



**"Por un desarrollo agrario  
integral y sostenible"**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
(U.N.A)  
FACULTAD DE DESARROLLO RURAL  
(F.D.R)**

**Trabajo de Graduación**

**Informe de pasantías realizadas en SERFIGSA.  
Servicios Financieros Globales S.A, Periodo: Del 03 de  
mayo al 03 de noviembre del 2017**

**Área: Oficial Operativo A.**

**Br. Maricruz Jiménez Niño.**

**Asesor: MSc. Manuel Salvador Díaz Medina.**

**Responsable del área: Lic. Ana Patricia Bustamante.**

**Jefe de Operaciones.**

**Sucursal Rubenia**

**Managua, Nicaragua 2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**

**(U.N.A)**

**FACULTAD DE DESARROLLO RURAL**

**(F.D.R)**

**Trabajo de Graduación**

**Informe de pasantías realizadas en SERFIGSA.**

**Servicios Financieros Globales S.A, Periodo: Del 03 de mayo al  
03 de noviembre del 2017**

**Área: Oficial Operativo A.**

**Br. Maricruz Jiménez Niño.**

**Asesor: MSc. Manuel Salvador Díaz Medina.**

**Responsable del área: Lic. Ana Patricia Bustamante.**

**Jefe de Operaciones.**

**Sucursal Rubenia**

**Managua, Nicaragua 2019**

# **UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**

## **Facultad de Desarrollo Rural**

### **Decanatura**

El presente trabajo de graduación fue evaluado y aprobado por el honorable tribunal examinador designado por la decanatura de la Facultad de Desarrollo Rural como requisito parcial para optar al título profesional de:

## **LICENCIADO EN AGRONEGOCIOS.**

**Miembros del Tribunal examinador:**

---

**MSc. Freddy Ernesto Arguello Murillo**  
**Presidente**

---

**Mp. Adriana Montenegro Morales**  
**Secretaria**

---

**MSc. Eddy Obando Treminio**  
**(Vocal)**

---

**MSc. Manuel Díaz Medina**  
**(Asesor)**

**Sustentante:**

---

**Br. Maricruz Jiménez Niño**

**Fecha de Defensa: 04/03/2019**

# Índice de Contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	iii
Summary.....	iv
Introducción.....	1
Objetivos.....	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos.....	2
Caracterización de la institución.....	3
Misión visión y valores.....	5
Misión.....	5
Visión.....	5
Valores.....	5
Funcionarios y aspectos normativos para la obtención de crédito.....	6
Condiciones generales del crédito.....	6
Sujetos de crédito.....	6
No sujetos de crédito.....	7
Organigrama.....	9
Funciones, actividades y experiencias adquiridas en el proceso de pasantía.....	10
Actividades realizadas en el proceso de pasantía.....	12
Relación entre diferentes materias impartidas en la universidad con la experiencia adquirida en el mundo laboral durante el proceso de pasantía.....	13
Resultados obtenidos.....	14
Lecciones aprendidas.....	15
Conclusión.....	16
Recomendaciones.....	17
Recomendaciones a la universidad.....	17
Recomendaciones a la institución.....	17
Siglas.....	18
Bibliografía.....	19
Anexos.....	20

## **Dedicatoria.**

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre Benita Niño.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Cruz Jiménez.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis familiares.

A mi hermana Esmerita por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y desaciertos en momentos difíciles.

Finalmente, a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de este informe final.

¡Gracias a Ustedes!

Br. Maricruz Jiménez Niño

## Agradecimiento.

Agradezco primeramente al Dios todo poderoso y a mis amados padres por que en los momentos más difíciles me dieron fuerzas y aliento de vida para seguir adelante, ellos con su amor incondicional han hecho de mí una gran persona inculcándome valores para poder seguir adelante

Gracias a mi universidad por permitirme convertirme en una profesional en lo que tanto me gusta. Gracias a cada maestro en todo el trayecto de mi carrera que hicieron parte de este proceso integral de formación que deja como producto terminado mi graduación y la de muchos otros compañeros, y como recuerdo y prueba viviente en la historia; este trabajo que perdura dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Br. Maricruz Jiménez Niño

## **Índice de Figuras.**

figura 1. Organigrama institucional.

figura 2. Crédito para vivienda

figura 3. Microcrédito

## **Índice de Cuadros.**

Cuadro 1. Principales Ejecutivos

Cuadro 2. Actividades Obligadas a Presentar permisos de Operación o Matriculas.

Cuadro 3. Montos Generales que Financiar.

Cuadro4. Funciones del Oficial Operativo.

## **Índice de anexos.**

Anexo 1. Crédito Otorgado para Mejora de Vivienda.

Anexo 2. Crédito para Capital de Trabajo

Anexo 3. Microcrédito para Consumo

## Resumen

Servicios Financieros Globales de Nicaragua S.A

Autor: Br. Maricruz Jiménez Niño. Cel. 505-78450585

E-mail: marijimenez0694@gmail.com

Asesor: Lic. MSc. Manuel Salvador Díaz Medina Cel.505-89176796

E-mail: manuel.diaz@una.edu.ni, [compuman86@hotmail.com](mailto:compuman86@hotmail.com)

El presente trabajo se llevó a cabo en la microfinanciera Sociedad Anónima Servicios financieros Globales de Nicaragua, conocida como SERFIGSA, durante el periodo de 6 meses de mayo a noviembre del 2017, con la importancia de conocer el mecanismo de dicha empresa, obtener comunicación fluida con el personal de las diferentes sucursales y adquirir experiencia en el mundo laboral. Durante este periodo estuve en prueba como promotora de crédito por dos meses en el cual me asignaban tareas, es decir metas de cumplimiento, a diario recorría barrios por toda la ciudad de Managua ofertando los diferentes tipos de crédito y llenando solicitudes; de igual manera al interactuar con el cliente se puede observar las diferentes necesidades que presenta y el destino del crédito ya sea para invertir en su negocio, comprar algún activo fijo, mejorar, remodelar o construir en su vivienda o para algún tipo de gasto personal y así brindarle asesoramiento acorde a sus inquietudes y necesidades. Producto del buen desempeño como promotora de crédito, me ascienden a oficial operativo A, en la sucursal de Rubenia, poniendo a mi disposición las herramientas necesarias y acorde al perfil de dicho cargo.

**Palabras Claves: Serfigsa, Crédito, Solicitud, Cumplimiento, Necesidad, Desempeño, Metas, Mecanismo.**

## Summary

Global Financial Services of Nicaragua S.A.

Author: Br. Maricruz Jiménez Niño. Cel. 505-78450585

E-mail: [marijimenez0694@gmail.com](mailto:marijimenez0694@gmail.com)

Advisor: Lic. MSc. Manuel Salvador Diaz Medina Cel.505-89176796

E-mail: [manuel.diaz@una.edu.ni](mailto:manuel.diaz@una.edu.ni), [compuman86@hotmail.com](mailto:compuman86@hotmail.com)

The present work was carried out in the microfinance company Sociedad Anónima Global Financial Services of Nicaragua, known as SERFIGSA, during the period of 6 months from May to November of 2017, with the importance of knowing the mechanism of said company, obtaining fluid communication with the staff of the different branches and gain experience in the workplace. During this period I was on probation as a credit promoter for two months in which I was assigned tasks, that is to say compliance goals, every day I went through neighborhoods throughout the city of Managua, offering different types of credit and filling out applications; In the same way, when interacting with the client, one can observe the different needs presented and the destination of the credit, either to invest in his business, buy some fixed asset, improve, remodel or build in his house or for some kind of personal expense and thus provide advice according to their concerns and needs. Because of my good performance as a credit promoter, I was promoted to operational officer A, at the Rubenia branch, making available to me the necessary tools and according to the profile of that position.

**Keywords: Serfigsa, Credit, Application, Compliance, Necessity, Performance, goals, mechanism.**

## **I. Introducción**

SERFIGSA fue creada el día 9 de octubre de 2009 con el objetivo de ofrecer financiamiento y oportunidad de crecimiento patrimonial a las familias nicaragüenses a través de diversos productos financieros. Al 31 de diciembre 2013 cuenta con un capital de US\$2,882, 395.00 (dos millones, ochocientos ochenta y dos mil trescientos noventa y cinco dólares de los Estados Unidos de América). CASTELLON, U. (2013).

Inició operaciones en la tercera semana de diciembre 2009 con una sucursal en Managua y Casa Matriz, en octubre del 2010 amplió sus operaciones a 5 sucursales distribuidas en Managua, Estelí, Masaya y Matagalpa. En el 2013 abrió una nueva sucursal en Chinandega en el departamento de igual nombre y en febrero 2014 otra en Jinotepe del departamento de Carazo. Cinco en la macro región del Pacífico de Nicaragua y dos en el Norte. CASTELLON, U. (2013)

A inicios de diciembre 2012 la Comisión Nacional de Microfinanzas, CONAMI, ente regulador del sector, le otorga a SERFIGSA el certificado de registro, otorgándole el derecho de gozar de todos los beneficios que otorga la Ley de Fomento de las Microfinanzas y ser regulada por este ente. (BENDAÑA, 2016)

En septiembre 2013, SERFIGSA obtiene el primer lugar, entre las 21 Microfinancieras reguladas por la CONAMI, producto de un puntaje ponderado entre el Uso del Manual Único de Cuentas (procedimiento contable normado por la SIBOIF) y seguridad de Información y comunicación, esto producto de un diagnóstico realizado por la CONAMI. (BENDAÑA, 2016)

La necesidad de hacer pasantías surgió desde el momento en que existen necesidades en el hogar, sin poder ser suplidas, y es en ese instante en donde se empieza a ver el mundo desde otra perspectiva, dando un poco de plus esfuerzo para llegar hacer lo que uno desea, y poder darles a los seres queridos la comodidad, el bienestar que necesitan.

## **II. Objetivos.**

### **2.1 Objetivo General:**

- Determinar el nivel de desarrollo adquirido en serfigsa mediante el proceso de pasantías para la obtención del título de licenciatura en Agronegocios.

### **2.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar la caracterización y valores que definen la institución.
- Enumerar las condiciones generales que debe presentar un cliente para obtener un crédito en serfigsa.
- Determinar las diferentes funciones asignadas al perfil de oficial operativo.
- Mencionar las destrezas, habilidades y actitudes adquiridas en el mundo laboral.
- Relacionar las diferentes materias impartidas en la universidad con la experiencia adquirida en el mundo laboral durante el proceso de pasantías.

### **III. Caracterización de la Institución.**

SERFIGSA: Servicios Financieros Globales S.A

Dirección: de la empresa nacional portuaria 3 1/2c al oeste

Dirección de sucursal rubenia: Semáforos del Minsa Central “Conchita Palacios” 500 mts, al este mano izquierdo.

Horario de Atención: De lunes a viernes 08:15 a.m. a 04:30 p.m. y sábados de 08:15 a.m. a 12:00 p.m.

Teléfono:22890313

Correo:rosaura.morales@serfigsa.com.ni

Contacto focal: atencion.usuario@serfigsa.com.ni

Los productos financieros que ofrece SERFIGSA son:

1. Microcrédito
2. Consumo
3. Vivienda.

Las condiciones de crédito ofrecidas son similares a los de las otras instituciones de Microfinanzas.

En los años 2012 y 2013, SERFIGSA da un fuerte impulso al fortalecimiento institucional:

Mejorando la calidad de los recursos humanos en:

1. El área de crédito, desde la Gerencia de crédito hasta los asesores de crédito
2. En la gerencia de las sucursales.
3. El área de Finanzas, Supervisión,
4. Recursos Humanos
5. La Administración de Riesgo y de Prevención de lavado de activos y Financiamiento al terrorismo.

A la par, fortaleciendo el seguimiento de la Junta Directiva a través de la creación de los Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, Comité de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, Comité de Activos y Pasivos y Comité de Supervisión de las Políticas de Crédito. CASTELLON, U. (2013)

Definiendo un régimen de incentivos más equitativo y supeditado a la eficiencia financiera, acompañado de una nivelación salarial de los asesores de crédito (eje de la operación), acorde con la industria, acciones las dos que mejoraron el grado de satisfacción laboral.

Actualizando y completando los manuales que definen y regulan las políticas y procedimientos de forma participativa.

Elaborando los planes en procesos participativos.

Formulando y operando una estrategia de Comunicación.

Adecuando los procesos contables a la norma de la SIBOIF.

Mejorando y actualizando el Sistema Financiero Administrativo.

Creando, la Junta Directiva, un Comité de Seguimiento que se reúne frecuentemente para garantizar la disminución del riesgo crediticio, supervisar el cumplimiento de metas y proponer mejoras puntuales en todas las áreas. CASTELLON, U. (2013)

La formulación y puesta en marcha de un sistema de riesgo.

## **IV. Misión, Visión y Valores**

### **4.1 Misión**

Ser líderes en el sector de microfinanzas, destacándonos por nuestro servicio ágil y eficiente, con inclusión y sostenibilidad financiera de nuestros clientes y de SERFIGSA NICARAGUA.

### **4.2 Visión**

Somos una institución de microfinanzas que provee soluciones financieras a su población meta para incrementar sus ingresos, su patrimonio y su bienestar.

### **4.3 Valores**

**Eficiencia:** Brindar un servicio de calidad, rentable, ágil y oportuno, mediante el uso óptimo de los recursos de acuerdo con las necesidades del cliente.

**Fidelidad:** Mostrar sentido de pertenencia y compromiso con nuestra institución, clientes y reguladores.

**Inclusión de Género:** Otorgar nuestros productos y servicios con equidad.

**Responsabilidad Social:** Colaborar con el desarrollo humano de las comunidades, clientes y trabajadores de la institución, respetando el medio ambiente.

**Trabajo en equipo:** Unimos nuestros conocimientos y habilidades para obtener resultados con apoyo mutuo y compromiso de todos.

**Transparencia:** Actuar con claridad y honestidad en todo lo que hacemos y ser reconocidos como tales por nuestros clientes, reguladores y fondeadores.

## V. Funcionarios y Aspectos Normativos para la Obtención de Crédito.

### Cuadro 1. Principales Ejecutivos

Gerencia general	
Lic. José Omar Moncada Laguarda	Gerente general
Gerentes de área	
Lic. Juan ramón salgado Borge	Gerente financiero
Lic. Marbellí Blandón	Gerente de crédito
Lic. Marlon Rubén Olivás Colindres	Gerente administrativo
Lic. Rosaura Morales Calderón	Gerente de talento humano
Ing. Guillermo Iván Flores González	Gerente de tecnología
Staff	
Lic. Victoria Pérez Rivera	Auditor interno
Lic. Erwing Eliazar de castilla	Jefe de cumplimiento en PLAFT

### 5.1 Condiciones Generales del Crédito.

#### 5.1.1 Sujetos de Crédito.

Son sujetos de créditos todas las personas naturales y jurídicas que cumplan con los requisitos siguientes:

1. Personas naturales con edad entre los 21 años y 65 años.
2. Comerciantes que tengan como mínimo 1 año de estar funcionando en su negocio.
3. Asalariados de la empresa privada que tengan 1 año 6 meses de estar trabajando, siempre y cuando presenten constancia salarial y colilla.
4. Clientes recurrentes hasta los 70 años y con el plazo del crédito no excedan los 75 años, siempre y cuando la garantía sea hipotecaria más un codeudor con igual o mayor capacidad de pago y menor a los 65 años.
5. Asalariados que tengan más de 24 meses de laborar en el mismo centro de trabajo y coticen para INSS.
6. Personas que brindan servicios independiente o profesionales con ingresos estables demostrables en los últimos 12 meses, siempre y cuando el plazo del contrato sea mayor al plazo del crédito solicitado.
7. Tener más de un año de residir en la zona de influencia de la sucursal.
8. Clientes con calificación A y B con serfigsa y/o en otra institución financiera y cooperativa de ahorro y crédito y clientes con operaciones no saneadas en casas comerciales.
9. Clientes VIP.

### **5.1.2 No Sujeto de Crédito.**

Todas aquellas que no cumplan con lo descrito en el numeral anterior y las siguientes:

1. Las que hayan sido sujetas de un reporte con sentencia de operación sospechosa (ROS) en la institución.
2. Personas con antecedentes penales con sentencias condenatorias, según los registros de las listas de riesgo de la institución.
3. Personas que solicitan un microcrédito y/o un crédito personal, cuyo conyugue tiene créditos activos con SERFIGSA y la suma de los créditos supera el límite máximo del financiamiento de 10 veces el PIB per cápita.
4. Personas que realizan actividades económicas ilegales según las leyes Nicaragua.
5. Personas que según referencias de campo recopiladas por los asesores de créditos presentan mala conducta en la comunidad y sin solvencia moral.
6. Personas que suministren información falsa para acceder al crédito.
7. Personas que soliciten créditos para ser utilizados por terceras personas.
8. Funcionarios públicos o diplomáticos que gocen de inmunidad y familiares en segundo grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.
9. Cooperativas de ahorro y crédito.
10. Casinos o juegos de azar.
11. Microfinancieras.
12. Actividades financieras no reguladas.
13. Casas de empeño.
14. Asociaciones civiles sin fines de lucro.
15. Inversionistas y agencias de bienes raíces.
16. Comercializadoras de vehículos automotores (auto lotes).
17. Comercializadoras de embarcaciones y aeronaves.
18. Zonas francas.
19. Personas que son parte o hayan pertenecido a movimiento que promuevan el no pago.

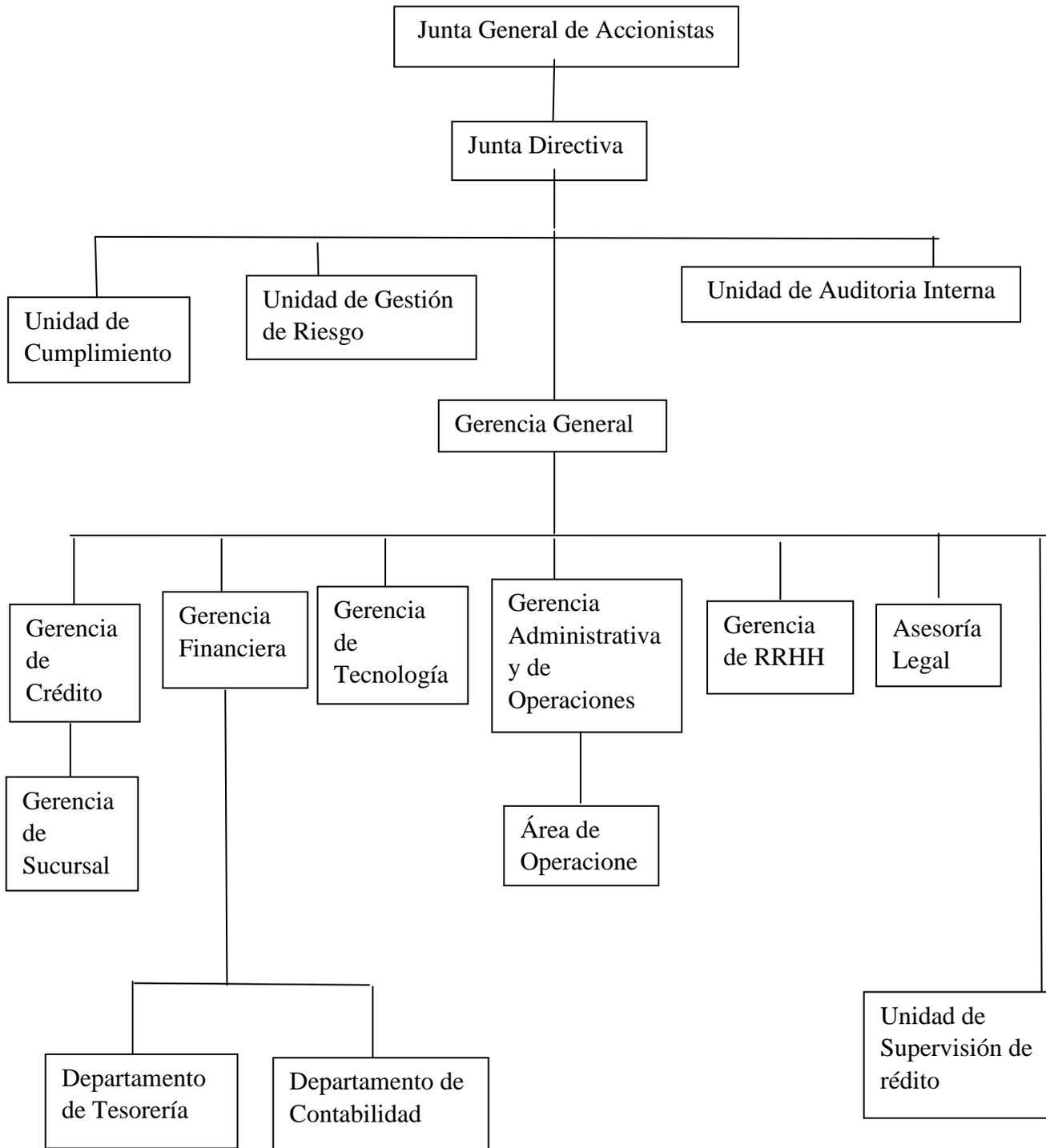
**Cuadro 2. Actividades Obligadas a Presentar permisos de Operación o Matriculas.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIPO DE PERMISO</b>	<b>ENTIDAD O MINISTERIO QUE OTORGA EL PERMISO</b>
Transporte de pasajeros	Permiso de operación	MTI o alcaldía
Servicio de transporte escolar	Permiso de operación	Alcaldía
Servicio de transporte turístico	Permiso de operación	INTUR o MTI
Servicio de taxi	Permiso de operación	Alcaldía
Farmacia	Permiso de operación	MINSA
Bar y restaurante	Permiso de operación	Policía nacional
Colegios privados	Permiso de operación	MECDED

**Cuadro 3. Montos Generales que Financiar.**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>MONTO</b>
Monto mínimo para el resto de destino de microcrédito y crédito personal vivienda	USD 250
Monto máximo microcrédito y crédito personal de vivienda por deudor	10 veces el PIB per cápita del país
Monto máximo crédito personal consumo y microcrédito consumo	Hasta USD 10,000
Monto máximo crédito hipotecario de vivienda	Hasta USD 50,000
Monto máximo – crédito de desarrollo empresarial	Hasta USD 50,000

## VI. Organigrama



**Figura 1. Organigrama Institucional.**

## VII. Funciones, Actividades y Experiencias adquiridas en el Proceso de Pasantía.

**Cuadro4. Funciones del Oficial Operativo.**

Descriptor del puesto oficial operativo A	
Identificación del puesto	
N°	Descripción
1	Nombre del puesto Oficial operativo A
2	Área de ubicación Gerencia de sucursal
3	Reporta a: Jefe de operaciones
Misión del puesto	
Garantizar el registro de todas las solicitudes de crédito e información complementaria en el Sistema de Administración de Cartera; verificar que todos los documentos y formatos requeridos estén conforme a la política, normas y procedimientos de crédito; formalizar los desembolsos; y administrar el archivo de expedientes de crédito de la sucursal.	
Funciones/responsabilidades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>01. Revisar expedientes de crédito validando que cuente con todos los requisitos, soportes y firmas necesarios según la política de crédito.</li> <li>02. Registrar en el sistema solicitudes de crédito, conforme a la política y manual de procedimiento.</li> <li>03. Corregir y ajustar información en sistema durante el proceso de grabación del crédito.</li> <li>04. Generar número de crédito y gestión de desembolso en sistema.</li> <li>05. Realizar las solicitudes de Cheque en sistemas. Enviando soporte a Tesorería</li> <li>06. Coordinar con el Abogado la elaboración mutuos en escritura pública.</li> <li>07. Realizar desembolsos de créditos.</li> <li>08. Remite al Jefe de Operaciones expedientes completo para su debido resguardo.</li> <li>09. Cubrir caja al medio día o ausencia del cajero.</li> <li>10. En ausencia del jefe de operaciones brinda toda la información necesaria para que el cliente pueda tramitar su solicitud de crédito, consultas o reclamos.</li> <li>11. Legaliza el crédito, asegurar que todos los documentos del crédito sean debidamente firmados por el cliente cumpliendo las políticas y procedimientos establecidos. Da visto bueno para desembolso del crédito.</li> <li>12. En ausencia del jefe de operaciones atender y tramitar las quejas y reclamos de los</li> </ol>	

clientes y usuarios e ingresarlos en el sistema de la institución.

13. Registrar todas las presolicitudes de la Sucursal.

14. Consultar y analizar de las centrales de riesgo de los clientes que visitan la sucursal

15. Actualizar y archivar del PIC a los clientes

Apoyar al Gerente de la sucursal con cobranza vía telefónica

Descriptor del puesto oficial operativo A

17. Cubrir al Cajero al medio día y en su ausencia.

18. Escanear los documentos legales (firma, cédula del deudor, fiador y documento legales según política)

19. Cubrir al Jefe de Operaciones, al Oficial Operativo B y al Cajero.

20. Verificar el cumplimiento de la política de PLA/FT e informarlo a la instancia correspondiente según el caso.

21. Verificar lista interna de referencia.

22. Verificar documentos de identidad.

23. Realizar evaluación PLA/FT.

24. Justificar las cancelaciones anticipadas sobre el umbral.

25. Reportar cualquier operación inusual a la instancia correspondiente.

26. Gestiona el Riesgo operativo inherente a su cargo.

27. Realizar otras funciones inherentes al cargo según le sean asignadas por su Jefe Inmediato.

## **7.1 Actividades Realizadas en el Proceso de Pasantías:**

1. Promocionar créditos en los diferentes barrios de Managua tales como: El Recreo, Jonathan González, Mercado Oriental, Mercado Iván Montenegro, Mercado Israel Levites, Barrio Santa Clara, Domitila Lugo, entre otros.
2. Llevar un control acerca de los créditos dados por mi persona y presentarlo semanal al gerente de sucursal para su debida valoración.
3. Hacer gestiones de cobranza con los asesores de mayor experiencia en la institución.
4. Atender a los clientes que llegaban a la sucursal a pedir información de los créditos que se otorgan en serfigsa.
5. Recepcionar y recibir los reclamos y quejas de los clientes y entregarlos a la persona encargada para su debido tramite.
6. Sacar centrales de riesgo una vez que estas sean anotadas en el cuaderno de control por el asesor de crédito.
7. Grabar las presolicitudes una vez que se presenten con la documentación pertinente por el asesor de crédito.
8. Desembolsos de créditos.
9. Recuperar firmas en los expedientes en caso de que estuviesen pendientes.
10. Una vez realizado el desembolso y con las firmas correspondientes se entregaban al jefe inmediato para su debido resguardo.
11. Cubrir a la cajera en hora de almuerzo o en caso de que ella no se presentase a laborar.

Uno de los aspectos que conocidos al estar como pasante en serfigsa fue el área de caja, este paso era nuevo en mi proceso laboral, el poder tener dominio de la calculadora manual y del sistema en sí, permite eliminar barreras de temor y ayuda a mantener la mente concentrada en dichos procedimientos para cometer el mínimo de errores.

Otro aspecto importante fue el uso del sistema financiero SIAF, me tomo tiempo relacionarme con dicho sistema ya que a inicios me tardaba horas grabando una solicitud de crédito, pero luego de cierto tiempo y de familiarizarme logre realizar dichas tareas en un máximo de 20 minutos cada caso presentado por los asesores.

Otro aspecto fue el hacer uso de un lenguaje sencillo y adecuado, en el que el cliente pueda quedar satisfecho al momento de realizar preguntas.

## **7.2 Relación entre Diferentes Materias Impartidas en la universidad con la Experiencia Adquirida en el Mundo Laboral Durante el Proceso de Pasantías.**

Una de las materias que tienen relación con mis pasantías realizadas en serfigsa fue CREDITO, en esta clase el profesor nos facilitaba un producto y ese producto se tenía que ofrecer ante los compañeros de manera que se pudiera vender, así mismo fue el proceso cuando recorrí barrios ofertando crédito.

Otra materia fue la clase de LIDERAZGO Y EMPRESARIALIDAD, en ella el profesor nos enseñaba a trabajar en equipo y con profesionalidad, que a diario es lo que se practica en serfigsa.

La clase de FINANZAS tiene mucha relación cuando se hablaba del tema del apalancamiento, la liquidez de las empresas.

La clase de CONTABILIDAD tiene mucha relación ya que al momento de estar en el área de caja se deben identificar muchos aspectos tales como: cuando se hacen notas de débito o crédito se debe saber exactamente bajo que concepto deben ir estas, para no cometer errores.

## VIII. Resultados Obtenidos

En el proceso de pasantías adquirí capacidad de comunicación y de relación, flexibilidad e iniciativa, adaptando mi estilo de comunicación según el perfil de las personas, generando confianza y consiguiendo un alto nivel de satisfacción de los clientes que visitan la sucursal, brindándoles la información necesaria según el tipo de crédito al que ellos deseen aplicar.

También en coordinación con mi jefe inmediato (jefe de operaciones) el cual me indico y me dio los procedimientos necesarios obtuve los siguientes resultados:

1. Coordinación para el desembolso de los créditos.
2. Logre el registro de todos los créditos en el sistema sin errores y en tiempos óptimos.
3. Desembolso de los créditos en tiempos óptimos, sin larga espera para el cliente y sin errores en la firma de los documentos.
4. Logre la atención del cliente en la caja, sin errores, faltantes y sobrantes.
5. Integración total para conocer la política de crédito de la institución, ventajas y desventajas que conllevan los diferentes créditos, y cuáles de ellos pueden ser de gran utilidad para el cliente según su necesidad y de esta manera el cliente pueda quedar satisfecho al momento de realizar una consulta.
6. Hacer conciencia y conocimiento de la importancia que tiene el proceso universitario en el ámbito laboral de cada una de las personas.
7. Sacar centrales de riesgo y saber que estas deben ser actualizada los 15 de cada mes.

## **IX. Lecciones Aprendidas**

En el proceso de mis pasantías aprendí a ser una persona con Paciencia, a tener Tolerancia al error y autocrítica, a usar un lenguaje fácil y sencillo, sin tecnicismos para los clientes que llegan a la sucursal, a lograr una comunicación fluida con las personas de las instituciones y con los clientes.

El hecho de participar en las tareas diarias, en el mismo lugar de trabajo de las personas, permite eliminar barreras y compartir preocupaciones y problemas que, de otro modo, sería más difícil conocer.

También aprendí a Trabajar en equipo, a presentar Tolerancia al estrés y acatar las diferentes Orientaciones que se me eran indicadas por mi jefe inmediato y el gerente de sucursal.

Una de las cosas de gran importancia que aprendí fue el compromiso con la institución, el liderazgo, la relación y comunicación interpersonal, la iniciativa, el autocontrol, la organización y planificación, dirección de personas, toma de decisiones y solución de problemas, orientación al logro.

Una de las lecciones aprendidas fue el mal uso del sistema SIAF, por enfocarme a cumplir con mi plan de trabajo y tratar de grabar los casos en menor tiempo, se produjo el bloqueo del sistema y un llamado de atención, puesto que este sistema es de suma responsabilidad y compromiso.

Otra lección fue ofrecerle al cliente un producto invisible, que no existe, y que al momento de su desembolso dicho cliente quede insatisfecho, y consecuencia de esto el cliente no desee renovar su crédito con la institución en futuros tiempos.

Otra lección fue no indagar bien en el correcto orden de los expedientes operativos y hacerlos según mi instinto, producto de esto se realizó un memorándum.

Por último, fue sacar centrales de riesgo sin ser anotadas en el cuaderno, ya que cada central que se requiere se hace con el respectivo control, sigilo, orden y calidez., y a la vez estas deben ser actualizadas los 15 de cada mes.

## **X. Conclusión**

Serfigsa se define no solo por ser una microfinanciera que ofrece financiamientos a la población nicaragüense, sino que brinda ayuda a los jóvenes con el proceso de las pasantías y una ayuda económica y dependiendo el desarrollo de cada persona se llega hacer un trabajador activo de la institución. Además, que los créditos que se ofrecen no requieren cantidades de requisitos y son de rápido procedimiento para su debido desembolso.

En el proceso de mis pasantías logre desarrollar destrezas, habilidades, conocimientos académicos y personales que nos preparan para ejercer el papel de un buen profesional. Además, que se trabaja mediante procesos sencillos y de inmediata aplicabilidad.

En este proceso he puesto de manifiesto todos los conocimientos adquiridos durante mi carrera profesional de las diferentes materias que se impartían y de cómo se relacionan en el desarrollo de estas prácticas; Este desarrollo se vio facilitado gracias a la buena comunicación interactuada con cada uno de mis jefes de las áreas, además que se construye un adecuado nivel de relacionamiento, en igualdad de condiciones, se logra un proceso fluido de comunicación interpersonal. También se cuenta con la experiencia suficiente y necesaria, así como con los conocimientos esenciales acerca del funcionamiento del sistema SIAF.

Se trabaja de forma coordinada y conjunta en procesos de diseño de estrategias y herramientas.

## **XI. Recomendaciones**

### **11.1 Recomendaciones a la Universidad.**

1. Dar seguimiento y evaluación por parte de la universidad a los jóvenes que realizan pasantías.

### **11.2 Recomendaciones a la Institución.**

2. Capacitar al personal de todas las áreas para no permitir errores en las actividades diarias.
3. Contratación de personal capacitado para las diferentes funciones que se realizan.

## **XII.Siglas**

**SIBOIF:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras de Nicaragua  
Entidad reguladora nicaragüense responsable de proteger los intereses de los usuarios del sistema financiero del país.

**PRODEL:** Programa de desarrollo local.

**CONAMI:** Comisión Nacional de Microfinancieras.

### **XIII. Bibliografías.**

Urcuyo, R. (02 de 2012). *Microfinanzas y Pequeñas y Medianas Empresas en Nicaragua*.

Recuperado el 26 de 01 de 2019, de banco central de nicaragua:

<https://www.bcn.gob.ni/estadisticas/estudios/2014/DT->

BENDAÑA, G. (23 de 02 de 2016). *COMISION NACIONAL DE MICROFINANZAS*.

Recuperado el 10 de 2018, de norma sobre gestion de desempeño social para instituciones financieras intermediarias de microfinanzas:

<http://www.conami.gob.ni/images/files/normas/CD-CONAMI-005-03FEB23-2016.pdf>

CASTELLON, U. (2013). *Servicios Financieros Globales Nicaragua, S. A.* Recuperado el

02 de 10 de 2018, de CREDITOS PARA MICROEMPRESAS:

<http://www.serfigsa.com.ni/home>

# **XIV Anexos.**

## Anexo 1. Crédito Otorgado para Mejora de Vivienda.



**Figura 2. Crédito para Vivienda**

Nuestro crédito para la vivienda tiene un carácter progresivo (presentando un proyecto el cliente puede ir ejecutando partes hasta completar el todo). El fin es social, ya que financia tanto a personas que viven en una casa de habitación que demuestren que tienen derecho de posesión, aunque no posea escrituras de propiedad, y a los que tienen escritura debidamente registrada para:

1. Mejorar cualquier ambiente de la casa, ya sea total o parcial (cambio de puertas, de piso y otros).
2. Comprar terrenos.
3. Mejorar ambientes de negocios.

## Anexo 2. Crédito para Capital de Trabajo



**Figura 3. Microcrédito**

En lo relativo al mejoramiento de negocios, ofrece el Producto de Microcréditos a través del cual pone a disposición recursos para:

1. Mejorar la disponibilidad de efectivo en un momento determinado y acorde con las cantidades que requiere cada caso para aumentar la oferta de bienes o servicios.
2. Adquirir bienes que apoyen el proceso de producción o el resguardo de mercadería

### Anexo 3. Microcrédito para Consumo



**Figura 4. Crédito para Consumo**

#### **3.1 Requisitos para Crédito de Consumo.**

##### **3.1.1 Dueños de Negocios:**

- 1- Fotocopia de cédula del solicitante y su conyugue.
- 2- Recibos de servicios básicos
- 3- Matrícula y/o facturas del negocio
- 4- Garantías (prendarias, fiduciaria, hipotecaria)
- 5- Fiador: copia de cédula, constancia de salario ó colillas de INSS, matrícula y/o facturas del negocio, fotocopia de escritura de la propiedad (si aplica).

##### **3.1.2 Asalariados:**

- 1- Fotocopia de cédula del solicitante y su conyugue.
- 2- Recibos de servicios básicos.
- 3- Constancia de salario y/ o últimas 3 colillas de INSS.
- 4- Garantías (prendarias, fiduciaria, hipotecaria)
- 5- Fiador: copia de cédula, constancia de salario ó colillas de INSS, matrícula y/o facturas del negocio, fotocopia de escritura de la propiedad (si aplica).