



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TESIS DE MAESTRÍA

SEMINARIO DE EVALUACIÓN

Tema: Riesgo

Subtema: Análisis del proceso de recuperación de cartera de los créditos otorgados por FID S.A (fondo de inversiones para el desarrollo, S.A.) a las empresas en el periodo 2023-2024

Noilyn U, Fatima F, Edwing M

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Recinto Universitario “Rubén Darío”

DIRECCION DEL AREA DE CONOCIMIENTO
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Seminario de Graduación para optar al título de
Licenciado en Banca y Finanzas

Tema General:
Riesgo

Subtema:
**Análisis de la recuperación de cartera de los créditos otorgados por la
microfinanciera FID S.A. (Fondo de inversiones para el desarrollo
S.A.) a las empresas en el periodo 2023-2024.**

Autores

Noilyn Anielka Urbina Rosales
Fatima Lucia Figueroa Martinez
Edwing José Marengo Samuria

Tutor

Msc: Marlene del Rosario Lanuza Velásquez

Managua, noviembre 2025

i. Dedicatoria

Primeramente le damos gracias a Dios por darnos la oportunidad de seguir creciendo ético y profesional y en nuestras vidas personales, por no dejar que nos rindiéramos en los momentos que teníamos altos y bajos ..

Le damos gracias a nuestros padres y hermanos por los cuales son nuestro orgullo más grande en nuestras vidas por estar siempre apoyando nos en las buenas y en las malas, creyendo en nosotros en los momentos más difíciles que hemos tenido y por darnos esa fuerza y valentía que nos han hecho levantarnos y cruzar esos obstáculos que se le atraviesan en el camino..

¡Muchas gracias!

ii. Agradecimiento

La presente tesis le dedicamos primeramente a Dios quien nos supo guiar nos por el buen camino y nos dio la fortaleza necesaria para no desfallecer ante las adversidades.

Un enorme abrazo a nuestra Msc: Marlene Lanuza por creer en nosotros y darnos ese aliento de superacion que todo alunmo necesita escuchar, el cual nos ha ayudado a crecer y desarrollarnos como persona y como profesionales para un futuro.

A nuestras familias quienes siempre nos han demostrado su cariño y nos tendieron su mano para poder seguir adelante. En especial a nuestros hermanos y hermanas quienes siempre estuvieron ahi para nosotros . A todos ellos ahora les dedica mos este trabajo con mucho amor y cariño

Carta Aval

“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias”

Managua, 09 de diciembre de 2025

MSc. Luis Manuel López Ramírez

Jefe del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas

Área de Conocimiento de Ciencias Económicas y Administrativas

UNAN-Managua

Su despacho.

Estimado maestro López:

Con fundamento en el *Reglamento del Régimen Académico Estudiantil – Modalidades de Graduación de la UNAN-Managua*, hago constar en mi calidad de tutora de: Seminario de Graduación con el tema “Riesgo Crediticio”, subtema **“Análisis del proceso de recuperación del crédito otorgado por Financiera FID a la empresa 2023-2024”**, ha sido presentado por los bachilleres **Edwing José Marengo Samuria, carnet número 17-20444-6, Noilyn Anielka Urbina Rosales, carne número 1920596-4 y Fátima Lucía Figueroa Martínez, carnet número, 18-20569-0.**

El trabajo presentado reúne los requisitos académicos y metodológicos establecidos para optar al título de **Licenciados en Banca y Finanzas**. En virtud de lo anterior, y considerando que el documento ha sido revisado y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, solicito atentamente se programe la fecha para la **defensa final** correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo deseándole éxitos en sus labores.

Cordialmente,



MSc. Marlene del Rosario Lanuza Velásquez

Tutora de modalidad de graduación

UNAN-Managua

iii. Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar el comportamiento de la recuperación de cartera y efectividad de los pagos de créditos otorgados por la Microfinanciera FID a los colaboradores de las empresas en el transcurso del periodo 2023 al 2024 dentro del mercado financiero, además de su estrecha relación a la hora de otorgar créditos de consumo para la realización del emprendimiento, es decir los procedimientos y criterios de las distintas Microfinancieras, al momento de analizar y evaluar la cartera de crédito.

En el trabajo presente se enfocó cualitativo de los procedimientos para realizar la investigación ya que se adquirió información de la identidad para conocer generalidades relevantes en la empresa. Disponible en tema referencias Bibliográficas, Libros, Sitios web y Repositorios el cual nos sirvió de mucho apoyo para el desarrollo de nuestro trabajo.

Del resultado obtenido se logró que la Microfinanciera FID S.A, ha hecho un convenio con las empresas para la recuperación de cartera en el cual se beneficiaran ambas empresas.

Palabras Claves: Crédito, Riesgo, Leyes, Normativas, Cartera.

Índice

I. Introducción.....	3
II. Justificación.....	4
III. Objetivos.....	6
3.1. Objetivo general	12
3.2. Objetivos específicos	12
IV. Desarrollo del subtema.....	13
4.1. Generalidades de las finanzas y su entorno	13
4.1.1. Historia de las finanzas.....	13
4.1.2. Definición de crédito.....	13
4.1.3. Funciones de crédito.....	14
4.1.4. Elementos que conforman el crédito.....	15
4.1.5. Clasificación de los créditos	16
4.1.6. Tipos de Finanzas	17
4.1.7. Evolución de la Financiera a Nivel global	18
4.2. Marco legal y normativa vigente aplicado en el otorgamiento de los créditos en Nicaragua. 20	
4.2.1. Ley 561 “Ley General de Banco, instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros”	20
4.2.2. Ley 977 “Ley Contra el Lavado de Activos el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP).....	23
4.2.3 Ley 515 De Promoción y Otorgamiento Del Uso de La Tarjeta De Crédito	24
4.2.4 Ley de reforma a la ley No 769 “ley de fomento y regulación de las Microfinanzas.....	27
4.2.1Requisitos Básicos para inscribirse en el Registro Nacional de Instituciones Microfinanciera (IMF)	30

4.3	Clasificaciones de los tipos de riesgos en los créditos otorgados en el periodo 2023-2024	31
4.3.1	<i>Evaluación General de Riesgo y sus Indicadores</i>	31
4.3.2	<i>Clasificación de los Tipos de Riesgos</i>	33
4.3.3	<i>Endeudamiento</i>	33
4.3.4	<i>Etapas de la gestión de cobro</i>	35
4.3.5	<i>ciclo de la cobranza</i>	37
4.4	Mejoras en los manuales de créditos otorgados por la financiera FID en el periodo 2023_2024	38
4.4.1	<i>Definición de Manual de Crédito</i>	38
4.4.2	<i>Importancia de un Manual de Crédito</i>	40
4.4.3	<i>Manual según la Financiera de Inversión de Desarrollo</i>	46
	Conclusión	51
	Bibliografía	52
5	Anexos.....	54

I. Introducción

- En un mundo cambiante como el que estamos viviendo en pleno siglo XXI, sobre recuperación de cartera de créditos otorgados por financieras no es nada nuevo hablar de pequeños y medianos negocios conocidos en la actualidad como PYMES, estos negocios han venido tomando parte del mercado y cada día son más en Nicaragua, estas sufren adversidades como problemas económicos, situaciones técnicas y la carencia de una organización administrativa adecuada, esto con lleva a que las empresas tengan procesos y controles deficientes.

Algunas entidades tienen controles aceptables, y los procesos brindan resultados satisfactorios para las entidades, las de mayor tamaño son las que manejan procesos llevando un adecuado control y siguiendo las políticas y normas de la organización, sin embargo, las nuevas en el mercado y las pequeñas entidades sufren de procesos internos sin un control adecuado, lo que puede llevar a la empresa a tomar decisiones inadecuadas y puede afectar a la entidad de manera severa en los resultados; y los procesos son arcaicos, esto limita a las empresas en el desarrollo de la misma. Se han recurrido a diferentes estudios para la fundamentación de este trabajo.

La metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación documental fue necesario la recopilación de información a través de fuentes primarias, secundarias entre las que se destacan sitio web, internet, libros, seminario de graduación, paginas oficial del Banco como también de la Asamblea Nacional, entre otros y de igual forma se procesó a través de las herramientas tecnológicas como Word, tablas, ilustración, power point.

A la vez se presenta la estructura a conformada por acápites, a continuación, lo siguiente.

Acápite I se encuentra la Introducción donde se aborda lo que corresponde al tema general y objetivo general a desarrollar en el documento,

Acapite II Justificación donde se aborda la justificación teórica, practica y metodológica de la investigación destacando la relevancia y el impacto de la investigación.

Acapite III se formulan los objetivo general y específicos, que orientan el desarrollo del estudio.

Acapite IV comprende el Desarrollo del Subtema donde se le da salida teóricamente a los objetivos específicos de manera horizontal, en el cual se abordan las generalidades del riesgo crediticio, las metodologías de evaluación y las regulaciones aplicables al sistema financiero nicaragüense. El quinto acápite desarrolla el análisis recuperación de cartera aplicado a la empresas centrado en sus políticas internas y prácticas de control durante el periodo 2023 - 2024.

Acapite V Conclusiones en este se le da salida a los objetivos específicos donde se aborda el propósito de la investigación y si la empresa logra la finalidad del abordaje.

Acapite VI Bibliografía en este se plasma toda la bibliografía, citas bibliográficas y fuentes primarias y secundarias utilizadas en el desarrollo del subtema de investigación y por el último

Acapite VII Anexos donde se ubican todo lo que corresponde a figuras, gráficos, tablas y la documentación que se utilizó para enriquecer el trabajo de investigación entre otros

II. Justificación

Teniendo en cuenta lo importante que es el manual, y las políticas de crédito para cualquier organización que otorga créditos y que este bien estructurada es necesario crear un manual enfocado en los créditos con pagos al vencimiento para poder saber como se debe proceder a cada uno de los procedimientos que debe llevar a cabo para el otorgamiento de los diferentes tipos de crédito que ofrece la institución.

Este trabajo está dirigido a la microfinanciera FID S.A. así como para estudiantes que inovan la información sobre los manuales de crédito y los procesos para la colocación de crédito y también para que otras instituciones puedan poner en prácticas las sugerencias al respecto del tema. Cabe destacar que la importancia de la realización de este trabajo investigativo prevalece en la aplicación de marco legal y normativa para obtener una rentabilidad con respecto a la recuperación de cartera de la institución FID S.A. en el período comprendido 2024.

La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación documental fueron fuentes primarias y secundarias como tercerías para respaldar la información contenida en el mismo como también se procesó a través del programa Word para su presentación. Cabe destacar que ha sido de mucha utilidad toda la información recopilada para la empresa en mención, igualmente, esta investigación será un punto de partida para las personas emprendedoras que se quieran integrar al negocio de préstamo y colocación de préstamo.

III. Objetivos

3.1.Objetivo general

Análisis de recuperación de cartera de los créditos otorgados por la financiera FID, a la empresa (Fondo de Inversiones para el Desarrollo) en el periodo 2023-2024

3.2.Objetivos específicos

- I. Describir las generalidades de las finanzas y su entorno.
- II. Identificar el marco legal y normativa vigente aplicando en el otorgamiento de los créditos en nicaragua.
- III. Clasificar los tipos de riesgos a los créditos otorgados en el periodo 2023-2024.
- IV. Presentar mejoras en los manuales de créditos otorgados por la financiera FID en el periodo 2023-2024.

IV. Desarrollo del subtema

4.1. Generalidades de las finanzas y su entorno

4.1.1. Historia de las finanzas

La evolución de la teoría financiera tiene un mito fundamental a partir de la segunda mitad del siglo XX, las aportaciones a partir de esa época sin lugar a dudas cimentaron el cuerpo de conocimientos de los que hoy podemos entender como el proceso, las instituciones, los mercados e instrumentos relacionados con la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos.

Hasta antes de 1950 las finanzas eran meramente descriptivas, los conceptos que hasta ese momento se estructuraban no tenían la base cuantitativa que comenzaron a formularse a partir de la década de los cincuenta. Otro aspecto que no había sido abordado de manera profunda eran las decisiones de inversión. La estructura financiera y de capital había sido el campo de estudio donde la teoría financiera se había centrado para poder explicar las relaciones que existían entre las empresas y los mercados de capitales, sin tomar en cuenta que la estructura de las inversiones también influye en la riqueza de las empresas.

Hay que anotar que las finanzas nacen sobre la base de las grandes empresas que cotizan en los mercados de capitales en el mundo desarrollado, específicamente en Estados Unidos y el Reino Unido; el conocimiento a partir de allí comienza a expandirse y hacen que hoy las finanzas sean el campo de conocimiento que más se ha desarrollado, entre otros factores, por la globalización y el avance. (Jacinto, 2009)

4.1.2. Definición de crédito

- La presente investigación tiene como propósito analizar la gestión de riesgo de crédito para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito de la cooperativa Comercio Ltda. Se inicia con los lineamientos establecidos como herramienta que segmenta el mercado objetivo; su relación con el índice de morosidad y a la vez el fortalecimiento de los niveles de liquidez, disminuir los niveles de morosidad y mitigar la cartera de riesgos.

Según las políticas establecidas por la organización. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter explicativa, permitiendo obtener información referente a la gestión de cartera de crédito, cuya función es establecer políticas que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes en base a los hechos relevantes en los procesos de microcrédito conforme a las exigencias del mercado. Se utilizó los métodos inductivos deductivos, bibliográficos, históricos y lógicos de las mejores prácticas adoptadas en la gestión y concesión de riesgo de crédito.

En las instituciones financieras del Ecuador, lo que permitió establecer el comportamiento de la cartera y la gestión realizada. Finalmente se logró determinar que un adecuado análisis crediticio unido a las prácticas adecuadas en los procesos de recuperación y cobranza permitieron alcanzar un eficiente funcionamiento de las políticas crediticias, cuyas mejoras mantendrán un aumento constante de cartera productiva en los distintos periodos de tiempo y reducción de los índices de morosidad. cita (Carlos Cedeño Palacios, 2020)

4.1.3. Funciones de crédito

Menciona (Castro, 2014) Las funciones del crédito incluyen cubrir gastos durante momentos de falta de liquidez, financiar inversiones y compras, y distribuir fondos entre quienes los necesitan y quienes los tienen. También tiene funciones sociales como financiar educación y desarrollo, y llevar a cabo funciones de control y optimización de la rentabilidad dentro de un negocio.

4.1.3.1. Funciones generales del crédito.

1. Función social

Permite a las personas acceder a servicios como la educación o mejorar sus condiciones de vida, impulsando el desarrollo económico y social.

2. Estímulo económico

La necesidad de devolver el préstamo incentiva a los usuarios a gastar de manera eficiente y a trabajar para generar los ingresos necesarios para el pago.

Funciones dentro de la gestión empresarial

3. Control de riesgos

Consiste en evaluar el riesgo de las transacciones, establecer límites de crédito y plazos de pago, y hacer seguimiento de la deuda para minimizar las pérdidas financieras.

4. Optimización de la rentabilidad

Implica la selección cuidadosa de clientes que demuestran solidez financiera para aumentar los ingresos a través de intereses y comisiones.

5. Gestión de deudas

Incluye el seguimiento de los pagos, la gestión proactiva de incidencias y, en el caso de impagos, la ejecución de procesos de cobro estructurados.

6. Mantenimiento de registros

Es crucial mantener una base de datos de clientes y registros contables actualizados para una gestión eficiente y evitar problemas financieros.

4.1.4. Elementos que conforman el crédito

Se hace una valuación correcta del crédito se necesita conocer correctamente todos los elementos con los cuales se encuentra estructurado, con el fin de comprender cada uno de ellos y tener una mejor noción a la cual una persona tanto natural como jurídica se va a comprometer con una institución financiera, a continuación, se hace mención de los siguientes elementos:

- El acreedor: Representa la parte que concede el crédito.
- El sujeto de crédito: Persona física o jurídica que recibe el crédito.
- Monto del crédito: Cantidad de dinero prestado.

- Destino del crédito: Uso que se dará al crédito.
- Plazo: Tiempo que transcurre entre la concesión y el pago del crédito.
- Plazo de gracia: Tiempo en que no se paga capital, solamente intereses.
- Amortizaciones: Forma, a través del tiempo en que se pagará el crédito.
- Intereses: La cantidad que se deberá pagar por el uso del crédito.
- Confianza: Es la consideración que tiene el acreedor respecto a la solvencia moral y económica del deudor.
- Riesgo: Es la posibilidad de que no se recupere el Crédito.
- Legales: El crédito deberá condicionarse a las leyes que norman estas operaciones

Estos elementos ayudan a determinar si la persona natural o jurídica es apta y capaz de recibir un financiamiento; a la vez conocer las cualidades y funciones que tiene cada persona, institución reguladora y supervisora, incluyendo entidades bancarias que participan en la celebración de un contrato de crédito, Desde el punto de vista. Expresa (Blanca Aguirre, 2020).

4.1.5. Clasificación de los créditos

➤ Créditos de Consumo

Segun los Préstamos a personas naturales para bienes o servicios personales, respaldados con salarios, rentas, jubilaciones u otros ingresos. Incluyen tarjetas de crédito y arrendamiento financiero. La aprobación de operaciones activas por montos superiores a **\$5,000** debe ser aprobada de manera expresa por la junta directiva de la institución financiera.

➤ Créditos Hipotecarios para Vivienda

Se otorgan a personas naturales para adquirir, construir o mejorar viviendas, y compra de lotes con servicios. Estos créditos deben requieren garantía hipotecaria, es decir, la

propiedad queda como respaldo del préstamo. También se incluyen los destinados a vivienda de interés social

➤ **Microcréditos**

Son créditos hasta por el equivalente de U\$10,000 otorgados a personas con pequeños negocios establecidos, cuyo repago proviene de las ventas de bienes o servicios. Aplican metodologías especializadas para evaluar la capacidad y voluntad de pago.

➤ **Créditos Comerciales**

Son los créditos superiores a US\$10,000, otorgados a personas naturales o jurídicas para actividades productivas, comerciales, industriales, agropecuarias, turísticas, de servicios, construcción, entre otras. (Miranda, 2025)

4.1.6. Tipos de Finanzas

- **Finanzas públicas.** Se refieren a la gestión de los recursos económicos del sector público; es decir, del gobierno y sus entidades. Las finanzas públicas se centran en la recaudación de impuestos, el gasto público, la elaboración de presupuestos y la gestión de la deuda gubernamental, con el propósito de garantizar el bienestar económico de una nación y sus ciudadanos.
- **Finanzas corporativas.** Están relacionadas con la gestión financiera de las empresas. Se enfocan en la toma de decisiones financieras estratégicas para maximizar el valor de la empresa y garantizar su solidez financiera. Involucra la evaluación de inversiones, la gestión del capital de trabajo, la financiación de proyectos, la estructura de capital y la distribución de dividendos, entre otros aspectos clave para el éxito empresarial.
- **Finanzas internacionales.** En un mundo cada vez más globalizado, las finanzas internacionales desempeñan un papel fundamental. Se centran en las transacciones financieras y las relaciones entre diferentes países y mercados.
- **Finanzas personales.** Contribuyen a administrar adecuadamente el ingreso personal o familiar mediante la asesoría eficiente en el uso del dinero, en el estudio de las alternativas

de financiamiento y de las opciones de ahorro y seguridad financiera a corto, mediano y largo plazo. (Herrera, 2023)

4.1.7. Evolución de la Financiera a Nivel global

Desde hace un cuarto de siglo, el capitalismo ha cambiado mucho en los países desarrollados. Las finanzas han sido un vector decisivo de estos cambios desde la desaparición del sistema de Bretton Woods y la gran inflación de la década del setenta.

En los países desarrollados esta evolución hace aparecer un capitalismo patrimonial en el cual una parte creciente de los asalariados se transforma en accionista de las empresas a través de la mediación de los inversores institucionales. La globalización financiera actúa sobre las condiciones de crecimiento de las economías, y se acompaña asimismo de una inestabilidad endémica que alimenta las crisis financieras recurrentes.

➤ Finanzas de mercado y capitalismo patrimonial

La globalización financiera es una transformación de los sistemas financieros íntimamente relacionada con el cambio de régimen de crecimiento en los países de capitalismo avanzado. Ha hecho prevalecer los principios de las finanzas de mercado, una lógica financiera nueva comparada con la que existía cuando la financiación del crecimiento se veía asegurada de modo preponderante.

➤ Los inversores institucionales son los actores dominantes de estas nuevas finanzas.

La transformación de los sistemas financieros Durante la década del setenta, las presiones sobre el dólar, los choques petroleros, el desigual aumento de la inflación en los países, optaron transformar el sistema Michel Aglietta 01/08/2000 monetario internacional. Se pasó de un sistema regulado por los gobiernos bajo control de los movimientos de capitales a un sistema movido por los mercados, que liberó los flujos internacionales de capital.

Pero tanto la diversificación de los instrumentos de colocación y préstamo como la aparición de mercados derivados, son procesos que se originan en la mutación de los sistemas financieros nacionales. Esa modificación implicó el fuerte aumento de las tasas de interés reales se trató de instrumentos de protección del valor de los patrimonios privados en el régimen de los deudores; en el régimen de los acreedores, paralelamente, de instrumentos de disminución del costo de las deudas y transferencia de los riesgos. Cuando la política monetaria se hizo deflacionaria, los gobiernos buscaron medios de financiación no monetarios, mientras los déficit aumentaban rápidamente con los crecientes costos de la protección social y el servicio de la deuda. **○ Regulación macroeconómica por medio de la moneda**

Si es verdad que los indicadores avanzados de tensión en las fluctuaciones del crecimiento se inscriben en las finanzas, el sentimiento del mercado se transforma en una característica que se impone a los responsables de la política económica. . La invasión de información financiera en los medios masivos ilustra hasta qué extremo las tasas de interés y las cotizaciones bursátiles se han transformado en minuciosos jueces de la política económica. El primer ejemplo es el de la euforia bursátil que inquieta al presidente de la Reserva federal, Alan Greenspan, a partir del otoño de 1996.

A fines de 1993, ya era sólida la recuperación de la economía americana después de la recesión de 1990-1991. Las finanzas públicas mejoraban rápidamente y las ganancias aumentaban, de modo que los mercados de obligaciones preveían la continuación de una baja de las tasas de interés a fines de 1993. Los inversores institucionales habían adoptado posiciones especulativas a la baja de las tasas que resultaban muy importantes.

La transferencia de divisas a los acreedores debía realizarse por medio de la combinación de tasas de cambio reales competitivas y una gestión rigurosa de las finanzas públicas destinada a obtener balances corrientes excedentarios. La depreciación de la tasa de cambio favorecía las rentas en los sectores protegidos de la economía; mantenía la inflación amplificada por los conflictos de redistribución exacerbados por el rigor presupuestario.

La liberalización financiera ha sido recomendada para ser la punta de lanza de cambios estructurales que se suponía deberían mejorar la rentabilidad del capital en los países con un

fuerte potencial de crecimiento industrial. El anclaje nominal de la tasa de cambio al dólar reemplazó las tasas de cambio flexibles para alentar la movilidad de los capitales reduciendo los riesgos cambiarios.

El equilibrio ahorro-inversión interna se conformó según modelos contrastantes en América Latina (con la excepción de Chile que ahora tenía estrictos controles de capitales) y en Asia. En América Latina, las entradas de capital sustituyeron un ahorro interno que se hundió en el sector privado. De este modo, financiaron el consumo de las clases sociales acomodadas. México fue el caso de escuela, con una excesiva valorización del 20% de la tasa de cambio real entre 1989 y 1994 y un déficit corriente llevado al 8% del PBI en 1994

Aunque las condiciones macroeconómicas hayan sido diferentes, el factor decisivo de la inestabilidad provocada por la liberalización financiera fue, en todos los casos, la fragilidad de los bancos endeudados en dólares y dadores de crédito en monedas locales. Los bancos acumularon los riesgos de crédito, vencimiento y cambio. (Michel Aglietta, 01)

4.2. Marco legal y normativa vigente aplicado en el otorgamiento de los créditos en Nicaragua.

Concepto Marco Legal

Expone (Perez, 2009) Que sirve como base jurídica para investigaciones, establece derechos y responsabilidades, y proporciona seguridad jurídica para evitar sanciones y garantizar un funcionamiento ordenado, ya sea para una organización, una actividad económica o la sociedad en general.

4.2.1. Ley 561 “Ley General de Banco, instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros”.

De acuerdo (Asamblea Nacional, 2023)

Art. 1. Alcance de ley 561

La presente ley regula las actividades de intermediación financieras y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público. La función fundamental del Estado respecto de las actividades anteriormente señaladas, es la de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras legalmente autorizadas para recibirlos, así como reforzar la seguridad y la confianza del público en dichas instituciones, promoviendo una adecuada supervisión que procure su debida liquidez y solvencia en la intermediación de los recursos a ellas confiados.

Art. 2 Ley 561 – Título II de los Bancos.

Para los efectos de esta Ley, son bancos las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos o a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

Art. 5 Estudio de la solicitud y autorización para constituirse como banco

Presentada la solicitud y documentos a que se refiere el Artículo precedente, el Superintendente de Bancos podrá solicitar al Banco Central de Nicaragua, un dictamen no vinculante, el cual deberá ser emitido en un término no mayor de sesenta días. Una vez concluido el estudio de la solicitud de parte del Superintendente y emitido el dictamen del Banco Central, en su caso, el Superintendente, someterá la solicitud a consideración del Consejo Directivo, quien otorgará o denegará la autorización para constituirse como banco, todo dentro de un plazo que no exceda de 120 días a partir de la presentación de la solicitud.

Art. 7 Requisitos para iniciar actividades

1. Su capital social mínimo totalmente pagado en dinero efectivo.
2. El ochenta por ciento (80%) de este en depósito a la vista en el Banco Central.

3. Testimonio de la escritura social y sus estatutos con las correspondientes razones de inscripción en el Registro Público.

4. Balance general de apertura.

5. Certificación de los nombramientos de los Directores para el primer período, del Gerente o Principal Ejecutivo del Banco y del Auditor Interno.

6. Verificación por parte del Superintendente que el banco cuenta, entre otras, con las instalaciones físicas y plataforma tecnológica adecuadas, así como los contratos, seguros, manuales y reglamentos necesarios.

Todo lo anterior, conforme las normas que a este efecto dicte el Consejo Directivo de la Superintendencia. Si la solicitud de autorización de funcionamiento con evidencia de cumplimiento de los requerimientos mencionados no fuere presentada dentro de ciento ochenta (180) días a partir de la notificación de la resolución que autoriza su constitución, esta quedará sin efecto, y el monto del depósito a que se refiere el numeral 5 del Artículo 4, ingresará a favor del Fisco de la República.

Art. 44 Intereses y otros beneficios.

Su capitalización Los depósitos de ahorro y a plazo devengarán intereses o cualquier otro rendimiento, beneficio o combinación de estos, conforme los reglamentos internos que dicten los bancos para tales efectos. Los depósitos a la vista podrán devengar intereses de conformidad con los reglamentos de cada banco y los contratos que suscriban con sus clientes. Los intereses devengados podrán capitalizarse conforme a los reglamentos de cada banco, pero su metodología de cálculo deberá darse a conocer a los depositantes en los contratos. Un ejemplar de los reglamentos a que se refiere el presente Artículo deberá ser entregado a los depositantes al momento de la apertura de la cuenta. Los cambios o modificaciones efectuados a estos reglamentos deberán ser informados a los clientes en la dirección señalada por estos, a través de medios físicos o electrónicos.

4.2.2. Ley 977 “Ley Contra el Lavado de Activos el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP)

De acuerdo a la (Asamblea Nacional, 2023)

Art. 1. Objeto General de la Ley 977

La presente Ley tiene por objeto proteger la economía nacional y la integridad del sistema financiero de los riesgos asociados al Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Art. 2 Objeto particular

1. Establecer mecanismos basados en un enfoque de riesgo para promover y fortalecer la prevención, investigación, persecución y sanción del LA/FT/FP.
2. Implementar las medidas financieras adoptadas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y otras organizaciones internacionales de las que Nicaragua forma parte, en relación con el FT/FP.
3. Fortalecer la legislación nacional de acuerdo con el alcance de las convenciones internacionales y los principales estándares internacionales sobre la lucha contra el LA/FT/FP.
4. Disminuir la capacidad económica y operativa de las organizaciones delictivas nacionales o transnacionales.

Art. 4 Definiciones de Ley

Expresa: Las siguientes para efectos de la presente Ley, sin perjuicio de las definiciones contenidas en el ordenamiento jurídico.

1. Autoridades Regulatoras Prudenciales

Son todas aquellas autoridades que, conforme a la Ley, tienen designadas responsabilidades de regulación del ejercicio de la actividad o sector respectivo. Esto abarca el licenciamiento o expedición de autorización para llevar a cabo la actividad, así como también la supervisión, monitoreo y sanción en función del cumplimiento de las normas que regulan la actividad.

2. Instituciones Financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

- a. Bancos.
- b. Sociedades financieras.
- c. Sociedades de seguros, reaseguros y fianzas e intermediarios de seguro.
- d. Sociedades de almacenes generales de depósito. e. Sociedades de bolsa de valores. f. Centrales de valores.
- g. Puestos de bolsa.
- h. Sociedades de compensación y liquidación.
- i. Sociedades administradoras de fondos.
- j. Sociedades de inversión.
- k. Oficinas de representación de bancos y entidades financieras extranjeras.
- m. Operaciones de factoraje.
- n. Arrendamiento financiero.

4.2.3 Ley 515 De Promoción y Otorgamiento Del Uso de La Tarjeta De Crédito.

De acuerdo a la (Asamblea Nacional (2023))

Art. 1 Objeto de Ley. Expone

La presente Ley tiene por objeto promover el buen uso de la tarjeta de crédito, establecer estipulaciones de seguridad básicas relacionadas con las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión celebrados entre el emisor de la tarjeta de crédito y el usuario, y regular el interés que se cobra a quienes hagan uso de él.

Art. 2 Expresa

La apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de tarjeta de crédito deberán ser llevados a cabo por entidades mercantiles en los términos establecidos en la presente Ley y normativas que para ese fin se emitan por el órgano regulador. Tales entidades serán consideradas como un ente emisor, aunque lo hagan en condición de coemisor o cualquier otra calificación no precisada en esta Ley.

Art. 3 Expresa

Solo podrán autorizar créditos en cuenta corriente y emitir tarjetas de crédito las personas jurídicas con domicilio en Nicaragua constituidas como sociedades anónimas, las que funcionarán de conformidad al Código de Comercio y otras leyes que regulan a este tipo de sociedades en todo lo que no se modifique por la presente Ley. Lo anterior sin perjuicio de las personas jurídicas con domicilio extranjero que se dediquen a tal negocio.

Artículo 4 Menciona

Los intereses derivados por el uso de la tarjeta de crédito que las personas jurídicas señaladas en el párrafo anterior autoricen a los usuarios de la tarjeta de crédito se sujetarán a lo establecido en el Artículo 50 de la Ley N°. 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros. En el caso de los intereses moratorios se atenderá a lo dispuesto en los artículos 2002 y 1992 del Código Civil de la República de Nicaragua, los que establecen que cuando se demandaren solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Asimismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción.

La relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo el principio de la buena fe, en los negocios. El pago indebido cobrado de mala fe se sancionará con una multa a favor del fisco equivalente a cien veces el monto de dicho valor. Tal cobro se demostrará con la sola presentación del estado de cuenta del cliente. Todo sin perjuicio de la restitución al usuario del valor cobrado más los intereses causados.

➤ Art. 9 Explica

El emisor queda obligado a comunicar al fiador solidario en los casos que se haya constituido tal fiador en los términos autorizados por esta Ley, el estado de mora en que ha incurrido el deudor principal.

➤ **Art. 12 Responsabilidad por pérdida, extravío o destrucción de tarjeta de crédito.**

Señala

En caso de pérdida, extravío o destrucción de la tarjeta de crédito, el usuario de la tarjeta estará obligado a dar aviso de inmediato a la institución emisora para que la ponga fuera de servicio u ordene su inmediata cancelación. Para tal efecto, el emisor deberá llevar un registro de notificación de tal circunstancia y deberá proveer al notificante de la tarjeta perdida, extraviada o destruida, un número de notificación que evidencie el reporte.

4.2.4 Ley de reforma a la ley No 769 "ley de fomento y regulación de las Microfinanzas"

Art. 3 Alcance de Ley. Expresa

Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley las Instituciones que hacen actividades de Micro finanzas, en los términos definidos en la misma. La presentación de la solicitud de registro y autorización para operar tiene carácter obligatorio, sujetándose a la regulación y supervisión de la Comisión Nacional de Micro finanzas.

1. Las operaciones de venta de mercancías mediante financiamiento a plazo que realicen las personas jurídicas;
2. Las operaciones financieras realizadas por mutualidades, sindicatos y las que se deriven de los beneficios laborales de los convenios colectivos.
3. Las operaciones realizadas por los Bancos y otras Instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

Art. 4 Definiciones. Menciona

Para los efectos de la presente Ley, las definiciones establecidas en el presente artículo, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

1. CONAMI: Comisión Nacional de Micro finanzas, constituida por esta Ley como órgano regulador y supervisor de las Instituciones de Micro finanzas. En lo sucesivo de la presente Ley podrá denominarse “CONAMI”.
2. FOPROMI: Fondo de Promoción de las Micro-finanzas. El FOPROMI tendrá como única función la promoción del micro finanzas a través de las actividades indicadas en la presente Ley y no podrá conceder recursos monetarios para que éstos sean intermediados por las IMF registradas o no en la “CONAMI”.
3. IMF: Instituciones de Micro finanzas. Toda persona jurídica de carácter mercantil, que se dedique de alguna manera al otorgamiento de microcrédito o la prestación de otros servicios financieros y no financieros complementarios, con fondos propios o intermediados.
4. Intermediación de Microcrédito: Actividad que realizan las IMF, consistente en captar recursos de instituciones financieras mercantiles o de desarrollo, nacionales o extranjeras, bajo cualquier modalidad, o mediante otros medios lícitos, para su posterior colocación o inversión en operaciones de microfinanzas.
5. Microcrédito: Créditos de pequeño monto, hasta por un máximo equivalente a diez veces el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita del país, destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, así como préstamos personales o de consumo, entre otros; otorgados a personas naturales o jurídicas que actúan de manera individual o colectiva, con negocios propios o interés de iniciarlos, y que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados utilizando metodologías crediticias especializadas para evaluar y determinar la voluntad y capacidad de pago del potencial cliente.

6. Micro finanzas: Es el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros y no financieros complementarios, para atender de manera sostenible a los segmentos de población de menores ingresos, en forma individual o colectiva, con el propósito de su inclusión económica y social como sujetos activos, mediante el desarrollo de actividades generadoras de ingresos que contribuyan al mejoramiento de sus condiciones de vida, procurando la equidad de género.

Art. 9 Menciona en el Consejo Directivo. Expone

El Consejo Directivo de la CONAMI estará compuesto por cinco miembros propietarios con sus respectivos suplentes, nombrados por el presidente de la República, de los cuales uno será el o la presidente ejecutivo, quien lo presidirá. Dichos nombramientos serán ratificados con el voto favorable de los Diputados que representen la mayoría absoluta en la Asamblea Nacional.

4.2.1 Requisitos Básicos para inscribirse en el Registro Nacional de Instituciones Microfinanciera (IMF).

1. Estar constituida como una IMF, en los términos de la presente Ley.
2. Suscribir un acuerdo para el suministro de información positiva y negativa con las centrales de riesgo privadas autorizadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, sin perjuicio de la obligación de proporcionar y requerir información a la central de riesgo de la CONAMI, cuando ésta la establezca.
3. Presentar un plan estratégico de promoción y crecimiento de sus actividades en el sector del micro finanzas.

El Consejo Directivo de la CONAMI podrá dictar normas de carácter general en la que se indique la información y los documentos que deberán ser presentados por la IMF para acreditar el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo, así como cualquier otro requisito adicional.

Art. 23 Regulación y supervisión. Expresa

La CONAMI será la instancia rectora, reguladora y supervisora de las IMF. La supervisión comprende toda actividad de vigilancia, inspección y fiscalización, observando una gestión de gradualidad según las categorías de las IMF; entre las que se encuentran: diseñar y aplicar un proceso de supervisión integral y preventiva para evaluar los riesgos de cada institución, su solvencia, liquidez, patrimonio, calidad de activos, tecnología financiera, control interno y capacidad directiva y gerencial, para proponer medidas considerando la viabilidad de la IMF.

4.3 Clasificaciones de los tipos de riesgos en los créditos otorgados en el periodo 2023-2024.

4.3.1 Evaluación General de Riesgo y sus Indicadores.

Los indicadores sirven para determinar el nivel de riesgo que tiene una organización ante una determinada amenaza o evento que pueda ocurrir e impactarle.

El indicador de riesgo debe estar definido en base al apetito de riesgo de la organización.

El KRI (key Rick indicador), sirve para determinar el nivel de riesgo que tiene una organización ante una determinada amenaza o evento que pueda ocurrir e impactarle.

El objetivo del KRI debe ser alertar al gestor de riesgos de un cambio en la tendencia de la amenaza, de forma que se puedan iniciar acciones para su tratamiento o prevención.

A partir de un mapa de riesgos corporativos completo y actualizado de forma recurrente, los indicadores de riesgo deben servir para alertar cuando un riesgo varía fuera de los límites aceptables.

Los KRI se podrán definir en lo tanto atendiendo a ambos aspectos:

- **Asociados a la probabilidad**, para medir cambios en el cálculo de la probabilidad, ya que, probablemente, la organización quiera evitar a toda costa que el evento ocurra, por ejemplo, incumplimientos legales.
- **Asociados al impacto**, para medir cambios en el valor del impacto de la amenaza. Se utiliza cuando la organización no puede permitirse que la amenaza degrade sus procesos de negocio, por ejemplo, los desastres naturales.

- **Una posibilidad adicional es definir el KRI directamente al valor del riesgo que tiene la amenaza.** Se utiliza cuando nos importa tanto evitarlo como eludir su impacto, por ejemplo, los ciberataques a los sistemas informáticos.
- Por último, se podría asociar el KRI a la eficacia de las medidas, salvaguardas o controles que la organización ha implantado para evitar que las amenazas se materialicen o para contrarrestar sus efectos una vez que ocurran. Un cambio en el nivel de eficacia de estas medidas podría hacer que la organización quede expuesta a la amenaza.

Todo KRI debe tener incluido en su definición al menos un umbral de alerta, de forma que, si se supera, por exceso o por defecto según aplique, o simplemente si se alcanza, el gestor de riesgo sepa que la situación debe ser analizada y como consecuencia de este análisis puede ser que tengan que iniciarse acciones relativas a los controles vinculados a la amenaza.

El KRI puede tener más de un umbral cuando se quiere medir una situación intermedia marcada por el apetito de riesgo, entre la exposición al riesgo y el excesivo control de este, por el desaprovechamiento de recursos que esta situación pudiera provocar.

Para que el conjunto de KRI definidos funcione, no sólo hay que establecer qué se va a medir en relación con la amenaza asociada y los umbrales vinculados. Al menos, se debe asignar un responsable, una periodicidad de medida y especificar el origen de la información. (Cesar Alonso, 2023)

4.3.2 Clasificación de los Tipos de Riesgos

1. **Riesgo de Liquidez:** Representa la posibilidad que el banco no puede cumplir con sus obligaciones a su vencimiento.
2. **Riesgo administrativo:** Incluye a todos los riesgos derivados de los hechos operativos, tantos propios como externos, tales como desfalcos, robos, fallas administrativas, deficiencias contables.
3. **Riesgo crediticio:** Es el más importante, tiene un gran impacto sobre la rentabilidad y liquidez.
4. **Tecnología crediticia:** conjunto de procedimientos diseñados para analizar solicitudes de clientes potenciales, enmarcados dentro de una política encaminados a la amenización del riesgo crediticio y a la vez que proporcionen, agilidad, sencillez y satisfacción en el servicio prestado. (Monge Emprendedor , 2022)

4.3.3 Endeudamiento.

Expresa la corrección entre los fondos utilizados de terceros y fondos propios. Una base de capital.

Ofrece un menor riesgo en el supuesto caso de que haya problemas financieros. (Monge Emprendedor , 2022)

Endeudamiento Patrimonial: $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}} * 100$

Patrimonio

Endeudamiento con préstamo: Este indicador nos permite evitar el sobreendeudamiento del cliente.

Endeudamiento con préstamo: $\frac{\text{Total pasivo} + \text{Crédito solicitado}}{\text{Patrimonio}} * 100$

Patrimonio.

Endeudamiento Uf con préstamo: Muestra el nivel de endeudamiento que alcanzaría la empresa y la unidad Familiar (Uf) con el préstamo a otorgar. Este indicador nos permite evitar el sobreendeudamiento del cliente.

Endeudamiento UF con préstamo:

$$\frac{\text{Pasivo (Negocio + UF) + Crédito Solicitado} * 100}{\text{Patrimonio (Negocio + UF)}}$$

Patrimonio (Negocio + UF)

4.3.4 Etapas de la gestión de cobro

Cobranza Administrativa:

(FID , 2021) Transcurre a partir del día siguiente del que correspondía el pago de cuota y no lo pagó.

Los canales o medios para realizar la cobranza administrativa son:

- Llamada Telefónica
- Mensaje de whatsapp
- Correo electrónico

Los ciclos de pagos que son cuatro.

- Cartera inicial ○ Cartera asignada
- Cobranza pre judicial.
- Cobro Judicial.

La negociación:

Es un proceso de intercambios de información y compromisos en el cual dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo.

4.3.5 ciclo de la cobranza.

1. **Cobranza:** Es el proceso que se realiza para ayudar al cliente al cumplimiento del compromiso de pago adquirido.
2. **Comienzo:** se realiza una llamada amigable al cliente para saber cuál ha sido el motivo por el cual el cliente no ha realizado pago.
3. **Promoción:** Se realiza una estrategia donde se le puede brindar al cliente lo que es un descuento sobre su saldo vencido, para que ponga la cuenta al día.
4. **Evaluación:** Se realiza un análisis a diferentes clientes dependiendo el grado de mora que tenga a la fecha para saber que tan afectada puede estar la cuenta.
5. **Aprobación.** Una vez que se le realiza algún tipo de beneficio para la cuenta del cliente se manda a una probación.
6. **Desembolso:** Este proceso es mediante la aprobación del área de crédito para poder brindar dinero en efectivo. (Fatima Figueroa, 2025)

4.4 Mejoras en los manuales de créditos otorgados por la financiera FID en el periodo 2023_2024.

4.4.1. Definición de Manual de Crédito.

Según la aplicación técnica de (Oblitas, 2020) de recolección de datos y teniendo presente el objetivo principal “créditos y cobranzas va a permitir reducir la tasa de mora, que ha representado un impacto significativo en el periodo en los años 2023-2024. Desarrollamos la discusión de acuerdo con los resultados obtenidos teniendo como base los objetivos específicos:

- Establecer procesos y criterios de evaluación crediticia en el manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la FID S.A por medio del análisis determinamos que existen créditos aprobados por gerencia por poseer vínculos de amistad y no por un correcto procedimiento de evaluación de créditos; adicional a ello se aceptaban la falta de algunos requisitos, no se realizaba una correcta evaluación de acuerdo a la capacidad de pago del deudor , no se tenía en cuenta el historial crediticio .

- Este es un punto importante del análisis ya que considerando la importancia del cumplimiento de todos los requisitos que se solicitan, pues se determinó que no se verifican que los datos proporcionados por el cliente, tanto en domicilio (verificar a través de visitas), número de celular, referencias, sean reales o falsos. Hasta la actualidad se han realizado en un mínimo del total de créditos otorgados reprogramaciones a los clientes con créditos vencidos. Tales como campañas de exoneración de intereses en los créditos vencidos, castigados y judiciales, con la finalidad de que el cliente se interese en el pago de la amortización para beneficio del prestamista para la recuperación del capital.

Una teoría que se relaciona con nuestro objetivo de la microfinanciera FID S.A el cual considera que contar con archivo especificando los datos importantes y relevantes de los clientes facilita el procedimiento de cobranza, adicional a ello permite clasificar y analizar los tipos de clientes que tiene la empresa, de esa manera facilita para un futuro procedimiento de evaluación crediticia; y por último disminuirá el riesgo de la cartera crediticia. Mencionando los archivos con los que cuenta, podemos notar que algunos datos brindados algunos no están actualizados, pero se le están brindado seguimiento a la cuenta.

La empresa se ha interesado por analizar y averiguar las causas de la falta de pagos de cada cliente, de los que tiene conocimiento es de aquellos prestatarios que han informado por voluntad propia el origen del retraso en sus pagos.

En el resultado obtenido de esta investigación la empresa analiza a profundidad el avance o deceso de las cuentas por cobrar en comparación a los años anteriores, es de mucha importancia el análisis de los estados financieros comparativos y sobre todo brindar capacitación a los trabajadores para que tengan conocimiento y resultados y metas para realización correcta obteniendo la recuperación de la cartera.

Presentando un plan de estrategias de cobranza que permita la reducción de morosidad con su aplicación, una de las estrategias plasmadas es realizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes.

Consideraciones Finales.

- se realizan los procesos y criterios de evaluación crediticia, concluyendo que existe un déficit en esta etapa principal, por los cuales se realizan una verificación de capacidad de pago, mas los datos personales del deudor para poder cortejar la información brindada. también se realiza un filtro en las centrales del buró de crédito para poder obtener el nivel de endeudamiento del cliente.
- Se concluye que la empresa brinda capacitación a su personal para la dicha recuperación de cuentas, brindado diferentes métodos de pagos para que los clientes tengan una menor morosidad o bien ponga la cuenta al día ya que esto ayudara obtener más rápido el ingreso de dinero. La empresa deberá brindar la Información y conocimiento a cada uno de los trabajadores sobre las políticas de procedimientos de créditos y cobranzas.

4.4.2. Importancia de un Manual de Crédito

Organización de la responsabilidad crediticia área de créditos es un órgano de apoyo, encargado de planificar, organizar, dirigir y ejecutar los procedimientos de evaluación y otorgación de los créditos, siendo de su responsabilidad preparar y adjuntar el expediente con los documentos requisitos para la determinación del nivel de aprobación correspondiente.

Area de cobranza

Está área de cobranza es el órgano encargado de realizar el procedimiento de Recuperación de préstamos desde la cobranza preventiva hasta la cobranza judicial de los créditos otorgados. Cada tipo de cobranza es un proceso distinto. (Oblitas, 2020)

4.4.3. Transformamos el futuro financiero de Nicaragua con innovación y confianza

Según (Anonima, 2015) Desde 2015, FID ha evolucionado de ser un servicio de financiamiento en 18 tiendas a convertirse en una de las microfinancieras más influyentes de Nicaragua. Con un enfoque en innovación y sostenibilidad, hemos consolidado una red de servicios que impulsa el crecimiento económico de personas y empresas en todo el país. Nuestra historia refleja un compromiso continuo con el desarrollo y la excelencia, marcando la diferencia en el sector financiero.

FID no solo ofrece productos financieros; somos un aliado estratégico para nuestros clientes. Nuestra tecnología avanzada, compromiso ético y un enfoque personalizado nos permiten brindar soluciones efectivas que responden a las necesidades del mercado actual. Ya sea para proyectos personales o empresariales, estamos aquí para apoyar y potenciar el crecimiento de quienes confían en nosotros.

Nuestros valores

➤ Responsabilidad

Propiciamos un modelo de negocio comprometido, responsable y ético entre todos nuestros actores estratégicos.

➤ Innovación

Diseñamos constantemente soluciones sostenibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

➤ Excelencia

Garantizamos respuestas efectivas que superan las expectativas de nuestros clientes.

➤ **Transparencia**

Generamos relaciones de confianza de largo plazo, basadas en honestidad y en el compromiso.

¿Por qué elegir FID?

En FID, combinamos transparencia, tecnología y atención personalizada para impulsar tus metas financieras con soluciones innovadoras y confiables.

Soluciones financieras a la medida de tus necesidades

Descubre una amplia gama de servicios financieros diseñados para impulsar tu crecimiento. Desde créditos personales y empresariales hasta administración de cartera, factoraje y servicios de cambio de divisas.

Ofrecemos productos innovadores y personalizados que garantizan liquidez, financiamiento y recuperación efectiva, apoyados por tecnología de vanguardia. ¡Potencia tu negocio o fortalece tu bienestar financiero con nosotros.

¿Por qué elegir nuestros servicios?

Créditos flexibles para personas y empresas.

Administra tu cartera con tecnología avanzada.

Factoraje ágil para mejorar tu liquidez.

Compra y vende divisas con las mejores tasas.

Recupera tu cartera con estrategias inteligentes.

Tarjetas de crédito para todas tus compras.

➤ **Productos financieros**

Impulsa tu economía con nuestras soluciones de financiamiento. Ofrecemos créditos personales, empresariales y para comercios afiliados, así como tarjetas de crédito adaptadas a tus necesidades. **Credex comercios**

Dirigidos al financiamiento de compras realizadas en nuestros Comercios Afiliados para clientes naturales, colaboradores y contratistas.

➤ **Credex personal**

Otorgados en efectivo a través de Cheque o Transferencia bancaria dirigido a clientes naturales y colaboradores.

➤ **Credex empresas**

Producto exclusivo para financiamiento de productos en Comercios Afiliados y otorgamiento de capital de trabajo para personas jurídicas.

➤ **Tarjetas de crédito**

Producto utilizado por nuestros clientes para compras en comercios, mediante medios de pagos digitales, tarjetas físicas o virtual.

➤ **Administración de cartera**

Brindamos el servicio de Administración de Cartera de créditos, nos encargamos del seguimiento a las solicitudes de clientes, gestiones de crédito y de la recuperación de la cartera.

➤ **Mesa de cambio**

Ofrecemos el servicio de compra y venta de divisas, con tasas altamente competitivas en el mercado nacional.

➤ **REDCO**

Producto brindado a grandes, medianas y pequeñas empresas para la administración y recuperación de cartera mediante cobro telefónico, judicial y físico basado en machine learning y tecnología vanguardista.

➤ **Factoraje**

Mejoramos la liquidez de sus proveedores otorgando créditos a través de factoring

(Anonima, 2015).

4.4.3. Manual según la Financiera de Inversión de Desarrollo

Representa sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo

Es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.

El manual es importante ya que permite tener una adecuada comprensión del plan general, papeles y relaciones pertinentes. Además sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave. Permite conocer la responsabilidad de cada puesto, el grado de autoridad de los diversos niveles y su relación con los demás, evitando conflictos internos.

- Ser una herramienta imprescindible para la tesorería y subgerencia financiera para efectuar la labor coordinada.
- Ser el instrumento que uniforme los criterios como procedimientos y métodos para un ejercicio normal de las actividades.
- Permitir la compensación fácil y efectiva de las labores de evaluación.

- Ser la herramienta principal que permite eliminar los riesgos de las inversiones que se colocan.
- Ayudar a la organización de las inversiones que se realizan en las diferentes Instituciones Financieras tanto en el aspecto normativo y del personal.

Al enfocar el manual como una herramienta de gestión dinámica se plantean objetivos específicos en estrecha consonancia con el contenido general del Plan de Desarrollo Institucional, bajo las premisas generales de eficiencia, agilidad y enfoque al cliente, minimización de los riesgos y racionalización de los recursos y mejoramiento de la estructura de costos de la operación de la empresa y la producción de los servicios.

1. Identificar todos los procesos y procedimientos prioritarios necesarios para la operación eficiente y ágil de la institución.
2. Estandarizar los procedimientos y organizar las actividades de las áreas que permitan atender las verdaderas necesidades del servicio.
3. Lograr la participación de los líderes de procesos identificando y asignando las responsabilidades en la realización de las operaciones básicas de cada servicio.
4. Documentar las actividades diarias de la organización y llevar un registro que permita el análisis de la información para planear y ejecutar acciones de mejoramiento continuo.
5. Establecer estándares de calidad en cada procedimiento que propongan metas que fortalezcan los procesos de administración de la atención y la producción de los servicios y se reflejen en los indicadores de gestión.

Principios básicos De igual forma para conducir y operar la organización en forma exitosa el sistema se fundamenta en los siguientes principios:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados relacionados se gestionan como un proceso.

Uno sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de estas. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

24 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

El manual Toda organización que oriente sus esfuerzos a dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de sus servicios requiere identificar, mejorar y documentar sus procesos y procedimientos.

Es preciso registrar, analizar y simplificar las actividades, generando acciones que favorezcan las buenas prácticas que lleven a la eficiencia y eficacia, que eliminen el desperdicio de tiempo, esfuerzo y materiales, y conduzcan a sostener una cultura de calidad enfocada hacia el cliente.

Las ventajas que se obtienen al utilizar este manual de procesos son entre otras:

1. Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
2. Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
3. Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
4. Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
5. Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc 25
6. Construir una base para el análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
7. Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
8. Permitir la integración de la Gestión en las Áreas de Planeación, Calidad y Control Interno.
9. Minimizar los riesgos personales, legales e institucionales al cumplir con los parámetros normativos de la institución.
10. Asegurar la evolución del conocimiento en la medida que se mejoren los procedimientos. En un manual de procesos se describen los elementos de todo proceso: objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsables, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, normas de operación e indicadores; así como la definición de los términos usados en esta empresa y la bitácora de registro de cambios.

Para que este Manual sea útil deberá de actualizarse por lo menos cada año, o cuando se establezcan mejoras en los procesos. (ORTIZ IBAÑEZ, Luis Orlando. (2008), Manual de procesos y procedimientos por área de gestión, Tomo II, Colombia; Pág. 17-22)(Elizabete, 2013)

V. Conclusión

- Se hizo el debido análisis y se comprobó que la empresa financiera de inversión de divisas (FID) presenta algunas debilidades en su administración de Cartera, ya que aunque se cumple con el método adecuado en la Administración de créditos como los son los registros y clasificación por antigüedad, no estamos aplicando el método correcto en las capacitaciones que recibimos para el cobro de cuentas por cobrar de cartera, es decir no se están aplicando ningún tipo de estrategia en la comunicación verbal con el cliente.
- Según las políticas de Crédito en la toma de decisiones que incluyen el periodo del crédito de la empresa FID las normas de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobranza, la entidad cuenta con los procedimientos establecidos por lo cual el contrato menciona los requisitos el cual una vez firmado por ambas partes deberá ser respetado la adecuada aplicación de normas y procedimientos en recuperación de cartera.
- Se hace Mención en la mejora en gestión y capacitación en el cobro organizando y estrategias que se deberán cumplir por el personal sobre la ruta de clientes, el cual deberán cumplir metas en la recuperación de la cartera de la empresa FID por lo que se logró determinar que existe un porcentaje alto el proceso de la recuperación de Cobros y el proceso de los pagos que se deberán de hacer, está debidamente aplicado en el contrato, ya que nuestro personal llevara la continuidad a los vencimientos de las facturas ya que el área de contabilidad registra el pago a sistema

VI. Bibliografía.

Luis Gerardo Gómez Jacinto. (2009). *Historia de las finanzas*. España : <https://>.

Anonima, F. S. (04 de febrero de 2015). *FID Sociedad Anonima*. Obtenido de FID:
[file:///C:/Users/'/Downloads/fid-nic-prospecto-informativo2021%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/'/Downloads/fid-nic-prospecto-informativo2021%20(1).pdf)

Asamblea Nacional. (2023 de Noviembre de 31). *Legilacion de Nicaragua* . Obtenido de Legilacion de Nicaragua:
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(All\)/BA679E01786734EE06258A5F00704559?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/(All)/BA679E01786734EE06258A5F00704559?OpenDocument)

Asamblea Nacional . (30 de Noviembre de 2023). Obtenido de Legilacion de Nicaragua:
https://www.bcn.gob.ni/sites/default/files/marco_juridico_financiero/12_Ley_No_977_Ley_contra_el_Lavado_de_Activos.pdf#:~:text=Art%C3%ADculo%201%20Objeto%20general%20de%20Ley,har%C3%A1%20referencia%20a%20estas%20actividades%20como%20%E2%80%9CLA/ FT/FP

Asamblea Nacional. (30 de Noviembre de 2023). Obtenido de Banco Central de Nicaragua: <https://bcn.go.ni>

Blanca Aguirre, J. R. (Marzo de 2020). Obtenido de Analisis de las políticas crediticias del BAC de America: <http://repositorio.unan.edu.ni>

Carlos Cedeño Palacios. (2020). *Ciencias económicas y empresariales*. Ecuador: <https://>.

Castro, J. A. (2014). Antecedentes del Crédito. En J. A. Castro, *Antecedentes del Crédito y Cobranzas*. Mexico: PATRIA.

Cesar Alonso. (27 de septiembre de 2023). *Globalsuite solutions*. Obtenido de Globalsuite solutions:
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-indicadores-de-riesgo/>

CONAMI . (s.f.). Obtenido de
[http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(All\)/5CEB0C1D7F7B0A8A0625880500791](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/(All)/5CEB0C1D7F7B0A8A0625880500791)

Nicaragua, A. N. (Agosto de 2023). Obtenido de

<http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsfOpenDocument:>

<http://las+regulaciones+de+la+conami+en+nicaragua>

Oblitas, P. B. (2020). *Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para*. Mexico:

Ciencias Latinas Revista Científica Multidisciplinar, Volumen5,Numero 6.

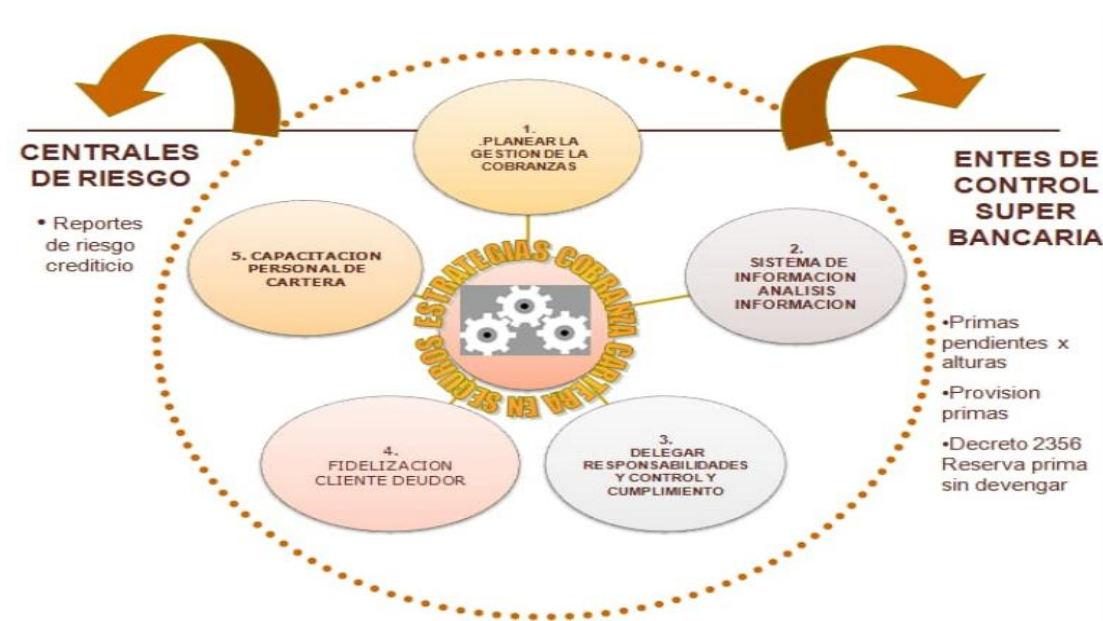
Perez, A. (2009). *Guía Metodológica*. Obtenido de <http://es.scribd.com>.

SIBOIF, N. (s.f.).

VII. Anexos



(Alejandra Reyes, 2023)



(maria sabchez, s.f.)

(FID S.A , 2024)

FID, S. A.
 (compañía nicaragüense)
Estado de situación financiera
31 de diciembre de 2024
 (expresados en córdobas - Nota 2)

	2024	2023
Activos		
Fondos disponibles (Nota 4)	C\$ 137,060,364	C\$ 88,611,097
Inversiones negociables y al vencimiento, neto (Nota 5)	19,984,615	16,603,721
Cartera de créditos, neto de provisiones por incobrabilidad (Nota 6)	887,556,938	752,933,159
Bienes recibidos en pago y adjudicados, neto (Nota 7)	529,752	13,746
Otras cuentas por cobrar, neto (Nota 8)	78,110,481	81,674,790
Mobiliario y equipo, neto (Nota 9)	6,518,288	6,512,421
Otros activos, neto (Nota 10)	<u>56,814,642</u>	<u>47,614,053</u>
Total activos	C\$ 1,186,575,080	C\$ 994,962,992
Pasivos		
Obligaciones financieras (Nota 11)	C\$ 175,295,841	C\$ 228,848,721
Obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos (Nota 12)	272,145,428	252,967,312
Otras cuentas por pagar (Nota 13)	268,281,090	96,737,337
Provisiones (Nota 14)	<u>13,175,554</u>	<u>13,762,807</u>
Total pasivos	<u>728,877,913</u>	<u>592,305,277</u>
Patrimonio		
Capital social (Nota 15)	14,534,359	14,534,359
Aporte adicional (Nota 16)	64,280,085	64,280,085
Reservas (Nota 15)	39,977,892	31,721,824
Resultados acumulados	285,864,379	258,801,963
Resultados del ejercicio	<u>56,040,452</u>	<u>37,318,484</u>
Total patrimonio	<u>459,697,167</u>	<u>404,656,715</u>
Total pasivos y patrimonio	C\$ 1,186,575,080	C\$ 994,962,992
Cuentas de orden (Nota 24)	C\$ 1,981,911,563	C\$ 1,779,003,582









Este documento constituye parte integral de los estados financieros. El presente estado de situación financiera fue aprobado por la Junta Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo han suscrito.

(FID S.A , 2024)

FID, S. A.
 (compañía nicaragüense)
Estado de resultados
Año que terminó el 31 de diciembre de 2024

(expresados en córdobas - Nota 2)

	2024	2023
Ingresos financieros, por:		
Disponibilidades (Nota 4)	C\$ 3,208,935	C\$ 1,382,737
Inversiones negociables y al vencimiento (Nota 5)	18,304,502	3,428,113
Cartera de créditos (Nota 17)	208,643,489	218,372,654
Diferencia cambiaria (Nota 18)	-	7,584,673
Total ingresos financieros	230,156,936	228,768,177
Gastos financieros, por:		
Obligaciones financieras	(24,849,054)	(21,531,934)
Obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos	(32,626,284)	(18,748,697)
Diferencia cambiaria (Nota 18)	-	(5,978,872)
Otros gastos financieros	-	(546,400)
Total gastos financieros	(57,475,338)	(46,803,903)
Margen financiero bruto	172,681,598	181,964,274
Gastos por provisión por incobrabilidad de cartera de créditos directa (Nota 19)	(61,226,121)	(71,662,857)
Ingresos por recuperación de la cartera de créditos directa saneada	23,711,261	28,566,449
Margen financiero neto	135,166,728	138,867,866
Ingresos operativos diversos (Nota 20)	156,575,719	132,584,340
Gastos operativos diversos (Nota 21)	(40,426,632)	(48,811,904)
Resultado operativo bruto	251,315,815	222,640,302
Gastos de administración (Nota 22)	(172,354,375)	(183,521,403)
Resultado antes del impuesto a la renta	78,961,440	59,118,899
Impuesto a la renta (Nota 23)	(23,920,988)	(21,800,415)
Resultado del ejercicio	C\$ 55,040,452	C\$ 37,318,484


 Yaris Arredón
 Gerente General
FID, S.A.
 Gerencia General


 General Director
 Gerente de Operaciones
fid
 FINANCIERA


 Lic. Harold Guevara
 Consejo General
fid
 GENERAL

Las cifras juntas son parte integral de estos estados financieros. El presente estado de resultados ha sido aprobado por el Consejo General de FID S.A. en una Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo han suscritos.

(FID S.A , 2024)

FID, S. A.
(compañía nicaragüense)
Estado de cambios en el patrimonio
Año que terminó el 31 de diciembre de 2024
(expresados en córdobas - Nota 2)

	<u>Capital social</u>	<u>Aporte adicional</u>	<u>Reservas</u>	<u>Resultados acumulados</u>	<u>Total</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2022	C\$ 14.534.359	C\$ 64.280.085	C\$ 26.124.051	C\$ 262.399.736	C\$ 367.338.231
Resultados del periodo - 2023	-	-	-	37.316.484	37.316.484
Traslado a reserva legal	-	-	5.987.773	(5.987.773)	-
Saldos al 31 de diciembre de 2023	14.534.359	64.280.085	31.721.624	294.120.447	404.656.715
Resultados del periodo - 2024	-	-	-	55.040.452	55.040.452
Traslado a reserva legal (2.13.17)	-	-	6.256.088	(6.256.088)	-
Saldos al 31 de diciembre de 2024	C\$ 14.534.359	C\$ 64.280.085	C\$ 38.977.692	C\$ 340.904.811	C\$ 459.697.927


Yamil Alejandro
Secretario General
fid, s.a.
Gerencia General


Leonor Benito
Gerente de Operaciones y Finanzas
fid


Lic. Haroldo Rojas
Contador General
fid
CONTADOR GENERAL

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros. El presente estado de cambios en el patrimonio es aprobado por la Junta Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo han suscrito.