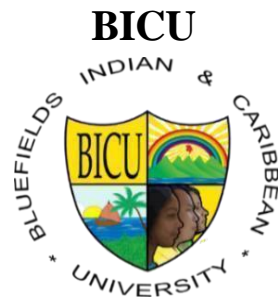


**BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**FACEA**

**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**Monografía**

**Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas**

**Beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y su incidencia en el desarrollo económico de los negocios en la ciudad de Bluefields durante el año 2023**

**Autores:**

**Br. Samara Belén Hernández Vidal**

**Br. Jennly Rene Mayorga Montiel**

**Tutora:**

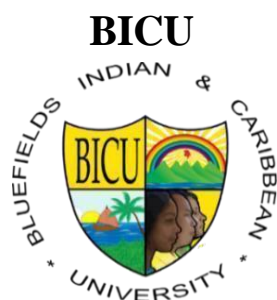
**Msc. Tiana Samara Arauz Urbina**

**Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, Nicaragua**

**Febrero, 2024**

**“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”**

**BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**FACEA**

**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA Y FINANZAS**

**Monografía**

**Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas**

**Beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y su incidencia en el desarrollo económico de los negocios en la ciudad de Bluefields durante el año 2023**

**Autores:**

**Br. Samara Belén Hernández Vidal**

**Br. Jennly Rene Mayorga Montiel**

**Tutora:**

**Msc. Tiana Samara Arauz Urbina**

**Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, Nicaragua**

**Febrero, 2024**

**“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por acompañarnos cada día de nuestras vidas, por brindarnos las fuerzas y la sabiduría necesaria en el transcurso de la carrera para seguir en esta travesía, para no rendirnos, para querer culminar con esfuerzo, entusiasmo y excelencia.

A nuestras familias, quienes de manera incondicional nos han brindado el apoyo y esfuerzo que realizan a diario por ofrecernos un ejemplo digno de superación y entrega, fomentando el deseo y anhelo de triunfo en la vida.

También lo dedicamos de manera especial a los docentes de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Carrera de Contaduría Pública y Finanzas; y en especial a nuestra tutora, quien nos ha guiado durante todo este proceso.

## INDICE

RESUMEN .....	i
ABSTRACT .....	iii
I INTRODUCCION .....	1
II ANTECEDENTES .....	2
III JUSTIFICACION .....	5
3.1 Limitaciones y riesgos.....	5
IV HIPOTESIS.....	7
V PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
VI OBJETIVOS .....	9
6.1 Objetivo General .....	9
6.2 Objetivos Específicos .....	9
VII ESTADO DEL ARTE .....	10
7.1 Conceptos introductorios.....	10
7.2 Análisis de estudios.....	18
7.3 Reflexión final.....	19
VIII DISEÑO METODOLÓGICO .....	20
8.1 Área de localización del estudio.....	20
8.2 Tipo de estudio según enfoque, amplitud o periodos .....	20
8.3 Población, muestra .....	20
8.3.1 Tipo de muestra y muestreo .....	21
8.3.2 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	21
8.4 Diseño .....	22
8.4.1 Recolección de datos .....	22
8.4.2 Criterios de calidad: Credibilidad, confiabilidad.....	22
8.5 Operacionalización de las variables .....	23

8.6	Análisis de datos .....	24
IX	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
9.1	Principales políticas de crédito y de beneficios establecidos por la microfinanciera “PRÉSTAMOS YAA” .....	25
9.2	Factores que conllevan a los propietarios de negocios a adquirir un crédito en la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, para mejorar su solvencia económica.....	32
9.3	Aporte que tienen los créditos de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” en el desarrollo socio-económico de los negocios de la ciudad de Bluefields.....	39
9.4	Estrategias para que los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” administren de manera eficaz y eficiente sus créditos.....	43
X	CONCLUSIONES.....	46
XI	RECOMENDACIONES .....	48
XII	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	49
12.1	Presupuesto.....	49
12.2	Cronograma de actividades.....	50
XIII	REFERENCIAS .....	51
XIV	ANEXOS.....	54
	Anexo 1: Encuesta dirigida al personal administrativo .....	54
	Anexo 2: Encuesta dirigida a clientes .....	58

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Políticas de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” .....	26
Tabla 2 Criterios para la aprobación de un crédito.....	35
Tabla 3 Tabla Intereses de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” .....	38
Tabla 4 Aportes socio-económico.....	39
Tabla 5 Estrategias dirigidas a los clientes.....	43

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Conocimiento de las políticas de créditos.....	25
Figura 2 Créditos desembolsados.....	31
Figura 3 Factores que influyen a solicitar un crédito .....	32
Figura 4 Accesibilidad de pago.....	34
Figura 5 Intereses bajos .....	37
Figura 6 Crecimiento económico .....	41

## **RESUMEN**

La microfinanciera “PRESTAMOS YAA” ubicada en la ciudad de Bluefields ofrece a la población en general los servicios de créditos a clientes que cumplan con los requisitos y las políticas establecidas por esta entidad. Solicitar un préstamo es una manera muy efectiva para que las pequeñas empresas puedan impulsar su crecimiento; ya sea extendiendo sus actividades, mejorando su productividad, aumentando su mercancía, entre otros, lo cual permite que los negocios cuenten con recursos de forma inmediata generando mayores beneficios en su economía.

El estudio se enfocó en conocer los beneficios de las operaciones de créditos y su incidencia en el desarrollo económico durante el año 2023, dado que los créditos financieros aportan beneficios económicos y sociales, tales como: el crecimiento socioeconómico, aumento de empleo y el progreso a la sociedad. Además, la microfinanciera, ayuda a combatir el financiamiento informal; con el fin de mejorar la estabilidad económica y el estilo de vida de cada uno de los clientes que solicitan este tipo de apalancamiento.

Esta investigación fue de carácter mixto, de índole cualicuantitativo; cualitativo porque se detallaron los beneficios que proporcionan las operaciones de crédito a los negocios que obtienen este servicio; cuantitativo ya que se evaluaron las operaciones financieras que realiza la entidad para sus fines de lucro, en relación al monto del préstamo que se le puede aprobar al cliente, esto con dependencia a los ingresos semanales que presente y la tasa de interés mensual aplicable a dicha cantidad.

Se tomaron dos tipos de muestras, una estuvo conformada por el 100% de la parte administrativa de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” lo cual equivale a cinco personas: el gerente propietario y cuatro empleados a su cargo, la otra muestra fue el 23.91% de los usuarios de esta empresa que equivale a 55 personas de los 230 clientes activos que han obtenido financiamiento de esta entidad crediticia.

Según los resultados obtenidos se identificó, que la tasa de interés crediticia varía de acuerdo a la cantidad solicitada del cliente. Si el monto a prestar oscila entre C\$ 201,000.00 a C\$ 300,000.00 la tasa de interés es del 6%; resultando una tasa de interés baja y accesible para los clientes. En cuanto a la recuperación de cartera las cuotas de pago se realizan en dos modalidades que son diarias o semanales y el monto a prestar se establece por los ingresos semanales que el cliente presente en el negocio al momento de solicitar un crédito.

Se detallaron seis estrategias que ayuden a los negocios a administrar de manera adecuada y eficiente al financiamiento crediticio otorgado por la microfinanciera, con el objetivo de identificar los riesgos y minimizarlos; con fin de solventar en tiempo y forma los prestamos obtenidos.

Palabras claves: financiamiento, aprovechamiento, rendimiento, microcrédito, servicio.



## **ABSTRACT**

The microfinance institution “PRESTAMOS YAA” located in the city of Bluefields offers the general population credit services to clients who meet the requirements and policies established by this entity. Applying for a loan is a very effective way for small businesses to boost their growth; either by extending their activities, improving their productivity, increasing their merchandise, among others, which allows businesses to have resources immediately, generating greater benefits in their economy.

The study focused on knowing the benefits of credit operations and their impact on economic development during the year 2023, given that financial credits provide economic and social benefits, such as: socioeconomic growth, increased employment and progress to the society. In addition, microfinance helps combat informal financing; in order to improve the economic stability and lifestyle of each of the clients who request this type of leverage.

This research was of a mixed nature, qualitative in nature; qualitative because the benefits that credit operations provide to businesses that obtain this service were detailed; On the other hand, it is quantitative since the financial operations carried out by the entity for its profit purposes were evaluated, in relation to the amount of the loan that can be approved to the client, this depending on the weekly income presented and the rate of monthly interest applicable to said amount.

Two types of samples were taken, one was made up of 100% of the administrative part of the microfinance company “PRESTAMOS YAA” which is equivalent to five people: the owner manager and four employees under his charge, the other sample was 23.91% of the users of this company, which is equivalent to 55 people of the 230 active clients who have obtained financing from this credit institution.

According to the results obtained, it was identified that the credit interest rate varies according to the amount requested by the client. If the amount to be loaned ranges between C\$ 201,000.00 to C\$ 300,000.00, the interest rate is 6%; resulting in a low and accessible interest rate for clients. Regarding portfolio recovery, payment installments are made in two ways: daily or weekly and the amount to be lent is established by the weekly income that the client presents in the business at the time of requesting a loan.

Six strategies were detailed that help businesses adequately and efficiently manage the credit financing granted by the microfinance institution, with the objective of identifying risks and minimizing them; in order to resolve the loans obtained in a timely manner.

Keywords: financing, use, performance, microcredit, service.

## **I INTRODUCCION**

La presente investigación se enfocó en analizar los beneficios de las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, se determinaron los principales factores que conllevan a los propietarios de negocios a adquirir un crédito en este establecimiento y como esto incidió en su desarrollo económico.

Dicha investigación se realizó en el año 2023, en el Barrio Central del municipio de Bluefields de la Región Autónoma Costa Caribe Sur, frente a la iglesia Anglicana, en las instalaciones de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”.

Este estudio fue de carácter descriptivo, con un enfoque mixto cualicuantitativo, porque se tomaron variables cuantitativas y cualitativas, de corte transversal. Se tomaron dos tipos de muestras, una estuvo conformada por el 100% de la parte administrativa de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” lo cual equivale a cinco personas: el gerente propietario y cuatro empleados a su cargo, la otra muestra fue el 23.91% de los usuarios de esta empresa que equivale a 55 personas de los 230 clientes activos que han obtenido financiamiento de esta entidad crediticia.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que para obtener la información de interés no se toma en cuenta a todos los clientes de esta empresa, sino que se seleccionaron a quienes han prestado con mayor frecuencia, es decir, aquellos que al llegar el plazo de vencimiento de su crédito lo renuevan para seguir haciendo uso de este servicio.

Se describió el tipo de servicio que esta microfinanciera ofrece al público, con el objetivo de brindar mayor entendimiento sobre el giro de negocio de la empresa, también, se detallaron las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos, por lo tanto, se hizo mención a lo que corresponde en el marco legal, tomando como referencia a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) quien es el órgano regulador y supervisor de las instituciones de Microfinanzas.

Además, con esta investigación se determinaron los beneficios que perciben los clientes al recibir el servicio de crédito que ofrece “PRESTAMOS YAA”, que tan favorables son las tasas de intereses, políticas crediticias y las condiciones de pago que ofrece esta institución. Por lo tanto, se propusieron líneas estratégicas que sirvieron como guía para planificar y administrar el crédito, con el objetivo de que los clientes utilicen adecuadamente ese dinero para hacer más grande su negocio y así posicionarlo en el mercado y poder competir con otras microempresas.

## II ANTECEDENTES

Para realizar la presente investigación se hizo imprescindible referir la consulta documental donde se encontró dos trabajos realizados que guardan estrecha relación con los objetivos propuestos en el presente estudio, basado en las operaciones de créditos otorgados a negocios, encontrándose las siguientes monografías que sirvieron de referencia para sustentar este trabajo:

La investigación se Titula: “Afectación financiera de las cuentas incobrables en los créditos otorgados por la Asociación Por la Paz y el Desarrollo de El Rama (APPDR) en el año 2015” realizada por las bachilleras: Yovelsy del Carmen Jirón Rodríguez y Ubeyda Lisseth Lazo Rocha, monografía para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas. (Monografía, Afectacion financiera de las cuentas incobrables en los creditos otorgados por la asociacion APPDR , 2015).

Este estudio fue descriptivo con un enfoque mixto cualicuantitativo porque se determinó el grado de afectación financiera de las cuentas incobrables en el otorgamiento de créditos a los negocios. Además, se determinó las causas y se desarrolló estrategias para reducir la estimación cobro dudoso de las deudas, a la vez se identificó los beneficios que proporciona esta entidad crediticia a los pequeños negocios de la ciudad del Rama.

Entre las principales conclusiones se encontró: la conformidad de los clientes en cuanto a los préstamos brindados por la microfinanciera, ya que los pagos son accesibles de acuerdo a la liquidez del negocio, de modo que el otorgamiento de préstamos ayuda a que puedan lograr sus metas familiares y personales, así mismo, los usuarios manifestaron que la institución financiera (APPDR) tiene un plan estratégico para la gestión de cobro dudoso de los clientes, esto facilita la recuperación de cartera logrando solvencia y liquidez de las cuentas por cobrar, sin embargo, la entidad crediticia no cuenta con indicadores de desempeños internacionales, que ayuden a la economía de los negocios, por lo tanto, se recomendó establecer estándares de desempeño de la cartera de crédito para la Asociación Por la Paz y el Desarrollo de El Rama de acuerdo al parámetro internacional, los cuales deberán ser anexados a sus políticas de créditos y aplicados de acuerdo a las particularidades de la asociación.

La segunda investigación se titula “Impacto Socio-Económico de los microcréditos otorgados por la oficina de Crédito dependencia de la Asociación por la Paz y el Desarrollo de El Rama (APPDR) a los pobladores del barrio Central, ciudad El Rama R.A.C.C.S. en el cuarto trimestre del año 2014” elaborada por las bachilleras: Yeysel Janneth Betancourt Villachica y Jamileth Miranda Lanza, monografía para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas (Monografía, Impacto socio-economico de los microcreditos otorgados por APPDR, 2014).

Esta monografía tiene un enfoque cualicuantitativo, porque los datos obtenidos a través de ella fueron narrados en el desarrollo de los mismo, como un proceso activo, sistemático y riguroso, describiendo las situaciones, eventos y comportamientos de los participantes; cuantitativa con mayor nivel de profundidad en la parte numérica con relación a los préstamos otorgados a los diferentes rubros. Este estudio es de corte transversal porque abarca un periodo determinado que es el cuarto trimestre del año 2014, los datos que se obtuvieron en el desarrollo de esta investigación fueron proporcionados por los clientes y la junta directiva de la empresa.

Entre las principales conclusiones se encontró que el 49% de las personas beneficiadas con los microcréditos son mujeres, debido a que, ellas han demostrado mejores cualidades empresariales, permitiendo la evolución del bienestar, donde el ingreso que perciben tiene un mayor impacto sobre la prosperidad de las familias, aunque estas tienen un acceso limitado a los créditos, porque los activos que podrían servir de colateral están registrados a nombre de sus maridos.

Con respecto a la determinación del efecto que causan los microcréditos proporcionados por la oficina de crédito en relación al desarrollo social de los beneficiados, el 100% opinan que estos ayudan al desarrollo de la sociedad siempre y cuando, se les dé un buen uso y sea destinado para lo solicitado.

Las recomendaciones fueron dirigidas a la oficina de crédito, entre las principales se mencionan:

Realizar un análisis de los ingresos y egresos de los clientes para determinar la capacidad de pago de cada cliente beneficiado, para evitar un sobre endeudamiento.

Implementar nuevos rubros de crédito para beneficio de la población, así como también ir instituyendo valores agregados al microcrédito como asistencia técnica e intercambio de experiencia entre los beneficiarios, con el propósito de incentivar a los clientes y promover el desarrollo socio-económico.

Por consiguiente, ambos estudios tienen relación con este tema, ya que son investigaciones descriptivas con un enfoque cualicuantitativo, asimismo, estos trabajos tienen el propósito de conocer los beneficios económicos que aportan las microfinancieras y evaluar su incidencia en el desarrollo de los negocios que obtienen financiamiento de este tipo de instituciones.

### **III JUSTIFICACION**

El estudio tiene como propósito determinar los beneficios obtenidos en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y describe el aprovechamiento que le han dado los clientes de este establecimiento para el desarrollo económico de sus negocios, con ese fin se utilizaron las herramientas financieras y administrativas acorde a su estructura.

Dicha investigación es importante porque brinda información sobre la situación económica del establecimiento, además, se pretendió organizar estrategias esenciales para que los clientes administren de manera eficaz y eficiente sus créditos. A la vez, se propuso alternativas que conllevaron a mejorar su solvencia financiera, de acuerdo al uso adecuado del financiamiento adquirido por parte de la entidad.

Los beneficiarios directos de esta investigación son: el propietario de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y los trabajadores que están a su cargo, ya que, los resultados obtenidos constituyen un aporte al desarrollo, fortalecimiento y crecimiento de la microfinanciera, al contar con elementos básicos para el efectivo análisis de los créditos (colocaciones), es decir, el estudio sirvió como instrumento para los tomadores de decisiones y en el mejoramiento de procesos actuales en la organización, encaminada a la calidad de servicios financieros brindados.

Los beneficiarios indirectos son los clientes activos de “PRESTAMOS YAA”, porque mediante el mejoramiento del funcionamiento de la microfinanciera, se pueden mejorar los servicios brindados en cuanto a la transparencia en sus costos y el cobro de intereses.

La ejecución de este trabajo fue factible, ya que se contó con recursos informáticos y monetarios, además se contó con el apoyo del dueño del negocio.

#### **3.1 Limitaciones y riesgos**

Para obtener los resultados de esta investigación, se utilizan dos guías de encuestas: la primera dirigida a la parte administrativa y la segunda a los clientes frecuentes que hayan recibido financiamiento de esta entidad. Por lo cual, este estudio dependió del acceso directo con las personas seleccionadas a encuestar, esto pudo ser una limitante, si la persona se hubiese negado o limitado de alguna manera a proporcionar la información necesaria para obtener los resultados.

Cabe mencionar, que se utilizan acciones previas con el fin de corregir esta limitante y contrarrestar esta deficiencia al momento de realizar las encuestas a la población de estudio.

Primeramente, se creó un lazo de confianza con las personas encuestadas, con el objetivo de asegurar un compromiso de sinceridad, seguridad y confianza con las personas, ya que los datos proporcionados fueron utilizados de manera adecuada, para lograr los objetivos de la investigación.

Las encuestas tienen preguntas coherentes, abiertas y cerradas, que ayudaron a recolectar la información, con el objetivo de conocer la experiencia y la satisfacción de cada uno de los encuestados. Para llevar a cabo este proceso se implementan las encuestas en forma digital creadas en Google Drive, con el objetivo de ahorrar el tiempo de las personas a encuestar y evitar una respuesta negativa.



#### **IV HIPOTESIS**

La microfinanciera “PRESTAMOS YAA” ha contribuido a la estabilidad socio económica de los negocios de la ciudad de Bluefields, ya que mediante la accesibilidad de sus créditos permite a los clientes y sus familias mejorar su calidad de vida.

## V PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Bluefields las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen una fuente importante de empleos e ingresos, lo cual es un aporte potencial para la economía, por lo tanto, el acceso a servicios financieros es crucial para su crecimiento, ya que estos servicios permiten a los emprendedores innovar, incrementar su eficiencia, expandirse a nuevos mercados y crear nuevos puestos de trabajo.

Sin embargo, la mayoría de los comerciantes son incapaces de conseguir el financiamiento necesario para alcanzar su potencial, dado a los requisitos de estricto cumplimiento que establecen las instituciones bancarias, por tal razón, la micro financiera “PRESTAMOS YAA” es una empresa que ofrece servicios de crédito a corto plazo dirigidos a los distintos negocios de la ciudad de Bluefields, la cual se caracteriza por su flexibilidad, en cuanto al cumplimiento de requisitos, esto permite que los clientes apliquen y adquieran créditos en poco tiempo y de forma segura.

Por tal motivo, los comerciantes hacen sus solicitudes de créditos para poder apalancar su negocio y mejorar su nivel económico como método de superación, sin embargo, es importante que los prestatarios sepan disponer adecuadamente de este recurso, de lo contrario, puede resultar una problemática la poca capacidad para administrar el efectivo, puesto que muchos usuarios no cuentan con una planificación adecuada de cómo utilizar este financiamiento, lo cual es de mucha importancia para que este sea aprovechado eficaz y eficientemente de modo que no se convierta en una carga, de la cual difícilmente puedan salir.

Otra problemática, es que muchos clientes obtienen préstamos con montos altos en referencia a su capacidad de generar ingresos, cayendo en total desbalance, que los conlleva a registrar pérdidas por su incapacidad de pago, lo cual puede llegar a suponer el cierre del negocio. Por tal razón, sería conveniente que conozcan y pongan en práctica estrategias financieras relacionadas a la correcta gestión y administración del crédito para poder tener mayor aprovechamiento del mismo y evitar sobregirarse.

Ante la problemática mencionada se presenta la siguiente pregunta de investigación.

**¿Cuáles son los beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y cuál es su incidencia en el desarrollo económico de los negocios en la ciudad de Bluefields durante el año 2023?**

## **VI OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo General:**

Analizar los beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y su incidencia en el desarrollo económico de los negocios en la ciudad de Bluefields durante el año 2023.

### **6.2 Objetivos Específicos:**

1. Detallar las principales políticas de crédito y beneficios establecidos por la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”.
2. Determinar los factores que conllevan a los propietarios de negocios a adquirir un crédito en la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, para mejorar su solvencia económica.
3. Identificar el aporte que tienen los créditos de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” en el desarrollo socio-económico en los negocios de la ciudad de Bluefields.
4. Proponer estrategias para que los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” administren de manera eficaz y eficiente sus créditos.

## **VII ESTADO DEL ARTE**

### **7.1 Conceptos introductorios**

#### **7.1.1. Administración Financiera:**

La administración financiera, como su nombre lo indica, es la disciplina que se encarga de planificar, organizar y controlar los recursos financieros de la empresa; sobre la misma recae la responsabilidad de la toma de decisiones sobre inversiones, ahorros, financiaciones y presupuestos de todos los departamentos de la organización. Toda empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, necesita tener una buena gestión administrativa para ser rentable y perdurar en el tiempo (Universidad, 2020).

#### **7.1.2. Análisis financiero:**

Es el estudio de los componentes esenciales de la situación financiera y de los resultados financieros de una organización con el fin de tomar decisiones de gestión, de inversión y de otro tipo entre las partes interesadas. El análisis financiero forma parte de términos más amplios: análisis de la actividad financiera, así como el análisis económico de la empresa, se efectúa con la ayuda de hojas de cálculo de Excel o de programas especiales.

Durante el análisis de las actividades financieras y económicas se llevan a cabo tanto cálculos cuantitativos de diversos indicadores, ratios, coeficientes como su evaluación y descripción cualitativa, así como la comparación con indicadores similares de otras empresas (Pérez, 2022).

#### **7.1.3. Beneficios crediticios:**

- Permite resolver emergencias que se presenten en el negocio.
- Salvar deudas y evitar caer en multas por pagos tardíos.
- Ayuda a generar historial crediticio, que ayudará a obtener otros préstamos en el futuro.
- Obtener recursos para hacer crecer el negocio.
- Evita sacrificar la liquidez que se tiene. (Zaragoza, 2022)

#### **7.1.4. Capital:**

El capital es el total de recursos físicos y financieros que posee una entidad económica, obtenidos mediante aportaciones de los socios o accionistas, para generar beneficios o ganancias. Ésta cantidad siempre es distinguida de los intereses cobrados. Básicamente, se define como la cantidad de dinero que se presta o impone (Konfio, 2022).

### **7.1.5. Cartera:**

La cartera de clientes es un registro de los clientes actuales y potenciales que permite ordenar, clasificar y ejercer acciones con estos contactos. Brinda un amplio conocimiento acerca de estos clientes o empresas con las que se tiene relación, para personalizar la atención y generar oportunidades comerciales (Torres, 2023).

### **7.1.6. Crédito:**

Un crédito es un préstamo de dinero que se da a una persona con el compromiso de que esta devuelva el valor recibido, sumado a un porcentaje de intereses a pagar en un tiempo determinado, el cual se define entre el acreedor y el deudor. En este caso, el acreedor es la persona o empresa que presta el dinero y tiene el derecho a cobrarlo. Y el deudor es aquel individuo u organización que debe el monto de dinero prestado (más los intereses) y está en la obligación de pagarlo (Scotiabankcolpatria, 2021).

### **7.1.7. Contrato:**

Un contrato es un acuerdo que establecen dos partes, el deudor y el acreedor, que acuerdan cumplir ciertas condiciones entre ellos en un tiempo determinado. Las partes pueden ser físicas o jurídicas, y cada una puede estar conformada por una o más personas.

Cada parte debe dar consentimiento firmado en el contrato sin ningún tipo de presión. El contrato en general es escrito, pero también existen los contratos orales (Concepto jurídicos, 2021).

### **7.1.8. Cuota:**

La cuota es una cantidad de dinero que se abona de forma regular y que puede ir con unos intereses proporcionalmente a la cantidad que nos otorgaron. Generalmente estas cuotas están acordadas de antemano y se sabe el tiempo que tendremos que estar pagando, la periodicidad y la cantidad de cada una de ellas (Peña, 2018).

### **7.1.9. CONAMI:**

Entidad creada por la Ley n.º 769, de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, n.º 128, del 11 de julio de 2011, como órgano regulador y supervisor de las instituciones de microfinanzas (Jurídico, 2023).

#### **7.1.10. Cuentas por cobrar:**

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que se espera recibir en efectivo por la venta de un producto o servicio. En otras palabras, son los saldos pendientes que tienes con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito (Dueñas, 2022).

#### **7.1.11. Cuenta incobrable:**

Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado. Corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar (Westreicher, economipedia, 2020).

#### **7.1.12. Comisión:**

La comisión es un porcentaje sobre el valor de una transacción que se cobra al cliente y se paga al vendedor. Usualmente se utilizan en las estructuras de los salarios de vendedores (Roldan P. N., economipedia, 2020).

#### **7.1.13. Desembolso:**

Es aquella acción que se produce cuando una persona entrega una determinada cantidad de dinero físico a otra persona, por razones muy diversas (Morales, 2021).

#### **7.1.14. Egresos:**

Los egresos aluden a los gastos y a las inversiones. Mientras el gasto aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio. El gasto supone un desembolso financiero, ya sea movimiento de caja o bancario. El pago de un servicio (por ejemplo, de conexión a Internet) y el alquiler de un local comercial son algunos de los gastos habituales que forman parte de los egresos de las empresas (Yirda, 2023).

#### **7.1.15. Endeudamiento o deuda:**

Es la obligación de devolver los fondos obtenidos mediante la aportación de terceros. Estos pueden proceder de otra persona, una empresa, una institución o una entidad financiera. Además, a la hora de pedir un préstamo hay que ser conscientes de que a esta cantidad normalmente hay que añadir otros gastos, como las comisiones o intereses (BBVA, 2023).

#### **7.1.16. Eficiencia de desempeño:**

Se trata de la forma en que la empresa puede producir la cuota objetivo de productos y/o servicios, la eficiencia de sus procesos y la cantidad de residuos que se producen. Sabemos que el desempeño laboral siempre mejora cuando el liderazgo es óptimo (Iñiguez, 2022).

#### **7.1.17. Ganancias:**

La ganancia es el aumento de la riqueza que se produce a partir de una transacción u operación de índole económica. Visto de otro modo, la ganancia es la diferencia entre los ingresos generados por una actividad económica y los costes necesarios para desarrollar dicha empresa u ocupación.

Cabe precisar que para comerciar un bien o servicio se deben incurrir en costes de producción, distribución, comercialización, entre otros (Westreicher, Economipedia, 2020).

#### **7.1.18. Garantía:**

Es el mecanismo mediante el cual una entidad financiera se protege del riesgo de perder el dinero que presta. Son muy usadas por las entidades, ya que no quieren perder su capital al otorgar un crédito, se establecen mediante un contrato en el que se determina la garantía de pago, adicional al compromiso verbal y escrito de quien adquiere la obligación. Para hacerlas efectivas, debes aportar alguna garantía de pago adicional que asegure el reembolso del dinero que debes (Five, 2023).

#### **7.1.19. Ingresos:**

Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos. Este término se emplea con significados técnicos similares en distintos ámbitos del quehacer económico y administrativo (Etece, 2022).

#### **7.1.20. Inversiones:**

Es el proceso de comprar activos que aumentan de valor con el tiempo y proporcionan rendimientos en forma de pagos de ingresos o ganancias de capital. En el caso de las inversiones financieras, estas se refieren a las operaciones que se hacen en valores como acciones, bonos, letras de cambio, depósitos bancarios y otros instrumentos financieros (BBVA, 2023).

### **7.1.21. Informes Financieros:**

Un reporte financiero, informe financiero o reporte contable es un documento que permite conocer el estado económico de una empresa, entidad, organización o incluso de una persona individual. Se construye a partir de los datos registrados durante un periodo de tiempo concreto, como, por ejemplo, un mes, un trimestre o un año (Bizneo, 2019).

### **7.1.22. Microfinanza:**

Las microfinanzas 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 (Galan, 2020).

### **7.1.23. Pérdida:**

La pérdida contable es una disminución del activo de la empresa, es decir es una minoración de los bienes y derechos.

La palabra pérdida se utiliza para referirse a situaciones con resultados negativos. Los resultados negativos surgirán cuando los gastos sean superiores a los ingresos (Cabia, 2020).

### **7.1.24. Políticas:**

Constituyen principios, pautas a seguir, formas de pensar y de actuar que emanan de la dirección de la empresa. Gracias a la política de empresa, los empleados disponen de una guía de normas que deben seguir en determinados ámbitos (Sage, 2023).

### **7.1.25. Plazo:**

Periodo de tiempo fijado para el cumplimiento de una obligación o para la realización de un acto. El plazo de un crédito, por ejemplo, es el periodo entre su concesión y el vencimiento (Bankinter, 2021).

#### **El plazo se divide en:**

- **Plazo corto:** Aquel período temporal dentro de un horizonte igual o inferior a 12 meses; es decir, un año.
- **Plazo largo:** Aquellos sucesos futuros dentro de un plazo superior a un año. (Iberley, 2017)



### **7.1.26. Provisión de cartera:**

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que probablemente no pueda cobrar y por tanto debe provisionar llevando el valor respectivo al gasto.

#### **Métodos:**

**1. Provisión individual de cartera:** La provisión individual de cartera aplica sobre cada una de las ventas a crédito individualmente consideradas, es decir, sobre cada factura.

**2. Provisión general de cartera:** La provisión general de cartera es un método donde no se individualiza cada cliente ni cada factura, sino que se hace un resumen global según el periodo de mora (Gerencie.com, 2022).

### **7.1.27. Quiebra:**

La quiebra es un procedimiento judicial mediante el cual se lleva a cabo la liquidación de una empresa que se considera insolvente: es decir, cuando el empresario no es capaz de pagar las deudas que tiene contraídas. Una vez que se declara una quiebra, se ponen en marcha una serie de mecanismos cuyo objetivo es salvaguardar el patrimonio existente y concretar cuál es la deuda total que habrá que pagar con el producto de la liquidación de ese patrimonio (Estrategias de inversion, 2021).

### **7.1.28. Razones financieras:**

Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

#### **Clasificación:**

- 1. Razones de liquidez:** son aquellas que tienen como objetivo identificar la capacidad que tiene la empresa para pagar sus pasivos a corto plazo, lo cual sirve tanto a la administración de la empresa como a los acreedores y proveedores interesados en financiarla, entre las principales razones de liquidez se encuentran:

- **Rotación de cuentas por cobrar o cartera:** Es un indicador relacionado con la política de cartera de la empresa y con la capacidad de esta para cobrarla, ya que mide la rapidez con que una entidad puede convertir sus cuentas por cobrar en un flujo de efectivo, asimismo, indica la proporción entre las ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas por cobrar, la rotación de cuentas por cobrar se determina con la siguiente fórmula:  $\text{Ventas a crédito} / \text{Promedio de cuentas por cobrar}$ .
- **Capital de trabajo:** Son los recursos con los que la empresa cuenta para trabajar, lo que implica la compra de materias primas, pago de salarios, pago de obligaciones, entre otros. Ese capital de trabajo se determina restando los pasivos corrientes de los activos corrientes, así:  $\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$  (Gerencie, 2022).

**2. Razones de endeudamiento:** Mide la proporción de los activos que están financiados por terceros, ya sea por socios o terceros (proveedores o acreedores). Se determina dividiendo el pasivo total entre el activo total.

- **Razón de endeudamiento a corto plazo:** Indica el porcentaje que está financiado con recursos ajenos en el corto plazo (menos de un año).
- **Razón de endeudamiento a largo plazo:** Señala el porcentaje de activos totales (inversión) financiado con recursos ajenos a un plazo mayor de un año (ION, 2021).

**3. Razones de rentabilidad:** Esta razón financiera mide el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa respecto a las ventas, al monto de los activos de la empresa o al capital aportado por los socios. Los indicadores más comunes son los siguientes:

- **Margen de utilidades operacionales:** Indica o mide el porcentaje de utilidad que se obtiene con cada venta y para ello se resta además del costo de venta, los gastos financieros incurridos.
- **Margen neto de utilidades:** Al valor de las ventas se restan todos los gastos imputables operacionales incluyendo los impuestos a que haya lugar (Gerencie, 2022).

**4. Razones de cobertura:** Miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones o determinados cargos que pueden comprometer la salud financiera de la empresa. Entre los indicadores a utilizar tenemos:

- **Cobertura total del pasivo:** Determina la capacidad que tiene la empresa para cubrir el costo financiero de sus pasivos (intereses) y el abono del capital de sus deudas y se determina dividiendo la utilidad antes de impuestos e intereses entre los intereses y abonos a capital del pasivo.
- **Razón de cobertura total:** Este indicador busca determinar la capacidad que tiene la empresa para cubrir con las utilidades los costos totales de sus pasivos y otros gastos (Gerencie, 2022).

#### **7.1.29. Rotación de cartera:**

Indicador conocido como rotación de cuentas por cobrar que busca identificar el tiempo que le toma a la empresa convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente, nos permite identificar cuánto tiempo nos toma recuperar las ventas a crédito que hemos realizado y por cuanto estamos financiando a nuestros clientes.

Si la empresa financia por mucho tiempo a los clientes, la rotación de cartera será elevada lo que representa una mala gestión de cartera o una política de cartera errónea en tanto implica un alto costo de oportunidad para la empresa.

Para calcular la rotación de cartera se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo determinado y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo.

En consecuencia, la fórmula para calcular la rotación de cartera es la siguiente:

**Rotación de cartera:** Ventas a crédito / promedio de cuentas por cobrar

Las ventas a crédito son la sumatoria de todas las ventas a crédito que se hicieron en un periodo o ejercicio. El promedio de cuentas por cobrar se determina por lo general sumando los saldos al inicio del periodo y el saldo al finalizar el periodo y luego dividiendo por dos, con la siguiente fórmula:  $\text{Saldo inicio periodo} + \text{saldo fin de periodo} / 2$  (Gerencie, 2022).

#### **7.1.30. Riesgo Crediticio:**

El riesgo de crédito hace referencia a las probabilidades de que una empresa sufra pérdidas como consecuencia de un impago de la contrapartida en una operación financiera. Es decir, es una forma de medir las probabilidades que tiene un deudor de cumplir con sus obligaciones de pago

frente a un acreedor o, dicho de forma más sencilla, es el riesgo de que la persona o empresa a la que se le haya prestado dinero no pague lo adeudado (F.Samaniego, 2022).

#### **7.1.31. Recuperación de cartera:**

Conocemos como recuperación de la cartera al conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, que incluye la evaluación, el seguimiento y la gestión de los pagos pendientes, dirigir los esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda (Creditforce, 2022).

#### **7.1.32. Solvencia Financiera:**

La solvencia financiera es un término que se define como la capacidad de un agente económico para responder ante sus obligaciones financieras, es decir, su capacidad para devolver las deudas que ha contraído o planea contraer. Se trata de un indicador fundamental para conocer la situación económica de empresas y familias y garantizar su viabilidad a largo plazo (BBVA, 2023).

#### **7.1.33. Tasa de interés:**

La tasa de interés es la cantidad de dinero que por lo regular representa un porcentaje del crédito o préstamo que se ha requerido y que el deudor deberá pagar a quien le presta. En términos simples; es el precio por el uso del dinero (Konfio, 2022).

#### **7.1.34. Vencimiento:**

El vencimiento significa que existe un momento específico en el cual el acreedor está facultado para exigir el cumplimiento de la obligación contraída. Si no se produce ese cumplimiento por parte del deudor, la deuda puede ser renegociada, sustituyéndola de hecho por una nueva, o exigida formalmente ante los tribunales competentes (Sage, 2022).

### **7.2 Análisis de estudios:**

Para esta investigación se utilizó como referencia dos antecedentes encontrados a nivel regional que fueron relevantes en este estudio, porque tienen coincidencia con el objetivo general de conocer las incidencias económicas de las operaciones y los beneficios de una Microfinanciera.

### **7.3 Reflexión final**

La mayoría de las personas que inician un negocio, se hacen la pregunta si es rentable obtener el financiamiento de una entidad microfinanciera para comenzar a emprender, de esta idea surge la iniciativa de este estudio.

Para dar respuesta a los objetivos establecidos, se utilizó el instrumento de la encuesta y la técnica del contacto directo con las personas a encuestar, para la recolección de información. La metodología tuvo un enfoque mixto cualicuantitativo, porque fue necesario describir el servicio que ofrece la entidad financiera y a la vez cuantificar en número la liquidez que proporciona a sus clientes y analizar el tiempo de recuperación de cartera.

## VIII DISEÑO METODOLÓGICO

### 8.1 Área de localización del estudio.

El presente estudio se realizó en la ciudad de Bluefields en el Barrio Central frente a la iglesia Anglicana, en las instalaciones de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” en el año 2023.

### 8.2 Tipo de estudio según enfoque, amplitud o periodos.

El enfoque empleado en esta investigación fue Mixto, de índole cualitativo porque se describieron las estrategias implementadas para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, que incluyo la evaluación, el seguimiento y la gestión de los pagos pendientes. Además, se detallaron los beneficios que proporcionan las operaciones de crédito a los negocios que obtienen este servicio.

Cuantitativo porque se evaluaron las operaciones financieras que realiza esta entidad, para sus fines de lucro en relación, a la recuperación de cartera de sus clientes y se realizaron datos estadísticos en cuanto a las inversiones de los ingresos y egresos de los distintos negocios que visitan esta entidad.

Este estudio fue descriptivo de corte transversal; descriptivo porque se detallaron las políticas de créditos establecidas por la microfinanciera y su eficiencia en el desempeño, de corte transversal ya que se abordó en un tiempo definido en el año 2023.

### 8.3 Población, muestra.

La población a estudiar estuvo conformada por el gerente propietario, 4 trabajadores a su cargo y 230 clientes activos que visitan la microfinanciera.

La muestra estuvo conformada por el 100% de la parte administrativa equivalente a 5 personas, el gerente propietario y 4 personas que están a su cargo. En los clientes se utilizó el 23.91% que equivalen a 55 personas que han obtenido financiamiento de esta entidad crediticia.

Para calcular la muestra de la población

$$\text{Se usó la fórmula de la población. } n = \frac{(Z)^2 (p) (q)N}{N (e)^2 + Z^2(p)(q)}$$

Dónde:

- $N =$  Total de la población (230).
- $Z = 1.96$  (para el nivel de confianza del 95%)
- $e = 0.05$  (para un error muestral del 5%)
- $p =$  probabilidad a favor (en este caso  $5\% = 0.05$ )

$q =$  probabilidad en contra  $1 - p$  (en este caso  $1 - 0.05 = 0.95$ )

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.05) (1-0.05) (230)}{(230) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.05) (1 - 0.05)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.05) (0.95) (230)}{(230) (0.0025) + (3.84) (0.05) (0.95)}$$

$$n = \frac{41.95}{0.7574}$$

$n = 55.38684975$  siendo la muestra de 55 clientes

### **8.3.1 Tipo de muestra y muestreo.**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que para obtener la información de interés no se tomaron en cuenta a todos los clientes de esta empresa, sino que se seleccionaron a quienes han prestado con mayor frecuencia, es decir, aquellos que al llegar el plazo de vencimiento de su crédito lo renuevan para seguir haciendo uso de este servicio.

### **8.3.2 Técnicas e instrumentos de la investigación.**

Como técnica para recopilar la información se utilizó el contacto directo con las personas, para esto se aplicó como instrumento una guía de encuestas para el gerente, los trabajadores a su cargo y los clientes.

## **8.4 Diseño.**

### **8.4.1 Recolección de datos.**

La técnica que se utilizó para recolectar la información, fue la guía de encuestas dirigidas al administrador, trabajadores a su cargo y los clientes; para analizar los resultados se utilizaron las respuestas obtenidas por los encuestados, estas fueron tabuladas en tablas y gráficas de pastel para llegar a las posibles conclusiones.

### **8.4.2 Criterios de calidad: Credibilidad, confiabilidad.**

Para el cálculo del tamaño de la muestra de los clientes se utilizó la fórmula de población finita, obteniendo una muestra del 23.91% equivalente a 55 personas de los 230 clientes activos de la empresa; esto permite tener un grado representativo y adecuado para el análisis de los resultados; para la parte administrativa se utilizó el 100% de la muestra equivalente a 5 personas.

Este estudio tuvo un alto nivel de credibilidad, porque la información proporcionada por los encuestados se detalló de manera congruente, aplicando los valores éticos y proporcionando confianza a las personas encuestadas, con el objetivo de obtener una información verídica y honesta.

Las encuestas se les realizaron a ambas partes, que fueron de carácter fiable y neutral, por lo cual este estudio tuvo credibilidad y confiabilidad en los resultados obtenidos.



## 8.5 Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Indicador	Instrumento de investigación
Préstamo	Es un producto financiero que permite a un usuario acceder a una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición devolver esa cantidad más los intereses pactados en un plazo determinado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endeudamiento total.</li> <li>• Endeudamiento a largo plazo.</li> <li>• Apalancamiento total.</li> <li>• Rotación de Cartera.</li> <li>• Inventario de Existencias</li> </ul>	Encuesta Investigación documental
Interés	Es el precio que se paga por el uso de un préstamo de dinero. Generalmente se expresa como un porcentaje anual sobre la suma prestada por parte de una institución financiera.	<p>Tasa de interés fija</p> <p>Tasa de interés flotante</p> <p>Interés Real</p> <p>Tasa de interés efectiva</p> <p>Tasa de interés nominal</p>	Encuestas Investigación documental
Solvencia Financiera	Capacidad de una persona, física o jurídica, para cumplir con todas sus obligaciones, es decir, para ser capaz de devolver sus deudas, presentes o futuras.	Ratio de endeudamiento:	Encuestas Investigación documental

Plazo de crédito	Es la duración de un préstamo, o la cantidad de tiempo que le tomará a un prestatario pagar el total del préstamo cuando hace sus pagos programados periódicos.	Mes Semestre Años	Encuestas Investigación documental
Recuperación de cartera	Es el proceso de recuperación de deuda, también conocido como "recuperación de cartera", se define como el conjunto de acciones formales destinadas a contactar a los clientes morosos y gestionar el pago de una cuenta pendiente relacionada con la compra de un producto o servicio.	Cuentas incobrables Cuenta de Cobro dudoso	Encuestas Investigación documental

### 8.6 Análisis de datos

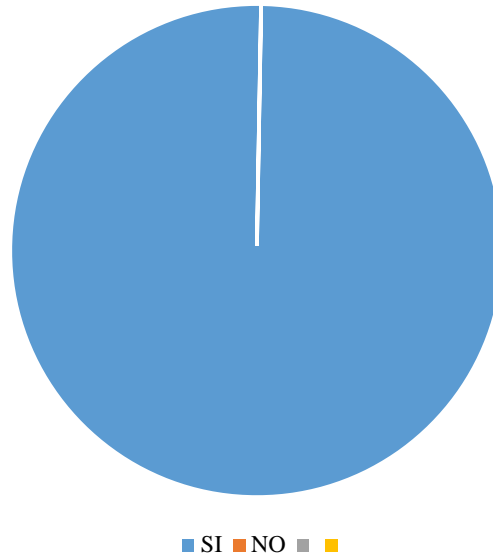
Se utilizó el programa de Microsoft Word para el levantamiento de texto, Google Drive para la digitación y aplicación de encuestas, Microsoft Excel para tabulación, gráficos y SPSS Statistics para el análisis de los datos, de igual forma para la defensa de la investigación se realizó diapositivas del programa Power Point.

## IX RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 9.1 Principales políticas de crédito y de beneficios establecidos por la microfinanciera “PRÉSTAMOS YAA”.

Figura 1

Conocimientos de las políticas de créditos



Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

El 100% de los encuestados correspondientes a los clientes de la micro financiera “PRESTAMOS YAA” de la ciudad de Bluefields, equivalente a 55 personas, manifestaron que, si tienen conocimientos sobre las políticas de créditos establecidas por esta entidad, ya que, se les dan a conocer al momento de solicitar un préstamo en esta institución, siendo este proceso necesario para su adecuado cumplimiento y para la evaluación de los clientes, de manera que la gerencia pueda determinar si debe concederse el crédito y el monto solicitado.

**Tabla 1****Políticas de créditos de la Microfinanciera “PRESTAMOS YAA”.**

<b>No</b>	<b>Políticas de crédito</b>	<b>Personas Encuestadas</b>	<b>% de la Muestra</b>
1	El cliente deber ser mayor a 18 años de edad	5	100%
2	El cliente debe tener cédula de identidad vigente.	5	100%
3	El cliente deber contar con algún tipo de negocio como fuente de ingresos.	5	100%
4	El cliente debe ser propietario de artículos (como por ejemplo electrodomésticos, entre otros.) que se puedan registrar como garantías.	5	100%
5	En caso de que el cliente no cuente con garantías, deberá tener un fiador, el cual tiene que presentar soporte de ingresos.	5	100%
6	El levantamiento y verificación de la información antes mencionada será llevada a cabo por un gestor de crédito.	5	100%
7	El monto que se le podrá aprobar al cliente se dictaminará a través de un análisis hecho por un gestor de crédito, el cual hará una revisión superficial de los ingresos semanales del cliente, al que se aplicará un porcentaje del 25% - 30% que dará como resultado la cuota que el cliente puede pagar.	5	100%
8	La tasas de interés variara desde el 6% hasta el 15% mensual, esto será de acuerdo a la cantidad de dinero solicitada por el cliente	5	100%
9	Habrán dos modalidades de pago, las cuales serán cobros diarios (lunes-viernes) o cobros semanales (un día a la semana).	5	100%
10	El plazo de los préstamos será de 1-3 meses como máximo	5	100%
11	El cobrador asignado para cada cliente será el mismo que realice el levantamiento, verificación y análisis de la información.	5	100%
12	A partir de la aprobación del crédito, se le entregará al cliente el dinero en las próximas 24 horas.	5	100%

13	La entrega la realizará el responsable administrativo, quien llevará el contrato para que el cliente lo revise y una vez de acuerdo con lo escrito procederá a firmarlo, posteriormente se le dará el efectivo para contarlos y verificar que este completo y en orden.	5	100%
14	Por cada pago que el cliente realice el cobrador le entregará un recibo impreso en el momento, como soporte de pago en el cual se reflejará la fecha y hora, cantidad abonada y el saldo que queda restante.	5	100%
15	En caso de que el cliente desee puede cancelar la cuenta en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento de dicho crédito sin ningún problema. Pero sin aplicarle ningún tipo de descuento o rebaja, se pagará la cantidad total que fue pactada al inicio del crédito.	5	100%
16	En caso de que el cliente se atrasará en el pago de las cuotas, no se sumará ningún cargo extra a la cuenta.	5	100%
17	Para renovar un préstamo con saldo pendiente, el saldo deberá de ser como máximo al equivalente a 2 cuotas, las cuales serán deducidas del crédito nuevo.	5	100%

Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

El 100% de los encuestados corresponde a 5 personas de la parte administrativa, quienes manifestaron que las políticas de crédito establecidas por la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, son las pautas para evaluar al cliente de acuerdo a lineamientos técnicos, lo cual se realiza con el propósito de minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación de su cartera crediticia, esto es necesario debido a que la empresa no solamente debe ocuparse por los estándares de crédito que establece, sino también por la utilización correcta de estos estándares, considerando que una aplicación inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de estas mismas pero deficientes no producirán resultados óptimos.

### **Encontrando las siguientes políticas:**

#### **1. El cliente debe ser mayor de 18 años edad.**

Como medida preventiva se suele exigir que sus solicitantes sean mayores de 18 años de edad, con el objetivo de asegurar que el dinero será devuelto; para esto se debe tener la seguridad

que el solicitante tenga ingresos regulares y un historial crediticio estable. Algo poco probable si el cliente es menor de edad.

**2. El cliente debe de tener cédula de identidad vigente.**

Se pide cédula vigente al cliente como comprobación de que es la persona verdadera a quien se le está entregando el crédito. Así como también para el registro correcto de sus nombres y apellidos, como de su domicilio.

**3. El cliente deber contar con algún tipo de negocio como fuente de ingresos.**

Esta política es implementada por la forma de pago que emite la empresa, como son diarios o semanales, se necesita que la persona cuente con liquidez rápida y normalmente esto funciona por medio de negocios.

**4. El cliente debe ser propietario de artículos (como por ejemplo electrodomésticos, entre otros) que se puedan registrar como garantías.**

Como medida preventiva para la recuperación del capital prestado al cliente, se le pide garantías que le den al crédito un respaldo en caso de incumplimiento. Las cuales la empresa busca la manera de convertirlas en efectivo para el pago de la cuenta.

**5. En caso de que el cliente no cuente con garantías, deberá de tener un fiador, el cual tiene que presentar soporte de ingresos.**

Para atender a clientes sin garantías, se puede contar con una persona que pueda servir como fiador en caso de que el cliente incumpla el acuerdo, pero tendrá que presentar soportes de ingresos que demuestren que si se puede hacer cargo de la deuda.

**6. El levantamiento y verificación de la información antes mencionada será llevada a cabo por un gestor de crédito.**

Los gestores de crédito se encargarán de la recolección de la información, ya que se dedican al trabajo en campo, por lo que el proceso será rápido.

**7. La cantidad del monto que se le puede aprobar al cliente se dictaminará a través de un análisis hecho por el gestor de crédito que consistirá en revisión superficial de los ingresos semanales del cliente, al cual se aplica un porcentaje del 25% - 30% que dará como resultado la cuota que se considera que pueden pagar.**

Los gestores de crédito son los encargados de esta función, la cual es muy importante porque cuentan con los conocimientos y la capacidad de emplear este tipo de análisis que tiene que ser muy cuidadoso, ya que la idea de esta forma de aprobación del monto radica en darle al cliente el crédito apropiado para que pueda pagarlo sin muchas complicaciones.

**8. La tasa de interés variará desde el 6% hasta el 15% mensual, esto será de acuerdo a la cantidad de dinero solicitada por el cliente.**

Como manera de reconocimiento en el mercado ante la gran competencia que existe en la ciudad, se definió una tasa de interés variable para ofertar a los clientes, la cual dependerá de la cantidad de dinero que este solicite, por ende, mientras más alto sea el monto, se le aplicará una tasa de interés baja; la empresa permite esta opción para que las cuotas de interés no sean elevadas y así no cargar una deuda muy alta al cliente.

**9. Habrá dos modalidades de pago que serán cobros diarios (de lunes a viernes) o cobros semanales (un día a la semana que será el día que se le desembolsó).**

Como forma de recuperación rápida de cartera se implementaron estas modalidades de pago, en las que el beneficio es mutuo ya que por una parte la empresa recupera el efectivo sin mucha dilatación y por la otra parte el cliente puede renovar el préstamo en corto tiempo.

**10. El plazo de los préstamos será de 1-3 meses como máximo.**

La empresa tiene el permiso de las instituciones legales de poder operar créditos hasta un periodo máximo de 3 meses.

**11. El cobrador asignado para cada cliente será el mismo que realice el levantamiento, verificación y análisis de la información del crédito.**

Para evitar que el cliente tenga contacto con trabajadores ajenos a su caso, se decidió que será el mismo gestor con que se estableció la primera relación quien se encargará de continuar con las gestiones futuras.

**12. A partir de la aprobación del crédito, se le entregará al cliente el dinero en las próximas 24 horas.**

Registrar un cliente y un crédito es un proceso en el cual todo se debe de realizar con el orden adecuado por lo que, para evitar presiones con el tiempo, se estableció un lapso no mayor a 24 horas para hacerle la entrega del efectivo al cliente.

**13. La entrega será realizada por el responsable administrativo, quien llevará el contrato para que cliente lo revise y una vez de acuerdo con lo escrito procederá a firmarlo. Posteriormente se le dará el efectivo para contarlos y verificar que este completo y en orden.**

El contrato debe ser firmado por el cliente como medida legal del crédito. Una vez se entregue el efectivo deberá contarlos, ya que como error puede venir dinero extra o dinero menos.

**14. Por cada pago que el cliente realice el cobrador le entregará un recibo impreso en el momento como soporte de pago en el cual se reflejará la fecha y hora, cantidad abonada y el saldo que queda restante.**

Este recibo será entregado al cliente para respaldar el pago que está efectuando, a como también le quede la información de su crédito que es el saldo que le queda pendiente. Para que lo pueda utilizar para toma de decisiones.

**15. En caso de que el cliente desee puede cancelar la cuenta en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento de dicho crédito sin ningún problema. Pero sin aplicarle ningún tipo de descuento o rebaja, se pagará la cantidad total que fue pactada al inicio del crédito.**

Como nuestros clientes son propietarios de negocios y en cualquier momento pueden desear invertir, la empresa permite que cancelen su deuda antes de su vencimiento si lo quisieran así para poder renovar. Como empresa tenemos en cuenta que nuestros intereses son bajos por lo que no aplicamos ningún tipo de descuento.

**16. En caso de que el cliente se atrasara en el pago de las cuotas, no se le sumara ningún cargo extra a la cuenta.**

Como manera de distinguirnos de las demás instituciones financieras quienes aplican mora por retraso en los pagos, la empresa no sumará ningún cargo extra a la cuenta de ningún cliente sin importar el tiempo que este pueda llevar en atraso.

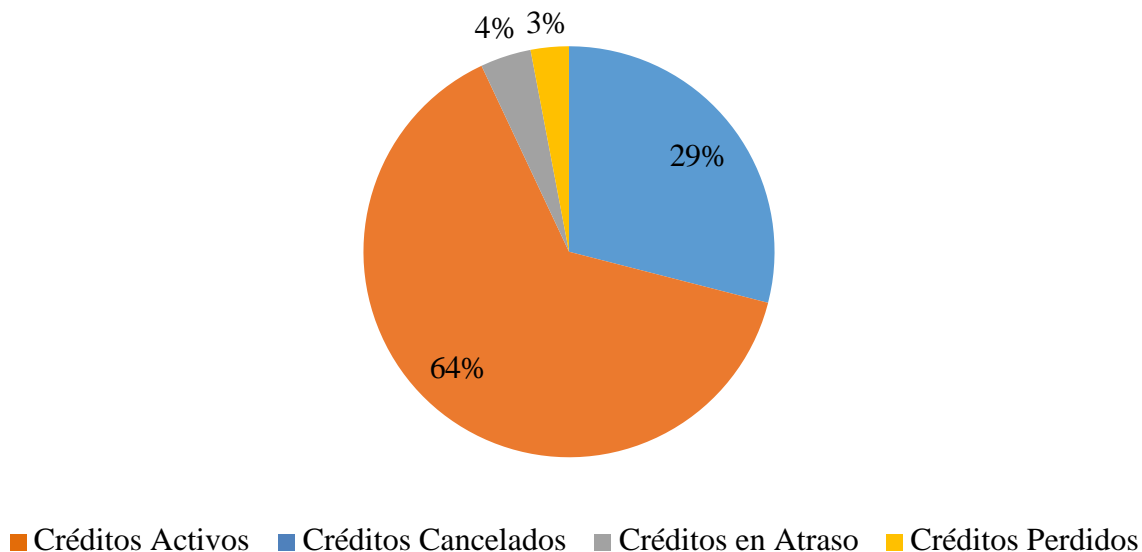
**17. Para renovar un préstamo con saldo pendiente, el saldo deberá de ser como máximo al equivalente a 2 cuotas, las cuales serán deducidas del crédito nuevo.**

La empresa brinda esta opción de renovación de créditos como manera de accesibilidad a que el cliente obtenga efectivo de manera rápida sin necesidad de dejar la cuenta en 0. Se registrará un crédito nuevo y se deducirá la diferencia.



**Figura 2**

### **Créditos de la microfinanciera "Prestamos YAA" en el 2023**



Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

La información que se presenta en la figura, fue proporcionada por el personal administrativo de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” en el gráfico se reflejan los porcentajes en base a los créditos totales que la empresa ha desembolsado en los meses de enero hasta el mes de septiembre del 2023.

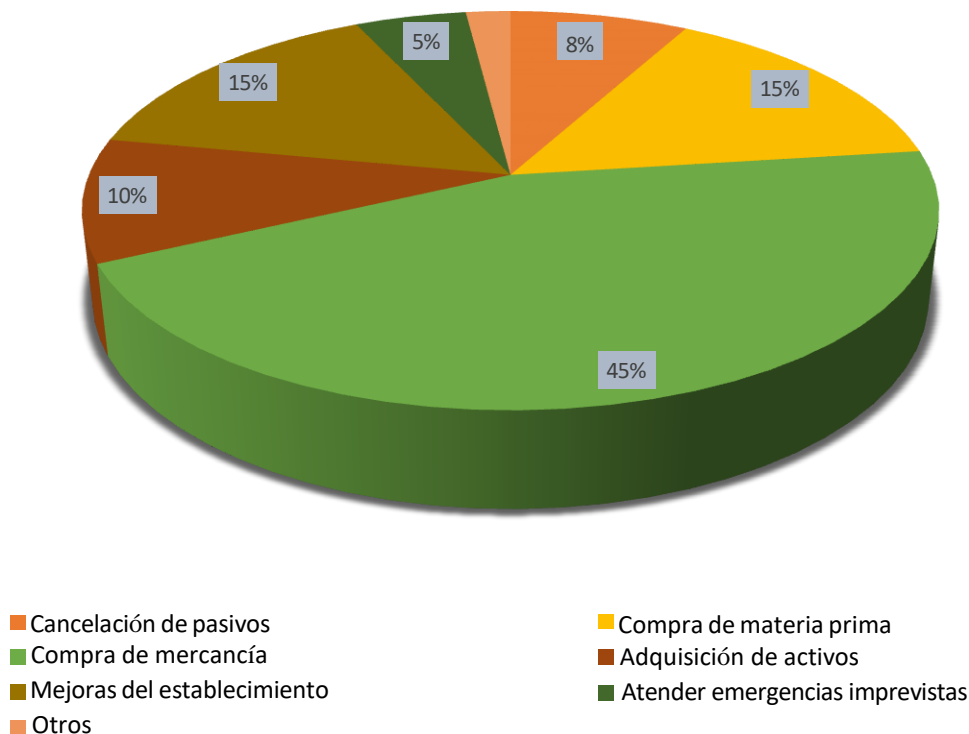
La cantidad de préstamos desembolsados asciende a un monto de 1,072, estos son otorgados a corto plazo; de los cuales el 64% equivalente a 686 créditos que están activos en la microfinanciera, el 29% corresponden a 311 créditos cancelados, el 4% equivale a 43 créditos atrasados y el 3% corresponde a 32 créditos que pasaron a cuentas incobrables.

Por ende, los préstamos activos indican que la microfinanciera tiene una amplia demanda en el sector comercio, ya que la mayoría de los negocios optan por un financiamiento con intereses bajos que les ayude a mejorar su economía. Asimismo, se observa un bajo porcentaje que representa a los créditos en atraso y perdidos, ya que estos son pagados en tiempo y forma, lo que significa que mantienen una excelente gestión en la colocación y recuperación de su cartera crediticia, siendo estos los parámetros que reflejan la rentabilidad en sus operaciones.

## 9.2 Factores que conllevan a los propietarios de negocios a adquirir un crédito en la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, para mejorar su solvencia económica.

Figura 3

### Factores que influyen al solicitar un crédito



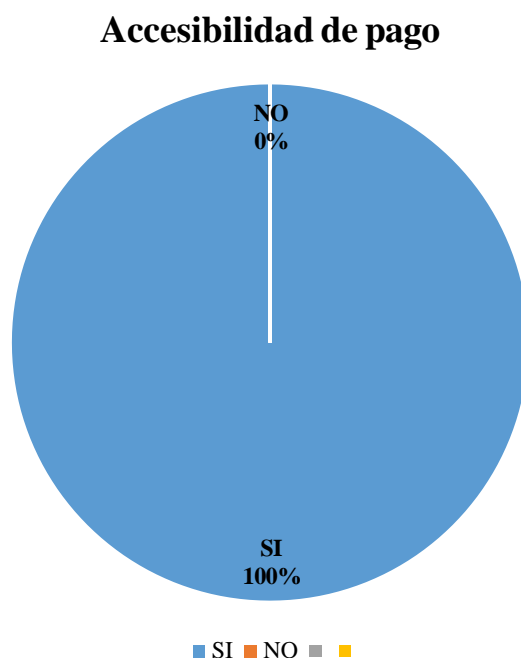
Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

Según la encuesta realizada a la muestra de los 55 clientes de la microfinanciera, el 45% de los encuestados que corresponde a 25 personas manifestaron que la compra de mercancías es una de las razones principales por las cuales solicitan un crédito, ya que para ellos, es importante mantener un inventario que satisfaga la demanda de sus clientes; el 15% que equivale a 8 personas de la muestra, respondieron que solicitan un préstamo para la compra de materia prima necesaria para la elaboración de los productos y servicios que ofrecen; el otro 15% equivalen a 8 personas manifestaron que utilizan el dinero para realizar mejoras en el establecimiento, con la finalidad de que este sea más atractivo para sus clientes y atraiga a más personas; el 10% que corresponde a 6 clientes adquieren un préstamo para comprar activos, como equipos utilizados en el mismo negocio y que puedan ayudar a optimizar la producción, el 8% resultante a 4 personas expusieron que utilizan el financiamiento adquirido para la cancelación de sus pasivos, de manera que puedan salir de otras deudas y quedarse con una sola para tener mejor solvencia

financiera; el 5% equivalente a 3 personas manifestaron que utilizan el crédito para atender emergencias imprevistas, mientras que el 2% equivalente a 1 persona reflejaron que adquieren el préstamo para cubrir gastos ajenos del negocio, por ejemplo gastos médicos personales.

Cabe mencionar que la mayoría de los negocios optan por un financiamiento para abastecer de mercancías su local, para subsistir y mantener la liquidez en sus negocios.

**Figura 4**



Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

En la encuesta realizada a un total de 55 clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, acerca de la accesibilidad de pago de los préstamos concedidos a los dueños de los negocios; el 100% de los encuestados respondieron que el monto de las cuotas de pago asignadas por la financiera si son accesibles para ellos, ya que son establecidas de acuerdo a los ingresos semanales que presente el negocio al momento de solicitar el préstamo y de acuerdo a la posibilidad de pronto pago, esto permite una gestión adecuada del dinero y generar la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones a corto plazo, como resultado de la eficiente aplicación del ciclo de conversión del efectivo, brindando la oportunidad de pagar en tiempo y forma para poder renovar un nuevo crédito.

En el momento que el cliente presenta la solicitud de préstamo, el gestor de crédito se encarga de analizar si el negocio o la persona solicitante cumple con los requisitos establecidos y de acuerdo a esto, se determina que monto tiene la capacidad de trabajar, así como también se evalúa el tiempo en que podría solventar la deuda en conformidad a los plazos de pago establecidos, sean diarios o semanales; cabe mencionar que una de las cualidades que resaltaron los clientes en beneficio hacia ellos es la agilidad que tiene la microfinanciera para gestionar y agilizar el proceso de aprobación del crédito, así como también la rápida entrega del efectivo, lo cual favorece en gran medida a su necesidad de dinero.

**Tabla 2****Criterios para la aprobación de un crédito.**

<b>Ingresos semanales del cliente</b>	<b>Monto del préstamo aprobable</b>
C\$1,800.00 - C\$5,000.00	C\$3,000.00 - C\$10,000.00
C\$6,000.00 - C\$10,000.00	C\$11,000.00 - C\$22,000.00
C\$11,000.00 - C\$20,000.00	C\$23,000.00 - C\$35,000.00
C\$21,000.00 - C\$30,000.00	C\$36,000.00 - C\$59,000.00
C\$31,000.00 - C\$40,000.00	C\$60,000.00 - C\$77,000.00
C\$41,000.00 - C\$50,000.00	C\$78,000.00 - C\$100,000.00
C\$51,000.00 - C\$60,000.00	C\$101,000.00 - C\$120,000.00
C\$61,000.00 - C\$70,000.00	C\$121,000.00 - C\$140,000.00
C\$71,000.00 - C\$80,000.00	C\$141,000.00 - C\$160,000.00
C\$81,000.00 - C\$90,000.00	C\$161,000.00 - C\$180,000.00
C\$91,000.00 - C\$100,000.00	C\$181,000.00 - C\$220,000.00
C\$101,000.00 - C\$150,000.00	C\$221,000.00 - C\$300,000.00

Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

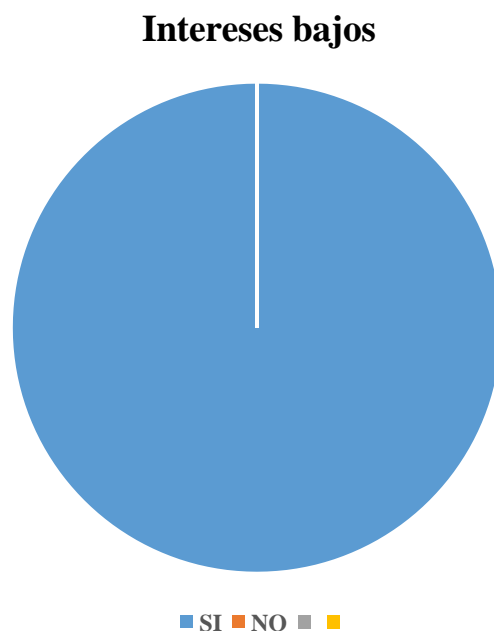
La información presentada en esta tabla, fue proporcionada por el personal administrativo de la micro financiera “PRESTAMOS YAA” en la cual se refleja el rango de ingresos semanales percibidos por el cliente y el monto del préstamo que se le puede aprobar.

Un cliente que genera ingresos de C\$ 1,800.00 a C\$ 5,000.00 puede solicitar un crédito que oscila entre C\$ 3,000.00 a C\$ 10,000.00, este rango son los montos más bajos que la microfinanciera puede financiar a los establecimientos que generan ingresos bajos, en comparación a otros.

El monto máximo a prestar esta entre C\$ 221,000.00 a C\$ 300,000.00, esta cantidad corresponde si el cliente genera ingresos semanales de C\$ 101,000.00 a C\$ 150,000.00; por ende, se

considera que la microfinanciera tiene opciones de financiamiento, que varían de acuerdo a los ingresos que generan los negocios, con el fin de ayudar al crecimiento económico de estos.

**Figura 5**



Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

El 100% de los encuestados que corresponden a 55 clientes, manifestaron que los intereses establecido por la microfinanciera Si son bajos ya que la tasa varía de acuerdo al monto que se desea prestar; entre más alta la cantidad a solicitar, menor será el interés aplicado. Por lo cual, los clientes manifiestan que la tasa de interés es factible, ya que la mayoría prestan cantidades altas para mantener su negocio a flote y solventar sus necesidades. Otro punto que comentaron es que por ser excelentes clientes y mantener el pago de sus cuotas al día, la empresa les aplica una rebaja en la tasa de interés como recompensa hacia ellos, por otro lado, si por algún motivo llegan a atrasar su pago, no se les suma ningún cargo extra, por último, los clientes argumentaron que la empresa está posicionada como la microfinanciera con los intereses más bajos del mercado.

**Tabla 3**

**Tabla de intereses de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”.**

<b>DE</b>	<b>HASTA</b>	<b>INTERES MENSUAL</b>
C\$3,000.00	C\$ 4,900.00	15%
C\$5,000.00	C\$59,900.00	13%
C\$60,000.00	C\$89,900.00	12%
C\$90,000.00	C\$99,900.00	11%
C\$100,000.00	C\$110,900.00	10%
C\$111,000.00	C\$119,900.00	9%
C\$120,000.00	C\$159,900.00	8%
C\$160,000.00	C\$200,900.00	7%
C\$201,000.00	C\$300,000.00	6%

Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

La información se presenta en esta tabla, fue proporcionada por el personal administrativo de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, en la tabla se refleja el rango de la cantidad a prestar y el porcentaje de interés aplicado.

Cabe mencionar, que la tasa de interés varía de acuerdo a la cantidad solicitada, el intervalo más alto a financiar es de C\$ 201,000.00 a C\$ 300,000.00 con una tasa de interés del 6%; siendo el porcentaje de interés más bajo aplicado por la microfinanciera, mientras que de C\$ 3,000.00 a C\$ 4,900.00 la tasa de interés es del 15%, por ser el monto más bajo la tasa de interés es la más alta.

Cabe mencionar que los intereses aplicados por esta entidad son bajos y accesibles en comparación a otras microfinancieras.



### 9.3 Aporte que tienen los créditos de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” en el desarrollo socio-económico de los negocios de la ciudad de Bluefields.

**Tabla 4**

<b>Aportes socio-económico</b>	<b>Personal Administrativo</b>	<b>% Muestra</b>
Contribuye a la estabilidad económica	5	100%
Aumento de oportunidades de empleo	5	100%
Progreso de la sociedad	5	100%
Combate el financiamiento informal	5	100%

Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

El 100% de los encuestados correspondiente a 5 personas que equivalen al total del personal administrativo de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” de la ciudad de Bluefields, manifestaron que la microfinanciera aporta los siguientes beneficios sociales y económicos:

#### **Contribuye a la estabilidad económica**

La microfinanciera brinda servicios crediticios con facilidades de pagos a los negocios que cumplan con los requisitos establecidos por esta entidad. Al momento de otorgar un financiamiento a un cliente, la entidad está contribuyendo con la estabilidad económica del solicitante, puesto que le permite obtener un capital sólido para poder invertirlo en cierta actividad económica con la finalidad de contraer utilidades significativas a corto y largo plazo, generando un grado de avance mayor.

La mayoría de los clientes solicitan un préstamo con el objetivo de invertir o abastecer de recursos su negocio, lo cual les ayuda a estar activos en el mercado al generar más ingresos de los que normalmente generarían sin esta inversión y de esta manera mejorar su estabilidad económica.

#### **Aumento de oportunidades de empleo.**

Un financiamiento, tiene el poder de aumentar los ingresos, solventar gastos y reducir riesgos en un negocio, lo cual es fundamental para la expansión de estos; generando fuentes de trabajo y ayudando a reducir la pobreza al mejorar la calidad de vida de las personas, de esta manera, la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, contribuye al crecimiento de empleo.

### **Progreso de la sociedad.**

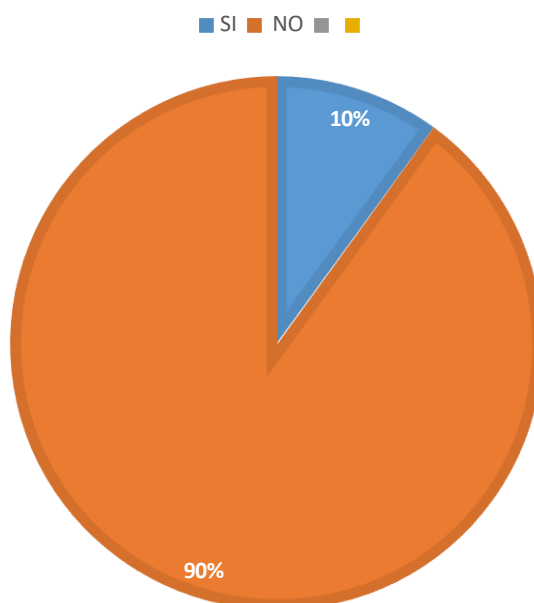
La microfinanciera “PRESTAMOS YAA”, ofrece sus servicios de financiamientos a la población en general, con el objetivo de que estos sirvan como herramienta para el fortalecimiento económico de los negocios a los cuales se les dificulta la obtención de créditos por parte de las demás instituciones bancarias; con el fin de invertir en su establecimiento y facilitar la realización plena del potencial de las personas.

### **Combate el financiamiento informal.**

El financiamiento informal es una forma accesible y rápida de obtener dinero, sin embargo, no está regido por leyes ni reglamentos que regulen esta actividad, las personas muchas veces adquieren un crédito informal aun sabiendo las altas tasas de interés a pagarse ya que se ven impulsadas al no poder aplicar a un préstamo en una institución bancaria, por ello la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” combate esta actividad al ofrecer requisitos accesibles, productos financieros adecuados a las necesidades de los clientes, tasas de interés de crédito competitivas y asesoramiento por un personal capacitado.

**Figura 6**

### CRECIMIENTO ECONOMICO



Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

Según la encuesta realizada a la muestra de los 55 clientes de la microfinanciera, el 98% equivalente a 54 clientes manifestaron que su nivel económico si ha mejorado, desde que utilizan el servicio crediticio que ofrece esta entidad; ya que los intereses son bajos y el financiamiento obtenido lo utilizan para abastecer su local y solventar deudas, de esta manera ha mejorado su estabilidad económica en los siguientes aspectos:

- **Educación:** El aumento de sus ingresos les ha ayudado a brindarles una mejor educación a sus hijos, ya que tienen la solvencia económica para poder pagar sus colegiaturas y útiles escolares.
- **Alimentación:** Los clientes expresaron que su alimentación y la de sus familias han mejorado a raíz del incremento de sus ingresos.
- **Vivienda:** Con respecto a vivienda, manifestaron que la inversión realizada con el crédito en su establecimiento, les ayudado a mejorar en vivienda, ya que de los ingresos obtenidos de su negocio cancelan el arriendo, otros manifestaron que les ha sido posible ir construyendo poco a poco o hacer mejoras en sus hogares.

Por otro lado, el 2% que corresponde a 1 persona, expuso que las ventas están bajas por lo cual no tiene un ingreso rentable, considerando que el crédito obtenido no ha mejorado su nivel

económico, solamente le ayuda a subsistir el día a día. Puesto que utiliza el efectivo entrante para otras gestiones ajenas al negocio.

**9.4 Estrategias para que los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” administren de manera eficaz y eficiente sus créditos.**

**Tabla 5**

**Estrategias dirigidas a los clientes.**

	<b>Estrategias</b>	<b>Logro</b>
1	Identificar el ciclo del negocio.	La utilidad de conocer el ciclo del negocio radica en la capacidad de identificar el crecimiento y la transformación que ha tenido en el año de operación desde su inicio contable, transcurso y cierre de operaciones.
2	Revisar el plan de inversión del capital.	Este radica en trazar un mapa de las gestiones financieras con el objetivo de definir los objetivos del negocio en marcha.
3	Control de costos y gastos del negocio.	Este garantiza la rentabilidad y la viabilidad financiera, para mejorar la toma de decisiones adecuada para optimizar los gastos del negocio.
4	Reducir riesgos.	Este consiste en tomar medidas que puedan ayudar a reducir las probabilidades de un hecho riesgoso o limitar el impacto del riesgo en el caso que ocurra.
5	Evitar sobregirarse con las deudas.	Para evitar cargos por sobregiros es necesario hacer un seguimiento de las deudas para que esas sean controladas.
6	Realizar registros financieros y controles	Permite evaluar el desempeño de la organización y la toma de decisiones informadas y efectivas.

Fuente: S. Hernández y J. Mayorga, Bluefields octubre 2023.

La microfinanciera otorga créditos a distintos negocios de la ciudad de Bluefields, por lo cual, las personas que administren este financiamiento, lo deben de realizar de manera adecuada con el objetivo de alcanzar la mayor eficiencia en su actividad económica.

Es necesario que los negocios implementen estrategias para ayudar a lograr la correcta administración crediticia y pueden solventar en tiempo y forma los préstamos obtenidos. A continuación, se presentan las siguientes estrategias:

### **Identificar el ciclo del negocio.**

Es de suma importancia conocer el ciclo de un negocio, este comprende los días transcurridos desde que ingresa o se inyecta el capital de trabajo invertido; para la compra de mercancías, hasta que se recupere lo invertido del resultado de las ventas de las mercaderías o servicios, tanto al contado como al crédito. Esto generará que la inversión se convierta más rápido en efectivo, dando lugar a la reinversión, teniendo un ciclo adecuado y controlado.

### **Revisar el plan de inversión del capital.**

Al obtener un préstamo es necesario evaluar los factores que influyen de manera directa en la oferta y demanda de los productos, que se espera comercializar o el servicio que se desea ofrecer. Analizar si la inversión puede ser rentable y calcular cuánto de capital puede ser la mejor opción.

Es necesario definir un plan de inversión, incluyendo todos los costos y gastos incurridos durante la inversión y la fase de inicio del negocio. Además, es necesario establecer metas y objetivos que ayuden a controlar, organizar y determinar la estabilidad económica del negocio o detectar si hay algún problema o irregularidad en el funcionamiento.

### **Control de costos y gastos del negocio.**

Los negocios deben de rastrear, registrar y ajustar sus gastos, con el objetivo de minimizar los costos tanto como sea posible, sin afectar la calidad del producto o el servicio que ofrecen. Por lo cual, es necesario realizar un análisis de las prioridades establecidas en un establecimiento en marcha y de esta manera priorizar los gastos necesarios para la entidad.

### **Reducir riesgos.**

Es necesario que todo negocio controle los riesgos, tomando las medidas necesarias para reducir las probabilidades de un hecho riesgoso o un acontecimiento no deseado. Por lo cual es necesario, realizar un análisis FODA; que ayude a identificar las debilidades y amenazas, para

así buscar las fortalezas y oportunidades, que ayuden a establecer las acciones concretas para alcanzar los objetivos planteados.

### **Evitar el sobre endeudamiento.**

Uno de los factores que influye mucho en que los clientes no aprovechen el crédito, son las deudas ajenas al negocio, ya que les consume todo el recurso adquirido, sin dejar ningún margen para invertir en el negocio. Por lo que es necesario tener un control de análisis que le permita observar hasta qué punto es rentable una deuda y cuanta liquidez podrá generar para hacer frente a las obligaciones.

### **Realizar registros financieros o controles.**

Es necesario llevar un control de las transacciones que se realicen a diario en los negocios, con el objetivo de tener visibilidad acerca de lo que está sucediendo con los recursos financieros asignados en el periodo y la solvencia de estos, para analizar la rentabilidad que está produciendo y conforme a los resultados si son buenos, invertir con más seguridad y en caso de que no lo sean, analizar de qué manera mejorar la situación.

Además, llevar una información financiera confiable ayuda a la toma de decisiones y permite controlar los ingresos y egresos de dinero en los negocios.

Por ende, cada una de estas estrategias ayudara de manera positiva a los dueños de los negocios a detectar con mayor facilidad donde están las debilidades y los fallos, minimizando los riesgos y logrando tener una mejor administración en cuanto al financiamiento obtenido de esta microfinanciera.

## **X CONCLUSIONES**

Los resultados de esta investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

1. Los beneficios brindados por la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” a través de los créditos se han visto reflejados en el crecimiento socioeconómico de los negocios que han hecho uso de este servicio, ya que, a través de la accesibilidad de sus préstamos, las bajas tasas de intereses y los plazos de pagos, los comerciantes han podido mejorar notoriamente su calidad de vida.
2. La microfinanciera “PRESTAMOS YAA” establece diecisiete políticas de crédito para poder adquirir un préstamo con esta empresa, entre las principales están: el cliente debe ser mayor a 18 años de edad, contar con algún tipo de negocio como fuente de ingresos, ser propietario de artículos que se puedan registrar como garantías para respaldo del crédito o bien, deberá de tener un fiador y a partir de la aprobación del crédito, se le entregara al cliente el dinero en las próximas 24 horas.
3. Los factores que conllevan a los propietarios de negocios a adquirir un crédito en la microfinanciera son principalmente para incrementar su inventario, realizar mejoras en el establecimiento e invertir en equipamiento, de manera que se pueda satisfacer la demanda del público y atraer nuevos clientes; entre otros factores están: solventar deudas y pagar gastos ajenos al negocio, con la finalidad de tener mejor solvencia económica., siendo esto motivación para los comerciantes a seguir usando de manera adecuada los planes de financiamientos otorgados.
4. Los créditos ofertados por la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” tiene un aporte en el desarrollo socio-económico positivo, puesto que contribuyen a la estabilidad y crecimiento económico del establecimiento, lo cual hace que mejore la calidad de vida del comerciante y su familia al contar con mayores recursos, para atender aspectos esenciales como alimentación, salud y educación, además se convierte en una fuente de empleo que contribuye en la economía del país.
5. Se establecieron estrategias para que los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” administren de manera eficaz y eficiente sus créditos, estas consisten en identificar el ciclo del negocio lo cual permite definir un plan de inversión que incluya todos los costos y gastos en los que se incurre durante la fase de inicio de las operaciones y el periodo de la inversión.



6. Los comerciantes de la ciudad de Bluefields en respuesta a las encuestas realizadas mencionaron que la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” oferta un buen servicio al cliente, debido a que cuentan con los canales de comunicación eficiente, con personal y herramientas suficientes para dar respuesta inmediata a cada una de las solicitudes crediticias que se presentan.

## **XI RECOMENDACIONES**

### **A la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”**

1. Brindar capacitaciones al personal operativo sobre la dinámica económica de su localidad, lo cual les permita realizar análisis de endeudamiento como método de evaluación financiera para conocer la solvencia y la liquidez de los micro empresarios y no caer en altos niveles de sobre endeudamiento.
2. Crear en la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” una unidad de capacitación para sus beneficiarios, con la finalidad de que esta institución además del otorgamiento del crédito brinde asesoría y acompañamiento para cimentar una PYME sólida y un mercado con conocimientos financieros básicos para la toma de decisiones por parte de los dueños de pequeños negocios.
3. Al momento de conceder un crédito, se les informe de manera clara las condiciones con las que se les otorgan el préstamo, esto con la finalidad que realicen sus pagos a tiempo y no perjudiquen a su garantía fiduciaria o al fiador con el que recibieron el crédito y puedan al finalizar los pagos tener opción a un nuevo financiamiento.

### **A los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”**

1. Aprovechar los beneficios de la utilización correcta de los microcréditos para promover el desarrollo económico local, generar más empleo directo e indirecto para los habitantes de la ciudad, y de esta forma contribuir al bienestar comunitario.
2. Implementar las estrategias propuestas en este trabajo, con la finalidad de que los clientes de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” administren de manera eficaz y eficiente sus créditos, para que éstos consigan desarrollar negocios rentables y estables que les permitan sentar las bases de su autosuficiencia futura.

## XII ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 12.1 Presupuesto

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO DE LA UNIDAD	TOTAL C\$
Impresión del protocolo	Página	33	C\$ 3.00	C\$ 99.00
Encolchado de protocolo	Unidad	1	C\$ 55.00	C\$ 55.00
Impresión de la encuesta original	Página	6	C\$ 3.00	C\$ 18.00
Fotocopia de la Encuesta para la parte administrativa	Página	15	C\$ 1.50	C\$22.50
Fotocopia de la Encuesta para los clientes	Página	165	C\$ 1.50	C\$ 247.50
Impresión de borrador del informe final	Página	150	C\$ 3.00	C\$ 450.00
Fotocopias de borrador del informe final	Página	260	C\$ 1.50	C\$ 390.00
Encolchado de los borradores del informe final	Unidad	3	C\$70.00	C\$ 210.00
Impresión del informe final	Página	130	C\$ 3.00	C\$ 390.00
Fotocopias del informe final	Página	260	C\$ 1.50	C\$ 390.00
Encolchado del informe final	Unidad	3	C\$ 70.00	C\$ 210.00
Impresión del informe final después de la defensa	Página	130	C\$ 3.00	C\$ 390.00
Empastado del informe final	Documento	1	C\$ 1,000.00	C\$ 1,000.00
Pago de la Tutoría	Unidad	1	C\$ 4,337.50	C\$ 4,337.50
<b>Total</b>				<b>C\$ 8,209.50</b>

## 12.2 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	May 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agost 2023	Sept 2023	Octub 2023	Nov 2023	Dic 2023	Ene 2024	Feb 2024
Presentación del tema y objetivos										
Corrección del tema y objetivos										
Redacción del protocolo										
Recolección de información										
Revisión del protocolo										
Corrección del protocolo										
Aprobación del protocolo										
Procesamiento de los datos										
Análisis de la información										
Discusión de los resultados										
Elaboración del informe final										
Entrega del primer borrador										
Corrección del primer borrador										
Entrega del segundo borrador										
<b>Entrega y Defensa del informe final definitivo</b>										

### XIII REFERENCIAS

1. *Bankinter*. (Abril de 2021). Obtenido de Bankinter: <https://www.bankinter.com/blog/diccionario-economia/plazo#:~:text=Periodo%20de%20tiempo%20fijado%20para,su%20concesi%C3%B3n%20y%20el%20vencimiento>.
2. *BBVA*. (23 de Junio de 2023). Obtenido de BBva: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-solvencia-financiera-y-como-se-puede-calcular/>.
3. *Bizneo*. (2019). Obtenido de bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/informes-financieros/>.
4. Cabia, D. L. (1 de Abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/perdida-contable.html>.
5. *Concepto juridicos*. (13 de Diciembre de 2021). Obtenido de Concepto juridicos: <https://www.conceptosjuridicos.com/gt/contrato/>.
6. *Creditforce*. (24 de Febrero de 2022). Obtenido de Creditforce: <https://www.creditforce.com/recuperacion-cartera-credito#:~:text=Conocemos%20como%20recuperaci%C3%B3n%20de%20la,y%20completo%20de%20la%20deuda>.
7. Dueñas, C. M. (19 de Octubre de 2022). *DRIP/c*. Obtenido de DRIP/c: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>.
8. *Estrategias de inversion*. (Mayo de 2021). Obtenido de Estrategias de inversion: <https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/analisis-fundamental/quiebra-t-476>.
9. Etece, E. (22 de Febrero de 2022). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/ingreso-2/>.
10. F.Samaniego, J. (13 de Enero de 2022). *WTW*. Obtenido de WTW: <https://willistowerswatsonupdate.es/riesgos-corporativos-y-directivos/riesgo-credicio/>.
11. Five, R. (24 de Enero de 2023). *R5*. Obtenido de Grupo R5 Limitada: <https://www.grupor5.com/aprende/finanzas/garantia-de-credito>.
12. Galan, J. S. (1 de junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/microfinanzas.html>.
13. *Gerencie*. (11 de marzo de 2022). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencia.com/razones-financieras.html#:~:text=Las%20razones%20financieras%20son%20indicadores,poder%20desarrollar%20su%20objeto%20social>.
14. *Gerencie.com*. (22 de 07 de 2022). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencia.com/provision-de-cartera.html>.
15. *Iberley*. (12 de Enero de 2017). Obtenido de Iberley: <https://www.iberley.es/temas/corto-plazo-largo-plazo-59223>.

16. Iñiguez, L. (13 de Enero de 2022). *Hirebook*. Obtenido de Hirebook: <https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral#:~:text=Se%20trata%20de%20la%20forma,quando%20el%20liderazgo%20es%20%C3%B3ptimo.>
17. *ION*. (14 de MAYO de 2021). Obtenido de ION: <https://blog.ion.com.mx/razon-de-endeudamiento>.
18. Jurídico, D. p. (2023). *PANHISPANICO*. Obtenido de Entidad creada por la Ley n.º 769, de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, n.º 128, del 11 de julio de 2011, como órgano regulador y supervisor de las instituciones de microfinanzas.
19. *Konfio*. (7 de Junio de 2022). Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-el-capital/>.
20. *Konfio*. (20 de Octubre de 2022). Obtenido de Konfio: <https://konfio.mx/tips/finanzas/que-es-la-tasa-de-interes/>.
21. Lazo, B. Y. (2015). *Afectacion financiera de las cuentas incobrables en los creditos otorgados por APPDR en el año 2015*. El Rama.
22. Monografía. (2014). *Impacto socio-economico de los microcreditos otorgados por APPDR*. El Rama.
23. Monografía. (2015). *Afectacion financiera de las cuentas incobrables en los creditos otorgados por la asociacion APPDR en el año 2015*. El Rama: Monografía.
24. Morales, F. C. (26 de Enero de 2021). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/desembolso.html>.
25. Pcalderon. (22 de Febrero de 2018). *GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS*. Obtenido de GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2018/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-FINANCIEROS.pdf>.
26. Peña, L. (2018 de Octubre de 2018). *Billin*. Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-cuota/>.
27. Pérez, D. C. (Septiembre de 2022). *CEUPE*. Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-analisis-financiero.html>.
28. Roldan, P. N. (1 de Julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>.
29. Roldan, P. N. (1 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/comision.html>.
30. Roldan, P. N. (23 de Mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>.
31. *Sage*. (2022). Obtenido de Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/vencimientos/>.

32. Sage. (6 de Marzo de 2023). Obtenido de Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/como-definir-la-politica-de-empresa-y-por-que-es-importante-para-tu-negocio/>.
33. Scotiabankcolpatria. (25 de Noviembre de 2021). Obtenido de Scotiabankcolpatria: <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito>.
34. Torres, D. (8 de Marzo de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes>.
35. Universidad, C. (23 de Diciembre de 2020). *cetys.mx*. Obtenido de cetys.mx: <https://www.cetys.mx/educon/que-es-la-administracion-financiera/>.
36. Westreicher, G. (1 de Abril de 2020). *economipedia*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html>.
37. Westreicher, G. (1 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ganancia.html>.
38. Yirda, A. (19 de Mayo de 2023). *Concepto definicion*. Obtenido de Concepto definicion : <https://concepto definicion.de/egreso/>.
39. Zaragoza, R. (Noviembre de 2022). *Xepelin*. Obtenido de Xepelin: <https://xepelin.com/blog/educacion-financiera/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-credito-financiero>.

## **XIV ANEXOS**

### **Anexo 1: Encuesta dirigida al personal administrativo**

#### **BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY**

**BICU**



#### **Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**FACEA**

#### **Escuela de Contaduría Pública y Finanzas**

#### **Carrera de Contaduría Pública y Finanzas**

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para realizar un análisis sobre los beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y su incidencia en el desarrollo económico de los negocios de la ciudad de Bluefields , los resultados serán de manera confidencial y anónimas, por lo cual solicitamos sinceridad en sus respuestas este cuestionario será realizado por estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública y Finanzas de la Universidad BICU.

**Cargo:**

**Edad:**

**1. ¿Qué tipos de créditos ofrece la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”?**

Corto plazo

Largo plazo

**2. ¿Cuál es la tasa de interés que establece la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”?**

10%

15%



Otras: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3. ¿En la actualidad se realiza un estudio socio económico adecuado para el otorgamiento de créditos?**

Si

No

**4. ¿Cuenta la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” con un manual de políticas de créditos que agilice los procedimientos efectuados por la misma?**

Si

No

**5. ¿Cuáles son las políticas de crédito establecidas?**

- Documento de identidad nacionalidad nicaragüense.
- Poseer un buen record crediticio.
- Soporte de ingresos y compras.
- Soporte de bien inmueble, vehículo y/o maquinaria.
- Cobertura de garantía.
- Créditos exclusivos para personas con negocio de MIPYME
- El cliente no tenga responsabilidades con otras instituciones.

Otras: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. ¿Qué técnicas implementan para la colocación de los créditos?**

Estudiar el entorno

Evaluación de Estados Financieros

Análisis de indicadores

Capacidad de pago

Historial crediticio

Otras: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7. ¿Al momento de aprobar un financiamiento, se constituye un contrato de crédito?**

Si

No

**Apego de las políticas crediticias a la ley que las regula.**

**8. ¿Está la cooperativa apegada al marco legal de la comisión nacional de microfinanzas en cuanto a sus políticas crediticias?**

Si

No

**Proceso de gestión y recuperación de cartera de créditos**

**9. ¿Cree que cuentan con un modelo de estrategias gerenciales óptimo? Justifique su respuesta.**

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**10. ¿Se les da seguimiento a los clientes en caso de mora?**

Si

No

**11. ¿Qué acciones legales toma en los casos de créditos morosos?**

Arreglos de Pagos

Asunción de adeudos

Reestructuración

Otras: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**12. La situación actual, ¿la Mora ha aumentado o se ha mantenido?**

Ha aumentado

Se ha mantenido

**13. ¿Considera que la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” contribuye al desarrollo socio económico de la población? ¿Por qué?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **Anexo 2: Encuesta dirigida a clientes**

### **BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY**

**BICU**



**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**FACEA**

**Escuela de Contaduría Pública y Finanzas**

**Carrera de Contaduría Pública y Finanzas**

Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información para realizar un análisis sobre los beneficios en las operaciones de crédito de la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” y su incidencia en el desarrollo económico de los negocios de la ciudad de Bluefields, los resultados serán de manera confidencial y anónimas, por lo cual solicitamos sinceridad en sus respuestas este cuestionario será realizado por estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública y Finanzas de la Universidad BICU.

### **Características generales**

**Edad:**

**Sexo:**

**Tipo de negocio:**

**1. ¿Cuánto tiempo tiene de ser cliente de la microfinanciera “PRESAMOS YAA”?**

1-4meses

5-8 meses

9-12 meses

**2. ¿Cree que los requisitos solicitados por la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” son accesibles?**

Si

No

**3. ¿Cuáles son las razones por las cuales ha solicitado un crédito en esta microfinanciera?**

Solventar una deuda

Compra de materia prima

Compra de mercancías

Compra de equipo

Mejoras del establecimiento

Atender emergencias imprevistas

Otras: \_\_\_\_\_

**4. ¿Cómo realiza el pago de su crédito?**

Diario

Semanal

**5. ¿Ha pagado en tiempo y forma su crédito?**

Si

No

**6. ¿Está satisfecho con la tasa de interés de los créditos que ofrece la microfinanciera “PRESTAMOS YAA”?**

Si

No

**7. ¿Cree que los créditos que ofrece la microfinanciera “PRESTAMOS YAA” inciden de manera positiva en el desarrollo económico de los negocios?**

Si

No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**8. ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido al hacer uso de este servicio crediticio?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. ¿Lleva usted un plan de inversión que ayude al crecimiento de su negocio?**

Si

No

**10. ¿Le gustaría recibir información sobre estrategias financieras de cómo administrar de manera eficaz y eficiente su crédito para tener un mayor aprovechamiento del mismo?**

Si

No

