, en cambio aseguraba que sus ingresos eran mayores a sus gastos y su principal control es el de presupuestos para la compra de los productos que tienen más movimiento.

Es preciso señalar que lo que se obtiene de utilidad es para reinvertirlos en el negocio, además se utilizó una parte para la elaboración de estantes de madera y divisiones en pleibo y las únicas salidas

de dinero ajenas a la venta es el pago de servicios básicos del agua y la luz, además de la cuota del crédito.

A Continuación, se detallan algunas de las principales cuentas de acuerdo con la información brindada por el propietario de la venta.

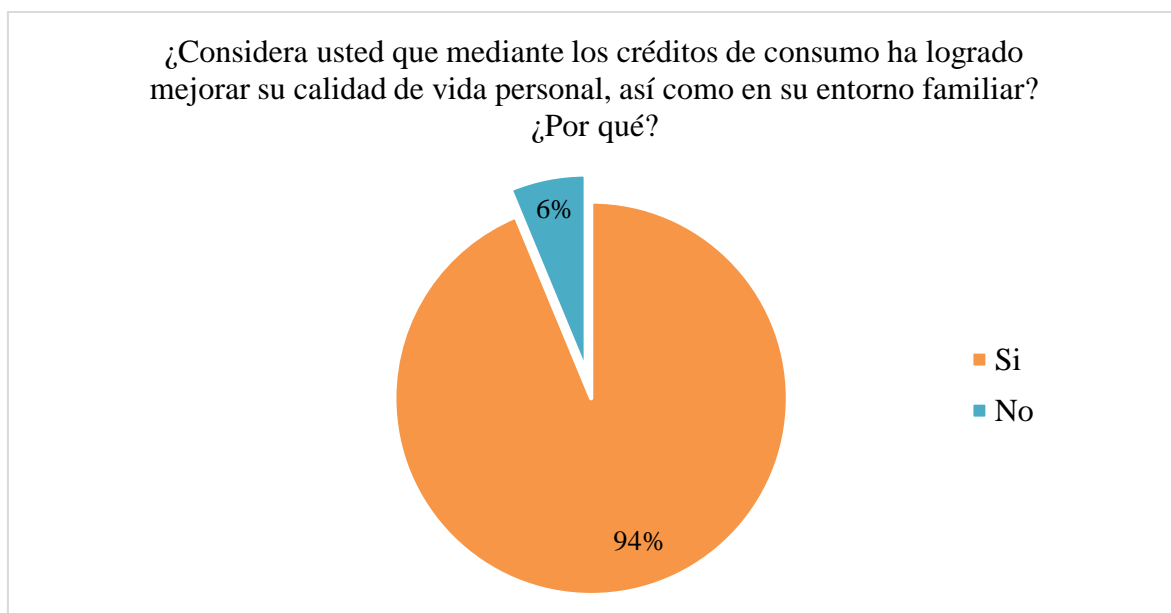
Tabla 4- Ingresos y Egresos de la venta

Ventas Totales	C\$ 22,400.00
Costo de ventas	C\$ 14,560.00
Utilidad Bruta	C\$ 7,840.00
Gastos de operación	C\$ 650
Prestamos por pagar	C\$ 2,155.91
Utilidad neta	C\$ 5,034.09

El Señor Pascual afirma que después de la adquisición de este bien sus ventas aumentaron exponencialmente debido a la gran demanda que generan los productos de refrigeración y sus ventas diarias oscilan de entre 600 a 1,000 córdobas por lo que se procedió a sacar un porcentaje medio en comparación con el costo de los productos para encontrar la utilidad neta del ejercicio.

Mejoras en la calidad de vida personal, así como en el entorno familiar

Ilustración 16- Mejoras en la calidad de vida personal, así como en el entorno familiar



Generalmente los créditos de consumo es uno de los servicios financieros más solicitados debido a que estos son utilizados para satisfacer necesidades básicas, las familias del Barrio Oscar Gámez I y II que han logrado ser beneficiados con estos créditos, mejorando así su calidad de vida mediante la adquisición de bienes y servicios.

Además, en este punto se incluye las mejoras en la infraestructura, realizando pequeños cambios en el entorno en el que se habita, debido que en el hogar siempre se necesitará mantenimiento y ampliaciones que garanticen una mejor comodidad familiar.

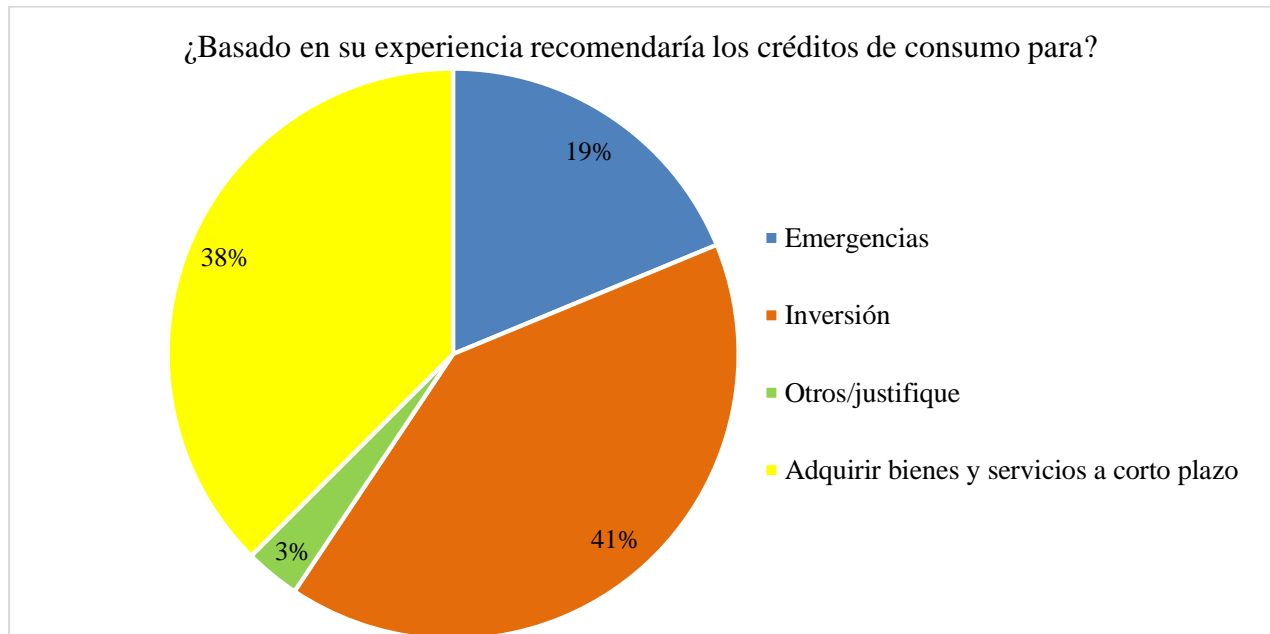
Por lo tanto, no solo el cliente goza de este bienestar que engloba una serie de condiciones que logran aumentar el nivel de vida del entorno familiar en el aspecto material como emocional, tomando como referencia los resultados a la pregunta en la cual el 94% de los clientes consideran que mediante los créditos de consumo mejoran su estilo de vida.

Cubrir necesidades e imprevistos

Dentro del núcleo familiar siempre se dan situaciones inesperadas que pueden afectar las finanzas incrementando la posibilidad de gastos que estén fuera de presupuesto, dentro del rubro de los créditos, el de consumo es el más adecuado para hacer frente en estas circunstancias.

Algunos clientes afirman que han adquirido este financiamiento en el momento apropiado puesto que surgieron emergencias que incurren en gastos adicionales que generaron malos momentos financieros y encontraron en los créditos de consumo la mejor alternativa para solventar estos problemas económicos y financieros.

Ilustración 17- Recomendación de los clientes para utilizar los créditos de consumo



De acuerdo con los clientes recomiendan adquirir créditos de consumo debido a que el 19% aseguran que el propósito de su endeudamiento ha ayudado a solventar emergencias, aunque el 40% lo recomiendan para inversión puesto a que se generan utilidades que permiten cancelación del mismo, el 38% recomienda hacer uso del crédito para otros propósitos dentro de los que destacan el pagar otras deudas, salud, educación y mantenimiento del hogar, además el 3% lo recomienda para adquirir bienes y servicios.

En base a las experiencias de las personas que han adquirido un crédito de consumo lograron obtener beneficios con un propósito antes establecido que ayuda a mejorar su calidad de vida, así como sus finanzas familiares. Se puede confirmar que el crédito es una operación rentable siempre y cuando se realice una adecuada administración.

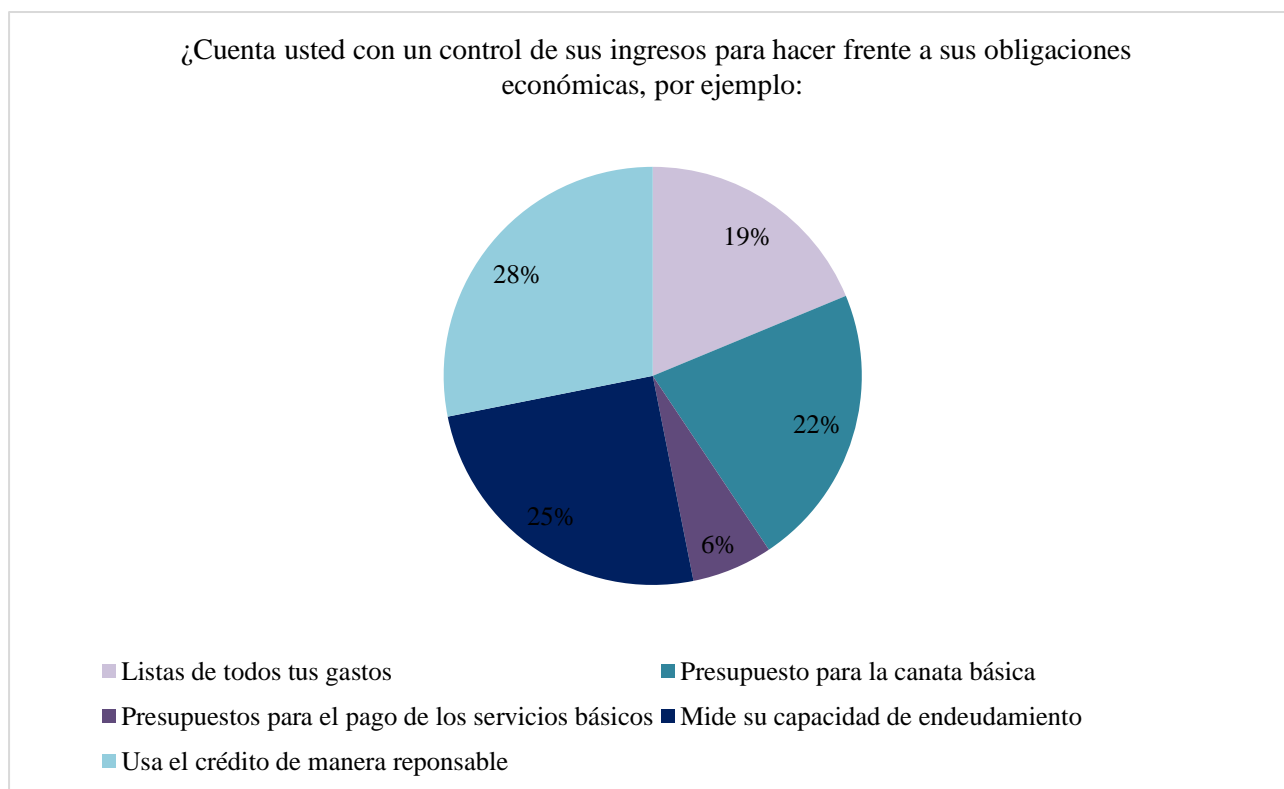
Controles Financieros

Llevar un control financiero es importante para poder sobrellevar el día a día con cierta liquides financiera y hacer frente a las obligaciones contraídas, después de aplicar las encuestas se pudo corroborar que toda la muestra de estudio cuenta por lo menos con un control financiero destacando el utilizar el crédito de manera responsable con un 28%, mediante una buena planificación antes de solicitarlo para cumplir con el propósito para el cual se necesitaba.

Además, existe un 25% que utilizan controles para medir su capacidad de endeudamiento, organizando de manera detallada todas las obligaciones con respecto a sus ingresos para no sobrepasar los límites y evitar contraer cuentas por pagar que no podrán ser canceladas en tiempo y forma. Cabe señalar que es necesario llevar un presupuesto sobre la canasta básica los cuales son utilizados por todas las personas de manera formal o informal, sin embargo, solo el 22% afirman que lo realizan este control de forma detallada y se apegan a este por encima de los demás gastos.

También destaca un 19% de los encuestados los cuales realizan pequeñas listas de todos los gastos en general y una minoría del 6% que presupuestan el pago del servicio básico. Por consiguiente, se debe resaltar que cada uno de estos controles tiene su origen en las finanzas familiares por ende es tan importante practicarlas.

Ilustración 18- Control de los ingresos para hacer frente a las obligaciones



Al evaluar los efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo el cual era uno de los objetivos primordiales en la investigación, se llevó a la conclusión que en la mayoría los clientes utilizan los créditos para emprender lo que garantiza un uso correcto de los mismos, este tipo de créditos ha beneficiado a las finanzas familiares permitiéndoles integrarse de manera positiva al

comercio, así como también han logrado obtener mejoras en su calidad de vida correspondiente a pequeñas remodelaciones realizadas en sus viviendas.

Cabe señalar que los clientes agradecen al apoyo brindado por la Micro Financiera la cual está enfocada no solo en vender un crédito, por el contrario, ha incentivado a los clientes por medio de las herramientas tecnológicas a practicar hábitos de ahorro por ende como resultado de la aplicación de instrumentos los clientes aseguran que utilizan el ahorro como una herramienta financiera lo que ha ayudado a tener un mejor control de sus finanzas.

10.3. Estrategias apropiadas para mejorar las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí

Estrategia # 1: Establecimientos de objetivos

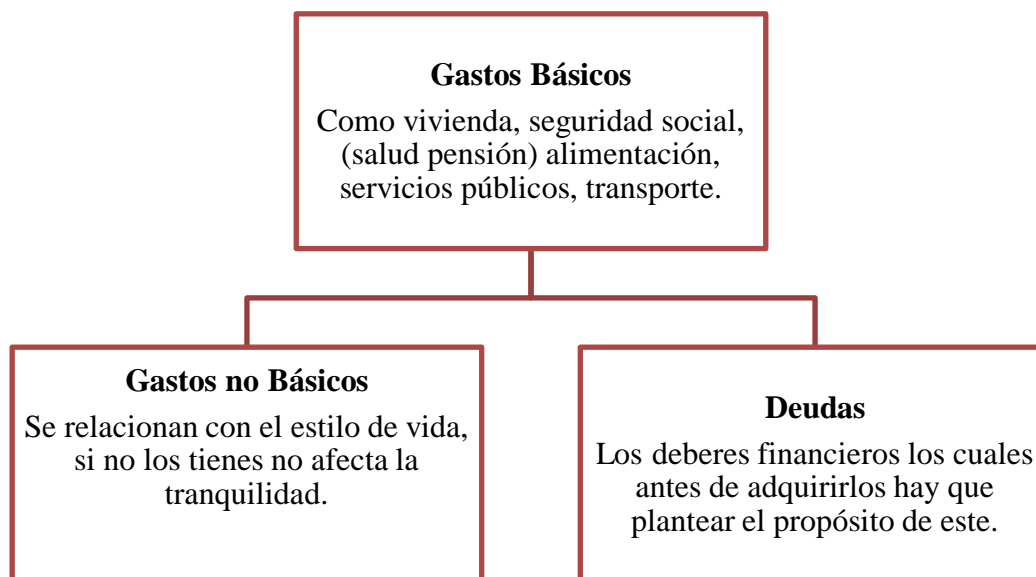
Objetivo

Promover a los pobladores protagonistas de los créditos a establecer metas financieras y mejorar las finanzas a largo plazo.

Actividades

- Priorizar la totalidad de los gastos
 - Identificar todos los gastos, todos, aunque uno o varios de estos parezcan pequeños, también tomarlos en cuenta.
- Clasificar lista de gastos en categorías

Ilustración 19- Lista de gastos por categoría



- Analizar el balance positivo al final del mes
 - Calcular al final del mes que los gastos no sean mayores o iguales a los ingresos.
- Analizar el adquirir deudas que trabajen a favor

- Si es una inversión, conocer a detalle el negocio.
- Estar seguro de los ingresos, para ver si estos permiten cumplir con la cuota.
- Calcular los costos de trámites del préstamo y los intereses.

Estrategia # 2: Establecimiento de presupuesto

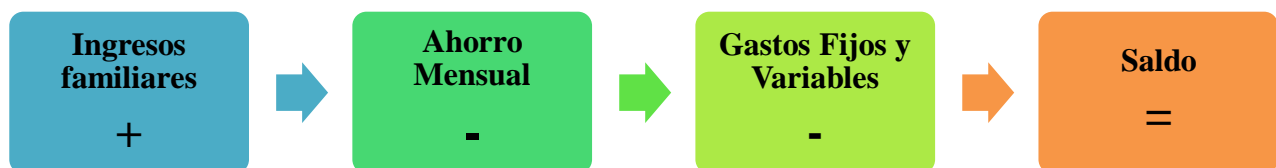
Objetivo

Incentivar a los clientes a realizar siempre presupuesto mensual.

Actividades

- Crear un presupuesto con elementos básicos sobre ingresos y egresos.

Ilustración 20- Elementos básicos para elaborar un presupuesto

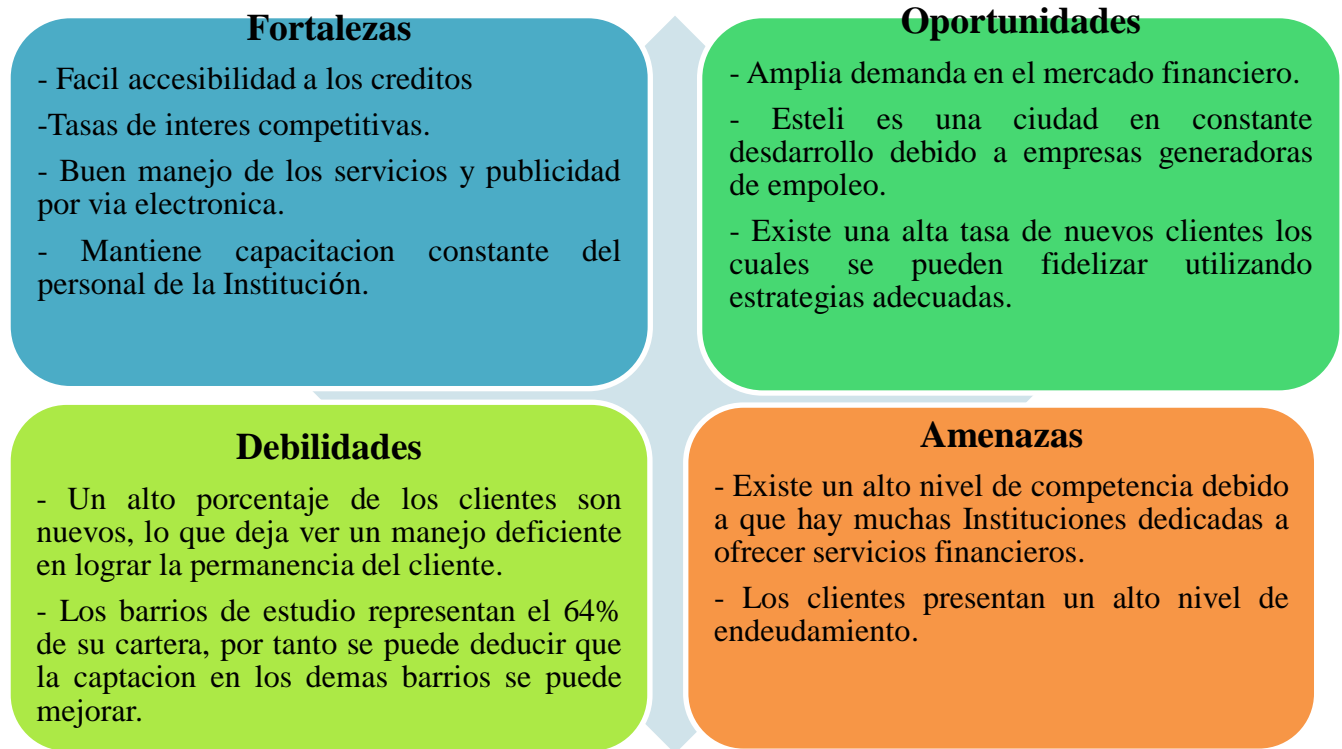


- Analizar los ingresos
 - Fuentes de ingresos de todos los habitantes que conforman el hogar.
- Crear un fondo de emergencias este con el fin de no desviar el capital de los ahorros.
- Distinguir entre los caprichos y las necesidades.
- Dividir gastos en fijos y variables.
 - Los gastos fijos son aquellos cuya finalidad es una obligación: Renta, agua, luz, comida, gas, deudas.
 - Los gastos variables son aquellos que relacionan con el estilo de vida dentro de estos hay uno que son más necesarios que otros.

10.4. Propuestas de estrategias adecuadas para incrementar la cartera de créditos de consumo de la Micro Financiera Tu Crédito

Análisis FODA

Ilustración 21- Análisis FODA



La micro Financiera Tu Crédito ha logrado posicionarse de buena manera en el mercado financiero explotando un sector al cual la Banca tiene un poco desatendido como lo son los créditos de consumo, sin embargo, han surgido un sinnúmero de instituciones que practican este tipo de actividades, por lo tanto, es de suma importancia implementar estrategias para satisfacer al cliente y así lograr la fidelización de este.

Estrategia # 1: Fidelización de los clientes

Objetivo

Incentivar a los clientes a seguir utilizando los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito.

Actividades

- Motivar a los clientes que presenten una buena cultura de pago y fidelidad hacia la institución mediante pequeños premios y estímulos.
 - Promociones enfocadas a los clientes que siempre estén al día con sus cuotas.
 - Notificaciones y llamadas personalizadas de felicitaciones para incentivar a que sigan realizando una buena práctica crediticia.
 - Ampliación de los fondos de créditos previo análisis.
 - Beneficios especiales a personas que recomienden la Micro Financiera a terceros.
- Prestar atención a los clientes inactivos manteniendo una relación positiva con los antiguos para afianzar el vínculo mediante una llamada o visita.
 - Enviar recordatorios haciendo saber que siempre contarán con la Institución.
 - Acercarse más al cliente potencial mediante visitas.
 - Ofrecer nuevos planes de financiamiento enfocado a las necesidades del cliente.
- Descubrir las razones por las cuales obtuvieron el servicio, así como los cambios y mejoras que estén dispuestos a hacer.
 - Conocer cuáles son los motivos que atraen a los clientes a la Micro Financiera;
 - Además de los aspectos negativos que provoquen incomodidad a los clientes.
- Capacitar a los clientes a utilizar bien el servicio que solicitan.
- Informar a los clientes sobre los préstamos y créditos a los que pueden acceder de acuerdo al tipo de cliente que sean.
- Escuchar al cliente y prestar atención a los comentarios de estos en los diferentes canales de distribución para brindarle solución a problemas que puedan surgir.
 - Es importante entablar una buena comunicación con los clientes para establecer altos límites de confianza.
 - Aclarar dudas que puedan surgir sobre las generalidades del crédito.

Estrategia # 2: Maximizar operaciones

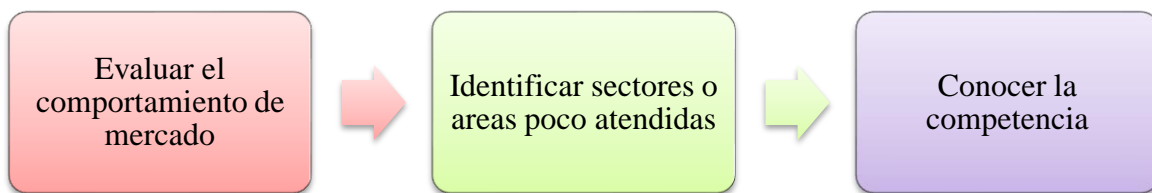
Objetivo

Incrementar la cartera de créditos de consumo de la Micro Financiera Tu Crédito

Actividades

- Discutir las técnicas de mercado disponible para encontrar nuevos clientes, decidir cuál es la mejor y como utilizarlo.

Ilustración 22- Técnicas de mercado



- Evaluar el comportamiento de mercado
El mercado financiero está en constante cambio, por lo tanto, es de suma importancia analizar el flujo de las operaciones activas para prever estrategias de crédito acertadas.
- Identificar sectores o áreas poco atendidas
Implementar nuevos tipos de financiamiento que se adapten a las necesidades del cliente
- Conocer la competencia
Estar en constante monitoreo y evaluación de las ofertas de producto y servicios de las demás Instituciones de crédito.
- Destacar entre la competencia
Es importante crear una ventaja competitiva para mejorar la manera en que los clientes identifican a la Institución de las demás como la creación de un Lema.
- Permitir que los clientes hablen por la Institución

Fomentando la buena atención al cliente sobre sus dudas, así mismo hacer preguntas sobre el servicio que estén utilizando de esta manera ellos crearan una buena reputación de la Micro Financiera en su entorno social.

- Ofrecer planes de pago a otras deudas para trabajar solo con la Microfinanciera.

Debido a que un alto porcentaje de los clientes tienen obligaciones de crédito con otras Instituciones se pueden proponer planes de crédito para el pago de estas, de esta manera se lograra una mejor relación con el cliente.

11. CONCLUSIONES

En Conclusión, con los resultados obtenidos sobre la incidencia de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de los pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II de la ciudad de Estelí, se puede constatar que fue posible conseguir toda la información en base a la aplicación de métodos establecidos lo que permitió dar salida a cada uno de los objetivos propuesto.

- En el transcurso investigativo se logró visualizar que la Micro Financiera Tu Crédito tienen un fácil acceso en cuanto a los requisitos para optar a un crédito consumo, cabe resaltar que estos tipos de financiamientos han sido una oportunidad financiera para personas de bajos recursos, ya que con estos pueden suplir necesidades básicas o implementar actividades productivas que generen ingresos económicos,
- Por medio del análisis realizado sobre el proceso que lleva la Micro Financiera Tu Crédito en cuestión del otorgamiento de un crédito se tomaron en cuenta todos los factores que intervienen en este como lo son los parámetros de evaluación y actividades básicas de una Micro Financiera. Así bien, como efecto de la aplicación de los instrumentos se pudo corroborar que dicha institución tiene un adecuado procedimiento para la otorgación del crédito de consumo basado en las políticas de crédito por las que se rige la Micro Financiera Tu Crédito.
- Se puede sustentar que mediante la evaluación de los efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares, los clientes manifestaron que utilizaron el crédito de manera adecuada, pese a que es un crédito sin importar el destino es decir es personal los clientes en su mayoría lo han utilizado para emprender lo que les permite tener mayor alcance sobre los ingresos, sin embargo, es una alternativa para cubrir necesidades básicas, así como también para realizar mejoras en infraestructura lo que ha instruido a tener una mejor calidad de vida.
- Luego de evaluar el comportamiento de los clientes en el último periodo se logró identificar un alto porcentaje de clientes nuevos en la Institución por lo que se procedió a proponer

estrategias que ayuden de forma positiva en el proceso de fidelización de estos, lo que asegurara que se mantengan activos dentro de la cartera de crédito, así como para incrementar el nivel de operaciones.

- Por último, se debe resaltar el cumplimiento del supuesto planteado antes de la aplicación de los instrumentos de investigación el cual consideraba que los créditos de consumo que ofrece la Micro Financiera Tu Crédito inciden de manera positiva en el desarrollo de las finanzas familiares de los pobladores de los barrios Oscar Gámez I y II.

12. RECOMENDACIONES

Tomando como referencia los resultados de la aplicación instrumentos se pudo corroborar que los principales clientes de La Micro Financiera Tu Crédito han obtenido un desarrollo positivo en sus finanzas, sin embargo es preciso recalcar algunas dificultades presentadas en el momento de organización y control de sus flujos de dinero por lo que se procedió a presentar algunas recomendaciones.

- Los clientes deben establecer presupuestos mensuales para hacer frente a sus gastos básicos y obligaciones contraídas en el mediano y largo plazo.
- Al momento de iniciar el proceso crediticio los clientes deben solicitar información detallada sobre las generalidades y sanciones de los créditos a los que se accede.
- Establecer buenos hábitos financieros como lo son pequeños planes de ahorro con un objetivo en el mediano plazo para incentivar a mantener una buena cultura financiera.
- Eliminar gastos que no generan un beneficio social o financiero en el entorno familiar.
- Crear un plan de inversión antes de solicitar un crédito y apegarse a este para hacer un uso adecuado del crédito.
- Utilizar el crédito de manera responsable solo para actividades que aporten un beneficio económico y financiero, o ya sea para cubrir necesidades básicas.
- Cuando se utilice el endeudamiento como herramienta financiera no se deben diversificar las deudas con distintos proveedores debido a que en el futuro provocara un sobreendeudamiento.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrian, R. (24 de Septiembre de 2021). *Definición de finanzas*. Obtenido de Conceptodefinición.de: <https://conceptodefinicion.de/finanzas/>.
- Altamirano Talavera, N. J., Herrera Gutiérrez, M. L., & Parrilla Arosteguí, G. Y. (Enero de 2015). *Administración del riesgo crediticio en el proceso de recuperación de la cartera en los créditos urbanos en actividades comerciales durante el primer semestre del 2014, en Cáritas Diocesana- Estelí*. Obtenido de FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ FAREM-ESTELÍ: <https://repositorio.unan.edu.ni/1828/1/16358.pdf>
- Alvarez, K. (17 de Febrero de 2016). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/299569164/Importancia-Del-Credito>
- Arauz Salas, B. (10 de Noviembre de 2021). Procesos utilizados por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar créditos de consumo. (C. Zelaya, & F. Vásquez, Entrevistadores)
- Arroyo, A., Constanza Pérez, L., & Escobar, K. (2018). *Microfinanzas con enfoque de género, una estrategia para el empoderamiento de la mujer y la disminución de las condiciones de pobreza en el distrito de BUENAVENTURA*. Obtenido de Universidad ICESI: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84386/1/T01478.pdf&ved=2ahUKEwjq_dzWq7nzAhXCQzABHaB0BXg4RhAWegQIBBAB&usg=AOvVaw2IOBhZ_Fp4Abv7pzdmIwL9
- Bancolombia. (22 de Febrero de 2021). *Tipos de creditos* . Obtenido de Grupo Bancolombia: <https://www.grupobancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/tipos-de-credito>
- Bello Gómez, F. d. (24 de Marzo de 2014). *Las 5 c's del crédito*. Obtenido de BLOG UDLAP: <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
- Bunch, K. (03 de Junio de 2017). *Como hacer mas eficiente el cobro de cartera* . Obtenido de CenturiTech: <https://www.centuritech.com/como-hacer-mas-eficiente-el-cobro-de-cartera/>
- Calvo Rodríguez, C. M., Mendoza Cruz, J. D., & Roque Centeno, K. M. (2017). *Seminario de graduacion para optar por el titulo de banca y Finanzas*. Esteli.
- Colodro Ebner, D., Lewis Escobar, C., & Melnick Quiroga, A. (2009). *Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mencion Administrativa de Empresas*. Santiago Chile.
- Cortez Rivas, D. A., & Burgos Burgos, J. E. (2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Ecuador: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Debitia. (21 de Octubre de 2021). *Tipos de cobranzas* . Obtenido de Debitia cobranzas simples y efectivas : <https://debitia.com.ar/tipos-de-cobranza/>

- Figuroa Delgado, L. O. (2009). *Las Finanzas Personales*. Bogota, Colombia: Universidad EAN.
- Figuroa González, A. G., & Méndez Montano, J. D. (ABRIL de 2016). *PARA OPTAR AL GRADO DE TECNICO EN MERCADEO Y VENTAS*. Obtenido de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941000724.pdf>
- Financiera, S. (04 de Junio de 2021). *¿Que es el sobreendeudamiento y como prevenirlo?* Obtenido de Datacrédito experian: <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacreditoempresas/que-es-el-sobreendeudamiento-y-como-prevenirlo-ponte-al-dia/>
- Fundeser, M. (13 de Octubre de 2021). *Credito de consumo*. Obtenido de Pagina oficial de Microfinanciera Fundeser: <http://fundeser.com.ni/credito-de-consumo/>
- Guillermo , W. (06 de Agosto de 2020). *Estrategias*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Gutierrez , I. (26 de Mayo de 2021). *Estrategias Financieras* . Obtenido de Muy financiero : <http://www.muyfinanciero.com/conceptos/estrategias-financieras/>
- INTUR. (29 de Diciembre de 2021). *Visita Nicaragua*. Obtenido de <https://www.visitanicaragua.com/esteli/>
- Julietase. (16 de Septiembre de 2019). *Tarjetas de crédito o créditos de consumo: ventajas e inconvenientes*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-creditos-becas-prestamos/4341627-tarjetas-credito-creditos-consumo-ventajas-inconvenientes>
- Lacalle Calderón, M. (2002). *Microcréditos De pobres a microempresarios*. Madrid España: Ed. Ariel Social.
- Lanzagorta, J. (04 de junio de 2012). *Clasificacion del credito* . Obtenido de El Economista : <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Como-se-clasifican-los-creditos-2--3-20120604-0035.html>
- Lòpez Domínguez , I. (21 de Octubre de 2021). *Fiananzas Familiares*. Obtenido de Expansion.com: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/finanzas-familiares.html>
- Lòpez, F. (09 de Octubre de 2019). *Población estadística*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Lòpez, H. (26 de Agosto de 2016). *Pòliticas de cobranza*. Obtenido de Universidad Virtual de America : <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- López, J. F. (8 de Nobiembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Muestra estadística: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Lozano Flores, I. (23 de Marzo de 2019). *Proceso crediticio en microfinanzas*. Obtenido de El Analista.com: <http://www.elanalista.com/microfinanzas/el-proceso-crediticio-en-microfinanzas/>
-

- Madariaga Manyá, H. L. (21 de Septiembre de 2014). *Beneficios de las microfinanzas* . Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/240411168/Beneficios-de-Las-Microfinanzas>
- Mendez, D. (12 de noviembre de 2019). *Estrategias Financieras* . Obtenido de Economía Simple net.: <https://www.economiasimple.net/glosario/estrategia-financiera>
- Meneses Moreno, M. L., & Sánchez Avendaño, M. B. (2019). *Seminario para optar al título de licenciado de Economía*. Managua.
- Montes de Oca , J. (20 de julio de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Mora Guerrero, R. N., & Hernández Hernández, B. O. (2019). *Seminario de graduación para optar por el título de licenciado de Banca y Finanzas*. Managua.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Nacional, A. (11 de Julio de 2011). *LEY DE FOMENTO Y REGULACIÓN DE LAS MICROFINANZAS*. Obtenido de legislación.asamblea.gob.ni: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/b92aaea87dac762406257265005d21f7/32e460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>
- Núñez , R., & Navarro Moreira, W. (2011 de Julio de 2011). *LEY DE FOMENTO Y REGULACIÓN DE LAS MICROFINANZAS*. Obtenido de Legislación.asamblea: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32e460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>
- Ocaña Mazón, E. (2018). *Formalización de las microfinanzas y su impacto en el desarrollo financiero ecuatoriano*. Obtenido de THE WORLD BANK: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/09/formalizacion_microfinanzas_2018.pdf
- Ordoñez Vivero, R. E. (2015). *Procesos administrativos en la organización empresarial moderna* . Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Ortigosa Mencos, J. R. (2011). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE COBRANZA*. Guatemala.
- Pàez, G. (31 de Enero de 2020). *Sobreendeudamiento*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/sobreendeudamiento.html>
- Peiro Ucha , A. (17 de Noviembre de 2015). *Riesgo de crédito* . Obtenido de Ecomipedia : <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Pèrez Alegria , J. (26 de Junio de 2013). *Importancia de las finanzas personales en el crecimiento familiar*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-las-finanzas-personales-en-el-crecimiento-familiar/>

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definición de finanzas*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/finanzas/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición de garantía*. Obtenido de Definición.de.com: <https://definicion.de/garantia/>
- Pineda, E. (11 de Marzo de 2021). *Qué es el sobreendeudamiento y cómo evitarlo*. Obtenido de Clip: <https://blog.clip.mx/que-es-el-sobreendeudamiento-y-como-evitarlo>
- Quezada Sanes, J. A., & Reyes Vásquez, J. C. (2016). *Tesis para optar por el título de economista*. Trujillo, Perú.
- Quinto, C. (14 de Enero de 2020). *Definición de Crédito de Consumo*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/2797629-que-son-creditos-consumo-tipos-caracteristicas>
- Roldan, P. N. (17 de Febrero de 2017). *Finanzas*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>
- Roldán, P. N. (29 de Junio de 2017). *Garantía*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Ronaldson, T. (23 de Junio de 2020). *Las 5 C's del crédito*. Obtenido de Camino Financial: <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- Rosales, A., Molina, Pasos Lacayo, G., Solórzano, R., Cuadra, Cerna, & Cerna Barquero, U. (20 de Agosto de 2018). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de Norma sobre gestión de riesgo crediticio: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument)
- Rus Arias, E. (04 de Mayo de 2020). *Credito al Consumo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito-al-consumo.html>
- Ruza, C., & Curbera, P. (2010). *El riesgo de crédito en perspectiva*. UNED. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA.
- Salazar Villano, F. E. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento de créditos de libre inversión. *Estudios gerenciales*, 416-427.
- Sánchez Galán, J. (01 de Mayo de 2017). *Microfinanzas*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>
- Sánchez Galán, J. (1 de Mayo de 2017). *Microfinanzas*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>
- Sánchez Saucedo, B. I. (2013). *Seminario para optar al grado de maestro de ciencias económicas*. México.

- Sancho Frias, J. A. (2018). *Gestion y control de presupuesto de tesoreria*. Lima : ICB Editores.
- Tu Crédito, M. (13 de Octubre de 2021). *Requisitos para el Crédito de Consumo*. Obtenido de Pagina oficial de Microfinanciera Tu Crédito: <https://www.tucreditonicaragua.com.ni/prestamo-consumo/>
- Vázquez Burguillo, R. (14 de febrero de 2016). *Apertura de crédito* . Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/apertura-de-credito.html>
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. Lima : Fondo editorial.
- Vera. (21 de Enero de 2021). *Tipos de creditos que existen*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.mx/blog/creditos-hipotecarios/2705676-cuales-son-tipos-credito-que-existen>
- Villaseñor Fuente, E. (2007). *ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA*. México: Trillas.
- Westreicher, G. (2020 de Abril de 2015). *Cobranza* . Obtenido de Enomipedia : <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Westreicher, G. (2019 de Octubre de 2019). *Tipos de creditos y prestamo* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-creditos-y-prestamos.html>
- Westreicher, G. (06 de Octubre de 2019). *Tipos de creditos y prestamos*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-creditos-y-prestamos.html>
- Westreicher, G. (21 de Febrero de 2020). *Finanzas Familiares*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/finanzas-familiares.html>
- Zaluaga, F. (2 de Septiembre de 2012). *Importancia de un manejo eficiente de la cartera de credito*. Obtenido de Grupo Empresariales: <http://www.grupoempresariales.com/blog/?p=426>
- Zicari, A. (Enero de 2008). *Finanzas familiares y ciclo de vida*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/26614570_Finanzas_personales_y_ciclo_de_vida_un_desafio_actual

14. ANEXOS

14.1. Anexo N° 01: Cuadro de síntomas para el planteamiento de problema

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
Facilidad para acceder a los créditos	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la facilidad para acceder a los créditos las personas se sienten atraídas por estos para obtener recursos 	Esto conlleva a que las personas accedan a créditos de consumo sin plantearse un plan de pago	<ul style="list-style-type: none"> Tener un plan financiero para la cancelación del crédito en tiempo y forma
Manejo adecuado de los créditos	<ul style="list-style-type: none"> No tener un plan específico en que utilizar los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Esto provoca que los recursos no sean aprovechados de la mejor forma posible 	<ul style="list-style-type: none"> Tener un plan específico para una buena utilización de los recursos
Múltiples servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> Existe gran variedad de instituciones ofertando servicios similares 	<ul style="list-style-type: none"> Esto conlleva a que las personas con facilidad contraigan deudas con más de un proveedor. 	<p>Cuando se esté pagando un crédito no contraer obligaciones con otra institución</p>

14.2. Anexo N° 02: Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN – MANAGUA
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI
FAREM ESTELI

Estimada(o) funcionario de la Micro Financiera Tu Crédito somos estudiantes de la carrera de Banca y finanzas. Actualmente cursamos la asignatura de seminario de graduación para el cual debemos realizar una investigación y el elegido el tema de “Incidencia de los créditos de consumo otorgado por la Micro Financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de pobladores del Barrio Oscar Gámez número 1 y 2 de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021” por lo que me dirijo a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información que permita desarrollarla.

Nombre de la institución: Tu Crédito
Nombre del funcionario: Lic. Bismark Isidro Arauz Salas
Cargo: Gerente
Fecha de aplicación:

Objetivo: Describir el proceso utilizado por la Micro Financiera Tu Crédito para otorgar un crédito de consumo en base a las políticas de crédito y cobranza que desarrolla.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas de crédito que utiliza la Micro Financiera Tu Crédito?
2. ¿Cuál es el motivo por el que la Micro financiera está enfocada en los créditos de consumo?
3. ¿Cuáles son los requisitos para aplicar a un crédito de consumo?
4. ¿Cuál es el tipo de garantía que se utiliza en el crédito de consumo?
5. ¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de un crédito de consumo?

6. ¿Cuáles son los montos mínimos y máximos que ofrece la Micro Financiera?
7. ¿Cuáles son las tasas de interés que se manejan?
8. ¿De qué manera se mide el nivel de endeudamiento de los clientes?
9. ¿Cómo se realiza la clasificación del cliente?
10. ¿Se realiza algún tipo de análisis antes de la aprobación de un crédito de consumo?
11. ¿Cuánto es el tiempo para la aprobación de un crédito consumo?
12. ¿En dependencia de que varían los plazos de recuperación del crédito de consumo?
13. ¿Cómo es el proceso de recuperación de los créditos en base a sus políticas de crediticias?
14. ¿Existe un control para la mitigación del riesgo?
15. ¿Cómo calificaría este control de riesgo?
16. ¿Cuál es la ventaja competitiva en relación a otras instituciones de crédito?
17. ¿Qué estrategias utilizan para promoción del crédito de consumo?
18. ¿Se realizan actividades orientadas para ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores?
19. ¿Cuáles son los métodos que utilizan los promotores para atraer a los clientes?
20. ¿Cuál cree usted que sea uno de los principales aspectos a considerar por parte de los clientes al solicitar un crédito?

14.3. Anexo N° 03: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN – MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI

FAREM ESTELI

Estimada(o) protagonista beneficiado por los créditos de consumo otorgados por la Micro financiera Tu Crédito somos estudiantes de la carrera de Banca y finanzas. Actualmente cursamos la asignatura de seminario de graduación para el cual debemos realizar una investigación y el elegido el tema de “Incidencia de los créditos de consumo otorgado por la Micro financiera Tu Crédito, en las finanzas familiares de pobladores del Barrio Oscar Gámez número I y II de la ciudad de Estelí, durante el segundo semestre del año 2021” por lo que me dirijo a usted para solicitar su contribución en la facilitación de información que permita desarrollarla.

Objetivo: Evaluar los efectos que ha provocado el uso de los créditos de consumo en las finanzas familiares de los pobladores del Barrio Oscar Gámez número I y II de la ciudad de Estelí.

Fecha de aplicación:

Barrio:

Edad: Sexo: F M

Preguntas:

1. ¿Usted considera que su conocimiento en finanzas es?
 - a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo

2. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito?
 - a) 1 a 6 meses
 - b) 6 meses a 1 año
 - c) 1 a 2 años
 - d) 2 años a mas

3. ¿Conoce las tasas de interés de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu crédito?
 - a) Si
 - b) No

4. ¿Cuál es el principal aspecto a considerar al momento de solicitar un crédito en una institución financiera?
 - a) Tasas de interés atractivas
 - b) Flexibilidad en plazo de pago
 - c) Buen servicio
 - d) Rapidez el servicio
 - e) Prestigio de la institución

5. ¿Cree usted que la Micro Financiera Tu crédito tiene un fácil acceso al momento de obtener un crédito?
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Cómo considera que son las tasas de interés de los créditos de consumo en la micro financiera Tu Crédito?
 - a) Altas
 - b) Competitivas
 - c) Bajas

7. ¿Hasta qué punto está satisfecho con las características del crédito? ¿Sirve a sus necesidades?
 - a) El crédito no es apropiado con mis necesidades

- b) El crédito está bien, pero no cumple con mis expectativas
 - c) El crédito cumple totalmente con mis necesidades
8. ¿Considera usted que es necesario tener un buen conocimiento de las finanzas para?
- a) Mejor organización de ingresos
 - b) Uso adecuado del crédito
 - c) Menores niveles de endeudamiento
 - d) Invertir
 - e) Instituir hábitos de ahorro
9. ¿Cuál es el propósito de su endeudamiento con la Micro Financiera Tu Crédito?
- a) Para negocio
 - b) Mejoras de infraestructura
 - c) Compra de bienes
 - d) Gastos personales
 - e) Actividades
 - f) Gastos médicos
10. ¿Cuenta usted con un control de sus ingresos para hacer frente a sus obligaciones económicas, por ejemplo:
- a) Listas de todos tus gastos
 - b) Presupuestos para la canasta básica
 - c) Presupuestos para el pago de los servicios básicos
 - d) Mide su capacidad de endeudamiento
 - e) Usa el crédito de manera responsable
11. ¿Utiliza el ahorro como una herramienta financiera en sus actividades? ¿Por qué?
- a) Si
 - b) No
12. ¿Cuenta con créditos activos en alguna otra institución?
- a) Financieras
 - b) Bancos

- c) Casas Comerciales
 - d) Prestamistas no autorizados
13. ¿Está al día con el pago de sus cuotas?
- a) Si
 - b) No
14. ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenidos de los créditos de consumo otorgados por la Micro Financiera Tu Crédito?
- a) Emprendimiento
 - b) Mejoras en la calidad de vida
 - c) Adquisición de bienes
 - d) Cubrir necesidades e imprevistos
 - e) Gastos diversos
15. ¿Considera usted que ha cumplido con el propósito para el que se solicitó el crédito? Justifique
- a) Si
 - b) No
16. ¿Considera usted que mediante los créditos de consumo ha logrado mejorar su calidad de vida personal, así como en su entorno familiar? ¿Por qué?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Basado en su experiencia recomendaría los créditos de consumo para?
- c) Adquirir bienes y servicios a corto plazo
 - d) Emergencias
 - e) Inversión
 - f) Otros/justifique
18. ¿En qué aspecto considera usted que debe mejorar la Micro Financiera?

14.4. Anexo N° 04: Imágenes



TU CREDITO
TABLA DE AMORTIZACION

CHRISTIAN PASCUAL PERALTA

CREDITO PERSONAL INDIVIDUALES

Montos desembolsado C\$: 25,600.00
equivalente USS: 729.91
Moneda: CORDOBAS
Plazo: 18 meses
Gracia: 0 meses
Tasa Int. Corriente: 55.00 %

Frecuencia de pago principal:
Frecuencia de pago Intereses:
Fecha Efectiva:
Vencimiento:
Tipo cambio:

Cuota	Fecha Vencimiento	Valor Cuota			Total
		Principal	Interes	Otros	
1	01/06/2021	36.99	23.74	0.00	60.73
2	01/07/2021	28.53	32.20	0.00	60.73
3	01/08/2021	28.83	31.90	0.00	60.73
4	01/09/2021	30.21	28.13	0.00	60.73
5	01/10/2021	32.60	27.50	0.00	60.73
6	01/11/2021	33.23	25.07	0.00	60.73
7	01/12/2021	35.66	25.76	0.00	60.73
8	03/01/2022	34.97	21.06	0.00	60.73
9	01/02/2022	39.67	18.62	0.00	60.73
10	01/03/2022	42.11	18.59	0.00	60.73
11	01/04/2022	42.14	16.57	0.00	60.73
12	02/05/2022	44.16	13.98	0.00	60.73
13	01/06/2022	46.75	11.81	0.00	60.73
14	01/07/2022	48.92	9.85	0.00	60.73
15	01/08/2022	50.88	7.41	0.00	60.73
16	01/09/2022	53.32	4.69	0.00	60.73
17	01/10/2022	56.04	2.16	0.00	60.73
18	01/11/2022	44.90			60.73
Total:		729.91	349.56	0.00	

Recibi C