

Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación

Credit evaluation in microfinance: conceptual mapping from socioformation

AGUIRRE-LANDA, John P.¹

GARRO-ABURTO, Luzmila L.²

ALCALDE-MARTÍNEZ, Eber A.³

Resumen

Se realiza una revisión documental de la evaluación de un microcrédito, desde la socioformación, aplicando la cartografía documental. Se presentan las escuelas Grameen y Acción que abordan los objetivos de las microfinanzas. La conclusión es que la evaluación de un microcrédito es el conjunto de acciones que determinan si una persona está apta para otorgarle un microcrédito. Se caracteriza por dar a conocer si un cliente tiene la voluntad y la capacidad de pago para honrar su obligación.

Palabras clave: evaluación, crédito, microfinanzas.

Abstract

A documentary review of the evaluation of a microcredit is carried out, from the socioformation, applying the documentary cartography. Grameen and Action schools that address the goals of microfinance are introduced. In conclusion the microcredit evaluation is the set of actions that determine if a person is eligible to grant him a microcredit. It is characterized by showing if a client has the will and the ability to pay his obligation.

key words: credit, evaluation, microfinance.

1. Introducción

Las microfinanzas nacen con la idea de poder ayudar a las personas de bajo recursos económicos, pero con intención de emprender su propio negocio, es decir, para aquellas personas que no tienen acceso a interactuar en el sistema financiero, asimismo, busca que estas personas progresen y mejoren su calidad de vida. Sin embargo, conforme las microfinanzas ganan mercado y los márgenes de ganancias resultan atractivos se establece este como un objetivo económico (Conger, Inga y Webb., 2009). Con el paso de los años y con un mercado cada vez más grande y competitivo, la tecnología de crédito ha tenido que cambiar la forma de evaluar, para aminorar el riesgo y asegurarse de que el deudor cumpla con su obligación de pagar el crédito obtenido. (Del Pozo Loayza, 2008).

¹ Docente Ordinario en el Departamento Académico de Ciencias Empresariales, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas, jpaguirre@unajma.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6604-9371>

² Docente Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, lourdesgarro.ga@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9453-9810>

³ Docente Escuela Posgrado, Universidad César Vallejo, eberalcaldem@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3929-1963>

En el mismo orden, evaluar un microcrédito consiste en conocer la voluntad y la capacidad de pago del cliente, pudiendo determinarse si éste está apto para otorgarle un crédito. La estimación se realiza de forma cualitativa y cuantitativa. (Castillo, 2010). En la evaluación cualitativa se analiza las características de la persona, es subjetiva pero necesaria para tener un perfil del comportamiento del cliente; en la evaluación cuantitativa se hace un análisis de si el cliente puede cumplir con el pago de cada cuota del crédito, es objetiva porque se hace uso de los estados financieros del negocio del cliente, preparados por un analista de crédito, en razón de que es poco probable que el cliente cuente con ellos.

Una de las grandes dificultades que se presenta en la evaluación de los créditos en las microfinanzas es el colateral o garantía que el cliente presenta en el otorgamiento del crédito; los clientes al ser de bajos recursos no disponen de algún bien que respalde el crédito a ser otorgado. Esta es una de las grandes diferencias entre la evaluación de un crédito realizado por una microfinanciera y una entidad de la banca tradicional; mientras que la metodología de evaluación de la primera permite que montos pequeños de crédito se otorgue sin una garantía formal, llegando incluso a dar como garantía de un crédito a un semoviente, la metodología de evaluación de la segunda, sí exige una garantía que respalde el crédito ante un posible incumplimiento de la deuda.

De lo mencionado en los párrafos precedentes, este estudio documental de la evaluación de un crédito en las microfinanzas se realiza buscando contar con mayor literatura del tema y para ello se determinó objetivos como: (1) Conceptualizar la evaluación de un crédito en las microfinanzas desde el enfoque socioformativo; (2) Mostrar la diferencia de la evaluación de un microcrédito con un crédito otorgado por la banca convencional; (3) Establecer la importancia de la evaluación de un crédito en las microfinanzas como una herramienta vital para reducir la pobreza e inclusión financiera de las personas con escasos recursos; (4) Señalar las escuelas que sostienen la importancia de las microfinanzas como elemento catalizador para reducir la pobreza; y (5) Conocer la tecnología crediticia o metodología que se usa en las microfinanzas para evaluar un crédito.

2. Metodología

2.1. Tipo de estudio

El estudio realizado tiene un enfoque cualitativo con un diseño de investigación documental, el cual se centra en recopilar información diversa y de varias fuentes, investiga un tema en particular en documentos que pueden ser escritos u orales (Palella y Martins, 2012).

Tiene un procedimiento que busca, recupera, analiza, critica e interpreta datos que han sido obtenidos y registrados por otras personas en documentos ya sean estas impresas, audiovisuales o electrónicas (Arias, 2012). Ello implica realizar una búsqueda y selección de documentos en fuentes secundarias; sin embargo, estas deben ser confiables. Posteriormente, se realiza un análisis detallado de cada uno de los documentos buscando categorizarlos para que en una etapa final se presente los resultados del análisis en función de los objetivos de la investigación que se realiza.

2.2. Técnica de análisis

En la técnica de análisis se usó la cartografía conceptual. Esta técnica permite construir un concepto en base a ocho dimensiones: Análisis nocional, ubicación de categoría, caracterización, diferenciación, subdivisión, vinculación, metodología y ejemplificación (García Fraile y Tobón, citado en Tobón, 2013).

2.3. Criterio para la selección de documentos

En el proceso de búsqueda y selección de documentos se aplicaron los siguientes criterios:

- Búsqueda de los documentos mediante el Google Académico y las bases de datos de Scopus, World of Science en función a las microfinanzas.
- Las palabras claves en la búsqueda fueron: análisis de crédito, evaluación de crédito, microfinanzas, credit evaluation, microfinance y microfinance evaluation.
- Se selecciona artículos científicos publicados en una revista indizada que trate un tema con relación a las microfinanzas.
- Respecto del tiempo se seleccionó artículo del año 2016 al año 2020. Por su relevancia se seleccionaron artículos con fecha anterior a la señalada.

2.4. Categorías del estudio

De acuerdo a la técnica de cartografía conceptual, las categorías se muestran en la tabla 1. Estas categorías permiten organizar los artículos científicos recolectados en las fuentes de información y revistas indizadas en las bases de datos de Scopus, World of Science, Google Académico.

Tabla 1
Categorías de la evaluación de crédito

Categoría	Pregunta Principal	Elementos
Noción de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cómo se define la evaluación de un crédito en las microfinanzas?	-Etimología de las palabras crédito y microfinanzas. -Definición evaluación de un crédito y de microfinanzas.
Categorización de evaluación de un crédito en las microfinanzas	¿A qué área de la ciencia le corresponde el estudio de la evaluación de un crédito en las microfinanzas?	-Ubicar en las ciencias administrativas el estudio de la evaluación de un crédito en las microfinanzas.
Caracterización de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cuáles son las características de evaluación de crédito en las microfinanzas?	-Reducción de la pobreza. -Inclusión. -Escala de créditos. -Monto del crédito. -Riesgo. -Tasa de interés. -Respaldo de créditos.
Diferenciación de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cómo el concepto de evaluación de créditos en las microfinanzas se diferencia respecto de otros conceptos cercanos?	-Estudio comparativo de la evaluación de crédito en las microfinanzas frente a otras evaluaciones de crédito como el de la banca comercial.
División de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cuáles son los tipos de evaluación de créditos en las microfinanzas?	-Rasgos particulares de la evaluación de los créditos en las microfinanzas.
Vinculación de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cómo se vincula el concepto de evaluación de crédito en las microfinanzas con otras evaluaciones de crédito?	- Relación de la evaluación de crédito en las microfinanzas con otras evaluaciones tales como la evaluación de crédito en las finanzas tradicionales.
Metodología de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cuáles son los procesos necesarios en la evaluación de un crédito en las microfinanzas?	-Metodología de la evaluación de un crédito en las microfinanzas.

Categoría	Pregunta Principal	Elementos
Ejemplificación de evaluación de un crédito en las microfinanzas.	¿Cuál sería un ejemplo pertinente de evaluación de un crédito en las microfinanzas?	Exposición de un ejemplo de evaluación de un crédito en las microfinanzas siguiendo el proceso descrito en la metodología.

Fuente : Elaboración de los autores

3. Resultados

La descripción del análisis documental de evaluación de crédito en las microfinanzas siguiendo las ocho categorías presentadas en la tabla 1.

3.1. Noción

Buscando definir la evaluación de un crédito dentro del contexto de las microfinanzas se procederá primero a definir etimológicamente las palabras crédito y microfinanzas.

La palabra crédito, etimológicamente proviene del lat. *credĭtum* que significa monto de dinero o cualquier equivalente que se debe a alguien, sea persona o entidad y el acreedor puede solicitar su pago (RAE, 2019).

Van Horne (citado en Torres, Guerrero y Paradas, 2017) menciona que un crédito es el instrumento al que asiduamente recurren las pequeñas y medianas empresas para obtener un financiamiento; en el crédito comercial un proveedor entrega los productos a sus clientes con la promesa de un pago a futuro. Las empresas recurren a estos créditos especialmente en ciclos de inflación en la economía, debido a que, en esta época los intereses crecen constantemente por lo que no resulta viable obtener un préstamo bancario; por otro lado, las ventas de los productos de los proveedores disminuyen a causa de la recesión económica generada por la inflación recurriendo a otorgar un crédito a sus clientes.

La palabra microfinanzas se descompone en micro y finanzas; la palabra micro etimológicamente proviene del gr. *mikro* que significa pequeño; la palabra finanza etimológicamente proviene del fr. *finance* que significa obligación que asume una persona para hacer frente de la obligación de otra (RAE, 2019).

Las microfinanzas están compuestas por un conjunto de servicios financieros que han sido creados para beneficiar a las personas de bajos recursos buscando mejorar su calidad de vida. Los servicios tienen sus propias particularidades diferenciándolo de los servicios convencionales (Orazi, Martínez y Vigier, 2020). También se le conoce como un sistema financiero auto sostenible y coordinado entre los sectores público y privado que permiten la inclusión eficiente de personas que integran poblaciones vulnerables (Patiño, 2008). Las microfinanzas surgieron como un proyecto de las finanzas para ampliar el campo de los pequeños empresarios e impulsar el espíritu emprendedor de las personas que se auto emplean para emprender su propio negocio; por lo que es reconocida como una herramienta para aliviar la pobreza y mejorar las condiciones de vida de las familias pobres. En este sentido, las microfinanzas han encontrado en las mujeres un gran aliado para poder sacar de la pobreza a las familias de bajos recursos mediante el desarrollo de sus habilidades financieras, siendo a su vez un apercio muy importante en la búsqueda de empoderar a las mujeres en todos los aspectos (Irhoumah Nisser y Ahmed Ayedh, 2017). Las mujeres en los sectores pobres son el principal pilar de la familia, realizando grandes esfuerzos con la finalidad de ver surgirla, para ello realizan emprendimientos donde ponen toda su dedicación y esfuerzo buscando que sean viables y sostenibles en el tiempo; pues ello permite que tengan un ingreso económico importante para la mejora en la calidad de vida de su entorno.

En base a lo anterior, la evaluación de un crédito busca determinar si una persona es apta para recibir un crédito aplicando una serie de criterios determinados por una entidad financiera, estos deben ser claros e incluidos

dentro de las políticas de crédito y en sus estrategias del manejo de riesgos. Estos criterios deben contener el perfil del cliente, el cual debe identificarlo correctamente y contener la información del riesgo de cliente, la razón de la petición del crédito reconociendo el tipo de crédito que solicita y la condición económica del cliente buscando saber si tiene la capacidad de pago para cumplir con la obligación (Esan, 2016). El acto de otorgar un crédito permite el incremento de las ventas lo que conlleva a una mejor relación con un cliente, brindándole liquidez a su empresa; por lo que es básico tomar la mejor decisión al entregar un crédito al cliente. La decisión debe tener en cuenta las políticas de crédito y cobro de la entidad, la evaluación diligente de un cliente y las condiciones o formas de pago incluyéndose los tiempos para la cancelación del crédito y las reglas a seguir para el recupero del dinero del crédito (Salazar Pazmiño, 2020).

3.2 Categorización: ¿ A cuál área académica le corresponde el estudio de la evaluación de un crédito en las microfinanzas?

Entendiendo que la evaluación de crédito se está enfocando desde el área de las microfinanzas, cuyos principales objetivos son el de reducir la pobreza y la inclusión financiera se presenta las escuelas en las cuales se basan las microfinanzas como son la Escuela Grameen y la Escuela de Acción.

La Escuela Grameen, el fundamento de esta teoría es la reducción de la pobreza y sus principios son obtener un crédito como un derecho humano, la auto sostenibilidad de las instituciones de microfinanzas, observar a toda aquella persona natural o jurídica que provee un crédito informal; o ayuda en otorgar créditos con un fin específico (Gómez-Lavín Fernández, 2015).

Tabla 2
Escuela Grameen

Objetivos	Descripción
Reducción de la pobreza	Este objetivo a su vez debe mejorar la calidad de vida de los prestatarios, asimismo, debe permitir empoderar a las mujeres, mejorar la educación, el acceso al sistema de salud, entre otros.
Sostenibilidad de las entidades microfinancieras	La entidad debe ser sostenible y no autosuficiente como sostiene la Escuela de Acción. Una entidad micro financiera que se sostiene en esta escuela debe priorizar el cumplimiento de los objetivos sociales de la escuela y no buscar solo la autosuficiencia.
Crédito como derecho humano	Toda persona, solo por el hecho de serlo, tiene el derecho de acceder a un crédito (Gutiérrez Nieto, citado en Gómez-Lavín Fernández, 2015). El crédito no es una deuda que oprime, por el contrario, permite a un prestatario desarrollarse.
Los problemas sociales en el capitalismo	La característica, comúnmente aceptada, del capitalismo es la avaricia y el beneficio personal; sin embargo, dentro del capitalismo hay personas naturales o jurídicas que buscan solucionar los problemas sociales.
Objeción a los proveedores de créditos informales	Los proveedores de créditos informales aprovechando la necesidad de las personas cobran una tasa de interés muy alta y los términos del crédito son muy onerosos. Por otro lado, una entidad formal pide una tasa de interés mucho menor, adicionalmente existe un menor riesgo.
Crédito con un fin específico	La escuela cree en ello por lo que las personas que obtengan un crédito pueden con anticipación saber el destino de este como por ejemplo iniciar un emprendimiento, comprar una vivienda, entre otros.

Fuente: Adaptado de Gómez-Lavín Fernández (2015)

La Escuela de Acción, conocida también como la Escuela de Ohio, cuyo fin es incluir financieramente a las personas vulnerables; asimismo, los miembros integrantes de esta escuela tienen puntos en común como rechazar el subsidio como una fuente de financiamiento, que el microcrédito tiene un papel facilitador, la

ineficiente formación financiera y preparación técnica, la confianza en las entidades crediticias informales y la negación a préstamos con un fin particular (Gutiérrez Nieto, citado en Gómez-Lavín Fernández, 2015).

Tabla 3
Escuela de Acción

Objetivos	Descripción
Inclusión financiera	El principal objetivo que busca esta escuela es la erradicación total de una exclusión financiera, para ello es necesario expandir en forma rápida y en forma homogénea los servicios que brindan las entidades micro financieras.
Sostenibilidad	No cree en recibir una subvención como un ingreso y fuente de financiamiento en una entidad micro financiera, por lo que las entidades que aplican esta escuela han buscado nuevas formas de acceder a capital para poder extender sus servicios.
Papel facilitador del microcrédito	Se enfatiza que el acceso a un crédito mejora las condiciones para poder desarrollarse, pero no tienen un papel conductor en ella; es decir, que por sí mismo el crédito no genera desarrollo sino que potencia una oportunidad.
Ineficiente formación financiera y asistencia técnica	Esta escuela reprueba la forma ineficaz con la que se ejecuta estos programas y la ausencia de una evaluación que impacte a los mismos.
Confianza en entidades de crédito informales	La escuela señala que quienes proveen un crédito informal se acoplan eficazmente a estos mercados en contraparte de las instituciones financieras. Esta adaptación rápida permite que tengan menores costes y por lo tanto ofrezcan una menor tasa de interés.
Confianza en entidades de crédito informales	Esta escuela muestra una frontal oposición a que se otorguen créditos que tengan un fin específico.

Fuente: Adaptado de Gómez-Lavín Fernández (2015)

3.3. Caracterización: ¿Cuáles son las características de evaluación de crédito en las microfinanzas?

Las características principales que se observan en la evaluación de un crédito en las finanzas o también conocido como un microcrédito son: La reducción de la pobreza, la inclusión, la escala de créditos, el monto del crédito, el riesgo, la tasa de interés y el respaldo de créditos.

Una de las principales características de un crédito en las microfinanzas es la búsqueda de la reducción de la pobreza; Duru, Yusuf y Kwazu (2017) mencionan que al rubro de las microfinanzas se le reconoce por su rol fundamental de financiar a las pequeñas empresas, así como entre otras cosas el alivio de la pobreza. Esto se aprecia sobre todo en los países del tercer mundo o en países que están en vías de desarrollo.

Asimismo, otra de las principales características es la inclusión financiera de las personas naturales y jurídicas que no son atendidas por la banca convencional; personas jurídicas como las micro y pequeñas empresas que son creadas por personas de bajos recursos para generar su propio empleo y así mejorar sus condiciones de vida. Es por ello que las entidades microfinancieras a través de sus servicios financieros y no financieros han incluido y ayudado mucho a las micro y pequeñas empresas, mejorando la distribución de habilidades comerciales y el intercambio de ideas innovadoras; demostrando que las microfinanzas tienen un enorme potencial para que las pequeñas empresas mejoren su rendimiento, incluyéndolas en sus servicios financieros y no financieros (Taiwo, Yewande, Agwu y Benson, 2016). Adicionalmente, el papel de las microfinanzas es facilitar el acceso a las personas más pobres a los servicios financieros que brindan las entidades microfinancieras (Amrani, Hamza y Mostapha, 2019).

La escala de créditos otorgados es baja y resulta ser difícil poder compararlas con la banca tradicional, sin embargo, esto no resulta ser una debilidad. Villanger (citado en Civelek, Ključnikov, Krištofik y Rozsa, 2019) menciona que la pequeña escala de operación en créditos de una microfinanciera permite que puedan ser más

receptivos de las necesidades y solicitudes de sus clientes; asimismo, le otorga una protección en tiempos de crisis económicas y la fluctuación que pueda haber en el mercado.

La operación a pequeñas escalas implica que el monto del crédito a otorgar se realice en pequeñas cantidades, pues debido a que los créditos van dirigidos a las personas pobres entregarles grandes cantidades de dinero implicaría sobreendeudarlos y en vez de aliviar sus necesidades se estaría agravando su situación socioeconómica. Mohamed (2019) argumenta que en el microcrédito se aplica el método de brindar pequeñas cantidades de dinero a las personas pobres con la finalidad de que puedan mejorar sus ingresos a través de la generación de su propio empleo.

Si bien es cierto el riesgo que se asume en el sector de las microfinanzas es alto, debido muchas veces a la falta de información de las personas, las entidades microfinancieras gestionan cada vez de mejor forma el riesgo de crédito. Dentro de la administración del riesgo de crédito se han adoptado componentes como políticas de crédito, proceso de evaluación del crédito, control del riesgo de crédito, procedimientos de cobro del crédito y los factores institucionales (Nabi, Gao, Rahman, Kanak Pervez y Shah, 2018).

La tasa de interés está asociada con el riesgo y el sector de las microfinanzas tiene un riesgo alto, ello conlleva a que las tasas de interés que se cobran por un crédito también son bastante altas, esto es un problema para las microfinanzas debido a que esta característica no ayuda a que las microfinanzas tenga una mayor expansión. Gbigbi (2017) señala que las tasas de interés tienen una influencia negativa para el acceso al crédito, pues cuanto más alta sea la tasa de interés que una entidad microfinanciera cobra por un crédito, las personas encontrarán una mayor dificultad para acceder a ella.

También es importante la característica de los respaldos de los créditos; es decir, la garantía o el colateral que debe dejar un cliente para el otorgamiento de un crédito. Aris (citado en Chong, 2010) señala que el principal problema que tienen los microempresarios es la falta de un colateral para poder acceder a un financiamiento; siendo la principal restricción de un microempresario y aunque los financiamientos en las microfinanzas por ser de montos pequeños no se solicita muchas veces los colaterales, esto resulta contradictoria ya que los beneficiarios de las microfinanzas le restan importancia al cumplimiento de esta obligación. Aunque otras instituciones han adoptado que se puedan garantizar entre las mismas personas, haciendo una especie de garantías cruzadas; Esnard-Flavius y Aziz (2011) manifiestan que muchas instituciones han tenido altas tasas de reembolso de los créditos a causa de la metodología llamada “modelo de préstamos entre pares”.

3.4. Diferenciación: ¿Cómo el concepto de evaluación de créditos en las microfinanzas se diferencia respecto de otros conceptos cercanos?

La evaluación de un crédito entre una entidad especializada en microfinanzas difiere en la forma con respecto de lo que lo hace una banca comercial. Cabe resaltar que, la banca comercial ha ingresado en las microfinanzas debido a la rentabilidad; si bien es cierto el riesgo es alto pero la rentabilidad justifica correr el riesgo de ingresar en este sector.

Aunque el común denominador en la evaluación de un crédito en microfinanzas es la asimetría que existe en la información de la persona que solicita un crédito, existen diferencias. Huidobro Ortega (2012) señala que hay diferencia entre los créditos que otorga una banca comercial y una entidad de microfinanzas, no solo en los créditos que otorga sino también en las personas a las que se entrega el crédito; aunque esto no significa que las entidades especializadas en las microfinanzas cumplan a cabalidad lo que la teoría exige de ellas.

Una de las grandes diferencias en la evaluación de un crédito entre una entidad especializada en microfinanzas y la banca comercial es la exigencia que se hace en las garantías o coberturas del crédito. Mientras que la banca comercial pide una mayor cobertura del crédito con respecto al monto del crédito que se va a otorgar, las

entidades microfinancieras reduce las exigencias de garantía entendiendo que es una de las restricciones que tienen las personas naturales o jurídicas que acceden a este tipo de créditos (Huidobro Ortega, 2012).

Otra diferencia es la tasa de interés, pues es un factor determinante para establecer la cuota de pago; siendo una variable de análisis en la capacidad de pago del prestatario. La tasa de interés que cobra una banca comercial es menor a la de una entidad microfinanciera debido a que cuenta con mayor información, reduciendo los costos de información y adicionalmente que sus costos de transacción son menores. Padilla-Pérez y Fenton (2013) mencionan que los principales componentes en los costos de transacción son el mercadeo y la generación del crédito (analizar, aprobar y otorgar un crédito; seguimiento y cobranza del crédito; y las acciones para cobrar un crédito vencido) y que estos costos se van reduciendo conforme la entidad cuenta con mayores carteras de crédito en este segmento.

Asimismo, Padilla-Pérez y Fenton (2013) mencionan que existen tres actividades que ayudan a encarar la asimetría de la información: a) Ofrecer varios tipos productos, ello permite obtener una gran cantidad de información respecto de la persona y su negocio; b) Pedir que los negocios tengan una permanencia en el mercado de por lo menos dos años con la finalidad de reducir el riesgo de que el negocio quiebre; la mayoría de los pequeños negocios se extinguen en sus primeros dos años de operaciones; y c) Las entidades no dan créditos a las personas emprendedoras ya que resulta difícil analizar la probabilidad de éxito que pueda tener en un nuevo negocio. Adicionalmente, se debe consultar con una entidad que brinde información crediticia como es el caso de una central de riesgos o una sociedad de información crediticia.

3.5. División: ¿Cuáles son los tipos de evaluación de créditos en las microfinanzas?

El principal método de evaluación de un crédito en las microfinanzas es a través del análisis cualitativo y cuantitativo del futuro deudor. A través de este análisis una entidad microfinanciera está en la posibilidad de conocer si el cliente cuenta con las características necesarias para que sea posible otorgarle un crédito; teniendo en cuenta que también la entidad microfinanciera está gestionando y mitigando el riesgo de crédito.

En la evaluación cualitativa se analizará las cualidades o características del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse con la finalidad de poder cubrir la ausencia de información cuantitativa, que es característica de las personas que trabajan con microcréditos. Por ello, cuando se habla de una evaluación cualitativa se refiere a la voluntad de pago del posible deudor. Es crucial hacer esta evaluación, pues Castillo (2010) menciona que, si una persona cuenta con la capacidad de poder pagar su deuda, pero no tienen la voluntad de honrar con ella, simplemente no va a cumplir con la obligación de pagar.

En la evaluación cuantitativa se analizará índices de medición que permitan conocer tangiblemente si el posible deudor cuenta con la capacidad de pago suficiente como para cumplir con la obligación de pago que va a contraer. Es importante que el analista de crédito elabore los estados financieros del cliente ya que generalmente los micro o pequeños empresarios no lo hacen debido a que administran su negocio en forma empírica; estos estados financieros servirán como información base y fundamental para la elaboración y el análisis de los indicadores que permitirán conocer la real capacidad de pago y si puede honrar con la obligación que desea contraer.

Un método de evaluación de un crédito en microfinanzas, cuyo uso se ha extendido por todas las entidades microfinancieras, es el crédito scoring que consiste en otorgar un puntaje a la persona evaluada con la finalidad de conocer si el potencial deudor es posible de otorgarle un crédito. Es conocido que dentro del modelo de credit scoring se analizan variables como el historial de pagos del deudor, los tipos de crédito que ha obtenido, el tiempo del historial crediticio, la finalidad o uso del crédito, entre otras variables que son sensibles de evaluación dependiendo del criterio de la entidad microfinanciera; pues con ello también busca gestionar el riesgo de crédito. Kocenda y Vojtek (citado en Boateng y Oduro, 2018) desarrollaron una especificación del modelo

conocido como credit scoring con un alto poder de discriminación para analizar datos sobre los préstamos otorgados en el sector de las microfinanzas, donde detectaron que las principales características de un comportamiento predeterminado fue la cantidad de activos que puede tener un cliente, el nivel de formación educativa, el estado matrimonial, el uso que le dará al crédito y el tiempo de duración que el cliente ha tenido una cuenta en la entidad financiera.

Cabe resaltar que el modelo de credit scoring permite realizar una evaluación en forma rápida; sin embargo, no excluyen una evaluación cualitativa y cuantitativa del posible deudor. Leal, Aranguiz y Gallegos (2018) señalaron que para el desarrollo de un modelo credit scoring se aplicó la metodología de Delphi con la finalidad de que un grupo de expertos puedan definir las variables claves en la evaluación de un crédito, estableciendo tanto las variables cualitativas como las variables cuantitativas en la mencionada evaluación.

Sin embargo, en el análisis de un microcrédito el analista tiene que cumplir, en primer lugar, con políticas y procedimientos autorizados en los documentos normativos de la institución, sobretodo en el cumplimiento del proceso de evaluación crediticia. Adicionalmente, se debe incorporar y cumplir procedimientos que normen la evaluación, el otorgamiento, el seguimiento, el control y la recuperación del crédito (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011).

3.6. Vinculación: ¿Cómo se vincula el concepto de evaluación de crédito en las microfinanzas con otras evaluaciones de crédito?

En esta sección revisaremos la relación de la evaluación de crédito en las microfinanzas con respecto de otras evaluaciones como por ejemplo la evaluación que se hace en las finanzas tradicionales, haciendo un comparativo en sus metodologías de evaluación de crédito, básicamente en lo que respecta a la documentación exigida, las garantías solicitadas, periodo de pago y monto a otorgar en los créditos.

Con respecto a la documentación solicitada mientras que en las finanzas tradicionales se pide que toda la documentación sea formal para la evaluación de un crédito, en las microfinanzas se exige poca documentación toda vez que una de las características de los prestamistas es que cuentan con poca o ninguna documentación, por lo que el analista de crédito con la información que va recogiendo del cliente debe elaborar documentos para hacer este análisis; por ello, es importante que el analista de crédito recoja la mayor cantidad de información del cliente ya que es importante para realizar el análisis cualitativo del crédito. Olateju, Aminu y Danmola (2017) mencionan que información como el estado civil de una mujer, los años y el nivel de educación de las mujeres emprendedoras, la cantidad de años y su experiencia en el negocio, el tamaño de su hogar, su participación en un partido político y los ingresos son factores importantes para establecer si una mujer emprendedora puede participar en las microfinanzas.

En lo que se refiere a las garantías solicitadas en las finanzas tradicionales se realiza la evaluación de un crédito con un criterio claro de la garantía que se va a solicitar. Sin embargo, en las microfinanzas es conocido que esta es una de las restricciones que tienen los clientes por lo que muchas veces no se exige una garantía, en ocasiones la garantía que se usa es la denominada garantía cruzada donde entre los mismos prestamistas se garantizan entre ellos. Akingunola, Olowofela y Yunusa (2018) mencionan que las microempresas pueden mantener y hacer crecer sus negocios, pero para ello las microfinancieras pueden preparar tipos de créditos donde el préstamo se realice en forma grupal haciendo uso del colateral o garantía social.

Respecto de los periodos de pago para la cancelación de un crédito en las finanzas tradicionales se realizan con un cronograma de pagos con una frecuencia mensual, trimestral o anual; en las microfinanzas se elabora el cronograma de pagos con una frecuencia mensual, quincenal, semanal o inclusive en forma diaria. Aladejebi

(2019) menciona que la duración por el cual se desembolsa un crédito en la microfinanzas es mucho más rápida que la de la banca comercial.

Las microfinanzas tienen como característica trabajar a pequeñas escalas y ello implica otorgar montos pequeños de crédito a los prestatarios, aunque la teoría mencione que los créditos con montos pequeños tienen una mayor probabilidad de no retorno por lo que el riesgo de crédito es mucho mayor de aquellos créditos con mayores cantidades de dinero; sin embargo, Chikalipah (2018) en base a los hallazgos encontrados en su investigación, señalan que los préstamos pequeños conllevan a un menor riesgo en relación con los créditos con montos mayores.

En las microfinanzas es vital que las entidades respondan a las características y necesidades de sus clientes pues ello permitirá que no solo pueda expandir su mercado sino también cuidar la calidad de su cartera; Danstun y Harun (2019) manifiestan que las entidades enfocadas a las microfinanzas necesitan diseñar productos activos; es decir productos crediticios, buscando la adaptabilidad a los clientes, y así permitir que el crédito se cumpla mejorando la calidad de la cartera de préstamos de microfinanzas.

3.7. Metodología: ¿Cuáles son los procesos necesarios en la evaluación de un crédito en las microfinanzas?

La metodología para evaluar un crédito en las microfinanzas consiste en realizar una evaluación cualitativa y una evaluación cuantitativa del cliente conforme se explica en el presente punto.

Dentro de la evaluación cualitativa se realizará un análisis de la voluntad de pago que tiene un cliente, para ello se analiza el carácter y su comportamiento, su realidad familiar y finalmente se analizará la gestión que realiza en su negocio.

En el análisis del carácter y comportamiento se evalúa la información histórica, que es información que el cliente puede tener en la entidad, conociendo su comportamiento de pago en créditos anteriores y si alguna vez se le ha rechazado un crédito conociendo el motivo de su rechazo; a la vez se hará la consulta ante una central de riesgos para conocer el riesgo crediticio del cliente en el sistema financiero, revisando si cumple sus obligaciones ante otras entidades. También se indaga con los vecinos del cliente aspectos como su comportamiento y trato con la familia, con los vecinos y autoridades de la zona de ser el caso.

En la situación familiar se evalúa una serie de aspectos como la conformidad de la familia, es decir el número de integrantes; si el cliente cuenta con una vivienda propia; los ingresos con los que cuenta la familia, su origen y que tan seguros son estos; así como los gastos que realiza la familia.

Dentro del análisis de la gestión que el cliente realiza en su negocio se evalúa factores como el orden con las que lleva y registra sus cuentas; cuál es la experiencia y el conocimiento que tiene en el sector económico donde se desarrolla; el grado de involucramiento que tiene el cliente con su negocio revisando temas como la propiedad del local, viendo si es propio o alquilado, el tiempo que tiene trabajando en ese lugar o el sistema de seguridad con la que cuenta la infraestructura del negocio.

En lo que respecta de la evaluación cuantitativa se analizará la capacidad de pago que tiene el cliente, por lo que el analista de crédito debe elaborar los estados financieros necesarios del cliente para poder construir los ratios financieros para el análisis adecuado. Asimismo, se debe elaborar el flujo de caja para realizar un análisis real sobre su capacidad de pago.

Los estados financieros que debe hacer el analista de créditos son el balance general, el estado de resultados; Estos estados financieros, como ya se mencionó, son necesarios para elaborar ratios de liquidez, gestión solvencia y rentabilidad del negocio del cliente. Asimismo, se debe elaborar estado de flujo de efectivo con las

proyecciones de los ingresos y gastos del negocio buscando determinar si los ingresos permitirán que el cliente cumpla con la obligación del crédito que va a adquirir; por lo que resulta necesario evaluar si el cliente está sobreendeudado gestionando así el riesgo de crédito de la entidad.

3.8. Ejemplificación: ¿Cuál sería un ejemplo pertinente de evaluación de un crédito en las microfinanzas?

Se ejemplificará el caso de una persona que solicita un crédito, para el ejemplo se usa la metodología de evaluación de crédito en microfinanzas. Se debe tener en cuenta que el analista de crédito debe obtener la información de la visita que realice al cliente a su domicilio y a su negocio para elaborar los estados financieros ya que es muy poco probable que el cliente tenga y brinde la información contable del negocio.

3.8.1. Evaluación cualitativa

En la evaluación cualitativa de un crédito de microfinanzas se analiza información del carácter y comportamiento del cliente, su realidad familiar y la gestión del negocio. A continuación, se explica cómo se debe realizar este proceso:

Carácter y comportamiento del cliente

El analista de crédito debe proceder, en primer lugar, a revisar en el sistema informático de la entidad si el cliente ha obtenido algún crédito con anterioridad para ver cuál fue su comportamiento de pago en esos créditos; asimismo, debe revisar si tuvo algún rechazo de crédito y el motivo del mismo; se procede a realizar una evaluación para conocer si esta situación de denegatoria de crédito ha variado, de ser así se puede continuar con la evaluación del crédito. Posteriormente, se realiza consulta a las centrales de riesgo, con la finalidad de saber si el cliente no cumple con sus obligaciones en otras entidades y a su vez, conocer cuántos créditos tienen en el sistema financiero, revisando que no tenga muchos créditos pues sino se estaría sobreendeudando al cliente; algunas entidades estiman que como máximo un cliente debe tener 3 créditos en el sistema financiero, pero ello depende de cada entidad y como lo plasma en sus documentos normativos. En caso no se tenga referencias reales del cliente, el analista debe obtener información de sus vecinos; es necesario contar con información como: Saber si es una persona responsable, cuál es el trato con los miembros de su familia, qué actividades realiza en su tiempo de ocio, cómo es el trato con su familia, tener referencia del entorno amical del cliente y hacer un cotejo sobre la fidelidad de los documentos que haya entregado para evaluar su crédito.

Realidad familiar

Paralelamente al análisis del carácter y comportamiento del cliente, se evalúa la realidad familiar del cliente; para ello se debe tomar nota de aspectos como el número de la carga familiar del cliente, la estabilidad de los ingresos conociendo la procedencia de ellos, los gastos familiares como el pago de servicios básicos, alimentación, vestimenta, educación, transporte, entretenimiento, cuotas de otros créditos en caso existan y pago del alquiler de vivienda en caso que no cuenten con una propia.

Gestión del negocio.

En lo que respecta con la gestión del negocio, el analista de crédito evalúa que las cuentas contables o de ingresos y gastos del negocio se registren en forma correcta y ordenada; conocer el número de empleados, en caso cuente con ellos, y la modalidad de trabajo y los horarios de trabajo de cada uno; el tiempo de permanencia del cliente en el local, así como la permanencia del negocio en la infraestructura permitiendo conocer el tiempo que tiene el negocio en el mercado, a su vez, se conoce también la experiencia del cliente en su negocio y en el sector económico del negocio; el cumplimiento de las obligaciones del negocio como el pago de los impuestos, el pago de honorario de sus empleados, pago de servicios básicos, revisando que los pagos se realicen de forma puntual; También es importante conocer si el cliente ha realizado mejoras en la infraestructura y mobiliario del negocio.

3.8.2. Evaluación cuantitativa

En la evaluación cuantitativa se analiza información sobre la capacidad de pago del cliente, principalmente a través de los estados financieros del negocio. A continuación, se explica cómo se debe realizar este proceso:

Estados financieros (Balance general, estado de resultados)

En primer término, se debe elaborar los estados financieros con la información recogida de la entrevista con el cliente, así como la recogida en la visita de campo al negocio. Se elabora el balance general teniendo en cuenta su estructura de activo, pasivo y patrimonio, asimismo, revisando la ecuación de este estado financiero donde el activo es igual al pasivo más patrimonio; se descompone el activo en activo corriente y activo no corriente; y el pasivo, en pasivo corriente y pasivo no corriente. Para elaborar el estado de resultados se tendrá en cuenta los ingresos por ventas y otros tipos de ingresos y a esto se le resta el costo de producción o venta, los gastos operativos, los gastos financieros y el pago de los impuestos.

Estos estados financieros son fundamentales para poder elaborar los ratios financieros que sirven para realizar un mejor análisis del manejo del negocio.

Construcción de ratios financieros

Se construyen los índices de liquidez que permite conocer si el negocio puede atender las obligaciones a corto plazo; los ratios de gestión que permite conocer cómo se ha utilizado el activo; los ratios de solvencia que permite conocer la relación de los recursos del negocio con las obligaciones y los ratios de rentabilidad que permite conocer si el negocio genera utilidades.

Los principales indicadores dentro del ratio de liquidez se evalúa el ratio de liquidez general donde se divide el activo a corto plazo entre el pasivo a corto plazo, y el ratio de prueba ácida donde al activo a corto plazo se le resta el inventario y a ese resultado se le divide entre el pasivo a corto plazo; en el ratio de gestión se evalúa el ratio de capital de trabajo donde al activo a corto plazo se le resta el pasivo a corto plazo, y el ratio de cobranza donde a las cuentas por cobrar se le multiplica por 365 y a ese resultado se le divide entre las ventas anuales a crédito; en el ratio de solvencia se evalúa el ratio de deuda patrimonial donde al total del pasivo se le divide entre el patrimonio, y el ratio de endeudamiento donde al total del pasivo se le divide entre el total del activo; y en el ratio de rentabilidad se evalúa el ratio de rendimiento sobre la inversión donde a la utilidad neta se le divide entre el total del activo, y el ratio de utilidad neta donde la utilidad antes de pagar intereses e impuestos se le divide entre las ventas netas.

Los indicadores obtenidos se comparan con los indicadores del sector económico al que pertenece el negocio del cliente.

Construcción de flujo de caja

Para la construcción de la proyección del flujo de caja el analista de crédito debe contar con toda la información necesaria brindada por el cliente ya que con este instrumento se determina si el cliente tiene la real capacidad de poder pagar las cuotas del crédito que se va a obtener.

Se debe tener la información de todos los ingresos reales del cliente, en caso la esposa o el hijo cuenten con ingresos también se consideran en este rubro, así mismo se debe tener la información de todos los egresos. En la proyección de los ingresos se debe aplicar un criterio de crecimiento conforme al sector económico del negocio y de ser posible considerar la media del crecimiento, este criterio también se aplicará en los gastos del negocio y para el gasto de la familia se considera la inflación del país. En los gastos se considera el pago de la cuota del crédito a obtener y el pago de las cuotas de otros créditos si es que los hubiera. En caso que los saldos del flujo de caja sean negativos se rechaza el crédito ya que el cliente no cuenta con la capacidad de

pago para afrontar la obligación, caso contrario, el analista de crédito puede presentar el crédito al comité de crédito respectivo para su aprobación.

4. Conclusiones

Existe literatura científica sobre la importancia de las microfinanzas; sin embargo, no se encuentra mucha respecto de cómo se realiza la evaluación de un crédito en este sector financiero pues como se ha mostrado en el presente artículo, la evaluación crediticia de un microcrédito dista abismalmente con la evaluación del crédito que realiza la banca convencional o tradicional, apreciándose que una de las principales diferencias entre éstas es la garantía o colateral del crédito a otorgar.

La evaluación de un crédito en microfinanzas se puede definir, desde un enfoque socioformativo, como el conjunto de acciones que permite evaluar a un cliente con la finalidad de conocer si es apto para el otorgamiento de un crédito; realizando una evaluación cualitativa, donde se analiza aspectos que definan la voluntad de pago de la deuda de un cliente; y una evaluación cuantitativa, donde se analiza indicadores que permitan conocer si el cliente cuenta con la capacidad de pago para afrontar la obligación que va a contraer.

Resulta importante ampliar la literatura sobre la evaluación de un crédito, pues a mayor estudio se puede ir mejorando la tecnología crediticia de una entidad micro financiera, ello va a beneficiar tanto a las entidades como a los clientes. Las entidades microfinancieras realizarían una mejor evaluación crediticia ayudando a que no se materialice el riesgo de crédito y a tener una buena cartera de crédito.

Se recomienda a quienes desean profundizar en este tema que aborden aspectos como tecnología informática de bajo costo que permitan realizar un análisis de crédito permitiendo que los costos de evaluación se reduzcan, así también realizar un análisis de la importancia y funcionalidad del uso de las garantías colaterales o cruzadas en personas que no cuentan con bienes que lo respalden.

Referencias bibliográficas

- Akingunola, R. O., Olowofela, E. O. y Yunusa L. (2018). Impact of the microfinance banks on micro and small enterprises in Ogun State, Nigeria. *Binus Business Review*, 9(2), 163-169.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4253>
- Aladejebi, O. (2019). The impact of microfinance Banks on the growth of small and medium enterprises in Lagos Metropolis. *European Journal of Sustainable Development*, 8(3), 261-274.
<https://doi.org/10.14207/ejsd.2019.v8n3p261>
- Amrani, M. B. S., Hamza, F. y Mostapha, E. H. (2019). A modeling study of micro-finance impact on the economic performance of micro-enterprises and the well-being of borrowers in Morocco: Case of Tangier-Tetouan-Al Hoceima Region. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(5), 243-250.
<http://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/6858>
- Arias, F.G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6 a ed.) Caracas: Episteme.
- Boateng, E. Y. y Oduro, F.T. (2018). Predicting microfinance credit default: A study of Nsoatreman Rural Bank, Ghana. *Journal of Advances in Mathematics and Computer Science*, 26(1), 1-9.
<https://doi.org/10.9734/JAMCS/2018/33569>
- Castillo, R. (2010). *Evaluación de créditos a la micro y pequeña empresa, Programa de gestión en microfinanzas*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Chikalipah, S. (2018). Credit risk in microfinance industry: Evidence from sub-Saharan Africa. *Review of Development Finance*, 8(2018), 38-48. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2018.05.004>
- Chong, F. (2010). Evaluating the credit management of micro-enterprises. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 2(7), 149-159. <http://www.wseas.us/e-library/transactions/economics/2010/89-673.pdf>
- Civelek, M., Ključnikov, A., Krištofík, P., & Rozsa, Z. (2019). Barriers in financing microenterprises from the perspective of Czech and Slovak microentrepreneurs. *Journal of Business Economics and Management*, 20(2), 244-267. <https://doi.org/10.3846/jbem.2019.8114>
- Conger, L., Inga, P. y Webb, R. (2009). *El árbol de la mostaza, Historia de las microfinanzas en el Perú*. Lima: Fondo editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Danstun, N. y Harun, M. (2019). The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions in Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 131-144. <https://doi.org/10.9734/JAMCS/2018/33569>
- Del Pozo Loayza, C. E. (2008). Nivel de competencia en las microfinanzas, evidencia para Perú. En J. Velarde (Presidencia), Sistema financiero. *Simposio llevado a cabo en el XXVI Encuentro de Economistas del Banco Central de Reserva del Perú*, Lima, Perú.
- Delfiner, M., Pailhé, C. y Perón, S. (2007). Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación. *Journal of Financial Issues SBS*, 4(1), 63-118. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN4/63-118.pdf
- Duru, I. U., Yusuf, A. y Kwazu, V. C. (2017). Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 5(3), 1-9. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2017/38480>
- ESAN (2016). *Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos*. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Esnard-Flavius, T. y Aziz, Z. (2011). Microcredit, microenterprises and social welfare of the rural poor in North-Eastern Trinidad: An evaluation of hope. *Asian Academy of management Journal*, 1(16), 95-118. http://web.usm.my/aamj/16.1.2011/AAMJ_16.1.5.pdf
- Gbigbi, T. M. (2017). Are there road blocks to access micro-credit from selected microfinance bank in Delta State, Nigeria? Implications for small scale farmers sustainability. *Journal of Food Industry*, 1(1), 1-16. <https://doi.org/10.5296/jfi.v1i1.11613>
- Gómez-Lavín Fernández, M. (2015). *Microfinanzas y las escuelas de pensamiento: Análisis del caso Banco Compartamos*. Universidad Pontificia Comillas Madrid. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4450/1/TFG001240.pdf>
- Huidobro Ortega, A. (2012). Diferencias entre la banca comercial y la banca de desarrollo mexicanas en el financiamiento bancario a empresas. *Gestión y Política Pública*, 21(2), 515-564. http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/?page_id=386
- Irhoumah Nisser, A. H. y Ahmed Ayedh, A. M. (2017). Microfinance and Women's Empowerment in Egypt. *International Journal of Business and Economics Affairs*, 2(1), 52-58. DOI: 10.24088/IJBEA-2017-21007
- Kaur, N. y Kaur, H. (2018). Microfinance and women empowerment. *Vinimaya*, 38(3), 30-49. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2001022711?accountid=14744>

- Leal, A., Aranguiz, M. y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Investigación y Reflexión*, XXVI(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Mohamed, A. A. N. (2019). Effect of micro finance on poverty reduction in Somalia: A case of study in Mugadisho. *International Journal of Science and Research*, 1(8), 1809-1814. <http://www.wseas.us/e-library/transactions/economics/2010/89-673.pdf>
- Nabi, M. N., Gao, Q., Rahman, M. T., Kanak Pervez, A. K. M. y Shah A.A. (2018). Microfinance institutions of Bangladesh: The effects of credit risk management on credit performance. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 22(8) 104-114. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEDS/article/view/45234>
- Orazi, S., Martínez, L. B. y Vigier, H. P. (2020). Las microfinanzas en Argentina: Una revisión sistemática de la literatura. *Visión del futuro*, 63, 41-58. Recuperado de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/17>
- Olateju, A.O., Aminu, A.W., Shehu, A. and Danmola, R.A. (2017), The determinants of women entrepreneurs' access to micro credit programme: A case study of Cowries Microfinance Bank (CMB) Lagos, Nigeria. *International Journal of Development and Sustainability*, 6(8), 783-791. <https://isdsnet.com/ijds-v6n8-18.pdf>
- Padilla-Pérez, R. y Fenton, R. (2013). Financiamiento de la banca comercial para las micro, pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Cepal*, 111, 7-21. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35930>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3ª. edición – 1º reimpression). Caracas: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. ISBN 980-273-445-4.
- Patiño, O. A. (2008). Microcrédito. Historia y experiencias exitosas de su implementación en América Latina. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (63),41-57. ISSN: 0120-8160. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20611455004>
- Real Academia Española (2019). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito?m=form>
- Salazar Pazmiño, J. E. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida de la empresa Austro Distribuciones*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2945>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2011). Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de gestión del riesgo de crédito. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Taiwo, J. N., Yewande, O. A., Agwu, M. E. y Benson, K. N. (2016). The role of microfinance institutions in financing small businesses. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(1), 1-19. <http://www.icommercecentral.com/open-access/the-role-of-microfinance-institutions-in-financing-small-businesses.php?aid=70480>
- Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4ta. Ed.). Bogotá: ECOE.
- Torres, A., Guerrero, F. y Paradas, M. (2017). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras. *Revista del Centro de Investigaciones de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 14(2), 284-303. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/133>