

# **Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020<sup>1</sup>**

**Factors that affect the delinquency levels of the consumer loan portfolio in the Microfinanciera Tu Crédito, located in the municipality of Estelí, during the first half of 2020**

Santos Federico Casco Viarreyna<sup>2</sup>  
*villareyna53@gmail.com*

Wendy Irely Flores Moreno<sup>2</sup>  
*w.irelyflores@gmail.com*

Jesarely Suguey Gutiérrez Mairena<sup>2</sup>  
*jesarelysugueygutierrezmairena@gmail.com*

Milton Ulises Mayrena Bellorín<sup>3</sup>  
*milton.mayrena@yahoo.es*

## **RESUMEN**

En la investigación se analizan los Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020. De esta manera se hace énfasis de la necesidad de mejora de políticas crediticia, análisis de riesgo así como la medición de desempeño laboral para facilitar los diagnósticos y las variantes que presente cada crédito de consumo en micro financiera Tu Crédito. La metodología empleada en este estudio es de enfoque cualitativo, proporciona información necesaria para comprender los factores de la Microfinanciera dando explicación y respuesta a la problemática real existente.

Para obtener información fue necesario la aplicación de tres instrumentos tales como: entrevistas, guía de observación, y revisión documental dirigido al gerente y personal de la Microfinanciera.

Los resultados del estudio indican la poca eficacia que se obtiene en la Microfinanciera debido a un mal desglose y tratamiento de política crediticia, un conocimiento empobrecido de planes de trabajo en los

---

<sup>1</sup> Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada “Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera Tu Crédito, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”. Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas en el año 2020, por UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

<sup>2</sup> UNAN-Managua, FAREMEN-Estelí.

<sup>3</sup> Maestría en Currículo, Investigación y Proyecto Educativo. Docente UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

colaboradores y la falta de filtros de calidad destacando en el mismo las repercusiones que se generan en la institución debido al alza en los créditos en mora.

**Palabras clave:** Factores, políticas crediticias y repercusiones.

## **ABSTRACT**

The research analyses the Factors that affect the delinquency levels of the consumer credit portfolio at Microfinanciera Tu Crédito, located in the municipality of Estelí, during the first half of 2020. This emphasizes the need for credit policy improvement, risk analysis as well as job performance measurement to facilitate the diagnostics and variants presented by each consumer credit in your credit micro financial. The methodology used in this study is of qualitative approach, provides information necessary to understand the factors of microfinance giving explanation and response to the actual problem existing.

For information it was necessary to apply three instruments such as: interviews, observation guide, and documentary review aimed at the manager and staff of the microfinance.

The results of the study indicate the ineffectiveness obtained in microfinance due to poor breakdown and treatment of credit policy, impoverished knowledge of work plans in employees and lack of quality filters highlighting in it the impact that are generated on the institution due to the increase in default credits.

**Keywords:** Factors, credit policies and repercussions.

## **INTRODUCCIÓN**

Para hacer un mejor énfasis en el objetivo principal de la investigación que es determinar los factores que inciden en el incremento de los niveles de morosidad de la cartera de créditos personales de la Microfinanciera Tu Crédito y tener mejor conocimiento sobre el tema para dar respuesta a las preguntas surgidas se aplicaron tres instrumentos que son: entrevista, guía de observaciones y revisión documental, estos permitieron obtener información de vital importancia que sustentan la investigación realizada.

Como resultado del análisis realizado se obtuvo un panorama más amplio de los factores que inciden en los niveles de morosidad y por ende las consecuencias que podrían generarse al seguir incrementando la morosidad en la cartera de crédito personal, de esta manera se pudo brindar información de interés a la Microfinanciera Tu Crédito para sobre llevar esta problemática que presenta.

Se analizó las políticas de crédito y cobranza que implementa la Microfinanciera y de qué manera son puestas en práctica por el personal de la Microfinanciera "Tu Crédito".

Actualmente en el país se han presentado distintos factores que han afectado la economía, por lo tanto la microfinancia se ha visto afectada con una alza en la mora de los créditos personales, por ende se considera necesario implementar modificaciones en las políticas que se adecuen a la situación actual de país, dicha investigación realizada proporciona alternativas de cambios que se podría tomar en cuenta en la Microfinanciera.

El principal objetivo de la investigación es determinar los factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera “Tu Crédito”, ubicada en el municipio de Estelí, durante el primer semestre del año 2020.

La presente investigación aborda los principales factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito personal, y las repercusiones que podrían generarse al haber un incremento considerable en los niveles de morosidad, por lo tanto es importante tomar en cuenta las medidas de precaución proporcionadas en la investigación para reducir la mora en la Microfinanciera. La investigación realizada puede servir de referencia para trabajos investigativos y para cualquier otra Microfinanciera que presente la misma problemática en cuanto al incremento de la morosidad.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

En base al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, se califica la investigación como un enfoque cualitativo ya que, trata de identificar la naturaleza y factores que inciden en los niveles

de mora en la cartera de crédito de consumo en la Microfinanciera Tu Crédito, el trabajo realizado comprende al carácter retrospectivo ya que se desarrolló con datos ocurridos en tiempo pasado. El método de muestreo es no probabilístico transversal ya que la selección de los elementos que conforman la muestra se ha realizado por conveniencia; Debido a que en esta investigación más beneficioso aplicar métodos de toma de decisiones en Microfinanciera Tu crédito, tomando como medio, para la extracción de información al gerente de la institución, analista de crédito y promotor de la institución.

Después del análisis de los diferentes aspectos que inciden en la determinación del tipo de estudio el más adecuado para aplicar en la presente investigación, es el estudio explicativo que básicamente se caracteriza por establecer las causas de los eventos o fenómenos que se estudian.

En cuanto a las técnicas que se aplicaron se encuentran la entrevista dirigida al gerente, analista de crédito así como al promotor, la guía de observación y revisión documental de las políticas establecidas en Microfinanciera. Se realizó observación y análisis a los procedimientos para obtener información sobre las actividades crediticia referentes al tema de estudio.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación, se presenta los resultados para cada objetivo específico planteado iniciando con una breve descripción de la situación de las políticas crediticia de la institución.

## **Políticas que implementa la Microfinanciera “Tú Crédito” para la aprobación y recuperación de créditos personales**

Cuenta con un manual de políticas bien estructurado para las distintas operaciones que se realizan en la institución; los clientes para poder optar a un crédito deben cumplir de manera específica los datos y papeleo que se le solicitan de acorde a la política de aprobación de crédito.

El conocimiento de estas políticas les proporciona un mejor desempeño en todos los campos, desde el momento que el cliente visita la institución continuando con la recepción, análisis del papeleo hasta la culminar con la aprobación y el seguimientos.

Las políticas de crédito abarca muchos ámbitos de importancia para la empresa, también se pudo comprobar que los colaboradores tienen conocimientos básicos de la política.

Sin embargo hay puntos que no son de dominio de los colaboradores, por ende estos se dirigen al gerente general de la empresa para hacer la aclaración de las dudas que se presentan en el momento; esto genera un problema para la empresa porque hay momentos que el gerente no se encuentra en la institución, por lo que la manera de proceder se dificulta debido a la falta de conocimientos de la política de crédito, esto tiene como consecuencia retraso en las operaciones que se están desarrollando.

La microfinanciera “Tu Crédito” implementó nuevas políticas para contrarrestar las problemáticas que se ha generado por las crisis en el país. La implementación de las nuevas políticas ha surgido debido a las protestas socio políticas por las que atravesó el país, dicho problema afecto de manera drástica la cartera de

créditos de consumo ya que muchas personas se quedaron sin empleo y otras tuvieron que emigrar a países vecinos dejando obligaciones con la institución.

Las políticas en periodos pasados no fueron bien aplicadas por ende surge el desplome en la cartera de crédito de consumo, en el periodo que se está analizando ya se han incorporado nuevas reforma y se espera seguir reforzándolas.

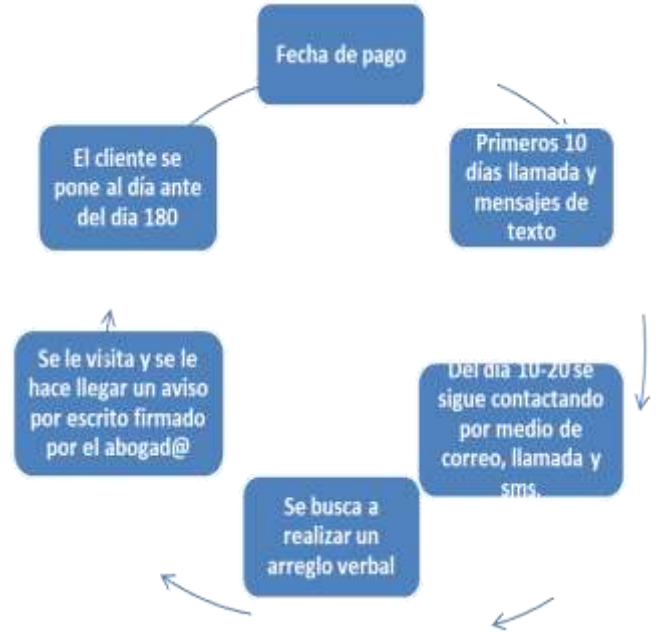
### ▪ **Procedimientos de cobranza que se utiliza en la Micro Financiera “Tu Crédito”.**

En los siguientes puntos se estará desarrollando en primera instancia una rápida descripción de las políticas de cobranza en la cual se reflejan cambios que se le han aplicado, es necesario mencionar que la política de cobranza no se encuentra en su totalidad ya que la entidad se abstuvo a facilitar la misma. Se estará analizando los métodos y forma en que se realiza la cobranza y para cerrar este objetivo se analizará la efectividad de dichas políticas y procesos de cobranza que la entidad dispone.

Las políticas de cobranza consisten en los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la institución para realizar los cobros que son producto de créditos que fueron otorgados a los clientes; toda institución que se dedica a la prestación de servicios financieros debe establecer estas políticas ya que por medio de estas la empresa hace la recuperación del dinero. Por otra parte, es muy importante que el Gerente de la institución dé a conocer al personal sobre cómo se deben llevar a cabo cada una de las políticas de cobranza que se implementan para que haya buenos resultados en la aplicación de estas. En este caso los colaboradores ya tienen el

conocimiento necesario sobre las políticas establecidas en la institución.

El principal activo en Microfinanciera “Tu Crédito” son los créditos, estos se dividen en dos tipos de carteras que son los créditos de consumos y crédito para pymes, actualmente la Microfinanciera solo está otorgando créditos de consumo ya que estos tienen menos riesgos y mejor tasa de rendimiento para la institución, mientras que los créditos para pymes se ven más afectados ya que los pequeños y medianos negocios son los que presentan mayores dificultades para generar ingresos necesarios para poder cumplir con las obligaciones debido a las crisis económicas y sociopolíticas por las que ha pasado el país.

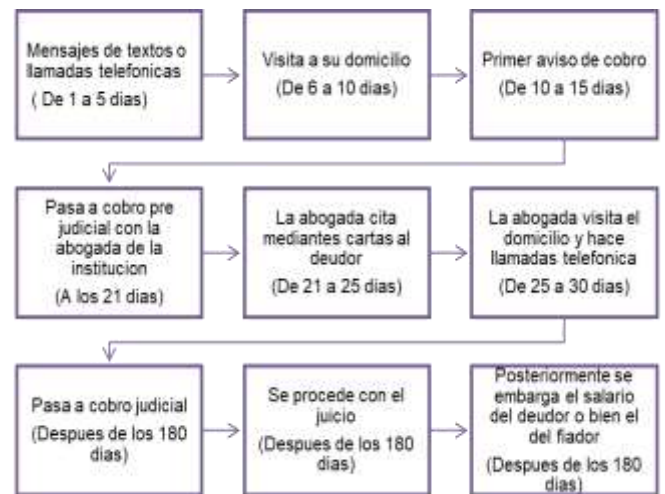


### Clasificación de cartera y procedimiento de cobranza.

#### Cobranza Administrativa.



#### Cobranza Judicial.



#### Cobranza Pre Judicial.

### Periodo para la aplicación de medios autorizados

Actividad	Cobranza administrativa	Cobranza pre judicial	Cobranza judicial
<b>Arreglo verbal</b>	Este tipo de arreglo se realiza a partir del día 1 hasta el día 20. En este cobro solo se involucra el equipo de cobranza y el promotor de ese crédito.		
<b>Aviso por escrito</b>		Dicha cobranza se realiza a partir de los 20 días de estar en mora hasta el día 180. En este punto del cobro se integra, el gerente, analista, equipo de cobranza y el promotor.	
<b>Citatorio arreglo extra – judicial</b>			Se realiza a partir de los 180 días de mora o bien al momento que se le vence el contrato, en este punto se involucra todo el equipo de la financiera tal como, gerente, equipo judicial, cobranza, promotor y el analista de crédito.

(Villareyna, Flores, & Gutierrez, 2020)

De acorde a (Benavidez, 2020), en el primer semestre del año 2020 fue un periodo muy exitoso en comparación a periodos anteriores ya que se logró alcanzar el nivel aceptable de morosidad impuesta por la empresa.

Reforzando este análisis (Arauz, 2020) se refirió que aunque la emergencia sanitaria del año en

curso ha desestabilizado la economía, ellos se mantienen muy positivos ya que somos un país con una economía emergente y los pequeños negocios no dejan de trabajar y la economía local se mantiene por ser una zona con mucho trabajo en diferentes ámbitos.

Prosiguió relatando que se ha obtenido una mejora significativa en la recuperación de las carteras de créditos vencidas y en mora de los créditos de consumo ya que el cliente ha retornado o se han ubicado en algún trabajo.

### **Eficacia de política de cobranza**

La institución cuenta con las políticas adecuadas, pero se debe hacer una inspección a la labor que desempeña el personal encargado de realizar la cobranza en la institución ya que este debe de estar capacitado para hablarle con empatía al cliente haciendo que este sienta que la institución está dispuesta a escuchar los motivos por los cuales se llegó a tal punto y que se puede llegar a un acuerdo en el cual se le darán opciones para que realice la cancelación sin tener que llegar a las últimas instancias, la manera en la que se realice la cobranza tiene un gran impacto en el cliente ya que si el encargado de realizar la cobranza se presenta de manera educada ante el cliente este probablemente llegara a un acuerdo.

### **Repercusiones que podrían generarse por la morosidad en la cartera de crédito personal de la Micro financiera Tu Crédito.**

El riesgo al que se afrontan las entidades financieras es muy extenso y variado, si no se hace un buen análisis de como estructurar bien la cartera de crédito y evaluar si el cliente cumple con el perfil para optar al crédito así como las garantías, es casi imposible predecir un desenlace al momento que el crédito o financiamiento se vea afectado por una o varias variantes.

### **Porcentaje de mora aceptable.**

El porcentaje de riesgo en mora es la capacidad que Microfinanciera “Tu Crédito” asignó como un punto de referencia con el fin advertir a la

directiva en caso que haya un inconveniente en las carteras de créditos, para evitar que la empresa pase por iliquidez, y se llegar un que el nivel de morosidad incrementa.

Es necesario que la institución este pendiente del nivel de mora, con el fin de realizar reformas a los puntos de equilibrio en mora que pueda dominar, ya que los periodos comerciales siempre traen muchas variantes.

### **- Relación de la microfinanciera con los Inversionistas.**

La microfinanciera ha mantenido a los socios con los que cuenta bien informado y motivándolos a no dejar la compañía ya que no solo esa entidad financiera estaba pasando esos problema financieros. Es más los socios fueron participio de la integración y reforzamiento del área de la cobranza.

Se puede constatar que la entidad ha tenido muy buenas relaciones empresariales con sus aliados y no ha tenido ninguna ruptura en su esquema, más bien se ha fortalecido y han visto este mal tiempo como una oportunidad para mejorar en los puntos donde se vieron con mayor afectación, como las carteras de créditos personales ya que hay clientes que se quedaron sin empleos o bien tuvieron que emigrar a países vecinos.

### **- Reservas legales.**

La Microfinanciera “Tu Crédito” debido a que está regulada por el ente CONAMI destina al menos el quince por ciento de sus utilidades para construir su reserva legal, de esta manera busca a asegurar o respaldar una parte de su capital al presentarse alguna irregularidad tales como iliquidez, aumento en la mora de los créditos entre otros aspectos en la Microfinanciera. En el

caso del porcentaje de las provisiones en referencia a la cantidad de días en mora no se pudo recolectar información debido a que la institución no quiso colaborar con la misma.

La provisión de cartera afecta directamente la liquidez de la entidad ya que al crecer el nivel de mora de una manera devastadora así se tienen que aumentar las provisiones, las cuales vienen a repercutir en el efectivo o capacidad de operar en la colocación de créditos.

### **Liquidez**

La crisis por la que atravesó el país en el año 2018 tuvo un gran impacto en la economía de Nicaragua la cual afectó a muchas instituciones financieras, ya que muchos clientes hicieron retiro del dinero de las cuentas de ahorro, por otra parte, los créditos que habían sido otorgados tuvieron un notable deterioro debido a que muchas personas tuvieron que emigrar a países vecinos o se quedaron sin empleo.

Toda institución que se dedica a prestar servicios financieros su principal activo resulta ser la colocación de créditos ya que estos devengan intereses y si la entidad no está otorgando créditos en todas sus carteras esto provoca disminución en las entradas de efectivo.

### **Impacto financiero**

El impacto en las finanzas y salud financiera de la entidad se puede convertir en devastadora debido al alza en la cartera de crédito en mora, o bien podría convertirse en una tendencia de sus clientes dejando a la entidad en un negocio no rentable.

Los costos de operación aumentarían drásticamente ya que invertiría mucho tiempo y

papeleo con el fin de recuperar estos créditos, sumándole el desgaste al área de cobranza los cuales están encargados de ubicar a estos clientes e informar sobre los proceso que se le están aplicando.

Por otro parte la institución no presenta un claro tratamiento contable hacia la capacidad de mora, no han definido el porcentaje que podrían tener en mora con el fin de poder operar con tranquilidad o bien para no caer en la bancarrota. El alza en la mora nos afecta en la entrada y en la salida tal como en el balance general y estado de resultado, afectando de manera negativa a la institución el cual caerá en números negativos, de esta manera obligándolos a aumentar las provisiones, al aumentar las provisiones afecta la liquidez de la financiera.

## **CONCLUSIONES**

Las políticas de la institución están descritas claramente sin embargo se debe de verificar que los colaboradores encargados de realizar la cobranza sigan paso a paso todas las etapas hasta agotarlas y recuperar en la totalidad el monto otorgado, enfocándose siempre en realizar la recuperación de la mejor manera.

Por medio de las guías de observación se comprobó que en la ejecución de la cobranza no se realizan a como están estipulada. Por ende es necesario realizar un programa de seguimiento y medición de desempeño del colaborador así como implementación de charla donde se recalquen tics para una cobranza efectiva aprovechando el factor psicológico.

Las repercusiones que pueden generarse por la morosidad en la cartera de créditos personales se



han identificado: Los monto establecido como límites de mora se excederán consiguiendo así llegar a un auge el cual ocasionaría una mala relación con los socios ya que estos se pondrían nerviosos al ver que su inversión se encuentra en un alto grado de riesgo, por otro lado afectaría la liquidez de la empresa para seguir operando. Es ahí donde se es necesaria una efectiva política de crédito y buena comunicación tanto como de empresa y socio así como empresa y cliente.

Para reducir los niveles de morosidad en la cartera de crédito personales el analista debe hacer un enfoque en la verificación de la información que proporcionan los promotores sobre el cliente, posteriormente capacitar de manera constante al personal sobre la atención que se le debe dar al cliente priorizando el tema de la cobranza ya que si esta se lleva a cabo de una manera correcta se tendrán buenos resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

Alanís, Y. (12 de Septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (S. F. Villareyn Casco, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

Alba Cruz. (enero de 2019).

Altamirano Talavera Norman Javier, H. G. (Enero de 2015). *Repositorio UNAN MANAGUA FAREM-ESTELI*. Obtenido de Repositorio UNAN MANAGUA FAREM-ESTELI:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/1828/1/16358.pdf>

Antonio, P. R. (2013). *Tesis*. Guayaquil.

Arauz, B. (12 de Septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, Entrevistador) Estelí, Nicaragua.

B, f. R., H, V. M., Lacayo, G. P., Ch, R. S., G, A. C., B, U. C., & URIEL CERNA BARQUERO, S. C. (17 de Septiembre de 2008). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de NORMA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO:  
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/norma-web.nsf/\(\\$All\)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/norma-web.nsf/($All)/FB974803F069EF5306257D24004DC88A?OpenDocument)

Baena. (1985).

BELAUNDE GREGORIO. (Enero de 2012 ). *Gestion* . Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito/>

Benavidez, N. (12 de septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, & S. F. Viarreyrna Casco, Entrevistadores)

Benavidez, N. (12 de septiembre de 2020). Factores que inciden en los niveles de morosidad de la cartera de crédito de consumo en la Micro financiera “Tu Crédito”. (J. S. Gutiérrez Mairena, & S. F. Viarreyrna Casco, Entrevistadores)

Bravo, R., Yesenia, L., San Martín, S., & D’Jhanna, S. (4 de 05 de 2015). *Repositorio Institucional Digital*. Obtenido de Repositorio Institucional

- Digital:  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1865>
- Calderon, L. (2002). *De pobre a microempresarios*. Madrid: Ariel Social.
- Contreras, Lopez Madriz, J. d., Arauz Chiong, J. F., Arguello Pasos, R., Rodriguez Rosales, P., Cortez Cruz, J. F., . . . Barillas Perez, J. E. (05 de Noviembre de 2012). *Normas Juridicas de Nicaragua*. Obtenido de [legislacion.asamblea.gob.ni](http://legislacion.asamblea.gob.ni): [http://legislacion.asamblea.gob.ni/NormaWeb.nsf/\(\\$All\)/9A651F9F2BFFF57D06257ACA006DB3DE?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/NormaWeb.nsf/($All)/9A651F9F2BFFF57D06257ACA006DB3DE?OpenDocument)
- crediriesgo. (08 de Mayo de 2010). *credi riesgo*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/elementos-principales-de-la-politica-de.html>
- Credito y Cobranza . (01 de 01 de 2010). Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/intermediacionfuncionesdecredito.html>
- Cruz Olivas, J. H., Gonzales Picado, L. K., & Urrutia Toruño, L. J. (15 de Diciembre de 2015). *Repositorio Unan Managua*. Obtenido de Niveles de riesgo de la mora en la cartera de créditos de vivienda: <https://repositorio.unan.edu.ni/2063/>
- Davianca, G. V., Carmen, H. M., & Marian, P. H. (2014). *Tesis*. Esteli.
- Delfiner Pailhé, M., & Perón, S. C. (Abril de 2006). Obtenido de [https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00250.pdf?fbclid=IwAR25ix\\_DyBgLn](https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00250.pdf?fbclid=IwAR25ix_DyBgLn)
- u3jHIBTZxeZFgo0ddy8WqEu-ptKqdnIo1tC-QE5IVTFI8M
- Doxrud, J. (2015). Dinero, Credito y Precio. En M. J. Stuart. Londres .
- EINSTEIN, A. (s.f.). *Cobranza Efectivo*. Obtenido de <http://www.actiweb.es/cobranzaefectiva/pagina4.html>
- Finanzas . (01 de Abril de 2013). *Finanza Global*. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/definicion/>
- Flanking. (1997).
- Herrera Flores, M. J., & Rueda Romero, M. D. (02 de Diciembre de 2013). *Repositorio Unan Managua*. Obtenido de ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN BANCARIA.: <https://repositorio.unan.edu.ni/3712/1/1155.pdf>
- JESUS, L. A. (20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y seguros*. Obtenido de [http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Cartera%20de%20Cr%C3%A9dito,hacer%20valer%20las%20obligaciones%20estipuladas).
- Martínez, M. U. (2015). Importancia del acceso a las microfinanzas.
- Massiel, C. R., Dayanira, M. C., & Maciel, R. C. (2016). *Tesis*. Esteli.
- Molina, A. (13 de Diciembre de 2016). *CONEXIONESAN*. Obtenido de La política de credito de una entidad

- financiera:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,pago%20a%20un%20determinado%20cliente.&text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20cr%C3%A9dito%20de,y%20el%20>
- Núñez, N. N., Wilfredo, M., & Ortega, S. D. (11 de JULIO de 2011). *Normas Jurídicas de Nicaragua*. Obtenido de LEY DE FOMENTO Y REGULACIÓN DE LAS MICROFINANZAS:  
<http://legislacion.asamblea.gob.ni/Norma-web.nsf/4c9d05860ddef1c50625725e0051e506/32ece460ccfd07b506257910005c8211?OpenDocument>
- Palacios Castillo, F. W. (14 de Marzo de 2012). Obtenido de  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Pedro, L. (1 de 5 de 2011). *Morosidad y gestion*. Obtenido de Morosidad y gestion:  
<https://sites.google.com/site/morosidadygestion/morosidad-y-riesgo>
- Pérez Altamirano, B., & Picado Eddít, T. (2009). *Análisis de la cartera de crédito de la Microfinanciera Finca Nicaragua- Leon*. Leon.
- Porto pérez, A., & Gardey, J. (2013). *Definiciones*. Obtenido de Definiciones:  
<https://definicion.de/credito/>
- Prado Calderon, R. C. (16 de Octubre de 2005). *Gestion Polis*. Obtenido de  
<https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Pupo, C. (2013). *Gestion Poli*. Obtenido de  
<https://www.gestiopolis.com/politicas-para-disminuir-los-indices-de-morosidad-de-los-creditos/>
- Real Academia Española. (Octubre de 2014). *REA*. Recuperado el agosto de 2020, de REA: <https://dle.rae.es/elemento?m=form>
- Real Academia Española. (octubre de 2014). *REA*. Obtenido de REA:  
<https://dle.rae.es/otorgamiento?m=form>
- Tomás, C. A. (30 de Diciembre de 2014). *Universo, poblacion y muestra*. Obtenido de  
<https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacion-y-muestra#:~:text=Universo%20%EF%82%97%20Totalidad%20de%20individuos, posible%20estudiarlo%20en%20su%20totalidad.&text=%EF%82%97%20Parte%20del%20universo%20en,las%20caracter%C3%ADsticas%20de%20nuestra>
- Tórres, W. (2016). *Villa Fuente*. Obtenido de  
<https://cvillafuerte.com.mx/cobranza-judicial.html#>
- Villareyna, S., Flores, W., & Gutierrez, J. (07 de Octubre de 2020). Grupo de estudio. Esteli, Nicaragua.